

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-
TÉLÉVISION INC. / COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR TELECOM-
TELEVISION SERVICES INC.**

CODE DE PROCÉDURES

(Modifié et reformulé – 23 mai 2023)

1. Interprétation

1.1 Dans le présent code :

- (a) « **Clientèle** » et « **personne ou entreprise cliente** » désignent (i) une personne ou une petite entreprise qui a reçu, ou passé un contrat afin de recevoir, des services de télécommunication d'un fournisseur de services participant; et (ii) une personne qui a reçu, ou passé un contrat afin de recevoir, des services de télévision 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) « **Conclusions d'enquête** » désigne les conclusions d'enquête faites conformément à l'article 12, et comprend les conclusions d'enquête modifiées émises conformément à l'article 14.3(a) et les conclusions d'enquête confirmées formulées conformément à l'article 14.3(b);
- (d) « **CPRST** » désigne la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. / Commission for Complaints for Telecom-television Services Inc.
- (e) « **CRTC** » désigne le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.
- (f) « **Fournisseurs de services participants** » désigne les personnes ou les entreprises qui fournissent des services de télécommunication ou de télévision qui sont tenues d'adhérer à la CPRST et qui l'ont effectivement fait, comme il est indiqué de temps à autre sur le site de la CPRST.
- (g) « **Personne titulaire du poste de commissaire** » désigne la personne qui occupe le poste de chef de la direction de la CPRST.
- (h) « **Petite entreprise** » désigne une entreprise dont (i) la facture mensuelle nette de services de télécommunication 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 télécommunication 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 \$.

2. Fonctions, pouvoirs et responsabilités de la personne titulaire du poste de commissaire

2.1 La personne titulaire du poste de 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 une personne ou une entreprise cliente et un fournisseur de services participant s'est révélée infructueuse, soit :
 - (i) par un processus de conciliation afin de trouver un règlement mutuellement acceptable;
 - (ii) par un processus d'enquête qui permettra de formuler des conclusions d'enquête;
- (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 de la CPRST;
- (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, la personne titulaire du poste de commissaire doit agir de manière indépendante, impartiale, accessible et efficace. Sans restreindre la portée de ce qui précède, la personne titulaire du poste de commissaire doit :

- (a) demeurer impartiale, quels que soient les intérêts des fournisseurs de services participants, les relations entre eux, les intérêts de leur clientèle respective et les relations entre ces personnes ou entreprises clientes;
- (b) ne pas chercher à défendre des fournisseurs de services participants, la clientèle ou quelque autre personne que ce soit;
- (c) fournir les services liés à sa fonction en anglais, en français et dans les autres langues que la personne titulaire du poste de commissaire juge appropriées;
- (d) tenter d'assurer le règlement le plus approprié et le plus efficace de chaque plainte, selon son bien-fondé;
- (e) fournir les services liés à sa fonction sans frais pour la clientèle;
- (f) fournir les services liés à sa fonction d'une manière non juridique;
- (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

- 3.1 La personne titulaire du poste de commissaire est autorisée à recevoir les plaintes de la clientèle concernant (i) des services de télécommunication de détail faisant l'objet d'une abstention de réglementation (non réglementés) fournis par des fournisseurs de services participants; et (ii) des services de télévision résidentielle par abonnement de détail fournis par des fournisseurs de services participants. Voici des exemples de services et de sujets ne relevant pas du champ de compétence de la personne titulaire du poste de commissaire :
- (a) exceptions s'appliquant aux services de télécommunication : (i) applications ou contenus internet; (ii) services d'urgence; (iii) téléphones payants; (iv) annuaires pages jaunes et annuaires d'entreprises; (v) télémarketing et messages non sollicités; et (vi) services 900 et 976;
 - (b) exceptions s'appliquant aux services de télévision : (i) services de radiodiffusion de médias numériques, qui sont généralement des services fournis ou auxquels on accède sur internet ou livrés à l'aide de la technologie point à point et reçus par l'entremise d'appareils mobiles; (ii) applications et services interactifs fournis par des fournisseurs de services de télévision; (iii) contenu radiodiffusé; (iv) déontologie journalistique; (v) problèmes d'accessibilité (sous-titrage codé, vidéodescription, etc.); et (vi) substitution simultanée;
 - (c) autres exceptions applicables : (i) équipement; (ii) câblage intérieur; (iii) services de sécurité, notamment la surveillance d'alarme; (iv) services de réseaux; (v) prix des produits et des services; (vi) droits de passage; (vii) installations (y compris sans s'y limiter, les poteaux, les tours, les conduits, les tranchées et autres structures de soutien); (viii) plaintes relatives à la publicité fausse ou mensongère; et (ix) questions relatives à la protection de renseignements personnels.

