

GUIDE ANNOTÉ DU CODE DE PROCÉDURES DE LA CPRST

Version : 2.0 | mise à jour en mai 2023

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	8
Article 1 – Interprétation	9
Question 1 : Qui est un « client »?	9
Question 2 : Quels fournisseurs de services doivent devenir des « fournisseurs de services participants »?	10
Question 3 : Qu’est-ce qu’une « petite entreprise »?	10
Article 2 – Fonctions, pouvoirs et responsabilités de la personne titulaire du poste de commissaire	11
Question 1 : Quel processus la CPRST suit-elle pour traiter une plainte entrant dans son champ de compétence?	11
Article 3 – Champ de compétence	12
Question 1 : Que sont des « services de télécommunications de détail faisant l’objet d’une abstention de réglementation (non réglementés) »?	13
Question 2 : Que sont les « services de télévision résidentielle par abonnement de détail »?	14
Question 3 : Comment la CPRST traite-t-elle une plainte qui vise des questions qui entrent dans son champ de compétence et d’autres pas?	14
Alinéa 3.1(a)	14
Applications ou contenus Internet	14
Question : Qu’est-ce qu’une « application Internet » ou un « contenu Internet »?	14
Services d’urgence	15
Question : Qu’est-ce qu’un « service d’urgence »?	15
Téléphones payants	16
Annuaire des pages jaunes ou annuaire d’entreprises	16
Question : Que sont les « annuaire pages jaunes et annuaire d’entreprises »?	16
Télémarketing et messages non sollicités	16
Question : Que sont le « télémarketing » et les « messages non sollicités »?	16
Services 900 et 976	17
Question : Qu’est-ce qu’un « service 900 ou 976 »?	17
Alinéa 3.1(b)	17
Services de radiodiffusion de médias numériques	17
Question : Qu’est-ce qu’un « service de radiodiffusion de médias numériques »?	17
Applications et services interactifs fournis par des fournisseurs de services de télévision	19

Question : Que sont les « applications et services interactifs » fournis par un fournisseur de services de télévision?	19
Contenu radiodiffusé	20
Question : Qu'est-ce que le « contenu radiodiffusé »?	20
Déontologie journalistique	20
Question : Qu'est-ce que la « déontologie journalistique »?	20
Problèmes d'accessibilité	20
Question : Qu'est-ce qu'un « problème d'accessibilité »?	20
Substitution simultanée	21
Question : Qu'est-ce que la « substitution simultanée »?	21
Alinéa 3.1(c) Équipement	22
Question : Qu'est-ce qui constitue de l'« équipement »?	22
Câblage intérieur	22
Question : Qu'est-ce que le « câblage intérieur »?	22
Services de sécurité	23
Question : Qu'est-ce qu'un « service de sécurité »?	23
Services de réseau	23
Question : Que sont des « services de réseau »?	23
Prix des produits et des services	24
Question : Qu'est-ce que le « prix des produits et des services »?	24
Droits de passage	25
Question : Que sont des « droits de passage »?	25
Installations	25
Question : Que sont des « installations »?	25
Plaintes relatives à la publicité fausse ou mensongère	26
Question : Qu'est-ce que la « publicité fausse ou mensongère »?	26
Questions relatives à la protection des renseignements personnels	27
Question : Qu'est-ce qu'une « question relative à la protection des renseignements personnels »?	27
Article 4 – Norme d'examen.....	28
Question 1 : Quelle est la « norme d'examen » de la CPRST?	29
Question 2 : Comment la CPRST détermine-t-elle les obligations d'un FSP ou si ces obligations ont été remplies?	29

Question 3 : Quelle est la signification du paragraphe 4.3 selon lequel la CPRST peut prendre en considération les politiques ou les pratiques d’exploitation d’un FSP, mais ne peut pas ordonner à un FSP de modifier lesdites politiques ou pratiques?	30
Question 4 : Dans quelles situations la CPRST peut-elle accepter des plaintes portant sur les politiques ou pratiques d’exploitation d’un FSP?	31
Article 5 – Délégation	32
Article 6 – Plaintes	32
Question : Quelles sont les exigences à respecter si une autre personne dépose une plainte au nom du client?	35
Alinéa 6.7 (a)	35
Question 1 : Dans quelles situations un FSP peut-il s’opposer à l’acceptation d’une plainte?	36
Question 2 : La CPRST tient-elle compte du règlement demandé par le client lorsqu’elle décide si une plainte est en dehors de son champ de compétence?	38
Question 3 : Qu’y a-t-il à faire si un FSP s’oppose à l’acceptation d’une plainte?	38
Question 4 : Que se passe-t-il lorsqu’un FSP s’oppose à l’acceptation d’une plainte?	38
ALINÉA 6.7 (b)	38
Question 1 : Quelles sont les obligations d’un FSP lorsque des plaintes sont réglées à l’étape du renvoi initial?	39
Article 6.7 (b) et (c)	39
Question 2 : Quelles sont les obligations d’un FSP à l’égard de la mise en œuvre du règlement?	40
Question : Quelles sont les obligations d’un FSP si une plainte demeure non réglée?	40
Article 7 – Frais impayés contestés.....	41
Paragraphe 7.1 et 7.2	41
Question 1 : Que sont des « frais contestés »?	41
Question 2 : Quelles sont les obligations d’un FSP lorsqu’un client conteste des frais?	42
Question 3 : Qu’arrive-t-il si un FSP ne s’abstient pas de mener des activités de perception à l’égard de frais contestés?	42
Question 4 : Quelles sont les obligations d’un FSP lorsque des clients préautorisent des paiements?	43
Question 5 : Quand un FSP peut-il reprendre les activités de perception interdites?	43
Question 6 : Un FSP peut-il entreprendre des activités de perception rétroactivement si la CPRST décide que des frais contestés sont valides?	43
Paragraphe 7.3	44

Question : Le client peut-il être dédommagé des pertes qu’il a subies si un FSP ne s’est pas abstenu de mener des activités de perception?	44
Article 8 – Défaut de transmettre un préavis à la CPRST	44
Paragraphe 8.1	44
Question 1 : La CPRST peut-elle mener une enquête pour déterminer si le FSP s’est conformé au plan de mesures « mieux faire connaître la CPRST » au moment de l’enquête sur une plainte?	44
Question 2 : Le client peut-il être dédommagé des pertes qu’il a subies si un FSP ne s’est pas conformé au plan de mesures « mieux faire connaître la CPRST »?	45
Article 9 – Liberté de refuser de donner suite à une plainte	45
Question : Dans quelles situations la CPRST peut-elle décider de ne pas accepter une plainte ou de ne pas mener une enquête sur une plainte?	45
a. Plaintes frivoles ou vexatoires	45
Question : Qu’est-ce qu’une « plainte frivole ou vexatoire »?	45
b. Intérêt juridique suffisant	46
Question : Que signifie l’expression « intérêt juridique suffisant »?	46
c. Plainte qu’il conviendrait mieux de déposer auprès d’un autre organisme, d’un tribunal ou d’une cour	46
Question : Dans quelles situations une plainte devrait-elle être déposée auprès d’un autre organisme, d’un tribunal ou d’une cour?	46
d. Enquête non justifiée	46
Question : La CPRST fermera-t-elle un dossier de plainte en vertu de l’alinéa 9.1d) si elle détermine que le FSP s’est acquitté de ses obligations envers le client?	46
e. Défaut de collaborer	47
Question : Que se passe-t-il si un client ne collabore pas après avoir déposé une plainte?	47
Article 10 – Obligation de refuser de donner suite à une plainte	47
Question : Dans quelles situations la CPRST doit-elle refuser une plainte?	48
Paragraphe 10.1	48
Question : Quelles démarches un client doit-il entreprendre avant de déposer une plainte auprès de la CPRST?	48
Alinéa 10.2(a)	49
Question 1 : Qu’est-ce qu’une « décision »?	50
Question 2 : Si une plainte a fait l’objet d’une décision, la CPRST peut-elle accepter une nouvelle plainte à propos du même problème?	50

Question 3 : Si une plainte a fait l'objet d'une décision, la CPRST peut-elle accepter une nouvelle plainte à propos d'un problème connexe?	51
Alinéa 10.2(b)	52
Question : Qu'est-ce qu'un organisme qui a le « pouvoir de verser des indemnités au client »?	52
Alinéa 10.3(a) et paragraphe 10.5	53
Question 1 : Y a-t-il une date limite pour le dépôt d'une plainte?	53
Question 2 : Qu'est-ce que la « diligence raisonnable »?	54
Question 3 : Dans quelles situations la CPRST peut-elle accepter des plaintes à propos d'un problème continu qui s'est manifesté pour la première fois il y a plus d'un an?	55
Question 4 : La CPRST peut-elle examiner des preuves portant sur des faits antérieurs au problème visé par la plainte?	56
Alinéa 10.3(b)	56
Question : La CPRST peut-elle accepter des plaintes à propos d'un problème qui est apparu plus d'un an avant qu'un fournisseur de services ne devienne un FSP?	56
Article 11 – Conciliation et enquête	57
Question 1 : Qu'est-ce que la « conciliation » et quel processus la CPRST suit-elle lorsqu'elle tente de résoudre les plaintes?	58
Question 2 : Qu'est-ce qu'une « enquête » et quel processus la CPRST suit-elle lorsqu'elle mène des enquêtes?	58
Question 3 : Que se passe-t-il si le client et le FSP acceptent de régler la plainte?	58
Article 12 – Conclusions de l'enquête.....	58
Question 1 : Qu'est-ce que les conclusions de l'enquête?	58
Question 2 : Quelles sont les options du client lorsqu'il reçoit les conclusions de l'enquête?	59
Question 3 : Quelles sont les options du FSP lorsqu'il reçoit les conclusions de l'enquête?	59
Question 4 : Quelles sont les obligations d'un FSP concernant la mise en œuvre des conclusions de l'enquête?	59
Article 13 – Mesures de réparation	60
Question : Dans quelles situations la CPRST estimera-t-elle qu'il convient qu'un FSP verse un « dédommagement financier » au client?	60
a. Dédommagement approprié	60
Question : Quels facteurs la CPRST examinera-t-elle pour déterminer un dédommagement approprié?	60
b. Dommages consécutifs	60
Question 1 : Que sont les « dommages consécutifs »?	60

Question 2 : La CPRST peut-elle accorder des dommages consécutifs?	61
c. Limitations de responsabilité	61
Question 1 : Qu'est-ce qu'une « limitation de responsabilité »?	61
Question 2 : Une clause de limitation de responsabilité financière limite-t-elle le montant du dédommagement que la CPRST peut accorder lorsqu'elle émet une conclusion d'enquête?	61
Article 14 – Examen des cas	62
Question 1 : Pour quels motifs la CPRST acceptera-t-elle une demande d'examen de cas?	63
Question 2 : Comment un client ou un FSP demande-t-il un examen de cas?	64
Question 3 : Que se passe-t-il une fois que la demande d'examen de cas est acceptée?	64
Article 15 – Renseignements et aide	65
a. Aide et collaboration	66
Question 1 : Quelles sont les responsabilités d'un client lorsque la CPRST traite sa plainte?	66
Question 2 : Quelles sont les responsabilités des FSP lorsque la CPRST traite des plaintes de clients et fait observer la conformité?	66
b. Renseignements et documents	66
Question 1 : Quels renseignements et documents la CPRST exige-t-elle habituellement pour une enquête sur une plainte?	66
Question 2 : Que signifie le terme « promptement »?	67
c. Rôle des autres FSP	67
Question 1 : Quand la CPRST peut-elle faire intervenir un autre fournisseur de services dans une plainte?	67
Question 2 : Quelles sont les obligations du DEUXIÈME fournisseur de services?	68
Article 16 – Non-utilisation et non-divulgence de l'information dans le cadre d'autres procédures	68
Question : Que signifie l'expression « sans préjudice »?	68
Article 17 – Confidentialité	69
Article 18 – Immunité	69
Que signifie l'expression « ne peuvent faire l'objet d'une poursuite »?	69
Article 19 – Discretion de la personne titulaire du poste de commissaire de prolonger ou d'abrèger un délai	69
Question : La CPRST peut-elle prolonger ou abrèger les délais prévus dans le Code?	70
Article 20 – Les conclusions d'enquête n'établissent pas de précédent	70

Question : La CPRST doit-elle suivre ses décisions antérieures lorsqu'elle émet de nouvelles conclusions d'enquête?

70

INTRODUCTION

La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) a créé le présent guide pour aider les intervenants à comprendre comment elle interprète et applique le Code de procédures de la CPRST (le « Code »).

Le Code énonce le cadre régissant la méthode employée par la CPRST pour accepter des plaintes déposées par des clients contre des fournisseurs de services qui participent à la CPRST, mener des enquêtes à leur sujet et les résoudre. Le Code ne se veut pas un document juridique qui doit être interprété de façon stricte et étroite. La CPRST interprète plutôt les dispositions du Code de façon large et souple afin de traiter les plaintes de manière juste et efficace.

