



## Annexe D : Glossaire

Vous trouverez ci-dessous les termes utilisés dans ce rapport ainsi que leurs définitions.

**PROBLÈME** : Problème particulier soulevé par un client dans une plainte. Plusieurs plaintes soulèvent plus d'un problème. Par exemple, un client peut se plaindre d'une erreur de facturation et aussi que son solde impayé aurait entraîné le débranchement du service. On considèrerait alors que cette plainte soulève deux problèmes.

**PLAINTÉ ACCEPTÉE** : La plainte d'un client reçue durant l'année et qui relève du [mandat](#) de la CPRST, et qui peut aussi être simplement qualifiée de « plainte ».

**PLAINTÉ TRAITÉE** : Une plainte qui a été acceptée et qui est close, soit parce qu'elle a été résolue, fermée ou qu'elle a fait l'objet d'une recommandation ou d'une décision. La plainte a pu être acceptée cette année ou l'année précédente mais a été conclue durant l'exercice financier auquel elle se rapporte.

**HORS MANDAT** : Les plaintes au sujet de produits, services ou problèmes qui ne peuvent faire l'objet d'une enquête sont considérées comme « [hors mandat](#) ».

**RÉSOLUE** : La plainte a été résolue de manière informelle avec l'aide d'un membre de l'équipe de la CPRST, à la satisfaction mutuelle du client et du fournisseur de services participant.

**FERMÉE** : Une plainte qui a été acceptée et subséquemment fermée. La CPRST peut fermer une plainte pour différentes raisons, dont celles-ci :

- Le fournisseur de services a fait une offre de résolution que nous considérons juste et raisonnable relativement aux circonstances particulières de la plainte;
- La plainte est dénuée de bien-fondé;
- Le client a retiré sa plainte après son dépôt ou a omis de fournir les informations requises pour l'enquête; ou
- Il serait plus approprié que la plainte soit examinée par une autre agence ou un tribunal.

# CCTS

COMMISSION FOR COMPLAINTS  
FOR TELECOM-TELEVISION SERVICES



# CPRST

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES  
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION

**RECOMMANDATION** : La plainte a fait l'objet d'une enquête approfondie. Souvent, le fournisseur de services n'a pas fait d'offre de règlement ou a fait une offre qui n'a pas été jugée raisonnable et équitable dans les circonstances. Conséquemment, nous ferons une recommandation, qui spécifiera les moyens que le fournisseur devra prendre pour résoudre la plainte.

**DÉCISION** : Une décision est rendue si l'une ou l'autre des parties rejette la recommandation. La partie à l'origine du rejet devra motiver sa position. Le commissaire évaluera la recommandation et rendra une décision. Le commissaire pourra maintenir la recommandation ou la modifier de manière appropriée s'il juge qu'un doute substantiel a été soulevé à propos de sa justesse. La décision est exécutoire pour le fournisseur de services mais non pour le client. Le client peut rejeter la décision et initier d'autres recours.

**VIOLATION ALLÉGUÉE** : Lorsqu'un client soutient que le fournisseur de services ne s'est pas acquitté d'une obligation aux termes des trois codes de conduite administrés par la CPRST (le Code D&D, CSSF et dès le 1<sup>er</sup> septembre 2017, le Code des FSTV), ou lorsqu'un membre du personnel de la CPRST repère une violation potentielle en se fondant sur les détails d'une plainte. Chaque violation renvoie à un article individuel du Code. Par conséquent, plus d'une violation alléguée peut être enregistrée dans une plainte.

**VIOLATION CONFIRMÉE** : Lorsque la CPRST peut confirmer, en s'appuyant sur son enquête, qu'une disposition du Code a été violée.

**ABSENCE DE VIOLATION** : Lorsque la CPRST a fait enquête sur une violation présumée et conclu que le fournisseur de services n'a pas violé le Code.