4. Norme d'examen

- 4.1 La personne titulaire du poste de commissaire doit tenter de trouver un règlement, mener une enquête et formuler des conclusions d'enquête 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 la personne ou l'entreprise cliente.
- 4.2 Lorsqu'il effectue cette détermination, ou lorsque le contrat ne contient aucune indication sur un point, la personne titulaire du poste de commissaire prendra en considération les codes de conduite ou de pratiques applicables, les bonnes pratiques en usage dans l'industrie, des principes de droit généraux et ce qui est juste et raisonnable dans les circonstances liées à la plainte.
- 4.3 Bien que la personne titulaire du poste de commissaire puisse prendre en considération les politiques ou les pratiques d'exploitation d'un fournisseur de services participant, aucune conclusion d'enquête ne peut ordonner ou obliger un fournisseur de services participant à modifier ces politiques ou pratiques d'exploitation.

5. Délégation

- 5.1 La personne titulaire du poste de commissaire peut déléguer une fonction, un pouvoir ou une compétence qu'il exerce à un autre membre du personnel de la CPRST.

6. Plaintes

- 6.1 Sous réserve de l'article 6.2, une plainte doit être soumise par écrit et doit aussi :
- (a) préciser le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne ou de l'entreprise cliente et, si possible, le numéro de compte attribué par le fournisseur de services participant concerné par la plainte, ainsi que l'adresse courriel de la personne ou de l'entreprise cliente;
 - (b) mentionner le nom du fournisseur de services participant concerné par la plainte;
 - (c) fournir les renseignements relatifs à la plainte;
 - (d) indiquer la ou les dates où les faits visés par la plainte sont survenus et sont venus à l'attention de la personne ou de l'entreprise cliente;
 - (e) indiquer les mesures prises par la personne ou l'entreprise cliente pour tenter de régler la plainte directement auprès du fournisseur de services participant, et inclure les renseignements de la réponse du fournisseur de services participant;
 - (f) indiquer ce qui constituerait, pour la personne ou l'entreprise cliente, un règlement raisonnable de la plainte;
 - (g) signifier le consentement de la personne ou de l'entreprise cliente à respecter le présent code et toute procédure pouvant être établie par la personne titulaire du poste de commissaire.
- 6.2 Afin de garantir un accès raisonnable à la CPRST, notamment aux personnes handicapées, la personne titulaire du poste de commissaire peut accepter des plaintes :
- (a) par téléphone, par courriel, par formulaire en ligne, par télécopieur (ATS), par service de relais vidéo, par relais sur protocole internet, en personne ou par tout autre moyen que la personne titulaire du poste de commissaire juge approprié, pourvu que toutes les autres exigences établies à l'article 6.1 soient respectées;
 - (b) par une personne dûment autorisée à représenter la personne ou l'entreprise cliente. La personne titulaire du poste de commissaire pourra faire les demandes de renseignements qu'elle juge nécessaires pour vérifier si la personne ou l'entreprise cliente a dûment autorisé la personne qui le représente à déposer la plainte. Cette personne est considérée avoir accepté de se conformer aux dispositions du présent code, et plus particulièrement aux articles 16 à 18 des présentes.

- 6.3 La personne titulaire du poste de commissaire doit déterminer, dès réception d'une plainte, si la totalité ou toute partie de celle-ci entre dans le champ de compétence décrit à l'article 3.1.
- 6.4 Lorsque la personne titulaire du poste de commissaire a conclu qu'une plainte ou une partie de la plainte n'entre pas dans le champ de compétence, elle doit en aviser la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant et doit aussi informer la personne ou l'entreprise cliente de tout organisme, toute entité ou toute organisation qui, de son avis raisonnable, pourrait avoir compétence pour traiter la plainte. La personne titulaire du poste de commissaire peut offrir à la personne ou à l'entreprise cliente toute aide qu'elle demanderait pour transmettre sa plainte à l'entité appropriée. Si cette plainte vise un fournisseur de services de télécommunication ou de services de télévision qui n'est pas tenu de devenir un fournisseur de services participant, la personne titulaire du poste de commissaire devra en aviser la personne ou l'entreprise cliente et pourra lui offrir toute aide requise pour transmettre sa plainte au CRTC.
- 6.5 La personne titulaire du poste de commissaire doit tenir un registre de toutes les plaintes qu'elle aura jugées n'entrant pas dans le champ de compétence.
- 6.6 Si la personne titulaire du poste de commissaire est d'avis qu'une partie de la plainte relève de son champ de compétence, la plainte peut être acceptée. La personne titulaire du poste de commissaire doit fournir rapidement une copie de la plainte au fournisseur de services participant concerné et exécuter le renvoi initial au fournisseur de services participant pour qu'il ait l'occasion de régler la plainte directement avec la personne ou l'entreprise cliente. Lorsque la plainte est reçue oralement, la personne titulaire du poste de commissaire doit s'assurer de la consigner par écrit et elle doit en fournir la version écrite au fournisseur de services participant et à la personne ou à l'entreprise cliente.
- 6.7 Le fournisseur de services participant doit, pour toute plainte transmise par la personne titulaire du poste de commissaire en vertu de l'article 6.6, répondre à la personne titulaire du poste de commissaire par écrit, avec copie à la personne ou à l'entreprise cliente, 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 être acceptée 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 un délai de dix (10) jours après le renvoi initial de cette plainte par la personne titulaire du poste de commissaire;
 - (i) La personne titulaire du poste de commissaire doit, après avoir reçu de la personne ou de l'entreprise cliente et/ou du fournisseur de services participant les renseignements additionnels ou les représentations additionnelles qu'elle juge appropriés, décider si la plainte ou toute partie de la plainte entre dans le champ de compétence et si elle 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 la personne titulaire du poste de commissaire. La décision de la personne titulaire du poste de commissaire doit être rendue par écrit et transmise à la personne ou à l'entreprise cliente et au fournisseur de services participant.