La structure et le mandat de la CPRST sont soumis à l'examen et à l'approbation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« **CRTC** »), et ont été revus pour la dernière fois en 2016 (voir la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom [CRTC 2016-102](#)). Tous les fournisseurs de services de télécommunications, ainsi que les grands fournisseurs de services de télévision autorisés et les fournisseurs de services de télévision exemptés qui y sont liés (qui ne sont pas titulaires d'un permis) sont tenus de participer aux activités et au financement de la CPRST. Ces fournisseurs de services, appelés fournisseurs de services participants (« **FSP** »), acceptent de se conformer au code et d'y être liés en tant que condition de participation à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST). La CPRST surveille la conformité des FSP à leurs obligations et publie chaque année un [Rapport sur la surveillance de la conformité](#). La CPRST surveille la conformité des FSP à leurs obligations et publie un rapport annuel sur la surveillance de la conformité. Le non-respect du Code constitue un cas de défaut et, selon la gravité de la non-conformité, peut entraîner diverses conséquences, dont la publication des noms des FSP non conformes ou la résiliation de la convention de participation du FSP, ce qui entraîne le non-respect d'une exigence réglementaire du CRTC de la part du FSP.

La CPRST peut accepter seulement des plaintes de clients de FSP au sujet de services qui relèvent du mandat de la CPRST, sous réserve de certains délais de prescription et de certaines exceptions obligatoires et discrétionnaires. À titre de principe organisationnel général, la CPRST peut accepter des plaintes à propos des services de télécommunications et de télédiffusion non réglementés, à l'exclusion des sujets qui : (i) relèvent d'une autre autorité; (ii) sont réglementés ou (iii) concernent des contenus transmis par des réseaux de télécommunication ou de radiodiffusion. Selon l'évolution des technologies et des modèles, la CPRST doit parfois rendre des décisions au sujet de son champ de compétence.

Un aperçu du processus suivi par la CPRST pour traiter les plaintes se trouve dans les annotations sur l'[article 2](#). Les droits et les obligations des clients et des FSP sont énoncés à différents endroits dans le Code, notamment aux articles [6](#), [7](#), [8](#) et [15](#).

Le présent document est fourni à titre illustratif seulement. La CPRST fait partie de l'écosystème dynamique et en évolution rapide de la réglementation des communications au Canada, et elle conserve la discrétion de traiter des plaintes individuelles différemment de la méthode décrite dans les exemples fournis, afin de tenir compte de changements de circonstances. Bien que la CPRST s'efforce de traiter les plaintes de façon uniforme, elle n'est pas liée par les conclusions d'enquête antérieures (voir les annotations sur l'article [20](#)).

ARTICLE 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 \$.

QUESTION 1 : QUI EST UN « CLIENT »?

La CPRST peut seulement accepter les plaintes formulées par un client. Dans le cas des plaintes en matière de télécommunications, un « client » est un particulier ou une petite entreprise qui a reçu, ou passé un contrat afin de recevoir un service de télécommunications admissible et qui dépose une plainte au sujet de ce service. Dans le cas des plaintes en matière de télédiffusion, un « client » est un particulier (et non une entreprise de quelque type que ce soit) qui a reçu un service de télévision admissible ou passé un contrat afin de le recevoir et qui dépose une plainte au sujet de ce service. Pour en savoir plus sur ce qui est considéré comme un service de télécommunications ou de télévision, voir les annotations sur le [paragraphe 3.1](#).

Les clients qui souhaitent déposer une plainte doivent le faire dans les délais précisés dans le Code. Pour en savoir plus sur la date limite (le délai de prescription) pour le dépôt d'une plainte, voir les annotations sur les [paragraphe 10.3 à 10.5](#).

La CPRST ne peut pas accepter de plainte de quiconque n'est pas un client d'un FSP. Même si le CRTC a créé le [Code des fournisseurs de services de télévision](#), qui est administré par la CPRST et qui impose certaines obligations aux fournisseurs de services de télévision à l'égard des « consommateurs », en plus d'exigences à l'égard des « clients », la CPRST ne peut accepter de plaintes venant de personnes qui ne reçoivent pas un service d'un FSP ou n'ont pas passé de contrat afin de le recevoir.

Exemples de plaintes que la CPRST ne peut pas accepter parce qu'elle n'est pas déposée par un « client » :

- Une plainte déposée par un utilisateur d'un compte sans l'autorisation du titulaire du compte. Un utilisateur de compte est une personne qui utilise le service, mais qui n'est pas responsable du compte. Par exemple :
 - un employeur achète et paie un téléphone au nom d'un employé, l'employé ne peut pas déposer de plainte sans le consentement de l'employeur;
 - un parent ajoute son enfant à titre d'utilisateur de son forfait téléphonique, l'enfant ne peut déposer une plainte qu'avec la permission du parent.
- Une plainte déposée par un particulier au nom d'une petite entreprise sans l'autorisation de celle-ci.
- Une plainte à propos d'un service qui n'est pas inclus dans le contrat conclu entre le client et le FSP.
- Une plainte déposée par une personne qui ne s'est pas abonnée à un service de télécommunications ou de télévision auprès d'un FSP.

QUESTION 2 : QUELS FOURNISSEURS DE SERVICES DOIVENT DEVENIR DES « FOURNISSEURS DE SERVICES PARTICIPANTS » ?

Les grands fournisseurs de services de télécommunications sont des participants obligatoires à la CPRST depuis décembre 2007. Le CRTC oblige les fournisseurs de services de télécommunications qui ne sont pas encore des participants à la CPRST, à se joindre à la CPRST lorsque cette dernière reçoit une plainte qui entre dans son champ de compétence au sujet de ce fournisseur.

Les fournisseurs de services de télévision autorisés sont tenus de participer à la CPRST lorsque le CRTC l'ordonne. La plupart des grands fournisseurs de services de télévision ont adhéré à la CPRST.

QUESTION 3 : QU'EST-CE QU'UNE « PETITE ENTREPRISE » ?

Pour qu'une plainte venant d'une entreprise soit recevable, l'entreprise doit être une petite entreprise et la plainte doit concerner des services de télécommunications.

La CPRST considère qu'une entreprise est une « petite entreprise » si la facture mensuelle nette de tous les services de télécommunications – non seulement les services de télécommunications fournis au client par le FSP en question – au cours du mois précédent ou la moyenne des factures mensuelles des trois derniers mois, ne dépasse pas 2 500 \$.

La CPRST calcule le montant total des services de télécommunications à partir des frais mensuels de base qui sont prévus dans le contrat et de tous les frais supplémentaires, comme les frais d'utilisation excédentaire, les frais d'interurbain ou les frais d'itinérance (sauf si les frais supplémentaires sont contestés dans la plainte).

ARTICLE 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.

QUESTION 1 : QUEL PROCESSUS LA CPRST SUIT-ELLE POUR TRAITER UNE PLAINTÉ ENTRANT DANS SON CHAMP DE COMPÉTENCE?

Une fois qu’une plainte est déposée, la CPRST détermine si elle peut être acceptée selon qu’elle répond ou non aux exigences du code. Lorsqu’elle évalue si elle doit accepter une plainte, la CPRST vérifie seulement si la plainte respecte les exigences du Code. La CPRST ne peut pas évaluer si la plainte est bien fondée lorsqu’elle décide si une plainte doit être acceptée.

Pour être acceptée, la plainte doit remplir les critères suivants :

- La plainte est déposée par un client ou son représentant autorisé contre un fournisseur de services qui est tenu de participer à la CPRST ([article 1](#)).
- La question visée par la plainte n’est pas un service ou un sujet exclu du mandat de la CPRST ([paragraphe 3.1](#)).
- La plainte elle-même ne concerne pas les politiques ou les pratiques générales d’exploitation d’un FSP ([paragraphe 4.3](#)). Bien que la CPRST puisse accepter une plainte dans le but de

déterminer si un FSP a respecté ses politiques et modes de fonctionnement habituels, elle ne peut pas accepter de plainte en désaccord avec les politiques ou les modes de fonctionnement du FSP.

- Le client a préalablement porté la plainte à l'attention du FSP et donné au FSP une possibilité raisonnable d'étudier et de régler la question ([paragraphe 10.1](#)).
- La plainte n'a pas déjà fait l'objet d'une décision antérieure par la CPRST [[alinéa 10.2\(a\)](#)].
- La plainte n'a pas été ou n'est pas actuellement étudiée par un autre tribunal, une autre cour ou un autre organisme qui a le pouvoir de dédommager le client [[alinéa 10.2\(b\)](#)].
- La plainte a été déposée dans le délai prescrit par le Code ([paragraphe 10.3](#) et [10.5](#)).

Cette évaluation de l'admissibilité fondée sur le Code de procédures permet à la CPRST de traiter les plaintes de façon efficace et rentable. Pour en savoir plus sur les exigences du Code qui s'appliquent aux plaintes, veuillez consulter les annotations sur les [articles 1, 3, 4.3, 9](#) et [10](#).

ARTICLE 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 :*
- 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;*
 - 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;*
 - 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 fautive ou mensongère; et (ix) questions relatives à la protection de renseignements personnels.*

Contexte

La CPRST peut accepter seulement des plaintes qui concernent des services et des sujets qui entrent dans son champ de compétence. À titre de principe organisationnel, le champ de compétence de la CPRST porte sur les services de télécommunications et de télédiffusion non réglementés, et exclut donc les services et les sujets qui : (i) relèvent d'une autre autorité; (ii) sont réglementés ou (iii) concernent des contenus transmis par des réseaux de télécommunication ou de radiodiffusion. Selon l'évaluation des technologies et des modèles d'affaires, il arrive parfois, entre deux examens du mandat de la CPRST menés par le CRTC, que la CPRST soit tenue de prendre des décisions au sujet de son champ de compétence.

En général, la CPRST peut accepter les plaintes d'un client sur un service de télécommunications ou de télévision, qui portent sur la facturation, le contrat avec le client, la prestation de services ou la gestion du crédit.

Une fois que la CPRST a accepté une plainte, un FSP peut s'opposer à l'acceptation de la plainte s'il croit qu'elle porte sur une question exclue du champ de compétence qui figure à l'article 3 ou ne respecte pas les autres exigences du Code. Pour en savoir plus sur le processus d'objection, veuillez consulter les annotations sur l'[alinéa 6.6\(a\)](#) et le [paragraphe 6.8](#).

QUESTION 1 : QUE SONT DES « SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DE DÉTAIL FAISANT L'OBJET D'UNE ABSTENTION DE RÉGLEMENTATION (NON RÉGLEMENTÉS) »?

La CPRST peut accepter une plainte si le service ou le sujet visés ne sont pas réglementés (s'ils font l'objet d'une « abstention de réglementation »). En général, cela signifie que le CRTC ne réglemente plus les tarifs, la prestation de services et les installations du fournisseur de services de télécommunications.

Même si la plupart des services de télécommunications au Canada font maintenant l'objet d'une abstention de réglementation, certains services et sujets demeurent réglementés. Les régions où les services sont réglementés sont souvent des régions nordiques et éloignées des provinces et des territoires. Les clients qui ont des préoccupations au sujet d'un service ou d'un sujet réglementé doivent soumettre leurs plaintes au [CRTC](#).

La CPRST fait une distinction entre les situations dans lesquelles un service est entièrement réglementé, ce qui serait hors de son champ de compétence, et les situations dans lesquelles il peut y avoir une certaine forme d'intervention réglementaire à l'égard d'un service qui fait autrement l'objet d'une abstention de réglementation.

Dans le dernier cas, la CPRST peut être en mesure d'accepter une plainte, à condition que celle-ci ne remette pas en question les dispositions imposées par l'organisme de réglementation. En général, les plaintes au sujet de la facturation, des contrats, de la prestation de services, de la gestion du crédit, etc., sont considérées comme des plaintes qui entrent dans le champ de compétence. Les plaintes qui cherchent à contester les exigences obligatoires imposées à ces forfaits par le CRTC (p. ex. le tarif du forfait, les limites sur les services vocaux ou de données ou autres, etc.) seraient considérées comme étant hors du champ de compétence de la CPRST et nous les soumettrions au CRTC.

Par exemple, le CRTC a ordonné que les fournisseurs de services sans fil offrent des forfaits qui incluent des éléments précis aux clients ayant des besoins en matière d'accessibilité. La CPRST accepte les

plaintes venant de clients abonnés à ces forfaits, à condition que la plainte porte sur une question qui relève de son champ de compétence (p. ex. un problème de facturation, de contrat ou de prestation de services). Cependant, lorsqu'une plainte porte sur les éléments précis de l'exigence réglementaire (p. ex. si le client se plaint que le forfait devrait inclure un plus grand nombre de services ou que les fournisseurs n'ont pas consulté les Canadiens ayant un handicap), elle n'entre pas dans le champ de compétence de la CPRST.

QUESTION 2 : QUE SONT LES « SERVICES DE TÉLÉVISION RÉSIDENIELLE PAR ABONNEMENT DE DÉTAIL »?

