

PAR COURRIEL

Montréal, le 18 septembre 2025

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 27 août 2025

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 27 août dernier. Elle tient compte également des précisions que vous avez apportées dans un courriel du 28 août.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des renseignements ou des documents relativement aux plaintes, signalements, et ce, pour les trois (3) dernières années, visant les entreprises suivantes :

- Rogers;
- Telus Communications Inc. et Telus Communications Canada;
- Cogeco Connexion Inc.;
- Vidéotron Ltée;
- Bell Canada ou La Compagnie de téléphone Bell.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête, soit les résumés de 220, 509, 47, 523 et 631 plaintes formulées respectivement à l'endroit de Rogers Communications Canada Inc., Telus Communications Inc., Cogeco Connexion Inc., Vidéotron Ltée et La Compagnie de Téléphone Bell du Canada ou Bell Canada.

Sachez que nous ne disposons d'aucun renseignement à propos du commerçant Telus Communications Canada.

Nous vous faisons part de la mise en garde suivante qui accompagne la communication du nombre de plaintes :

L'information fournie correspond aux plaintes reçues à l'Office de la protection du consommateur entre le 27 août 2022 et le 27 août 2025. Ces plaintes sont l'expression d'un mécontentement lié à un litige personnel concernant un manquement potentiel à une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées qui ont été analysées sommairement.

Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant afin d'en déterminer la validité.

L'existence de plaintes ne signifie pas que le commerçant est incompetent ou malhonnête. Il y a aussi lieu de considérer l'importance de l'entreprise, le volume de transactions qu'elle réalise et sa date d'immatriculation au Registraire des entreprises.

Cependant, les renseignements personnels qui se trouvaient dans les documents remis ont été caviardés puisqu'ils auraient permis d'identifier une personne physique, ce qui est contraire à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les articles 53, 54 et 59 édictent d'ailleurs ce qui suit :

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants :

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation ;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée. (...)

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé Avis de recours.

Veillez agréer, _____, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Joël Simard
Substitut au responsable de l'accès à l'information

p. j.