- (ii) Lorsque la personne titulaire du poste de commissaire est d'avis qu'une plainte ou une partie de celle-ci n'est pas visée, la CPRST agit conformément à l'article 6.4.
 - (b) Plainte réglée – Si la plainte a été réglée à la satisfaction de la personne ou de l'entreprise cliente et du fournisseur de services participant, ce dernier doit en aviser la personne titulaire du poste de commissaire par écrit, dans un délai de vingt (20) jours après le renvoi initial de la plainte par la personne titulaire du poste de commissaire;
 - (i) La plainte est réputée avoir été réglée, à moins que dans les quinze (15) jours suivant la transmission de l'avis écrit du fournisseur de services à la personne titulaire du poste de commissaire et à la personne ou à l'entreprise cliente en vertu du paragraphe (b), la personne ou l'entreprise cliente indique à la personne titulaire du poste de commissaire que cette plainte n'a pas été réglée à sa satisfaction.
 - (ii) Si une plainte est réglée à la satisfaction de la personne ou de l'entreprise cliente et du fournisseur de services participant, il incombera à ce dernier de mettre le règlement en œuvre.
 - (c) Plainte non réglée – Si la plainte demeure non réglée, le fournisseur de services participant doit envoyer un avis à la personne titulaire du poste de commissaire pour l'en informer dans un délai de vingt (20) jours après le renvoi initial de la plainte par la personne titulaire du poste de 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.
 - (i) Lorsque le fournisseur de services participant a fourni les documents requis en vertu du paragraphe (c), la personne titulaire du poste de commissaire peut procéder à la conciliation conformément à l'article 11.1.
 - (ii) Si le fournisseur de services participant n'a pas fourni les documents requis en vertu du paragraphe (c), la personne titulaire du poste de commissaire peut procéder à l'enquête conformément à l'article 11.3.
- 6.8 Si une plainte n'a pas été réglée en vertu de l'article 6.4 ou des paragraphes 6.7(a) ou 6.7(b), la personne titulaire du poste de commissaire peut procéder à la conciliation ou à l'enquête conformément à l'article 11. La personne titulaire du poste de commissaire doit continuer de tenter de régler une plainte et mener une enquête à son sujet, peu importe si un fournisseur de services participant omet de fournir une réponse complète ou tous les documents concernant la plainte, tel qu'il est tenu de le faire en vertu du paragraphe 6.7(c).
- 6.9 La personne titulaire du poste de commissaire peut regrouper et traiter comme une seule plainte deux ou plusieurs plaintes déposées par la même personne ou entreprise cliente, 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.

- 6.10 La personne titulaire du poste de commissaire peut regrouper deux ou plusieurs plaintes, déposées par deux ou plusieurs personnes ou entreprises clientes, 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 intervenir pour les régler.
- 6.11 Sous réserve à l'article 6.12, la personne titulaire du poste de commissaire ne doit pas envisager d'intervenir ni prendre quelque mesure que ce soit relativement à une seule plainte déposée au nom d'une ou de plusieurs personnes ou entreprises clientes.
- 6.12 Nonobstant l'article 6.11, la personne titulaire du poste de commissaire peut donner suite à une plainte déposée par une ou plusieurs personnes ou entreprises clientes ou en leur nom, pourvu que :
- (a) chaque personne ou entreprise cliente concernée par la plainte soit précisément identifiée et qu'elle ait donné son consentement pour que la plainte soit déposée au nom de ladite personne ou entreprise cliente;
 - (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;
 - (c) la personne titulaire du poste de commissaire soit d'avis qu'il est approprié et efficace d'agir de cette façon.