La CPRST peut accepter des plaintes au sujet de services de télévision par abonnement qu'un client reçoit à son domicile de câblodistributeurs, de fournisseurs de services de télévision par protocole Internet (TVIP) et de fournisseurs de services nationaux par satellite de radiodiffusion directe (SRD) autorisés. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes de clients de services de télévision pour entreprises.

QUESTION 3 : COMMENT LA CPRST TRAITE-T-ELLE UNE PLAINTÉ QUI VISE DES QUESTIONS QUI ENTRENT DANS SON CHAMP DE COMPÉTENCE ET D'AUTRES PAS?

Dans le cas d'une plainte visant des questions qui entrent et qui n'entrent pas dans son champ de compétence, la CPRST peut accepter la partie de plainte qui porte sur une question entrant dans son champ de compétence.

Par exemple, un client a déposé une plainte auprès de la CPRST au sujet d'un crédit qu'il s'était fait promettre, mais qui n'a pas été porté à son compte. Le client a également signalé avoir reçu de nombreux appels de télémarketing au nouveau numéro de téléphone que le fournisseur de services lui a attribué. La CPRST a accepté la plainte en raison du différend au sujet du crédit et a informé le client et le FSP qu'elle n'était pas en mesure d'enquêter sur la question des appels de télémarketing, car ils sont exclus du mandat de la CPRST en vertu de l'[alinéa 3.1 \(v\)](#).

ALINÉA 3.1(A)

APPLICATIONS OU CONTENUS INTERNET

QUESTION : QU'EST-CE QU'UNE « APPLICATION INTERNET » OU UN « CONTENU INTERNET »?

Une « application Internet » est un logiciel tiers qui est utilisé sur des appareils sans fil, des téléviseurs intelligents et des ordinateurs ou à partir d'Internet à une fin particulière, comme la diffusion en continu de musique ou l'accès à un système de courriel tiers. Le « contenu Internet » se définit comme des renseignements ou des contenus publiés sur Internet.

Par exemple, les applications et contenus Internet comprennent les sites Web, l'hébergement Web, les logiciels antivirus, les courriels, les sites de réseaux sociaux, les jeux vidéo, les publications dans des forums, les gazouillis, les marchés en ligne et les logiciels de jeu ou de diffusion de musique en ligne.

Exemples de questions qui entrent dans le champ de compétence

- Durant l'inscription du client pour un service, le FSP a offert des services supplémentaires (comme un compte de courriel auprès du FSP) ou des mesures incitatives (comme un abonnement gratuit à Netflix ou à Spotify pour un an). Si un client se plaint que le FSP n'a pas

rempli ses obligations (p. ex. si l'adresse courriel ne fonctionne pas ou si le client se fait facturer un service gratuit), la CPRST peut accepter cette plainte parce qu'elle se rapporte aux obligations contractuelles du FSP relativement à des services de télécommunications ou de télévision.

- Il est impossible d'accéder à une application ou à un contenu Internet en raison d'un problème touchant la fourniture du service Internet. Cette question entre dans le champ de compétence parce que la CPRST peut enquêter sur le problème de prestation de services Internet signalé par le client.
- Les plaintes au sujet des frais facturés par des tiers relativement à une application Internet (comme Bango, Boku, Google Play) peuvent être acceptées par la CPRST parce que le client conteste la validité de frais qui figurent sur sa facture de services de télécommunications ou de télévision. La CPRST accepte généralement des dossiers dans lesquels un client conteste des frais sur sa facture, même si le service sous-jacent qui est facturé n'entre peut-être pas dans son champ de compétence.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Des logiciels de jeu ou de diffusion de musique en ligne qui ne fonctionnent pas bien;
- Du contenu indésirable envoyé à un ordinateur personnel à l'aide d'Internet;
- Un service de courriel d'un tiers auquel il est impossible d'accéder à l'aide d'un appareil sans fil;
- L'impossibilité d'accéder à l'enregistrement d'une émission de télévision en particulier dans le site Web de la chaîne de télévision en question.

Les clients qui ont des plaintes au sujet d'applications ou de contenus Internet qui n'entrent pas dans le champ de compétence de la CPRST peuvent soumettre la question au [Better Business Bureau](#) ou au fournisseur du services. Si la plainte porte sur du contenu offensant ou peut-être illégal, les clients doivent signaler la question aux autorités concernées.

SERVICES D'URGENCE

QUESTION : QU'EST-CE QU'UN « SERVICE D'URGENCE »?

Un « service d'urgence » se définit comme le service 9-1-1 ou un service d'intervention d'urgence semblable. Ces services sont réglementés par le CRTC.

Exemple d'une question qui entre dans le champ de compétence

- Le client n'est pas en mesure d'appeler les services d'urgence parce qu'il n'y a pas de tonalité sur son téléphone – cette question entre dans le champ de compétence parce que la CPRST peut enquêter sur le problème du client avec son service téléphonique. La CPRST ne peut pas enquêter sur l'accessibilité du service 9-1-1 lui-même.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- La qualité du service fourni par le centre d'appels du service 9-1-1;
- Les frais exigés pour le service 9-1-1 sur les factures du service téléphonique résidentiel;
- La nécessité de composer un numéro à 10 chiffres pour joindre les services d'urgence;
- La réception d'alertes Amber d'urgence sur un appareil sans fil.

Les clients qui ont des plaintes au sujet des frais du service 9-1-1 qui sont ajoutés à leur facture peuvent soumettre la question au [CRTC](#). Dans le cas des plaintes au sujet de la qualité du service 9-1-1, les clients peuvent communiquer avec les autorités locales.

TÉLÉPHONES PAYANTS

QUESTION : QU'EST-CE QU'UN « TÉLÉPHONE PAYANT »?

Un « téléphone payant » est un téléphone public dans lequel il faut déposer un paiement avant de pouvoir l'utiliser.

Exemple d'une question qui entre dans le champ de compétence

- Les frais d'un appel à frais virés fait à partir d'un téléphone payant qui est reçu par un client – la question peut entrer dans le champ de compétence si les frais paraissent sur la facture de télécommunications du client. La CPRST accepte généralement les plaintes au sujet de la facturation des services de télécommunications, même si le service sous-jacent n'entre peut-être pas dans son champ de compétence.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Un téléphone payant défectueux ou hors service dans un lieu précis;
- De l'argent perdu après l'avoir déposé dans un téléphone payant pour faire un appel.

Les clients qui ont des plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence au sujet de téléphones payants peuvent soumettre la question au [CRTC](#) et au fournisseur de services.

ANNUAIRES DES PAGES JAUNES OU ANNUAIRES D'ENTREPRISES

QUESTION : QUE SONT LES « ANNUAIRES PAGES JAUNES ET ANNUAIRES D'ENTREPRISES »?

Les « annuaires pages jaunes » ou « annuaires d'entreprises » sont des répertoires commerciaux d'entreprises, qui doivent généralement payer des frais pour y être inscrites ou pour y faire de la publicité. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes au sujet des annuaires pages jaunes ou annuaires d'entreprises.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- La facturation de frais pour une publicité dans les pages jaunes ou validité des frais;
- La non-publication de renseignements dans les pages jaunes, malgré le paiement de frais pour les publier.

Les clients qui ont des plaintes au sujet des annuaires pages jaunes ou des annuaires d'entreprises peuvent communiquer avec le [Better Business Bureau](#) ou le fournisseur de services visé par la plainte.

TÉLÉMARKETING ET MESSAGES NON SOLLICITÉS

QUESTION : QUE SONT LE « TÉLÉMARKETING » ET LES « MESSAGES NON SOLLICITÉS »?

Un message de télémarketing ou non sollicité est une communication venant d'un humain ou d'un système de message automatisé (comme un « système de composition automatique » ou « système d'appel automatisé ») qui n'a pas été sollicitée et qui vise à vendre ou à promouvoir des produits.

Les Règles sur les télécommunications du CRTC peuvent être consultées dans la [Décision de télécom CRTC 2007-48](#) et à l'adresse <https://crtc.gc.ca/fra/reglest-trules.htm>.

Exemple d'une question qui entre dans le champ de compétence

- Non-réception d'un service après s'être abonné à celui-ci à la suite d'un appel de télémarketing d'un FSP – cette plainte entre dans le champ de compétence parce qu'elle prétend que le FSP n'a pas respecté son obligation contractuelle envers le client.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- La réception d'appels de vente fréquents d'agents de télémarketing ou de FSP pour l'abonnement à des services;
- Un agent de télémarketing ou un tiers inconnu qui tente d'obtenir des renseignements pour ce qui semble être une escroquerie;
- La réception d'appels téléphoniques, de messages textes ou de courriels douteux qui demandent des renseignements personnels sous de faux prétextes;
- Fraude, vol ou autre crime commis à l'aide d'appels téléphoniques, de messages textes, de courriels ou de messages sur Internet non sollicités.

Si le message de télémarketing ou non sollicité provient d'un fournisseur de services, les clients peuvent soumettre leur plainte directement au fournisseur en question. Sinon, les clients doivent communiquer avec les responsables de la [Liste nationale de numéros de télécommunication exclus](#). Dans le cas de plaintes à propos de messages contrevenant à la [Loi canadienne anti-pourriel](#), les clients doivent communiquer avec le [Centre de notification des pourriels](#) par son site Web. Les clients qui ont des plaintes en matière de fraude peuvent communiquer avec le [Centre antifraude du Canada](#).

SERVICES 900 ET 976

QUESTION : QU'EST-CE QU'UN « SERVICE 900 OU 976 »?

Un service 900 ou 976 est un service téléphonique payable à l'utilisation par lequel une personne appelle un numéro qui commence par 1-900 ou 1-976. Les services téléphoniques payables à l'utilisation comprennent les lignes de bavardage pour adultes, l'enregistrement de votes, la consultation de voyants, l'horoscope, la couverture de téléromans et les jeux. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes au sujet des services 900 et 976, car ils sont réglementés par le [CRTC](#).

Exemple d'une question qui n'entre pas dans le champ de compétence

- La contestation d'un appel à un numéro 1-900 ou 1-976 et demande d'un remboursement de frais facturés pour cet appel.

Les clients qui ont des plaintes au sujet des services 900 ou 976 peuvent communiquer avec le [CRTC](#) ou le FSP visé par la plainte.

ALINÉA 3.1(B)

SERVICES DE RADIODIFFUSION DE MÉDIAS NUMÉRIQUES

QUESTION : QU'EST-CE QU'UN « SERVICE DE RADIODIFFUSION DE MÉDIAS NUMÉRIQUES »?

Un « service de radiodiffusion de médias numériques » est un service de télévision qui est fourni et auquel on accède sur Internet ou qui est livré à l'aide de la technologie point à point et reçu par l'entremise d'appareils mobiles ou de téléviseurs intelligents. Les services de radiodiffusion de médias numériques comprennent, par exemple, Netflix, Apple TV, Crave, Illico et d'autres services de vidéo en diffusion continue.

Certains FSP offrent des services de télévision par abonnement additionnels, comme Alt TV de Bell Fibe et Pik TV de Telus. Ces services sont offerts conformément à une licence d'exploitation d'entreprise de distribution de radiodiffusion, alors la CPRST ne les considère pas comme des services de radiodiffusion de médias numériques. De plus, les services de télévision sur protocole Internet ne sont pas des services de radiodiffusion de médias numériques.

Exemples de questions qui entrent dans le champ de compétence

- Un service TVIP défectueux – la question entre dans le champ de compétence parce que ce service fait partie du contrat de service entre le client et le FSP. Le service TVIP n'est pas un service de radiodiffusion de médias numériques.
- Un client qui se fait facturer le service Netflix sur la facture du FSP après s'être fait promettre un accès gratuit à Netflix – cette question entre dans le champ de compétence parce que le client prétend que le FSP n'a pas respecté ses obligations contractuelles.
- Une mauvaise qualité d'image durant le visionnement de Netflix en raison d'un problème de prestation de service Internet – la question entre dans le champ de compétence parce que le client se plaint de problèmes touchant la prestation du service Internet, et non du service de radiodiffusion de médias numériques comme tel.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Le contenu, la programmation ou l'interactivité d'un service de radiodiffusion de médias numériques;
- Une défectuosité des applications utilisées pour accéder au service de radiodiffusion de médias numériques;
- Une mauvaise qualité d'image durant le visionnement du service de radiodiffusion de médias numériques qui n'est pas attribuable à un problème de prestation de service Internet.

Les clients qui ont des plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence au sujet de services de radiodiffusion de médias numériques peuvent communiquer avec le [CRTC](#).

Exemple de cas

Faits

Un client qui reçoit un service Internet d'un FSP s'est inscrit à une période d'essai gratuit du service additionnel de TVIP par abonnement du FSP. Avant la fin de la période d'essai, le FSP a commencé à facturer le service additionnel au client. Les frais ont été ajoutés à sa facture de service Internet. Le client s'est plaint qu'il n'avait pas consenti à s'abonner au service additionnel et a demandé un remboursement des frais.

