

**COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE
TÉLÉCOMMUNICATIONS INC./COMMISSIONER FOR COMPLAINTS FOR
TELECOMMUNICATIONS SERVICES INC.**

CODE DE PROCÉDURES

(Modifié et refondu – 1^{er} juin 2010)

Dernières modifications en date du 18 janvier 2012

1. Interprétation

1.1 Dans le présent code :

- (a) « **Client** » désigne un particulier ou une petite entreprise qui, au moment où sont survenus les faits à l'origine de la plainte, recevait des services de télécommunications d'un fournisseur de services participant.
- (b) « **Code** » désigne le présent code de procédures, y compris les modifications qui y sont apportées de temps à autre.
- (c) « **Commissaire** » désigne le chef de la direction du CPRST.
- (d) « **CPRST** » désigne le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc./Commissioner for Complaints for Telecommunications Services Inc.
- (e) « **CRTC** » désigne le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.
- (f) « **Date d'entrée en vigueur** » désigne le 10 juillet 2007, date à laquelle le CPRST s'est constitué en personne morale et le présent code est entré en vigueur.
- (g) « **Décision** » désigne une décision prise par le Commissaire en vertu de l'article 11 du code de procédures.
- (h) « Fournisseurs de services participants » désigne tout fournisseur de services de télécommunications qui participe au CPRST à titre de fournisseur de services participant (tant que ce fournisseur de services participant ne se sera pas retiré à titre de fournisseur de services participant) conformément aux règlements généraux du CPRST et à sa convention de participation.
- (i) « **Fournisseurs de services de télécommunications** » désigne l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunications qui fournissent des Services de télécommunications à des clients au Canada, et « Fournisseur de services de télécommunications » désigne l'un d'eux.
- (j) « **Petite entreprise** » désigne une entreprise dont :
 - (i) la facture mensuelle nette de services de télécommunications au cours du mois qui précède celui du dépôt d'une plainte contre ce fournisseur de services participant; ou
 - (ii) la moyenne des factures mensuelles nettes de services de télécommunications au cours de la période de trois (3) mois précédant le mois du dépôt d'une plainte contre ce fournisseur de services participant;n'excédait pas 2 500 \$.
- (k) « **Recommandation** » désigne une recommandation formulée par le Commissaire

conformément à l'article 10.

2. Fonctions, pouvoirs et responsabilités du Commissaire

2.1 À compter de la Date d'entrée en vigueur, le Commissaire doit :

- (a) recevoir les plaintes et en évaluer l'admissibilité, et déterminer si la plainte entre dans le champ de compétence du présent code;
- (b) traiter les plaintes de manière impartiale et efficace, si une tentative de règlement entre un client et un fournisseur de services participant s'est révélée infructueuse, soit :
 - (i) par un règlement informel, y compris la médiation, la conciliation ou une autre forme de résolution informelle de conflits; ou
 - (ii) par une enquête, une recommandation ou une décision.
- (c) exercer les fonctions, pouvoirs et responsabilités énoncés dans le présent code, ainsi que les autres fonctions, pouvoirs et responsabilités prescrits de temps à autre par le Conseil d'administration du CPRST; et
- (d) agir conformément au présent code et en assurer l'application, en tout temps.

2.2 Dans l'exercice de ses fonctions, pouvoirs et responsabilités, le Commissaire doit agir de manière indépendante, impartiale, accessible et efficace. Sans restreindre la portée de ce qui précède, le Commissaire doit :

- (a) demeurer impartial, quels que soient les intérêts des fournisseurs de services participants, les relations entre eux, les intérêts de leurs clients respectifs et les relations entre ces clients;
- (b) ne pas se faire le défenseur des fournisseurs de services de télécommunications, des clients ou de quelque autre personne que ce soit;
- (c) fournir les services liés à sa fonction en anglais, en français et dans les autres langues que le Commissaire juge appropriées;
- (d) tenter d'assurer le règlement approprié, de la manière la plus rapide et la moins coûteuse, de chaque plainte, selon son bien-fondé;
- (e) fournir les services liés à sa fonction sans frais pour les clients;
- (f) fournir les services liés à sa fonction d'une manière non juridique; et
- (g) adopter des pratiques commerciales efficaces par rapport aux coûts de manière à assurer les services liés à sa fonction de façon économique et efficace.