7. Frais non payés contestés

- 7.1 Lorsque la personne titulaire du poste de commissaire fournit un exemplaire d'une plainte à un fournisseur de services participant, et que cette plainte contient une allégation voulant que la personne ou l'entreprise cliente conteste des frais impayés, ce fournisseur de services participant devra, sans tarder :
- (a) suspendre la date d'exigibilité des frais contestés;
 - (b) s'abstenir de déclarer les frais contestés à une agence d'évaluation du crédit;
 - (c) s'abstenir de tenter de recouvrer le montant contesté (directement ou par l'intermédiaire d'une agence de recouvrement);
 - (d) suspendre toute activité de perception entreprise avant que la plainte ait été reçue par la personne titulaire du poste de commissaire,

jusqu'à ce que celle-ci ait été réglée ou autrement traitée par la personne titulaire du poste de commissaire en vertu de l'article 9, 12 ou 14 du présent code.

- 7.2 Si la personne titulaire du poste de commissaire en arrive à la conclusion que le fournisseur de services participant a enfreint les dispositions de l'article 7.1, elle devra informer celui-ci du détail de cette infraction et l'obliger à prendre les mesures nécessaires pour y remédier, et le fournisseur de services participant sera tenu d'agir en conséquence.

7.3 La personne titulaire du poste de commissaire peut évaluer tout manquement aux dispositions de l'article 7.1 ci-dessus dans le but de déterminer l'ampleur d'une perte, de dommages ou d'inconvénients subis par la personne ou l'entreprise cliente en vertu du paragraphe 13.2(a).

8. Défaut de transmettre un préavis à la CPRST

8.1 Dans le cadre d'une enquête sur une plainte relevant de son champ de compétence, la personne titulaire du poste de commissaire peut examiner la question de savoir si un fournisseur de services participant s'est acquitté de l'obligation qu'il a aux termes du plan de mesures « mieux faire connaître la CPRST » d'informer la personne ou l'entreprise cliente de son droit de renvoyer une plainte non réglée à la CPRST. À cette fin, la personne titulaire du poste de commissaire peut demander tout renseignement ou document, y compris des copies fiables correspondantes, ou tout autre élément pertinent, et le fournisseur de services participant devra, le cas échéant, fournir promptement toute information ainsi demandée (sous réserve de l'article 15.2).

8.2 La personne titulaire du poste de commissaire peut évaluer un tel manquement à l'obligation d'informer une personne ou une entreprise cliente de la CPRST dans le but de déterminer l'ampleur d'une perte, de dommages ou d'inconvénients subis par la personne ou l'entreprise cliente en vertu du paragraphe 13.2(a).

9. Liberté de refuser de donner suite à une plainte

9.1 La personne titulaire du poste de commissaire peut refuser de donner suite à une plainte ou de continuer d'y donner suite si elle estime :

- (a) que la plainte est frivole ou vexatoire;
- (b) que l'objet de la plainte ne présente pas un intérêt juridique suffisant pour la personne ou l'entreprise cliente;
- (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 qu'une enquête plus approfondie, n'est pas justifiée dans les circonstances;
- (e) que la personne ou l'entreprise cliente a fait défaut de collaborer rapidement aux efforts de la personne titulaire du poste de commissaire pour faire une évaluation, tenter d'en arriver à un règlement, mener une enquête et formuler des conclusions d'enquête à l'égard de la plainte.

10. Obligation de refuser de donner suite à une plainte

10.1 La personne titulaire du poste de commissaire ne doit donner suite à une plainte que si elle est convaincue que la personne ou l'entreprise cliente 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.

- 10.2 La personne titulaire du poste de 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 la CPRST;
 - (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 à la personne ou à l'entreprise cliente pour les pertes demandées qui découlent du fait traité.
- 10.3 La personne titulaire du poste de commissaire ne doit pas donner suite à une plainte :
- (a) qu'elle reçoit plus d'un an après la date à laquelle la personne ou l'entreprise cliente a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte;
 - (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 ayant acquis ce statut le 1^{er} septembre 2017 ou après cette date, fondée sur ou liée à des faits survenus plus d'un an avant la date de participation du fournisseur de services participant.
- 10.4 Aux fins du paragraphe 10.3(a), une plainte est réputée avoir été reçue par la personne titulaire du poste de commissaire, à la date la plus rapprochée :
- (a) la date à laquelle elle est effectivement reçue;
 - (b) cinq (5) jours après son envoi à la personne titulaire du poste de commissaire par la poste ordinaire.
- 10.5 Nonobstant le paragraphe 10.3(a), la personne titulaire du poste de commissaire peut donner suite à une plainte qu'elle a reçue plus d'un an, mais au plus dix-huit (18) mois, après la date à laquelle la personne ou l'entreprise cliente a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte si :
- (a) la personne ou l'entreprise cliente a porté la question à l'attention du fournisseur de services participant au plus un an après la date à laquelle la personne ou l'entreprise cliente a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte;
 - (b) la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant ont continué de tenter de régler la question plus d'un an après la date à laquelle la personne ou l'entreprise cliente a eu, ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte.