Le FSP a fait valoir que la CPRST n'aurait pas dû accepter la plainte en se fondant sur le sous-alinéa 3.1(b)(i) du Code, étant donné qu'elle portait exclusivement sur un service de radiodiffusion de médias numériques.

Analyse

La CPRST a déterminé que le service TVIP n'était pas un service de radiodiffusion de médias numériques. Le client pouvait obtenir le service TVIP seulement parce qu'il s'était abonné au service Internet du FSP. De plus, la contestation du client portait sur des frais de service qui figuraient sur sa facture de service Internet. Par conséquent, étant donné que le service TVIP n'était pas un service de radiodiffusion de médias numériques, la plainte entrait dans le champ de compétence.

APPLICATIONS ET SERVICES INTERACTIFS FOURNIS PAR DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE TÉLÉVISION

QUESTION : QUE SONT LES « APPLICATIONS ET SERVICES INTERACTIFS » FOURNIS PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE TÉLÉVISION?

Les « applications et services interactifs » sont des caractéristiques additionnelles qui permettent aux clients de communiquer avec le FSP ou des programmes à l'aide de leur téléviseur, ou des caractéristiques qui améliorent l'expérience de visionnement ou le service de télévision.

Par exemple, les applications et services interactifs comprennent la fonction permettant de reculer ou d'avancer une émission de télévision, l'utilisation de commandes vocales, la diffusion simultanée de l'image vidéo et du son pour la communication en temps réel entre des personnes (téléphonie), la possibilité de se connecter à l'équipement de tiers comme l'équipement de surveillance, et la capacité d'accéder à des jeux, au magasinage et aux services gouvernementaux numériques à l'aide du téléviseur. Le service d'enregistreur personnel de vidéo, qui permet à une personne d'enregistrer des émissions de télévision, n'est pas considéré comme une application ou un service interactif. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes portant sur des applications et services interactifs.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- La fonction de mise sur pause ou de retour en arrière pendant une émission en direct ne fonctionne pas;
- Une application qui permet à une personne de regarder des émissions déjà diffusées sans les enregistrer sur un enregistreur personnel de vidéo est défectueuse;
- Un microphone défectueux qui empêche le client d'utiliser le service de téléphonie ou les commandes vocales;
- Des difficultés d'accès à des applications, comme l'appli de Météo Média, à l'aide d'un bouton sur la télécommande.

Les clients qui ont des plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence au sujet d'applications et de services interactifs peuvent communiquer avec le [CRTC](#).

CONTENU RADIODIFFUSÉ

QUESTION : QU'EST-CE QUE LE « CONTENU RADIODIFFUSÉ »?

Le « contenu radiodiffusé » est un contenu sonore ou visuel auquel il est possible d'accéder au moyen d'un téléviseur, d'un radio et d'appareils sans fil. Le contenu radiodiffusé porte sur une vaste gamme de sujets et peut comprendre des émissions, des documentaires, des événements, des chansons et d'autres types de divertissements. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes portant sur le contenu radiodiffusé.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Un client incapable de regarder des événements sportifs en s'abonnant à un forfait de télévision de base;
- Un volume des annonces publicitaires à la télévision qui est plus élevé que celui de l'émission.

Les clients qui ont des plaintes au sujet du contenu radiodiffusé doivent communiquer avec le [CRTC](#) ou le Conseil canadien des normes de la radiotélévision ([CCNR](#)).

DÉONTOLOGIE JOURNALISTIQUE

QUESTION : QU'EST-CE QUE LA « DÉONTOLOGIE JOURNALISTIQUE »?

Dans le contexte de la télévision, la « déontologie journalistique » désigne la manière dont les nouvelles et les informations sont présentées. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes portant sur la déontologie journalistique.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Du contenu inapproprié ou offensant dans une émission de nouvelles en particulier;
- Des déclarations sans fondement d'un journaliste;
- Un bulletin de nouvelles qui manque d'exactitude, de véracité, d'objectivité, d'impartialité, de responsabilité ou d'équité.

Les clients qui ont des plaintes au sujet de la déontologie journalistique peuvent communiquer avec le [CCNR](#). Le CCNR accepte des plaintes formulées par des téléspectateurs ou des auditeurs d'émissions et administre des codes sur la déontologie, la violence à la télévision, la représentation équitable, ainsi que la propriété et la gestion.

PROBLÈMES D'ACCESSIBILITÉ

QUESTION : QU'EST-CE QU'UN « PROBLÈME D'ACCESSIBILITÉ »?

Un « problème d'accessibilité » désigne un obstacle qui empêche des clients ayant une incapacité, comme un handicap ou une limitation fonctionnelle d'ordre physique, intellectuel, cognitif ou sensoriel ou un trouble d'apprentissage ou de la communication, d'obtenir des renseignements et d'accéder à des services d'un FSP. Un problème d'accessibilité se rapporte également à des problèmes ou à des insatisfactions à propos du service à la clientèle, des politiques ou des procédures d'exploitation d'un FSP à l'égard de ses clients handicapés.

Les exigences en matière d'accessibilité sont régies par un ensemble de lois fédérales et provinciales. La CPRST ne peut pas traiter les plaintes relatives à l'accessibilité, sauf si le problème est lié à une obligation d'un FSP énoncée dans l'un des codes de conduite du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Notre capacité d'accepter des plaintes dans ces cas découle de notre rôle à titre d'administrateurs du [Code sur les services sans fil](#), du [Code des fournisseurs de services de télévision](#) et du [Code sur les services Internet](#).

Exemple d'une question qui entre dans le champ de compétence

- Des FSP qui ne fournissent pas une copie du contrat dans un format accessible aux clients des services sans fil, de télévision et Internet – cette question peut entrer dans le champ de compétence parce que le client prétend que le FSP n'a pas fourni le contrat dans un format de substitution destiné aux personnes handicapées.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Une défectuosité des services de sous-titrage ou de description vidéo;
- Des FSP qui ne fournissent pas leurs factures dans un format de substitution aux clients ayant un handicap visuel ou n'offrant pas de services de relais téléphonique ou de relais vidéo pour les clients ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole;
- Des FSP qui sont incapables de communiquer à l'aide de l'American Sign Language, de la langue des signes québécoise et des langues des signes autochtones;
- Le manque d'accès physique adéquat aux locaux du FSP pour les clients à mobilité réduite;
- Des représentants des FSP qui sont indifférents ou insensibles au handicap du client;
- Des FSP qui n'ont pas de politiques ni de procédures d'accessibilité pour l'offre de services aux clients ayant un handicap.

Même si la CPRST a un pouvoir limité d'accepter des plaintes sur des problèmes d'accessibilité, elle fait le suivi des plaintes des clients sur ces questions et en fait rapport.

Les clients qui ont des plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence au sujet de problèmes d'accessibilité peuvent les soumettre au [CRTC](#).

SUBSTITUTION SIMULTANÉE

QUESTION : QU'EST-CE QUE LA « SUBSTITUTION SIMULTANÉE » ?

Une substitution simultanée se produit quand un fournisseur de services de télévision remplace le signal d'une chaîne de télévision par celui d'une autre chaîne diffusant la même émission au même moment. Les fournisseurs de services de télévision ont recours à la substitution simultanée lorsqu'ils sont tenus ou autorisés à le faire en vertu du [Règlement sur le retrait et la substitution simultanée de services de programmation, DORS/2015-240](#).

Exemple d'une plainte qui entre dans le champ de compétence

- Client qui n'est plus en mesure d'accéder à une chaîne qui fait partie de son forfait – cette plainte entre dans le champ de compétence parce qu'il s'agit d'un différend sur la facturation. Le client prétend qu'il s'est fait facturer à tort un service qu'il n'a pas reçu.

Exemple d'une plainte qui n'entre pas dans le champ de compétence

- Des erreurs qui se sont produites en raison de la substitution simultanée, comme le contenu d'une émission qui a été coupé et l'incapacité de visionner du contenu hors marché.

Les clients qui ont des plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence au sujet de la substitution simultanée peuvent les soumettre au [CRTC](#).

**ALINÉA 3.1(C)
ÉQUIPEMENT**

QUESTION : QU'EST-CE QUI CONSTITUE DE L'« ÉQUIPEMENT »?

Les clients utilisent une gamme d'appareils et de matériel pour accéder à leurs services de télécommunications et de télévision, comme des téléphones cellulaires, des tablettes et des téléviseurs.

Plusieurs facteurs doivent être pris en compte pour déterminer si un problème touchant des appareils et du matériel entre dans le champ de compétence ou non, notamment la façon dont le client a obtenu l'appareil ou le matériel et l'existence d'une garantie s'appliquant à l'appareil ou au matériel.

En général, la CPRST considère que les plaintes sur les types d'appareils ou de matériel suivants entrent dans son champ de compétence :

- L'appareil ou le matériel a été obtenu auprès du FSP et il est couvert par une garantie.
- L'appareil ou le matériel est loué ou financé par le client auprès du FSP; ou
- L'appareil ou le matériel appartient au FSP (p. ex. un téléphone de remplacement temporaire fourni par le FSP).

Pour aider les clients et les FSP à déterminer si la CPRST est en mesure d'accepter les plaintes sur les appareils ou le matériel, la CPRST a préparé un cadre de prise de décisions qui se trouve à l'[annexe A](#).

CÂBLAGE INTÉRIEUR

QUESTION : QU'EST-CE QUE LE « CÂBLAGE INTÉRIEUR »?

Le « câblage intérieur » est le câblage qui se trouve à l'intérieur et jusqu'à l'extrémité extérieure du domicile d'un client. En général, les FSP sont responsables de l'installation, de la réparation et de l'entretien du câblage extérieur menant à l'adresse résidentielle ou commerciale d'un client (ce qu'on appelle également le point de démarcation) et ne sont pas responsables du câblage à l'intérieur des locaux du client. La CPRST n'accepte généralement pas les plaintes au sujet du câblage intérieur parce que le FSP n'est pas tenu de l'entretenir ni de le réparer. Cependant, la CPRST peut accepter des plaintes au sujet d'un FSP qui n'effectue pas l'entretien ni la réparation de câblage intérieur lorsque le client a payé le FSP pour qu'il fournisse ce service.

Exemples de questions qui entrent dans le champ de compétence

- Une erreur dans la facturation de l'installation du câblage intérieur de la maison – cette question relève du champ de compétence si le FSP a accepté de fournir ce service et en a facturé les frais au client, qui conteste la validité des frais figurant sur sa facture.
- Une installation inadéquate du câblage intérieur effectuée par le technicien du FSP – cette question entre dans le champ de compétence si l'installation faisait partie du contrat de

service entre le client et le FSP. La CPRST peut accepter les plaintes au sujet du non-respect des obligations contractuelles d'un FSP.

- Un différend au sujet d'une assurance achetée auprès du FSP afin de couvrir le câblage intérieur du client – cette question entre dans le champ de compétence parce que le FSP offre le service au client et lui facture des frais à cet égard. La CPRST peut accepter les plaintes au sujet du non-respect des obligations contractuelles d'un FSP.
- Un client ayant des problèmes de prestation de services qui, de l'avis du FSP, sont attribuables au câblage intérieur. Cette question entre dans le champ de compétence parce que la CPRST ne peut pas déterminer la cause des problèmes de prestation de services lorsqu'elle reçoit une plainte.

Exemple d'une question qui n'entre pas dans le champ de compétence

- Des prises de téléphone défectueuses ou mauvais état du câblage à l'intérieur de la maison ou de l'immeuble du client.

SERVICES DE SÉCURITÉ

QUESTION : QU'EST-CE QU'UN « SERVICE DE SÉCURITÉ »?

Un « service de sécurité » est un service de surveillance et de sécurité pour la maison ou la propriété d'un client. Même si les FSP peuvent offrir des regroupements qui comprennent des systèmes d'alarme ou d'autres services de sécurité, ces systèmes et services ne sont pas des services de télécommunications et n'entrent donc pas dans le champ de compétence, même s'ils sont achetés auprès du FSP et ajoutés sur la facture du FSP. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes portant sur les services de sécurité.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Des claviers de systèmes de sécurité ou systèmes d'alarme défectueux;
- Un long délai d'intervention des fournisseurs de services de sécurité;
- Un client qui croit qu'il s'est fait facturer à tort des services de sécurité.

Les clients qui ont des plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence au sujet de services de sécurité doivent communiquer avec le fournisseur de ces services. Sinon, les clients peuvent soumettre leur plainte au [Better Business Bureau](#) ou, le cas échéant, au fournisseur de services visé par la plainte.

SERVICES DE RÉSEAU

QUESTION : QUE SONT DES « SERVICES DE RÉSEAU »?