3. Champ de compétence

Le Commissaire est autorisé à recevoir les plaintes des clients concernant des services de télécommunications de détail faisant l'objet d'une abstention de réglementation (non réglementés) fournis par des fournisseurs de services participants, sauf quelques exceptions. Ces exceptions, et des exemples d'autres services courants qui n'entrent pas dans le champ de compétence du Commissaire, sont énoncés dans la liste ci-dessous :

- (a) Applications ou contenu Internet;
- (b) Les services de radiodiffusion;
- (c) Les services d'urgence;
- (d) Les téléphones payants;
- (e) L'équipement;
- (f) Le câblage intérieur;
- (g) Les annuaires pages jaunes et les annuaires des entreprises;
- (h) Le télémarketing et les messages non sollicités;
- (i) Les services de sécurité, notamment la surveillance d'alarme;
- (j) Les services de réseaux;
- (k) Les services 900 et 976;
- (l) Les prix des produits et des services;
- (m) Les droits de passage;
- (n) Les installations (y compris sans s'y limiter, les poteaux, les tours, les conduits, les tranchées et autres structures de soutien);
- (o) Les plaintes relatives à la publicité fausse ou mensongère; et
- (p) Les questions de protection de renseignements personnels.

4. Norme d'examen du Commissaire

4.1 Le Commissaire doit enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations et rendre des décisions à l'égard des plaintes dans l'objectif de déterminer si un fournisseur de services participant s'est acquitté raisonnablement de ses obligations en vertu du contrat applicable et a respecté ses politiques et modes de fonctionnement habituels dans ses rapports avec le client.

4.2 Lorsqu'il effectue cette détermination, ou lorsque le contrat ne contient aucune indication sur un point, le commissaire prendra en considération des principes généraux de droit, les bonnes pratiques en usage dans l'industrie, les codes de conduite ou de pratiques pertinents et ce qui est juste et raisonnable selon les circonstances de la plainte.

4.3 Bien que le commissaire puisse prendre en considération les politiques ou les pratiques d'exploitation d'un fournisseur de services participant, aucune recommandation ni décision ne peut ordonner ou obliger un fournisseur de services participant à modifier lesdites politique ou pratique d'exploitation.

5. Délégation

Le Commissaire peut déléguer une fonction, un pouvoir ou une compétence qu'il exerce à un autre membre du personnel du CPRST, autre que l'autorité pour rendre une décision conformément à l'article 11.

6. Plaintes

6.1 Sous réserve de l'article 6.2, une plainte doit être soumise par écrit et doit également :

- (a) préciser le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client et, si possible, le numéro de compte attribué par le fournisseur de services participant concerné par la plainte;
- (b) indiquer le fournisseur de services participant concerné par la plainte;
- (c) énoncer les détails relatifs à la plainte;
- (d) indiquer la ou les dates auxquelles les faits visés par la plainte sont survenus et sont venus à l'attention du client;
- (e) indiquer les mesures prises par le client pour tenter de régler la plainte directement auprès du fournisseur de services participant, et inclure les détails de la réponse du fournisseur de services participant;
- (f) indiquer ce qui constituerait, pour le client, un règlement raisonnable de la plainte; et
- (g) signifier le consentement du client à respecter le présent code et toute procédure pouvant être établie par le Commissaire.