11. Conciliation et enquête

- 11.1 Si une plainte n'est toujours pas réglée après le renvoi initial au fournisseur de services participant, et que le fournisseur de services participant a fourni les documents requis en vertu du paragraphe 6.7(c), la personne titulaire du poste de commissaire peut tenter de trouver un

règlement mutuellement acceptable par voie de conciliation entre la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant.

- 11.2 Si le fournisseur de services participant n'a pas fourni les documents requis en vertu du paragraphe 6.7(c) ou s'il est d'avis que la conciliation ne mènera probablement pas à une solution mutuellement acceptable, la personne titulaire du poste de commissaire peut mener une enquête sur la plainte.
- 11.3 Au cours d'une enquête, la personne titulaire du poste de commissaire peut exiger des renseignements, des documents ou d'autres éléments en vertu de l'article 15 afin de déterminer si le fournisseur de services participant a raisonnablement rempli ses obligations en vertu de l'article 4.1. La décision de la personne titulaire du poste de commissaire sera rendue dans les conclusions de l'enquête.
- 11.4 Dans le cours d'une enquête, la personne titulaire du poste de commissaire peut continuer de tenter de trouver un règlement mutuellement acceptable de la plainte si cela paraît possible et approprié.
- 11.5 La procédure de conciliation ou d'enquête en vertu du présent code sera celle jugée la plus appropriée et la plus efficace par la personne titulaire du poste de commissaire pour assurer le règlement d'une plainte selon son bien-fondé.
- 11.6 Lorsqu'une plainte ne peut être résolue par un règlement mutuellement acceptable, la personne titulaire du poste de commissaire peut ordonner qu'elle soit traitée en vertu de l'article 9 ou de l'article 12 du présent Code.

12. Conclusions de l'enquête

- 12.1 Si une plainte ne peut être résolue par un règlement mutuellement acceptable, la personne titulaire du poste de commissaire doit formuler des conclusions d'enquête une fois qu'elle a pu déterminer si le fournisseur de services participant a raisonnablement rempli ses obligations en vertu de l'article 4.1.
- 12.2 Les conclusions de l'enquête :
 - (a) doivent permettre d'établir si le fournisseur de services participant a raisonnablement rempli ses obligations et, si ce n'est pas le cas, elles doivent permettre de déterminer ce que la personne titulaire du poste de commissaire considère comme un règlement raisonnable et approprié, sans tenir compte des limitations de responsabilité financière prévues au contrat entre la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant;
 - (b) doivent fournir les motifs de la décision de la personne titulaire du poste de commissaire en vertu du paragraphe (a);
 - (c) sont assujetties aux limites financières prévues à l'article **Error! Reference source not found.**

12.3 La personne titulaire du poste de commissaire doit fournir par écrit les conclusions de l'enquête à la personne ou à l'entreprise cliente et au fournisseur de services participant.

- (a) Si la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant acceptent tous les deux les conclusions de l'enquête, le fournisseur de services participant et la personne ou l'entreprise cliente doivent en informer la personne titulaire du poste de commissaire par écrit et rapidement donner suite aux mesures demandées dans les conclusions; il doit être reconnu que la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant se libèrent mutuellement de toute responsabilité liée aux pertes, dommages et réclamations de toute nature découlant de questions liées à la plainte.
- (b) Si la personne ou l'entreprise cliente ou le fournisseur de services participant ne se prononce pas sur les conclusions de l'enquête de la personne titulaire du poste de commissaire dans les quinze (15) jours qui en suivent l'émission, ces conclusions seront réputées avoir été acceptées par cette partie.
- (c) Les conclusions de l'enquête qui sont acceptées ou qui sont réputées acceptées par le fournisseur de services participant et la personne ou l'entreprise cliente lient le fournisseur de services participant.
- (d) La personne ou l'entreprise cliente ou le fournisseur de services participant peut demander un examen de cas par écrit dans les quinze (15) jours suivant l'émission si, de l'avis de la partie, la personne titulaire du poste de commissaire a fait une erreur de fait ou d'interprétation dans les conclusions de l'enquête, comme il est décrit à l'article 14.1. La partie qui demande un tel examen doit fournir par écrit à la personne titulaire du poste de commissaire les motifs pour lesquels, selon elle, il y a une erreur de fait ou d'interprétation. Il est entendu, pour plus de précision, qu'un fournisseur de services participant qui n'accepte pas les conclusions de l'enquête doit demander un examen de cas; sinon, il sera réputé accepter les conclusions de l'enquête.
- (e) Si la personne ou l'entreprise cliente rejette par écrit les conclusions de l'enquête et ne demande pas un examen de cas dans les quinze (15) jours suivant leur émission, elle peut exercer les recours qui pourraient autrement lui être disponibles, et le fournisseur de services participant sera réputé avoir été entièrement libéré des conclusions de l'enquête.

