

## Formulez une plainte

### Étape 1 – Contactez un représentant de la coopérative

Veillez communiquer avec la Coopérative Antenne TV Saint Zacharie afin de discuter de toute question ou problème relatif à un de vos services. Si cette démarche ne vous donne pas entière satisfaction, veuillez passer à l'étape 2.

Pour joindre la coopérative composer le numéro suivant : 418-593-5109

### Étape 2 – Écrivez une lettre à la coopérative

La plupart des plaintes se règlent d'une façon satisfaisante au cours de la première étape. Si ce n'est pas votre cas,

nous vous invitons à communiquer avec la direction de la Coopérative Antenne TV Saint-Zacharie. Un représentant à la haute direction pourra répondre et aider à trouver une solution.

Envoyer une lettre à l'adresse suivante :

Direction :

Coopérative Antenne TV Saint-Zacharie  
685, 15e Avenue  
Saint-Zacharie, Québec  
G0M 2C0

### Étapes supplémentaires

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)

Si vous n'obtenez pas satisfaction lors des étapes précédentes, vous pouvez vous adresser au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Le CPRST est un organisme indépendant de l'industrie des télécommunications ayant pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail relatives aux services de télécommunications.

Si vous avez une plainte à formuler concernant vos services, y compris le service téléphonique local ou interurbain

ou le service Internet, vous devez d'abord tenter de la régler directement avec Coopérative Antenne TV Saint-Zacharie. Si vous l'avez fait et que vous n'êtes pas parvenu à une solution satisfaisante, le CPRST pourrait vous aider sans frais. Pour en savoir plus long sur le CPRST, consultez son site Web ([www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca)), ou composer sans frais le 1-888-221-1687. Veuillez noter que le CPRST ne s'occupe pas de plaintes au sujet de services de télédistribution et d'hébergement

---