6.2 Afin de garantir un accès raisonnable au CPRST, notamment aux personnes handicapées, le Commissaire peut accepter des plaintes :

- (a) par téléphone, par courriel, par formulaire en ligne, par télécopieur (ATS), en personne ou par tout autre moyen que le Commissaire juge approprié, pourvu que toutes les autres exigences établies à l'article 6.1 soient respectées; et
- (b) par une personne dûment autorisée à représenter le client. Le Commissaire pourra faire les demandes de renseignements qu'il juge nécessaire pour vérifier si le client a dûment autorisé le représentant à déposer la plainte. Le représentant est considéré avoir accepté de se conformer aux dispositions du présent code, et plus particulièrement aux articles 13 à 15 des présentes.

6.3 Le Commissaire doit déterminer, dès réception d'une plainte, si la totalité ou toute partie de celle-ci entre dans le champ de compétence.

6.4 Si le Commissaire estime qu'aucune partie de la plainte n'entre dans le champ de compétence, il doit immédiatement en aviser le client, motifs à l'appui.

6.5 Si le Commissaire estime qu'une partie de la plainte entre dans le champ de compétence, il doit fournir copie de la plainte au fournisseur de services participant concerné. Lorsque la plainte est reçue oralement, le Commissaire doit s'assurer de la consigner par écrit et doit en fournir la version écrite au fournisseur de services participant et au client.

6.6 Le fournisseur de services participant doit, pour toute plainte transmise par le Commissaire en vertu de cet article, répondre au Commissaire par écrit, avec copie au client, selon ce qui s'applique :

- (a) Objection – Si le fournisseur de services participant s'oppose à la plainte parce qu'il estime que la plainte ne peut pas ou ne devrait pas donner lieu à une enquête en vertu du présent code ou pour tout autre motif légal, il doit fournir une explication écrite complète, y compris les précisions de son objection, dans les quinze (15) jours suivant la réception de la plainte; ou
- (b) Plainte réglée – Si la plainte a été réglée à la satisfaction du client et du fournisseur de services participant, ce dernier doit en aviser le Commissaire par écrit, dans les trente (30) jours qui suivent la réception de la plainte; ou
- (c) plainte non réglée – Si la plainte demeure non réglée, le fournisseur de services participant doit envoyer un avis au Commissaire pour l'en informer dans les trente (30) jours qui suivent la réception de la plainte transmise par le Commissaire. De pair avec cet avis, le fournisseur de services participant doit fournir une réponse écrite complète aux allégations formulées dans la plainte, et doit également envoyer une copie de tous les documents en sa possession qui sont pertinents à la plainte.

6.7 Si le Commissaire a été avisé par le fournisseur de services participant conformément à l'article 6.6(a), il doit, après avoir reçu du client et/ou du fournisseur de services participant les renseignements additionnels ou les représentations additionnelles qu'il juge appropriés, décider si la plainte ou toute partie de la plainte entre dans le champ de compétence et s'il entend ou non donner suite à la plainte ou à toute partie de la plainte qui est jugée entrant dans le champ de compétence par le Commissaire. La décision du Commissaire doit être rendue par écrit et transmise au client et au fournisseur de services participant.

6.8 Lorsque le Commissaire a conclu qu'une plainte ou une partie de la plainte n'entre pas dans le champ de compétence, le Commissaire doit en aviser le client et le fournisseur de services participant conformément à l'article 6.4 et, doit aviser le client de tout organisme, toute entité ou toute organisation qui, de l'avis raisonnable du Commissaire, pourrait avoir compétence pour traiter la plainte. Le Commissaire doit offrir toute assistance requise par le client dans la transmission de sa plainte à l'entité appropriée. Si la plainte est liée à un fournisseur de services de télécommunications qui n'est pas tenu de devenir un fournisseur de services participant, le Commissaire devra en aviser le client conformément à l'article 6.4 et lui offrir toute assistance requise dans la transmission de sa plainte au CRTC.