13. Mesures de réparations

13.1 Lorsqu'elle formule des conclusions d'enquête, la personne titulaire du poste de commissaire peut exiger du fournisseur de services participant qu'il :

- (a) fournisse une explication ou présente des excuses à la personne ou à l'entreprise cliente;
- (b) prenne ou cesse de prendre certaines mesures à l'égard de la personne ou de l'entreprise cliente;

- (c) verse à la personne ou à l'entreprise cliente un dédommagement financier dont le montant global ne peut excéder :
 - (i) un montant global de cinq mille dollars (5 000 \$) pour toute plainte unique, ou pour deux ou plusieurs plaintes regroupées conformément à l'article 6.9;
 - (ii) un montant de cinq mille dollars (5 000 \$) pour chaque plainte ainsi regroupée pour tout groupe de deux plaintes et plus regroupées en vertu de l'article 6.10 du Code de procédures;
 - (iii) un montant global de cinq mille dollars (5 000 \$) pour toute plainte déposée au nom de deux personnes ou entreprises clientes et plus et à l'égard de laquelle la personne titulaire du poste de commissaire a pris des mesures en vertu de l'article 6.12;
- (d) toute combinaison des mesures précitées.

13.2 Lorsque les conclusions d'enquête exigent qu'un fournisseur de services participant verse un dédommagement financier à une personne ou à une entreprise cliente, la personne titulaire du poste de commissaire :

- (a) doit accorder un montant approprié pour dédommager la personne ou l'entreprise cliente des pertes, dommages ou inconvénients qu'elle a subis et qui découlent directement des circonstances de la plainte ou d'un manquement du fournisseur de services participant aux obligations que lui impose l'article 7.1 ou à son obligation d'informer une personne ou une entreprise cliente de la CPRST relativement à sa 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;
- (c) peut, si elle le juge approprié et à sa discrétion, décider ou non d'appliquer les limitations de responsabilité contenues dans le contrat applicable conclu entre la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant.

13.3 Il est entendu, pour plus de précision, que les montants qui, selon la décision de la personne titulaire du poste de commissaire, doivent être remboursés ou crédités à la suite d'erreurs de facturation, ne constituent pas un dédommagement financier au sens du paragraphe 13.1(c).

14. Examen des cas

14.1 À la réception d'une demande d'examen de cas en vertu du paragraphe 12.3(d), la personne titulaire du poste de commissaire procède à un examen de cas si elle détermine, à sa discrétion, qu'il semble plus probable qu'elle a commis une erreur qui a eu une incidence sur les conclusions de l'enquête :

- (a) dans les faits pertinents au motif de la plainte;

- (b) dans l'interprétation des obligations du fournisseur de services participant, y compris la question de savoir si le fournisseur de services participant s'est acquitté de ses obligations.

Pour prendre cette décision, la personne titulaire du poste de commissaire ne doit tenir compte que des éléments de preuve qui lui ont été fournis avant l'émission des conclusions de l'enquête.

14.2 Si la personne titulaire du poste de commissaire refuse de procéder à l'examen de cas conformément à l'article 14.1, elle doit en aviser la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant. La personne ou l'entreprise cliente peut accepter ou rejeter les conclusions initiales de l'enquête. Pour le faire, elle doit en aviser par écrit la personne titulaire du poste de commissaire et le fournisseur de services participant.

- (a) Si la personne ou l'entreprise cliente accepte les conclusions de l'enquête initiale, le fournisseur de services participant et la personne ou l'entreprise cliente doivent rapidement en informer la personne titulaire du poste de commissaire et prendre les mesures demandées dans les conclusions; et la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant sont réputés se libérer mutuellement de toute responsabilité liée aux pertes, aux dommages et aux réclamations de toute nature découlant des questions liées à la plainte. Les conclusions initiales de l'enquête acceptées par la personne ou l'entreprise cliente lient le fournisseur de services participant.
- (b) Si la personne ou l'entreprise cliente ne fournit pas cet avis dans les quinze (15) jours suivant l'avis, elle sera réputée avoir rejeté les conclusions initiales de l'enquête.
- (c) Si la personne ou l'entreprise cliente rejette les conclusions initiales de l'enquête, elle peut se prévaloir des recours qui pourraient autrement lui être disponibles, et le fournisseur de services participant est pour sa part réputé entièrement libéré des conclusions initiales de l'enquête de la personne titulaire du poste de commissaire.