Les « services de réseau » se rapportent à la conception, à la création et à l'entretien de réseaux utilisés par les FSP pour fournir des services de télécommunications et de télévision à leurs clients. Les services de réseau comprennent le matériel et les logiciels utilisés dans le réseau du FSP, ainsi que la méthode et l'emplacement de l'utilisation de cette technologie par le FSP (sa couverture réseau). Les services de réseau portent également sur la conception, la création, l'installation ou la réparation de réseaux informatiques pour entreprises ou de réseaux de télévision en circuit fermé, comme les réseaux privés virtuels. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes portant sur les services de réseau.

Exemple d'une question qui entre dans le champ de compétence

- Le client prétend que la zone de couverture des services du FSP ne correspond pas à celle qui est présentée dans la carte de couverture du FSP – cette plainte entre dans le champ de compétence parce que la carte de couverture des services du FSP fait partie du contrat conclu entre le client et le FSP.

Exemples de questions qui n’entrent pas dans le champ de compétence

- Le non-fonctionnement d’un service de réseau privé virtuel ou de télévision en circuit fermé;
- L’absence de connectivité entre des ordinateurs faisant partie du réseau;
- Une insatisfaction à l’égard de l’installation d’un réseau dans un bureau;
- L’incapacité d’accéder à un routeur à distance à la suite d’une mise à niveau de son équipement par le FSP;
- L’obligation d’effectuer une mise à niveau de l’équipement après que le FSP a modifié la configuration de ses satellites;
- Un FSP qui n’offre pas de service à un endroit en particulier.

Les clients peuvent soumettre leur plainte au sujet des services de réseau au fournisseur de services concerné ou au [Better Business Bureau](#).

PRIX DES PRODUITS ET DES SERVICES

QUESTION : QU’EST-CE QUE LE « PRIX DES PRODUITS ET DES SERVICES »?

Le « prix des produits et des services » se rapporte aux prix facturés par le FSP pour ses produits et services.

La CPRST ne considère pas les questions suivantes comme des questions visant le « prix des produits et des services » : différends liés à la facturation, changements de prix, frais supplémentaires et retraits de rabais promotionnels. La CPRST peut accepter des plaintes qui portent sur ces questions.

Exemples de questions qui entrent dans le champ de compétence

- Une augmentation de prix qui a été appliquée après le retrait d’un rabais que le client avait le droit de recevoir – la question entre dans le champ de compétence parce que le client conteste le droit du FSP, au titre du contrat, de modifier le prix du service fourni.
- Le caractère légitime des frais ajoutés sur la facture d’un client, comme des frais de paiement en retard, ou des frais d’utilisation excédentaire de données – ces questions entrent dans le champ de compétence parce que le client conteste le caractère adéquat des frais qui lui ont été facturés.

Exemples de questions qui n’entrent pas dans le champ de compétence

- Un forfait de service en particulier coûte trop cher.
- Le forfait et le prix obtenus par un voisin pour un service ne sont pas offerts au client.
- L’insatisfaction avec les vitesses et les prix des forfaits de services Internet d’un FSP ou la pratique d’un FSP qui offre des chaînes sous forme de forfaits et non de façon individuelle.
- Une politique d’un FSP qui ne réduit pas les frais mensuels une fois qu’un plan de financement d’appareil est payé en entier.

Les clients qui ont des plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence au sujet des prix peuvent communiquer avec le [Bureau de la concurrence](#) si la plainte se rapporte à une pratique qui enfreint la [Loi sur la concurrence](#) du Canada (p. ex. extorsion par les prix, conspiration en matière de prix). Les clients doivent communiquer avec le [CRTC](#) dans le cas de plaintes sur les prix qui se rapportent à un service réglementé (p. ex. prix du service téléphonique résidentiel dans une région visée par la réglementation). Dans le cas des autres plaintes, les clients doivent communiquer avec le fournisseur de services concerné.

Exemple de cas

Faits

Le client a déposé une plainte après que son FSP a augmenté le prix de ses services mensuels. Le fournisseur de services s'est opposé à l'acceptation de la plainte parce qu'elle portait sur les prix des produits et des services et que le client était insatisfait du prix des services offerts par le fournisseur.

Analyse

La CPRST a examiné la plainte et l'objection. La CPRST a déterminé que la plainte relevait de son champ de compétence. Le client ne contestait pas le prix du fournisseur de services en général ou sa capacité à établir ses prix. Le client contestait plutôt le fait que le prix du service avait augmenté sans préavis.

DROITS DE PASSAGE

QUESTION : QUE SONT DES « DROITS DE PASSAGE »?

Les questions liées aux « droits de passage » concernent un fournisseur de services de télécommunications ou de télévision qui construit et entretient des installations, comme des lignes de transmission ou des tours, sur des terrains privés sans avoir à obtenir le consentement des propriétaires de ces terrains.

Les plaintes portant sur les droits de passage viennent souvent de clients qui cherchent à empêcher des fournisseurs de services de construire des installations et des infrastructures sur leur terrain. La CPRST ne peut pas accepter de plaintes portant sur les droits de passage.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Un FSP qui installe de l'équipement de télécommunications sur le terrain d'un client sans le consentement de ce dernier;
- Un FSP qui branche une ligne temporaire allant du boîtier mural d'un client jusqu'à la maison d'un voisin sans l'autorisation du client;
- Des fils de téléphone qui pendent au-dessus du terrain d'un client.

Les clients doivent soumettre leurs plaintes au sujet des droits de passage à leur administration municipale locale, au fournisseur de services concerné ou au [CRTC](#).

INSTALLATIONS

QUESTION : QUE SONT DES « INSTALLATIONS »?

Le terme « installations » désigne l'équipement utilisé pour la transmission de télécommunications ou les services de télévision qui se trouve sur des terrains privés ou publics à l'extérieur du domicile des

clients. Il s'agit, par exemple, de lignes de transmission, de fils, d'appareils électroniques, de poteaux, de mâts, de tours, de conduits, de tranchées et de structures de soutien.

Exemple d'une question qui entre dans le champ de compétence

- Les problèmes de prestation de services entrent dans le champ de compétence, même s'ils pourraient être attribuables à des problèmes touchant les installations.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- L'état d'entretien, le positionnement ou l'efficacité des installations;
- Les poteaux de téléphone inclinés;
- Les installations sur le terrain du client qui sont en mauvais état d'entretien ou qui semblent dangereuses;
- La nécessité de construire un plus grand nombre de tours de télécommunications sans fil dans la région du client pour améliorer la prestation de services;
- L'emplacement des installations de télécommunications, des structures de soutien des radiocommunications et de l'équipement connexe;
- L'indisponibilité du service dans la région géographique du client.

Les clients dont les plaintes n'entrent pas dans le champ de compétence peuvent communiquer avec le fournisseur de services concerné. Les clients peuvent communiquer avec les autorités locales s'ils ont des préoccupations en matière de sécurité.

PLAINTES RELATIVES À LA PUBLICITÉ FAUSSE OU MENSONGÈRE

QUESTION : QU'EST-CE QUE LA « PUBLICITÉ FAUSSE OU MENSONGÈRE »?

La publicité fautive ou mensongère est une publicité ou une promotion qui fait des offres qui n'existent pas ou qui sont impossibles à obtenir.

Exemple d'une question qui entre dans le champ de compétence

- Le client soutient qu'il a reçu un service différent de celui qui avait été annoncé – la question entre dans le champ de compétence en tant que différend contractuel, même si certains des faits qui ont donné lieu à la plainte se rapportent à des questions qui sont peut-être régies par la *Loi sur la concurrence*.

Exemple d'une question qui n'entre pas dans le champ de compétence

- La clarté d'une promotion ou d'une offre publiée pour un service de télécommunications ou de télévision.

Les clients ayant des plaintes qui n'entrent pas dans le champ de compétence au sujet de la publicité fautive ou mensongère peuvent communiquer avec le [Bureau de la concurrence](#) ou le fournisseur de services concerné.

Exemple de cas

Faits

Un client s'est abonné au service Internet d'un FSP qui a promis une vitesse de 10 Mbits/s dans sa publicité. Toutefois, le client a déclaré que la vitesse qu'il obtenait

était souvent inférieure à 1 Mbit/s. Le client a déposé une plainte auprès de la CPRST dans laquelle il soutenait que les annonces du FSP étaient mensongères.

Analyse

Même si la CPRST ne pouvait pas enquêter sur l’allégation de publicité mensongère du client, elle pouvait enquêter sur le problème de prestation de services du client. La plainte entrait donc dans le champ de compétence et a été acceptée.

QUESTIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

QUESTION : QU’EST-CE QU’UNE « QUESTION RELATIVE À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »?

Une « question relative à la protection des renseignements personnels » concerne la façon dont les FSP recueillent, utilisent et communiquent les renseignements personnels de leurs clients actuels et potentiels.

Exemples de questions qui entrent dans le champ de compétence

- Les plaintes d’un client qui prétend ne pas avoir accepté de s’abonner à des services auprès du fournisseur de services. Cette situation peut survenir si le client croit que quelqu’un d’autre s’est abonné frauduleusement à des services en son nom sans son consentement – la plainte entre dans le champ de compétence parce qu’elle concerne la question de savoir si le FSP avait obtenu le consentement du client pour conclure le contrat de service.
- Les plaintes au sujet d’une modification apportée au compte d’un client par un utilisateur non autorisé – la plainte entre dans le champ de compétence parce qu’elle concerne la question de savoir si le FSP avait obtenu le consentement du client pour modifier le contrat de service.

Exemples de questions qui n’entrent pas dans le champ de compétence

- Un FSP qui communique les renseignements personnels d’un client à une partie non autorisée (p. ex. un ex-conjoint, un membre de la famille ou un étranger);
- Un FSP qui communique des renseignements sur un compte à une autre entreprise ou à un tiers sans le consentement du client;
- Un FSP qui mène une enquête de crédit sur un client sans le consentement de ce dernier.

Les clients ayant des plaintes qui n’entrent pas dans le champ de compétence au sujet de questions liées à la protection de renseignements personnels peuvent communiquer avec le [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#) (ou l’ombudsman provincial de la protection des renseignements personnels) et le fournisseur de services concerné.

Exemple de cas

Faits

Un client souhaitait donner son ancien téléphone et a demandé à un détaillant du FSP de supprimer toutes les données sur le téléphone. Il a payé des frais et il a attendu une heure pour le service. Le FSP n'a pas bien supprimé les données et, par conséquent, la personne à qui le client avait donné son téléphone s'est servie des renseignements personnels du client pour commettre un certain nombre d'actes frauduleux. Le FSP a remboursé les frais de service au client, mais il a refusé d'offrir tout autre redressement. Le client a déposé auprès de la CPRST une plainte demandant un dédommagement pour l'inconvénient qu'il a subi en raison de l'incident. Le FSP a fait valoir que la CPRST n'aurait pas dû accepter la plainte selon le sous-alinéa 3.1(c)(ix) du Code, parce que la plainte portait sur une question relative à la protection des renseignements personnels.

Analyse

La CPRST était d'accord avec l'avis du FSP selon lequel la plainte n'entrait pas dans son champ de compétence parce qu'elle portait sur la communication des renseignements personnels du client.

Exemple de cas

Faits

Un client a déclaré qu'un tiers avait accédé de façon inappropriée à ses renseignements personnels et créé un compte de services sans fil en son nom auprès du FSP, et ce, sans son autorisation. Des frais de service et d'équipement ont été portés au compte pendant une période de deux ans. Le client a contesté les frais et s'est plaint auprès de la CPRST qu'il n'avait jamais consenti à recevoir le service. Le FSP a fait valoir que la CPRST n'aurait pas dû accepter la plainte selon le sous-alinéa 3.1(c)(ix) du Code, parce qu'elle portait sur des questions relatives à la protection des renseignements personnels.

Analyse

Même si le client a soutenu dans sa plainte qu'il y avait eu une utilisation malveillante de ses renseignements personnels et un vol d'identité, la question entrait dans le champ de compétence parce que le différend présenté par le client concernait un contrat de service auquel, selon lui, il n'avait jamais consenti.

ARTICLE 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.*

QUESTION 1 : QUELLE EST LA « NORME D'EXAMEN » DE LA CPRST?

La « norme d'examen » de la CPRST est l'approche qu'elle prend pour déterminer si une plainte est fondée. La CPRST tente toujours de déterminer les obligations du FSP à l'égard du sujet visé par la plainte et examine les renseignements à sa disposition pour évaluer si le FSP a respecté ces obligations.

QUESTION 2 : COMMENT LA CPRST DÉTERMINE-T-ELLE LES OBLIGATIONS D'UN FSP OU SI CES OBLIGATIONS ONT ÉTÉ REMPLIES?

La CPRST détermine les obligations d'un FSP envers un client en examinant diverses sources, notamment :

- Le contrat du client;
- Les conditions de service associées au contrat;
- Les politiques du FSP, par exemple sur la protection des renseignements personnels ou l'utilisation équitable;
- Les procédures et les modes de fonctionnement habituels du FSP, comme son processus pour régler les problèmes de prestation de services ou ses directives sur les situations nécessitant l'envoi d'un technicien, ou ses procédures de recouvrement habituelles;
- Les codes de conduite applicables, comme le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet, le Code des fournisseurs de services de télévision et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt;
- Les exigences réglementaires applicables élaborées par le CRTC, comme les Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes (LDCL-C) et l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours ([PRRT CRTC 2014-576](#));
- Les services que le client a accepté de recevoir quand il a conclu le contrat.