6.9 Le Commissaire doit tenir un registre de toutes les plaintes qu'il aura jugées n'entrant pas dans le champ de compétence

6.10 Si le Commissaire a été avisé par le fournisseur de services participant de la résolution de la plainte conformément à l'article 6.6(b), la plainte est réputée avoir été réglée, à moins que dans les vingt (20) jours qui suivent l'avis écrit du fournisseur de services participant transmis au Commissaire et au client en vertu de l'article 6.6(b), le client avise le Commissaire que la plainte n'a pas été réglée à sa satisfaction.

6.11 Si,

- (a) trente (30) jours après la réception de la plainte conformément à l'article 6.5, le fournisseur de services participant n'a pas avisé le Commissaire comme prévu à l'article 6.6(a), 6.6(b) ou 6.6(c); ou
- (b) le fournisseur de services participant a avisé le Commissaire comme prévu à l'article 6.6(c) que la plainte demeure non réglée; ou
- (c) le Commissaire a décidé, comme prévu à l'article 6.7, de donner suite à la plainte; ou
- (d) le client a avisé le Commissaire que la plainte n'a pas été résolue à sa satisfaction, comme il est prévu à l'article 6.10;

le Commissaire pourra faire enquête quant à la plainte, ou pourra déterminer que la plainte soit traitée par règlement informel

6.12 Lorsqu'il évalue si une plainte entre dans le champ de compétence, et fait enquête ou tente un règlement informel d'une plainte, le Commissaire peut :

- (a) demander au client et au fournisseur de services participant de lui fournir l'assistance qu'il juge raisonnable et appropriée; et
- (b) demander, à un fournisseur de services participant qui devra alors lui fournir dans les plus brefs délais (sous réserve de l'article 6.13), des renseignements, des documents, y compris des copies fiables correspondantes, ou tout autre élément pertinent à la plainte, indépendamment de leur admissibilité devant une cour de justice. Le Commissaire pourra recevoir et se fonder sur les documents fournis.

6.13 Un fournisseur de services participant peut refuser de fournir tout renseignement ou document que demande le Commissaire, s'il peut démontrer, à la satisfaction de ce dernier, que le matériel est assujéti au secret professionnel qui lie un avocat à son client, ou qu'en le fournissant, le fournisseur de services participant commettrait une infraction à la loi.

6.14 Si un fournisseur de services participant ou un client divulgue des documents ou fournit des renseignements au Commissaire en lui demandant d'en préserver la confidentialité, le Commissaire ne doit communiquer ces renseignements ou documents à quiconque sans le consentement de la partie qui a fait la demande de confidentialité, pourvu :

- (a) que le maintien de la confidentialité de ces renseignements ne nuise pas indûment à la capacité du Commissaire d'enquêter, de tenter de trouver un règlement, de faire une recommandation ou de rendre une décision à l'égard de la plainte; et
- (b) que le Commissaire ait la conviction que la demande de préservation de la confidentialité a été faite de bonne foi.

6.15 Le Commissaire peut regrouper et traiter comme une seule plainte deux ou plusieurs plaintes déposées par le même client, ou en son nom, qui concernent le même fournisseur de services participant et qui découlent de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de faits.

6.16 Le Commissaire peut regrouper deux ou plusieurs plaintes, déposées par deux ou plusieurs clients, ou en leur nom, qui concernent le même fournisseur de services participant et qui découlent de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de faits, et donner suite auxdites plaintes admissibles

6.17 Sous réserve de l'article 6.18, le Commissaire n'étudiera pas une plainte unique déposée par plus d'un client ou au nom de plus d'un client, et n'y donnera pas suite.

6.18 Nonobstant l'article 6.17, le Commissaire peut donner suite à une plainte déposée par un ou plusieurs clients ou en leur nom, pourvu que :

- (a) chaque client concerné par la plainte soit précisément identifié et qu'il ait donné son consentement pour que la plainte soit déposée au nom dudit client;
- (b) la plainte concerne le même fournisseur de services participant et découle de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de faits, et
- (c) le Commissaire soit d'avis qu'il est approprié et efficace d'agir en ce sens.