14.3 Lorsqu'elle examine un cas, la personne titulaire du poste de commissaire doit juger s'il existe un doute réel important quant à la justesse des conclusions de l'enquête initiale. Si, selon le jugement de la personne titulaire du poste de commissaire :

- (a) il existe un doute important quant à la justesse des conclusions de l'enquête, la personne titulaire du poste de commissaire peut formuler des conclusions d'enquête modifiées, qui peuvent comprendre la modification de la mesure corrective prévue dans les conclusions initiales de l'enquête;
- (b) il n'y a aucun doute important quant à la justesse des conclusions de l'enquête initiale, la personne titulaire du poste de commissaire doit formuler des conclusions confirmées d'enquête.

14.4 À la suite d'un examen de cas effectué en vertu de l'article 14.3, la personne titulaire du poste de commissaire doit fournir à la personne ou à l'entreprise cliente et au fournisseur de services participant des conclusions d'enquête modifiées ou confirmées. La personne ou l'entreprise

cliente peut accepter ou rejeter ces conclusions. Pour le faire, elle doit en aviser par écrit la personne titulaire du poste de commissaire et le fournisseur de services participant.

- (a) Si la personne ou l'entreprise cliente accepte les conclusions d'enquête modifiées ou confirmées, le fournisseur de services participant et la personne ou l'entreprise cliente doivent rapidement prendre les mesures demandées dans ces conclusions, et la personne ou l'entreprise cliente et le fournisseur de services participant sont réputés se libérer mutuellement de toute responsabilité liée aux pertes, aux dommages et aux réclamations de toute nature découlant des questions liées à la plainte. Les conclusions d'enquête modifiées ou confirmées acceptées par la personne ou l'entreprise cliente lient le fournisseur de services participant.
- (b) Si la personne ou l'entreprise cliente ne fournit pas d'avis écrit dans les quinze (15) jours qui suivent l'émission, elle sera réputée rejeter les conclusions d'enquête modifiées ou confirmées.
- (c) Si la personne ou l'entreprise cliente rejette les conclusions d'enquête modifiées ou confirmées, elle peut se prévaloir des recours dont il pourrait autrement disposer, et le fournisseur de services participant est pour sa part réputé entièrement libéré des conclusions d'enquête modifiées ou confirmées de la personne titulaire du poste de commissaire.

15. Renseignements et aide

15.1 Dans toute affaire liée aux activités de la personne titulaire du poste de commissaire en vertu du présent code, si elle le juge raisonnable et approprié, la personne titulaire du poste de commissaire peut :

- (a) exiger de tout fournisseur de services participant, y compris un autre fournisseur de services participant qui pourrait avoir des renseignements pertinents concernant une plainte qui permettraient d'accélérer l'enquête ou le règlement d'un problème lié à la prestation de services en cours, qu'il fournisse à la personne titulaire du poste de commissaire tout renseignement, document, y compris des copies fiables de ces renseignements, ou tout autre élément concernant une plainte, que ces renseignements, documents ou autres éléments soient admissibles ou non à titre de preuve devant un tribunal. Le fournisseur de services participant doit fournir rapidement (sous réserve de l'article 15.2) les renseignements, documents ou autres éléments demandés. La personne titulaire du poste de commissaire pourra recevoir les renseignements, documents et éléments fournis et s'y fier pour agir.
- (b) demander l'aide de la personne ou de l'entreprise cliente et du fournisseur de services participant mentionné dans la plainte;
- (c) demander l'aide d'un autre fournisseur de services participant qui pourrait avoir des renseignements concernant une plainte, si elle est d'avis que cela pourrait accélérer une enquête sur un problème de prestation de services en cours ou son règlement ou y contribuer.