Si la CPRST n'est pas en mesure de déterminer clairement les obligations d'un FSP, elle tiendra aussi compte des pratiques exemplaires du secteur et de ce qui est juste et raisonnable dans les circonstances. Cette évaluation est généralement faite si un FSP ne fournit pas de documentation ou si la documentation ne contient pas les renseignements nécessaires.

Après avoir déterminé les obligations du FSP dans le contexte de la plainte, la CPRST détermine si le FSP a rempli ces obligations en examinant les documents pertinents. Nous examinons généralement les documents suivants (**liste non exhaustive**) :

- Les notes sur les appels du FSP qui contiennent sur les interactions détaillées entre le client et le FSP;
- Les communications entre le client et le FSP, y compris les courriels, les registres de clavardage, les messages textes et les enregistrements d'appels;
- Les factures du client.

Exemple de cas

Faits

Un client avait conclu un contrat de services téléphoniques d'entreprise d'une durée de trois ans. Après trois ans, le contrat a été automatiquement renouvelé pour trois ans de plus. Le client devait payer des frais de résiliation anticipée pour annuler son service avant l'expiration de la seconde période de trois ans. Le client prétend ne pas avoir été informé que son contrat allait être automatiquement renouvelé pour une deuxième période de trois ans lorsqu'il a initialement accepté le service, et ne pas avoir été avisé du renouvellement automatique du contrat.

Analyse

La CPRST a examiné le mode de fonctionnement habituel du FSP à l'égard de l'envoi d'avis en cas de renouvellement automatique, ainsi que les factures du client. La CPRST a déterminé que le FSP était tenu d'aviser le client de la date de fin de la première période de trois ans. Le FSP était également tenu de fournir un avis, avant et après le renouvellement, précisant que le contrat serait automatiquement renouvelé et que des frais de résiliation anticipée pouvaient être exigés en cas d'annulation. Le FSP a pu démontrer que tous les avis exigés, qui contenaient tous les renseignements nécessaires, avaient été fournis au client. La CPRST a donc déterminé que le FSP s'était acquitté de ses obligations envers le client.

Exemple de cas

Faits

Une petite entreprise cliente qui recevait son service téléphonique d'un FSP souhaitait acquérir d'autres lignes téléphoniques pour que les appels reçus à sa ligne originale soient transférés aux autres si la ligne principale était occupée. Le client a expliqué ce qu'il souhaitait obtenir au FSP, qui a accepté de fournir ce service. Cependant, une fois les lignes installées, les appels n'étaient pas transférés et le FSP ne pouvait pas régler le problème. Le client a ensuite annulé son service et s'est fait facturer des frais de résiliation anticipée. Le client a contesté les frais de résiliation anticipée qui lui ont été facturés.

Analyse

Les frais de résiliation anticipée n'étaient pas indiqués dans le contrat. Cependant, la CPRST a écouté les enregistrements des appels entre le client et le FSP, qui démontraient que le client avait clairement exprimé ses demandes et que le FSP avait assuré au client qu'il pouvait lui fournir le service demandé. Compte tenu de l'aveu du FSP, selon lequel il ne pouvait pas fournir le service visé par le contrat, il n'était pas « juste et raisonnable » de permettre au FSP de facturer des frais de résiliation anticipée. La CPRST a déterminé que les frais de résiliation anticipée devraient être abandonnés.

QUESTION 3 : QUELLE EST LA SIGNIFICATION DU PARAGRAPHE 4.3 SELON LEQUEL LA CPRST PEUT PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES POLITIQUES OU LES PRATIQUES D'EXPLOITATION D'UN FSP, MAIS NE PEUT PAS ORDONNER À UN FSP DE MODIFIER LESDITES POLITIQUES OU PRATIQUES?

Les paragraphes 4.1 et 4.3 précisent que la CPRST peut examiner la conformité d'un FSP à ses politiques et procédures habituelles, afin de déterminer si le FSP a respecté ses obligations envers le client, dans le contexte de la plainte de celui-ci. Le paragraphe 4.3 limite le redressement offert si la CPRST détermine que les pratiques et procédures habituelles du FSP ont fait subir une perte, des dommages ou un inconvénient au client : même si la CPRST peut recourir à tous les redressements habituels qui sont à sa disposition dans un tel cas, elle n'a pas le pouvoir d'exiger qu'un FSP modifie une procédure défaillante.

Néanmoins, la CPRST a pour pratique habituelle de définir les pratiques problématiques des FSP et de les inviter à envisager de les modifier pour éviter d'autres plaintes à l'avenir.

QUESTION 4 : DANS QUELLES SITUATIONS LA CPRST PEUT-ELLE ACCEPTER DES PLAINTES PORTANT SUR LES POLITIQUES OU PRATIQUES D'EXPLOITATION D'UN FSP?

Même si la CPRST ne peut pas ordonner à un FSP de modifier ses politiques et pratiques, une plainte qui porte sur les politiques et pratiques d'un FSP n'est pas forcément hors de son champ de compétence. En général, les plaintes qui portent sur la politique ou la pratique d'exploitation elle-même (p. ex. la pratique est injuste ou le FSP ne devrait pas être autorisé à adopter une politique particulière) n'entrent généralement pas dans le champ de compétence. En revanche, si la plainte porte sur la manière dont une telle politique a été appliquée au client, elle entre généralement dans le champ de compétence parce que le client conteste le respect de l'obligation que le FSP avait envers lui.

Exemples de questions qui entrent dans le champ de compétence :

- Le client prétend que le FSP a augmenté le prix de ses services. Bien que de nombreux FSP croient qu'il s'agit d'une question hors du champ de compétence de la CPRST, puisque les politiques des FSP leur permettent d'augmenter les prix s'ils en avisent les clients, la CPRST ne considère pas que cela constitue une plainte au sujet des politiques ou des pratiques d'exploitation des FSP. Il s'agit d'une plainte quant à savoir si le FSP a suivi ses propres politiques et pratiques d'exploitation, et si la plainte entre dans le champ de compétence de la CPRST.
- Le client se plaint après avoir reçu un avis que son fournisseur a l'intention d'annuler son service en raison d'un comportement abusif. La CPRST considère que cette question entre dans son champ de compétence, parce que le client ne conteste pas la politique du FSP sur les comportements abusifs en général, mais la conformité du FSP à sa propre politique.

Exemples de questions qui n'entrent pas dans le champ de compétence

- Des plaintes de clients selon lesquelles il est injuste que les clients soient obligés de changer de forfait de services avant d'avoir droit à un appareil subventionné.
- Un client insatisfait des forfaits offerts par un FSP. Il peut s'agir, par exemple, des vitesses et des prix associés aux forfaits de services Internet d'un FSP ou de la pratique d'un FSP qui offre des chaînes sous forme de forfaits et non de façon individuelle.
- Un client qui conteste la politique d'un FSP qui ne réduit pas les frais de service mensuels une fois qu'un plan de financement d'appareil est payé en entier.

- Un client qui dépose une plainte au sujet de la procédure suivie par un FSP lorsque les clients appellent pour annuler leur service et de la façon dont les représentants du service à la clientèle d'un FSP traitent les demandes de renseignements et les plaintes des clients ou de la pratique d'un FSP qui facture des frais lorsque des transactions sont faites par ses représentants du service à la clientèle, au lieu d'être effectuées en ligne par le client.
- Un client qui se plaint de la politique d'un FSP qui limite le nombre de téléviseurs qu'un client est autorisé à ajouter à un seul compte ou qui ne permet pas aux clients d'utiliser leur propre modem tiers.

Même si les FSP s'opposent souvent aux plaintes en soutenant qu'elles concernent leurs politiques et procédures, la CPRST accepte ces objections seulement si le client se plaint de la politique elle-même, et non de la façon dont elle a été appliquée dans son cas.

Exemple de cas

Faits

Un client a déposé une plainte parce que ses services ont été résiliés après qu'il a été avisé que l'usage qu'il en faisait contrevenait à la politique sur l'utilisation équitable du FSP. Après que la CPRST a accepté la plainte, le FSP s'est opposé en faisant valoir que la question portait sur ses politiques et qu'il avait le droit de mettre fin aux services du client.

Analyse

La CPRST a déterminé que le client ne se plaignait pas au sujet de la politique sur l'utilisation équitable du FSP comme telle. La plainte portait plutôt sur la question de savoir si le FSP avait le droit d'appliquer la politique sur l'utilisation équitable pour mettre fin aux services du client. Étant donné que la plainte ne portait pas sur la politique elle-même, la CPRST a rejeté l'objection du FSP. De plus, la CPRST ne peut pas accepter d'objections du FSP déclarant que la plainte est sans fondement parce qu'il a le droit de prendre la mesure visée par la plainte du client.

ARTICLE 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.*

ARTICLE 6 – PLAINTES

- 6.1 *Sous réserve de l'article 6.2, une plainte doit être soumise par écrit et doit aussi :*
- 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;*
 - mentionner le nom du fournisseur de services participant concerné par la plainte;*
 - 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.*

QUESTION : QUELLES SONT LES EXIGENCES À RESPECTER SI UNE AUTRE PERSONNE DÉPOSE UNE PLAINTÉ AU NOM DU CLIENT?

La CPRST peut seulement accepter des plaintes de la part du titulaire de compte ou d'une personne autorisée par ce dernier à agir en son nom. Si une autre personne souhaite déposer une plainte au nom du titulaire du compte, la CPRST exigera une confirmation du titulaire du compte qu'il autorise cette personne à agir en son nom. La CPRST fournira cette confirmation au FSP.

Le titulaire du compte doit également aviser le FSP si une autre personne agit en son nom, car le FSP peut avoir des exigences distinctes en matière de preuve d'autorisation.

ALINÉA 6.7 (A)

- 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.

QUESTION 1 : DANS QUELLES SITUATIONS UN FSP PEUT-IL S'OPPOSER À L'ACCEPTATION D'UNE PLAINTE?

Lorsque la CPRST accepte une plainte et en transmet une copie au FSP, celui-ci dispose d'un droit limité de s'opposer à la plainte dans les 10 jours qui suivent la date d'acceptation de la plainte.

Les FSP peuvent seulement s'opposer à une plainte si celle-ci n'entre pas dans le champ de compétence de la CPRST parce qu'elle ne respecte pas les exigences du Code. Plus précisément, les FSP peuvent seulement s'opposer à une plainte en se fondant sur les articles suivants (veuillez consulter les annotations portant sur chacun des articles pour en savoir plus à leur sujet) :

- [Alinéas 1.1\(a\)](#) et [\(i\)](#) : La plainte n'a pas été déposée par un « client » ou une « petite entreprise ».
- [Article 3](#) : La plainte concerne un service ou un sujet qui n'entre pas dans le champ de compétence de la CPRST.
- [Section 4.3](#) : La plainte concerne une politique ou une pratique d'exploitation générale d'un FSP, plutôt que l'application d'une politique ou d'une pratique d'exploitation générale. Pour en savoir plus, consultez les annotations sur le [paragraphe 4.3](#).
- [Paragraphe 10.1](#) : Le FSP n'a pas eu une « possibilité raisonnable d'étudier et de régler la question » parce que le client ne l'a pas portée à son attention avant de déposer une plainte auprès de la CPRST.
- [Alinéa 10.2\(a\)](#) : La question visée par la plainte a fait l'objet d'une décision antérieure par la CPRST.
- [Alinéa 10.2\(b\)](#) : L'objet de la plainte a été ou est actuellement étudié par un autre tribunal, une autre cour ou un autre organisme qui a le pouvoir de dédommager le client.
- [Alinéa 10.3\(a\)](#) : La plainte est fondée sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant la date à laquelle le client a eu ou aurait dû avoir connaissance des faits.
- [Paragraphe 10.5](#) : Les faits sur lesquels repose la plainte se sont produits plus de 18 mois avant la date à laquelle le client en a eu ou aurait dû en avoir connaissance (si le client a porté la question à l'attention du FSP au plus un an après les faits, et si le FSP et lui ont tenté de régler la question).

Le Code permet aux FSP de déposer des objections qui se fondent seulement sur les questions de procédure susmentionnées. La CPRST ne peut pas accepter d'objections qui portent sur le bien-fondé de la plainte et elle les rejettera. Une « objection portant sur le bien-fondé » est une objection dans laquelle le FSP soutient que la plainte ne devrait pas être acceptée par la CPRST parce que le FSP a le droit de prendre la mesure dont se plaint le client. Par exemple, un FSP s'oppose à la plainte d'un client au sujet des frais de retard en remettant à la CPRST ses conditions de service, qui lui permettent de facturer des frais de retard à un client s'il ne paie pas le solde de son compte à temps.