6.19 Le Commissaire peut, à sa discrétion, prolonger ou abrégé le délai accordé pour prendre toute mesure prévue au présent code, exception faite des délais accordés pour déposer une plainte en vertu des articles 8.3 à 8.5.

7. Liberté de refuser de donner suite à une plainte

7.1 Le Commissaire peut refuser de donner suite à une plainte ou de continuer d'y donner suite s'il estime :

- (a) que la plainte est frivole ou vexatoire;
- (b) que l'objet de la plainte ne présente pas un intérêt juridique suffisant pour le client;
- (c) qu'il serait plus adéquat que la plainte soit déposée auprès d'un autre organisme, d'un tribunal ou d'une cour;
- (d) qu'une enquête, ou une enquête plus approfondie, n'est pas justifiée dans les circonstances;
- (e) que le client a fait défaut de collaborer sans délai aux efforts du Commissaire pour faire une évaluation, enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire une recommandation ou rendre une décision à l'égard de la plainte; ou
- (f) que le fournisseur de services participant propose un règlement de la plainte jugé raisonnable par le Commissaire, même si le client ne considère pas un tel règlement acceptable.

8. Obligation de refuser de donner suite à une plainte

8.1 Le Commissaire ne doit donner suite à une plainte que s'il est convaincu que le client a déjà porté la question à l'attention du fournisseur de services participant et que ce dernier a eu une possibilité raisonnable d'étudier et de régler la question.

8.2 Le Commissaire ne doit donner suite à aucune plainte prétendument soumise en vertu du présent code qui :

- (a) a fait l'objet d'une décision antérieure par le CPRST; ou
- (b) a été ou est en cours d'étude par un autre tribunal, une autre cour ou un autre organisme qui a le pouvoir de verser des indemnités au client pour les pertes demandées qui découlent du fait traité.

8.3 Le Commissaire ne doit pas donner suite à une plainte :

- (a) qu'il reçoit plus d'un an après la date à laquelle le client a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte; ou
- (b) fondée sur ou liée à des faits survenus avant la date d'entrée en vigueur ou, dans le cas d'un fournisseur de services participant dont la participation est postérieure à la Date d'entrée en vigueur, fondée sur ou liée à des faits survenus plus d'un an avant la date de participation du fournisseur de services participant.

8.4 Aux fins de l'article 8.3(a), une plainte est réputée avoir été reçue par le Commissaire, à la date la plus rapprochée :

- (a) date où elle est effectivement reçue; ou

- (b) cinq (5) jours après son envoi au Commissaire par la poste ordinaire;

8.5 Nonobstant l'article 8.3(a), le Commissaire peut donner suite à une plainte qu'il a reçue plus d'un an, mais au plus dix-huit (18) mois, après la date à laquelle le client a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte si :

- (a) le client a porté la question à l'attention du fournisseur de services participant au plus un an après la date à laquelle le client a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte;
- (b) le client et le fournisseur de services participant ont continué de tenter de régler la question plus d'un an après la date à laquelle le client a eu, ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte.

9 Enquête et règlement

9.1 La procédure d'exécution de toute enquête en vertu du présent code sera celle jugée convenable par le Commissaire afin d'assurer le règlement approprié de la plainte, de la manière la plus rapide, efficace et économique possible, selon son bien-fondé.

9.2 Dans le cours d'une enquête, le Commissaire peut continuer de tenter de faciliter un règlement mutuellement acceptable de la plainte si cela paraît possible et approprié.

9.3 Lorsqu'une plainte ne peut être réglée de manière acceptable par les parties à la plainte, le Commissaire peut ordonner qu'elle soit traitée en vertu des articles 7, 10 ou 11 du présent code.

10. Recommandations

10.1 Une fois l'enquête terminée, le Commissaire peut soit rejeter la plainte, soit faire une recommandation au client et au fournisseur de services participant quant à ce que le Commissaire considère être un règlement raisonnable et approprié de la plainte, sans égard aux limitations de responsabilité financière prévues au contrat conclu entre le client et le fournisseur de services participant.