- 15.2 Un fournisseur de services participant peut refuser de fournir tout renseignement, document ou autre élément que demande la personne titulaire du poste de commissaire, s'il peut démontrer, à la satisfaction de cette dernière, que la documentation est assujettie au secret professionnel qui lie un avocat à son client, ou qu'en le fournissant, il commettrait une infraction à la loi.
- 15.3 Si le fournisseur de services participant ou la personne ou l'entreprise cliente nommée dans une plainte divulguent des documents ou fournissent des renseignements ou d'autres éléments à la personne titulaire du poste de commissaire en lui demandant de ne pas les divulguer, la personne titulaire du poste de commissaire ne doit pas communiquer ces renseignements, documents ou autres éléments à quiconque sans le consentement de la partie qui a fait cette demande, pourvu :
- (a) que la non-divulgence de ces renseignements, documents ou éléments ne nuise pas indûment à la capacité de la personne titulaire du poste de commissaire de mener une enquête, de tenter de trouver un règlement ou de formuler des conclusions d'enquête à l'égard de la plainte;
 - (b) que la personne titulaire du poste de commissaire ait la conviction que la demande de préservation de la confidentialité a été faite de bonne foi.
- 15.4 Si, de l'avis de la personne titulaire du poste de commissaire, la demande de non-divulgence nuit à sa capacité de mener une enquête, de tenter de trouver un règlement ou de formuler des conclusions d'enquête au sujet de la plainte, la personne titulaire du poste de commissaire doit offrir à la partie ayant fait cette demande la possibilité (i) de décider que les renseignements ou les documents ne pourront être pris en considération aux fins de l'enquête sur la plainte, ou (ii) d'annuler la demande qui visait à empêcher la divulgation de ces renseignements ou documents.
- 15.5 La personne titulaire du poste de commissaire ne doit pas divulguer un document fourni par un autre fournisseur de services participant en vertu du paragraphe 15.1(a) au fournisseur de services participant nommé dans la plainte ou à la personne ou à l'entreprise cliente.

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

- 16.1 Les discussions, les documents, les renseignements, la correspondance et les autres éléments de la personne ou de l'entreprise cliente, d'un fournisseur de services participant (qu'il soit ou non mentionné dans la plainte) et de la personne titulaire du poste de commissaire ou liés à la personne ou à l'entreprise cliente, à un fournisseur de services participant (qu'il soit ou non mentionné dans la plainte) ou à la personne titulaire du poste de commissaire, qui ont été créés dans le cadre d'une plainte, qui découlent d'une plainte ou qui sont liés à une plainte ou divulgués en vertu d'une plainte ou en rapport avec celle-ci sont réputés être sans préjudice et ne doivent pas être divulgués ou utilisés dans une procédure juridique ou autre subséquente impliquant une personne ou une entreprise cliente ou un fournisseur de services participant (qu'il soit ou non nommé dans la plainte).
- 16.2 La personne titulaire du poste de 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 de la personne titulaire du poste de commissaire.

17. Confidentialité

- 17.1 Dans l'exercice de ses fonctions, pouvoirs et compétences, la personne titulaire du poste de commissaire doit, sous réserve de l'article 17.2 ci-dessous, préserver la confidentialité de l'identité de la personne ou de l'entreprise cliente et du fournisseur de services participant mentionnés dans la plainte, sauf entre les parties à la plainte et à tout autre fournisseur de services participant qui a fourni des renseignements, des documents ou d'autres éléments, ou de l'aide, en vertu des paragraphes 15.1(a) et 15.1(c) et selon les exigences qui lui permettront de s'acquitter de ses fonctions de commissaire relativement à la plainte.
- 17.2 La personne titulaire du poste de commissaire peut rendre publiques les conclusions d'enquête, qu'elles soient ou non acceptées par la personne ou l'entreprise cliente. Le nom et l'identité de la personne ou de l'entreprise cliente et du fournisseur de services participant resteront confidentiels et tout élément d'information permettant d'établir leur identité sera retiré de toute divulgation publique de ces conclusions d'enquête.

18. Immunité

- 18.1 La personne titulaire du poste de 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.

19. Discretion de la personne titulaire du poste de commissaire de prolonger ou d'abrèger un délai

- 19.1 La personne titulaire du poste de commissaire peut, à sa discrétion et sur préavis transmis à la personne ou à l'entreprise cliente ou au fournisseur de services participant, prolonger ou abrèger le délai accordé pour prendre toute mesure prévue au présent code, exception faite des délais accordés pour déposer une plainte en vertu des articles 10.3 à 10.5. Sans restreindre la portée de ce qui précède, la personne titulaire du poste de commissaire doit exercer le pouvoir discrétionnaire que lui confère le présent article afin de voir à ce que toute modification du délai applicable à la prise de mesures en vertu des dispositions du présent code n'entraîne pas de conséquence injuste pour une personne ou une entreprise cliente ou un fournisseur de services participant visé par la plainte.

20. Les conclusions d'enquête n'établissent pas de précédent

- 20.1 La personne titulaire du poste de commissaire peut étudier chaque plainte en exerçant pleinement sa discrétion, sans être lié par aucune conclusion d'enquête antérieure venant d'elle-même ou de l'un de ses prédécesseurs dans cette fonction.