Lorsque la CPRST doit déterminer si une plainte peut être acceptée ou non, elle ne cherche pas à déterminer si le client a raison ou tort. La CPRST vérifie seulement si la plainte respecte les exigences du Code. C'est pourquoi la CPRST n'accepte pas d'objections selon lesquelles une plainte est sans fondement.

Le dépôt d'une objection portant sur le bien-fondé d'une plainte pourrait être considéré comme un manquement au Code.

Exemple de cas

Faits

Un client souhaitait annuler son service de télévision, mais il a été informé que des frais de résiliation anticipée lui seraient facturés parce qu'il annulait avant la fin de la durée de son contrat. Le client prétend n'avoir jamais été informé qu'il avait un contrat d'une durée de deux ans pour le service de télévision auquel il s'était abonné.

Le FSP s'est opposé à la plainte en vertu des paragraphes 4.3 et 3.1 du Code, au motif que la plainte portait sur sa politique concernant la facturation de frais de résiliation anticipée. Le FSP a déclaré qu'il avait le droit de facturer des frais de résiliation anticipée selon les modalités du contrat. Le FSP a également déclaré qu'au moment de la conclusion du contrat, il a remis au client un résumé du service qui fournissait des renseignements sur les frais de résiliation anticipée.

Analyse

Dans son objection, le FSP a fait valoir que la plainte du client était sans fondement parce que le FSP avait respecté ses conditions de service, le contrat et ses pratiques et procédures habituelles lorsqu'il a facturé des frais de résiliation anticipée au client. La CPRST ne peut pas en arriver à cette conclusion à l'étape de la préenquête en se fondant simplement sur l'affirmation du FSP. La CPRST ne peut pas en arriver à cette conclusion à l'étape du renvoi initial en se fondant simplement sur l'affirmation du FSP. La CPRST a déterminé qu'il s'agissait d'une objection portant sur le bien-fondé de la plainte et l'a donc rejetée.

Exemple de cas

Faits

Un client a déclaré qu'il avait accepté de payer 99 \$ par mois pour son service de télévision quand il a conclu un contrat il y a deux ans. Depuis, le prix a augmenté à trois reprises et le client paie actuellement 149 \$ par mois. Le client s'est plaint des augmentations de prix et a demandé que le prix soit rétabli au montant qu'il avait initialement accepté de payer.

Le FSP s'est opposé à la plainte en vertu des paragraphes 4.3 et 3.1 du Code parce qu'elle portait sur le prix du service offert par le FSP. Le FSP a fourni des preuves montrant qu'il avait bien avisé le client des augmentations de prix et de l'expiration du rabais promotionnel dont il profitait. Le FSP a également remis à la CPRST une copie de ses conditions de service qui lui permettaient de modifier le prix et de supprimer des rabais.

Analyse

Dans son objection, le FSP a fait valoir que la plainte du client n'aurait pas dû être acceptée parce qu'il avait agi conformément à ses conditions de service et à ses politiques lorsqu'il a augmenté le prix. Le FSP a soutenu, dans son objection, qu'il avait démontré qu'il avait rempli ses obligations et donc que la plainte du client était donc sans fondement. L'objection portait sur le bien-fondé et la CPRST l'a rejetée.

QUESTION 2 : LA CPRST TIENT-ELLE COMPTE DU RÈGLEMENT DEMANDÉ PAR LE CLIENT LORSQU'ELLE DÉCIDE SI UNE PLAINTÉ EST EN DEHORS DE SON CHAMP DE COMPÉTENCE?

Lorsqu'un client dépose une plainte auprès de la CPRST, on lui demande ce qu'il considère comme une résolution raisonnable à l'égard de sa plainte. Une plainte qui suggère un règlement que la CPRST ne peut pas offrir n'est pas forcément en dehors de son champ de compétence. La CPRST évalue une plainte en déterminant si le Code exige son acceptation ou son rejet, et non seulement en se fondant sur le règlement demandé par le client. Par exemple, un client dépose une plainte en raison de problèmes intermittents de prestation de son service et il demande que le FSP construise d'autres tours de téléphone cellulaire pour améliorer le service. Même si la CPRST ne peut pas exiger qu'un FSP construise des installations supplémentaires, elle peut enquêter au sujet du problème de prestation de services.

QUESTION 3 : QU'Y A-T-IL À FAIRE SI UN FSP S'OPPOSE À L'ACCEPTATION D'UNE PLAINTÉ?

L'objection d'un FSP à l'acceptation d'une plainte doit inclure les éléments suivants :

- Le FSP doit fonder son objection sur un article précis du Code ou fournir un autre motif légitime pour lequel la CPRST ne devrait pas accepter la plainte.
- Le FSP doit fournir une explication complète et claire de ce pourquoi la plainte ne respecte pas les exigences du Code, y compris des documents à l'appui.
- Le FSP doit présenter l'objection dans les 10 jours qui suivent la réception de la plainte transmise par la CPRST.

Les objections qui ne respectent pas les exigences sont considérées comme des manquements au Code.

QUESTION 4 : QUE SE PASSE-T-IL LORSQU'UN FSP S'OPPOSE À L'ACCEPTATION D'UNE PLAINTÉ?

Lorsqu'un FSP s'est opposé à l'acceptation d'une plainte, la CPRST évalue attentivement la plainte et l'objection du FSP. Si la CPRST détermine que l'objection est valide, elle ferme le dossier de la plainte, sinon la plainte demeure ouverte à l'étape du renvoi initial.

ALINÉA 6.7 (B)

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 6.7, 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 [...]

(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 un délai de trente (20) jours après avoir reçu cette plainte de la part du 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.

Contexte

Une fois que la CPRST accepte une plainte, les FSP et les clients ont 30 jours pour tenter de résoudre la question à la satisfaction des deux parties avant que la CPRST n'amorce son enquête sur la plainte. La période de 20 jours est appelée la période de renvoi initial.

QUESTION 1 : QUELLES SONT LES OBLIGATIONS D'UN FSP LORSQUE DES PLAINTES SONT RÉGLÉES À L'ÉTAPE DU RENVOI INITIAL?

Si une plainte est réglée durant la période du renvoi initial, le FSP doit remettre à la CPRST un résumé du règlement convenu avant l'expiration du délai de 20 jours. Les FSP ont le droit de présenter une réponse indiquant que la plainte est réglée seulement si la plainte est effectivement réglée à la satisfaction mutuelle du FSP et du client.

Les clients sont informés lorsqu'un FSP avise la CPRST qu'une plainte a été réglée et reçoivent une copie du rapport du FSP sur le règlement. Les clients doivent aviser la CPRST dans un délai de 15 jours lorsqu'ils estiment que la plainte n'a pas été réglée à leur satisfaction, et expliquer pourquoi ils ne croient pas que leur plainte a été réglée. Si un client le fait, sa plainte passe automatiquement à la prochaine étape du processus de la CPRST. Cependant, si un client ne transmet pas d'avis à la CPRST dans les 15 jours, la CPRST estime que la question est réglée et le dossier de la plainte est fermé.

Les FSP doivent s'assurer que le client juge le règlement satisfaisant avant de soumettre une réponse indiquant le règlement de la plainte. Si un client informe la CPRST que la plainte n'a pas été réglée à sa satisfaction, contrairement à l'avis fourni par le FSP, la CPRST peut déterminer que le FSP ne se conforme pas au code.

ARTICLE 6.7 (B) ET (C)

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 : [...]

(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.

QUESTION 2 : QUELLES SONT LES OBLIGATIONS D'UN FSP À L'ÉGARD DE LA MISE EN ŒUVRE DU RÈGLEMENT?

Lorsque les clients et les FSP s'entendent sur un règlement, ce dernier a un effet exécutoire sur le FSP, qui doit le mettre en œuvre. Cela s'applique aux règlements pris au cours de la période du renvoi initial, de la conciliation ou de l'enquête.

Un FSP qui ne met pas en œuvre un règlement exécutoire commet un manquement grave au Code et la CPRST peut lui imposer divers redressements en conséquence, ce qui peut aller jusqu'à mettre fin à la participation du FSP à la CPRST et signaler au CRTC la non-conformité du FSP à l'exigence réglementaire qui l'oblige à participer à la CPRST.

QUESTION : QUELLES SONT LES OBLIGATIONS D'UN FSP SI UNE PLAINTÉ DEMEURE NON RÉGLÉE?

Si un client d'un FSP n'est pas en mesure de régler la plainte durant la période du renvoi initial, le FSP est tenu d'informer la CPRST que la plainte n'est pas réglée et de lui fournir **tous** les documents pertinents et autres renseignements **avec** la réponse de plainte non réglée avant la fin de la période du renvoi initial de 20 jours.

Exemples de documents qui peuvent être pertinents (liste non exhaustive) :

- copie du contrat signé;
- notes sur les appels ou enregistrements d'appels;
- lettres, courriels ou messages textes envoyés au client;
- les modalités de service et autres politiques pertinentes;
- résultats des essais de vitesse;
- registres d'utilisation;

- les factures;
- les copies des avis de suspension ou de débranchement envoyés au client.

La non-remise de ces renseignements serait considérée comme un manquement au Code.

Pour vous renseigner plus sur les obligations d'un FSP quant aux documents à transmettre à la CPRST, veuillez consulter les annotations sur l'[alinéa 15.1b](#)).

ARTICLE 7 – FRAIS IMPAYÉS 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 :*
- suspendre la date d'exigibilité des frais contestés;*
 - s'abstenir de déclarer les frais contestés à une agence d'évaluation du crédit;*
 - s'abstenir de tenter de recouvrer le montant contesté (directement ou par l'intermédiaire d'une agence de recouvrement);*
 - 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).*

PARAGRAPHES 7.1 ET 7.2

Contexte :

L'article 7 exige que le FSP s'abstienne de mener toute activité de perception à l'égard de frais impayés que le client conteste dans sa plainte jusqu'à ce que cette dernière soit réglée ou autrement traitée. Si la CPRST détermine que le FSP avait le droit de facturer les frais contestés, le FSP peut recourir à son processus de perception habituel, ce qui peut inclure l'application rétroactive de frais de paiement en retard aux frais en question ou la déclaration du solde impayé à une agence d'évaluation du crédit pour la durée des étapes du renvoi initial, de la conciliation et de l'enquête liées à la plainte.

QUESTION 1 : QUE SONT DES « FRAIS CONTESTÉS »?

Des « frais contestés » sont des sommes impayées dans le compte d'un client que celui-ci désigne comme étant problématiques. Les clients peuvent contester toutes sortes de frais, comme les frais de paiement en retard, les frais d'utilisation excédentaire, les frais d'itinérance ou les frais de service mensuels.

Les exigences de l'article 7 s'appliquent seulement aux frais particuliers que le client conteste. Par exemple, si un client conteste des frais d'utilisation excédentaire de données et qu'il n'a payé ni les frais d'utilisation excédentaire ni les frais mensuels ordinaires, le FSP n'est pas autorisé à prendre des mesures pour percevoir les frais d'utilisation excédentaire impayés. Toutefois, le FSP peut entreprendre des activités de perception afin de recouvrer les frais mensuels ordinaires impayés.

QUESTION 2 : QUELLES SONT LES OBLIGATIONS D'UN FSP LORSQU'UN CLIENT CONTESTE DES FRAIS?

Une fois que la plainte d'un client a été acceptée et jusqu'à ce que celle-ci soit réglée ou autrement traitée, le FSP doit suspendre la date d'exigibilité des frais impayés contestés. Cela signifie que le client n'est pas obligé de payer les frais contestés et que le compte du client doit être remis en règle, sauf s'il y a d'autres frais exigibles que le client ne conteste pas. Étant donné que le client n'est pas obligé de payer le montant contesté, le FSP ne peut pas mener d'activités de perception à cet égard ni suspendre le compte en raison du non-paiement du montant contesté. L'article 7 exige également que le FSP s'abstienne d'entreprendre les activités suivantes :

- Déclarer les frais contestés à une agence d'évaluation du crédit (sous réserve de l'application rétroactive de frais; veuillez consulter la [question 6](#)).
- Déclarer les frais contestés à une agence de recouvrement externe.
- Communiquer avec le client pour lui rappeler un solde impayé qui comprend le montant contesté.
- Communiquer avec le client pour menacer de suspendre son service ou d'amorcer des activités de perception si un solde impayé qui comprend les frais contestés demeure impayé.
- Suspendre le service en raison du non-paiement du montant contesté.
- Facturer des intérêts ou des frais additionnels sur le montant impayé contesté (sous réserve de l'application rétroactive de frais; veuillez consulter la [question 6](#)).

Si un FSP a entrepris des activités de perception avant que la plainte soit acceptée, il sera tenu de mettre fin à ces activités. Par exemple, un FSP doit arrêter son processus de perception interne et informer toute agence de recouvrement externe que les mesures liées au montant contesté sont suspendues. Si le compte d'un client a été suspendu en raison du non-paiement du montant contesté, le FSP doit réactiver le service, étant donné que le montant contesté ne sera plus échu.