10.2 La recommandation du Commissaire :

- (a) doit être faite par écrit;
- (b) doit comporter les motifs du Commissaire;
- (c) n'est pas contraignante pour le client ou le fournisseur de services participant; et
- (d) est assujettie aux limites financières prévues à l'article 12.

11. Décisions

11.1 Dans les vingt (20) jours qui suivent la réception de la recommandation du Commissaire, chacune des parties, soit le client et le fournisseur de services participant, doit aviser le Commissaire par écrit :

- (a) qu'elle accepte la recommandation du Commissaire; ou
- (b) qu'elle n'accepte pas la recommandation du Commissaire, en indiquant dans ce cas les raisons pour lesquelles cette recommandation lui semble inappropriée ou inacceptable.

11.2 Si le client et le fournisseur de services participant acceptent tous deux la recommandation du

Commissaire, le fournisseur de services participant et le client doivent dans les plus brefs délais donner suite aux mesures demandées dans la recommandation, et le client et fournisseur de services participant sont réputés se libérer mutuellement de toute responsabilité liée aux pertes, dommages et réclamations de toute nature découlant des questions liées à la plainte.

11.3 Si le client ou le fournisseur de services participant ne se prononce pas sur la recommandation du Commissaire dans les vingt (20) jours qui en suivent la réception, la recommandation est réputée avoir été acceptée par cette partie.

11.4 Si le client ou le fournisseur de services participant, ou les deux, refusent la recommandation du Commissaire, ce dernier examinera les raisons de ce refus indiquées par l'une ou l'autre des parties, ou les deux, et rendra une décision par écrit indiquant en détail les motifs de sa décision.

11.5 Lorsqu'il formule une décision, le Commissaire doit juger s'il existe un doute réel important quant à la justesse de la recommandation. Si, à la discrétion du Commissaire, il existe un doute quant à la justesse de la recommandation originale, la décision du Commissaire peut modifier le redressement indiqué dans la recommandation formulée au client et au fournisseur de services participant, ou peut imposer un redressement qui n'a pas été recommandé antérieurement.

11.6 La décision du Commissaire lie le fournisseur de services participant, mais pas le client.

11.7 Le client dispose de vingt (20) jours à compter de la réception de la décision du Commissaire pour accepter ou non la décision, en vertu de l'article 11.5, et en aviser par écrit le Commissaire et le fournisseur de services participant. Si le client ne fournit pas cet avis, il sera considéré avoir rejeté la décision.

11.8 Si le client accepte la décision, le client et le fournisseur de services participant sont réputés se libérer mutuellement de toute responsabilité liée aux pertes, dommages et réclamations de toute nature découlant des questions liées à la plainte.

11.9 Si le client refuse la décision, il peut se prévaloir des recours dont il dispose, et le fournisseur de services participant est pour sa part réputé entièrement libéré de la décision du Commissaire.

12. Redressements

12.1 Lorsqu'il fait une recommandation ou rend une décision, le Commissaire peut exiger du fournisseur de services participant qu'il :

- (a) fournisse une explication ou présente des excuses au client;
- (b) prenne ou cesse de prendre certaines mesures à l'égard du client;
- (c) verse au client un dédommagement financier dont le montant global ne peut excéder :
 - (i) pour toute plainte unique, ou pour deux ou plusieurs plaintes regroupées conformément à l'article 6.15, un total de cinq mille (5 000 \$) dollars; ou
 - (iii) pour tout groupe de deux plaintes et plus regroupées en vertu de l'article 6.16 du code de procédures, un montant de cinq mille dollars (5 000 \$) pour chaque plainte ainsi regroupée;
 - (iii) pour toute plainte déposée au nom de deux clients et plus et à l'égard de laquelle le commissaire a pris des mesures en vertu de l'article 6.18 du code de procédures, un montant global de cinq mille dollars (5 000 \$); ou
- (d) toute combinaison des mesures précitées.

12.2 Lorsqu'il fait une recommandation ou rend une décision dans laquelle le fournisseur de services participant paie une compensation financière à un client, le Commissaire :

- (a) doit accorder un montant approprié pour dédommager le client des pertes, dommages ou inconvénients qu'il a subis et qui découlent directement des circonstances de la plainte;
- (b) ne doit pas accorder une compensation à caractère punitif à l'endroit du fournisseur de services participant, ou qui a le caractère de dommages consécutifs; et
- (c) peut, s'il le juge approprié et à sa discrétion, décider ou non d'appliquer les limitations de responsabilité contenues dans le contrat applicable conclu entre le client et le fournisseur de services participant.

12.3 Il est entendu, pour plus de précision, que les montants qui, selon la décision du Commissaire, doivent être remboursés ou crédités à la suite d'erreurs de facturation, ne constituent pas un dédommagement financier au sens de l'article 12.1 (c).

13. Non-utilisation et non-divulgence de l'information dans le cadre d'autres procédures

13.1 Les discussions, les documents et la correspondance du client, du fournisseur de services participant et du Commissaire attribuables, faisant suite ou reliés à une plainte sont réputés sans préjudice et ne peuvent être divulgués ou utilisés dans toute procédure ultérieure, judiciaire ou autre.

13.2 Le Commissaire ainsi que son personnel et ses mandataires ne peuvent être appelés à témoigner dans aucune action en justice subséquente ou autre, ni produire ou divulguer tout document, discussion ou correspondance découlant d'une plainte ou tout document ou renseignement contenu dans les dossiers du Commissaire.

14. Confidentialité

14.1 Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, de ses pouvoirs et de ses compétences, le Commissaire doit, sous réserve de l'article 14.3 ci-dessous, préserver la confidentialité du client et du fournisseur de services participant, sauf entre les parties à la plainte et dans la mesure exigée par l'exercice des fonctions du Commissaire liées à la plainte.

14.2 Sans restreindre la portée de ce qui précède, l'anonymat du fournisseur de services participant et du client doit être préservé dans le cadre de toute conciliation, enquête ou recommandation.

14.3 Nonobstant l'article 14.1, toute décision du Commissaire rendue conformément au paragraphe 11.4, acceptée ou non par le client, doit être rendue publique, avec identification du fournisseur de services participant concerné. Le nom et l'identité du client resteront confidentiels et tout élément d'information permettant d'établir son identité sera retiré de toute divulgation publique de cette décision.

15. Immunité

15.1 Le Commissaire ainsi que son personnel et ses mandataires ne peuvent faire l'objet d'une poursuite liée à l'exercice de bonne foi de leurs fonctions, pouvoirs et compétences en vertu du présent code, de même que dans toutes les activités s'y rattachant.

16. Non-établissement de précédents par les recommandations et les décisions

16.1 Le Commissaire peut étudier chaque plainte en exerçant pleinement sa discrétion, sans être lié par aucune recommandation ou décision antérieure venant de lui-même ou de l'un de ses prédécesseurs dans cette

fonction.

17. Date d'entrée en vigueur

17.1 Le présent code, modifié et refondu en date du 1^{er} juin 2010, s'applique :

- (a) à toutes les plaintes reçues le 1^{er} juin 2010 ou par la suite; et
- (b) aux plaintes reçues et acceptées aux fins d'enquête avant le 1^{er} juin 2010, pour lesquelles aucune recommandation n'a été formulée ni aucune décision n'a été rendue et aucun règlement n'a été conclu.

17.2 Sous réserve de l'article 17.1(b), le Commissaire doit exercer sa discrétion en vertu de l'article 6.19 pour s'assurer que toute modification au délai alloué pour prendre des mesures en vertu du présent code ne doit pas être effectuée de manière à commettre une injustice envers le client ou le fournisseur de services participant concerné par une plainte à laquelle l'article 17.1(b) s'applique.