La CPRST ne considère pas les mesures suivantes comme des « activités de perception » aux fins de l'article 7 :

- Dans le cadre du cycle de facturation normal, remettre au client une facture qui inclut les frais contestés.
- Envoyer au client un message texte ou un courriel automatisé pour l'informer que sa facture mensuelle est accessible, s'il s'agit de la pratique habituelle du FSP.
- Envoyer au client un message texte ou un courriel automatisé pour l'informer du solde de son compte (y compris les frais contestés) une fois que sa facture est accessible, s'il s'agit de la pratique habituelle du FSP.

QUESTION 3 : QU'ARRIVE-T-IL SI UN FSP NE S'ABSTIENT PAS DE MENER DES ACTIVITÉS DE PERCEPTION À L'ÉGARD DE FRAIS CONTESTÉS?

Un client qui croit que son FSP mène des activités de perception à l'égard de frais contestés doit en informer la CPRST. La CPRST ordonnera au FSP de suspendre ces activités et le FSP sera tenu de se conformer.

Un FSP commet un manquement au Code s'il ne suspend pas ses activités de perception à l'égard du montant contesté une fois qu'une plainte a été acceptée.

La CPRST peut formuler des conclusions d'enquête qui tiennent compte de ces faits et exiger qu'un FSP verse une indemnité au client pour les pertes subies par celui-ci qui sont directement attribuables au fait que le FSP ne s'est pas abstenu d'effectuer une perception du montant contesté. Pour vous renseigner plus sur l'indemnisation pour les pertes subies dans de telles situations, veuillez consulter les annotations sur le [paragraphe 7.3](#).

QUESTION 4 : QUELLES SONT LES OBLIGATIONS D'UN FSP LORSQUE DES CLIENTS PRÉAUTORISENT DES PAIEMENTS?

Beaucoup de clients remettent à leur FSP une préautorisation de débiter automatiquement le montant exigible à partir de leur compte ou de facturer automatiquement les frais sur leur carte de crédit.

Si un FSP perçoit un paiement préautorisé avant l'acceptation de la plainte par la CPRST, il n'est pas obligé de rembourser immédiatement le montant, car le paiement a été perçu avant que la plainte ne soit acceptée.

Une fois que la CPRST accepte une plainte par laquelle un client conteste des frais impayés, les FSP ne sont pas tenus de mettre fin aux paiements préautorisés ni de modifier le montant retiré ou les frais afin d'exclure le montant contesté. Si le client souhaite que le montant contesté ne soit pas retiré de son compte ni facturé sur sa carte de crédit, il doit demander au FSP de modifier ou d'annuler l'entente de préautorisation ou il doit demander à son institution financière d'effectuer un arrêt de paiement.

QUESTION 5 : QUAND UN FSP PEUT-IL REPRENDRE LES ACTIVITÉS DE PERCEPTION INTERDITES?

Il est interdit à un FSP d'entreprendre des activités de perception jusqu'à ce que la plainte soit réglée ou autrement conclue. Une plainte est « réglée » si le client et le FSP conviennent mutuellement d'un règlement. Une plainte est « autrement conclue » lorsqu'elle est classée en vertu des [articles 9, 12, ou 14](#).

Une fois qu'une plainte est réglée ou autrement traitée, un FSP peut commencer ou reprendre des activités de perception pour les frais impayés contestés que la CPRST a jugés valides. Un FSP doit attendre de recevoir un avis écrit de la CPRST précisant que la plainte a été réglée ou autrement traitée avant de pouvoir commencer ou reprendre des activités de perception.

QUESTION 6 : UN FSP PEUT-IL ENTREPRENDRE DES ACTIVITÉS DE PERCEPTION RÉTROACTIVEMENT SI LA CPRST DÉCIDE QUE DES FRAIS CONTESTÉS SONT VALIDES?

Une fois qu'une plainte est réglée ou autrement conclue, un FSP peut entreprendre des activités de perception de façon rétroactive pour les frais impayés contestés que la CPRST a jugés valides. Par exemple, un FSP peut facturer rétroactivement des frais de paiement en retard pour des frais impayés pour la durée des étapes du renvoi initial, de la conciliation et de l'enquête liées à la plainte. Un FSP peut également déclarer tout montant impayé à des agences d'évaluation du crédit.

PARAGRAPHE 7.3

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).

QUESTION : LE CLIENT PEUT-IL ÊTRE DÉDOMMAGÉ DES PERTES QU'IL A SUBIES SI UN FSP NE S'EST PAS ABSTENU DE MENER DES ACTIVITÉS DE PERCEPTION?

La CPRST peut accorder une compensation à un client dans les conclusions de son enquête à l'égard de toute perte, de tout dommage ou de tout inconvénient subis par le client en raison des activités de perception menées par le FSP en contravention avec le paragraphe 7.1. Les annotations sur l'[article 13](#) décrivent les facteurs qui sont pris en compte pour déterminer un montant de compensation approprié. Le caractère adéquat et le montant d'une compensation sont déterminés au cas par cas.

ARTICLE 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).

PARAGRAPHE 8.1

Contexte

À titre de condition de participation à la CPRST, les FSP sont tenus de se conformer au [plan de sensibilisation du public](#) de la CPRST. Le plan de sensibilisation vise à s'assurer que les FSP avisent leurs clients de l'aide offerte par la CPRST pour résoudre les différends entre les clients et les FSP. Le plan de mesures « mieux faire connaître la CPRST » exige notamment qu'un avis soit donné au sujet de la CPRST sur les factures des clients et le site Web du FSP, et que les clients soient informés de l'existence de la CPRST s'ils atteignent certains échelons du processus de plainte interne du FSP.

QUESTION 1 : LA CPRST PEUT-ELLE MENER UNE ENQUÊTE POUR DÉTERMINER SI LE FSP S'EST CONFORMÉ AU PLAN DE MESURES « MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LA CPRST » AU MOMENT DE L'ENQUÊTE SUR UNE PLAINTE?

Lorsqu'elle enquête sur une plainte d'un client, la CPRST peut également mener une enquête pour déterminer si le FSP s'est conformé à ses obligations au titre du plan de mesures « mieux faire connaître la CPRST ». Par exemple, si le client informe la CPRST que les factures de son FSP ne contiennent pas le message exigé sur la CPRST, cette dernière peut demander au FSP de la documentation montrant que ce message est transmis aux clients.

QUESTION 2 : LE CLIENT PEUT-IL ÊTRE DÉDOMMAGÉ DES PERTES QU'IL A SUBIES SI UN FSP NE S'EST PAS CONFORMÉ AU PLAN DE MESURES « MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LA CPRST »?

La CPRST peut accorder une compensation à un client dans les conclusions de son enquête à l'égard de toute perte, tout dommage ou tout inconvénient subis par le client parce que le FSP ne l'a pas informé de l'existence de la CPRST en contravention avec l'article 8. Les facteurs qui seront pris en compte pour déterminer un montant de compensation approprié sont décrits dans les annotations sur l'[article 13](#).

ARTICLE 9 – LIBERTÉ DE REFUSER DE DONNER SUITE À UNE PLAINTÉ

- 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.*

QUESTION : DANS QUELLES SITUATIONS LA CPRST PEUT-ELLE DÉCIDER DE NE PAS ACCEPTER UNE PLAINTÉ OU DE NE PAS MENER UNE ENQUÊTE SUR UNE PLAINTÉ?

L'article 9 donne à la CPRST le pouvoir de décider de ne pas accepter une plainte ou de ne pas enquêter sur une plainte dans certaines circonstances. Si la CPRST décide de ne pas accepter une plainte ou de ne pas enquêter sur une plainte conformément à l'article 9, le dossier de la plainte est fermé.

A. PLAINTES FRIVOLES OU VEXATOIRES

QUESTION : QU'EST-CE QU'UNE « PLAINTÉ FRIVOLE OU VEXATOIRE »?

Des plaintes sont frivoles ou vexatoires si elles ne sont pas sérieuses ou si elles sont déposées sans motif raisonnable. Les plaintes frivoles ou vexatoires peuvent être déposées de façon malicieuse ou pour des motifs inappropriés, notamment pour harceler ou importuner.

La CPRST a le pouvoir de décider de ne pas accepter une plainte ou de ne pas enquêter sur une plainte si elle est frivole ou vexatoire. Cependant, lorsque la CPRST reçoit une plainte, elle est évaluée afin de déterminer si elle respecte les exigences de notre Code de procédures. La CPRST n'examine pas le bien-fondé de la plainte ni les motivations du plaignant lorsqu'elle effectue cette évaluation. Dans des circonstances exceptionnelles, la CPRST peut décider de ne pas accepter une plainte ou d'enquêter sur une plainte s'il est évident et manifeste que la plainte est frivole ou vexatoire. Même si les FSP s'opposent souvent à l'acceptation d'une plainte au motif qu'elle est frivole ou vexatoire, un seuil très

élevé doit être atteint et des preuves importantes doivent être présentées. Il ne suffit pas que le FSP affirme que la plainte est frivole ou vexatoire pour que la CPRST décide de ne pas l'accepter.

B. INTÉRÊT JURIDIQUE SUFFISANT

QUESTION : QUE SIGNIFIE L'EXPRESSION « INTÉRÊT JURIDIQUE SUFFISANT »?

La CPRST peut seulement accepter des plaintes d'un particulier ou d'une petite entreprise ayant un intérêt juridique suffisant dans la plainte. En général, cela signifie que la plainte a une incidence sur les droits et les obligations du particulier ou de l'entreprise au titre de la loi.

Dans la plupart des cas, une personne qui ne correspond pas à la définition d'un client énoncée à l'[alinéa 1.1\(e\)](#) ou qui n'est pas autorisée à agir au nom du client ne possède pas un intérêt juridique suffisant dans la plainte.

C. PLAINE QU'IL CONVIENDRAIT MIEUX DE DÉPOSER AUPRÈS D'UN AUTRE ORGANISME, D'UN TRIBUNAL OU D'UNE COUR

QUESTION : DANS QUELLES SITUATIONS UNE PLAINE DEVRAIT-ELLE ÊTRE DÉPOSÉE AUPRÈS D'UN AUTRE ORGANISME, D'UN TRIBUNAL OU D'UNE COUR?

La CPRST peut refuser de prendre des mesures lorsqu'il conviendrait mieux de soumettre le sujet visé par la plainte à un autre organisme, à un tribunal ou à une cour. La CPRST peut recommander à un client de communiquer avec un autre organisme, un tribunal ou une cour, si la CPRST enquête sur la plainte et constate que celle-ci n'entre pas dans son champ de compétence ou que le client demande un règlement que la CPRST n'est pas en mesure d'offrir.

Exemples de plaintes renvoyées à un autre organisme, à un tribunal ou à une cour :

- La CPRST n'était pas en mesure d'accepter une plainte au sujet de frais frauduleux portés par un FSP à la carte de crédit d'une personne, parce que cette dernière n'était pas un client du FSP. La CPRST a suggéré à la personne de communiquer avec les organismes chargés de l'application de la loi.
- La CPRST n'était pas en mesure d'accepter une plainte à propos du service dans une région visée par la réglementation et a dirigé le client vers le CRTC.
- La CPRST a suggéré au client de communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada après qu'il s'est plaint du fait que le FSP n'avait pas protégé ses renseignements personnels, ce qui s'est traduit par la réception d'appels de télémarketing non désirés par le client.
- La CPRST n'était pas en mesure d'exiger que le FSP mette à niveau ses infrastructures pour résoudre le problème de prestation de services signalé par le client. Le client a été dirigé vers le CRTC.

D. ENQUÊTE NON JUSTIFIÉE

QUESTION : LA CPRST FERMERA-T-ELLE UN DOSSIER DE PLAINE EN VERTU DE L'ALINÉA 9.1D) SI ELLE DÉTERMINE QUE LE FSP S'EST ACQUITTÉ DE SES OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT?

La CPRST ne fermera pas un dossier de plainte en vertu de l'alinéa 9.1d) même si elle détermine que le FSP s'est raisonnablement acquitté de ses obligations envers le client. Au lieu de cela, la CPRST

achèvera son enquête et en formulera les conclusions, dans lesquelles elle indiquera que le FSP s'est raisonnablement acquitté de ses obligations envers son client.

E. DÉFAUT DE COLLABORER

QUESTION : QUE SE PASSE-T-IL SI UN CLIENT NE COLLABORE PAS APRÈS AVOIR DÉPOSÉ UNE PLAINTÉ?

Un dossier de plainte peut être fermé si la CPRST détermine qu'un client n'a pas collaboré aux efforts visant à traiter sa plainte et à enquêter à son sujet. Les responsabilités des clients en matière de collaboration sont expliquées dans les annotations sur l'[article 15](#). La CPRST fait plusieurs efforts pour obtenir la collaboration du client avant de fermer la plainte aux termes de l'alinéa 9.1(e).

ARTICLE 10 – OBLIGATION DE REFUSER DE DONNER SUITE À UNE PLAINTÉ

- 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 1er 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.*

QUESTION : DANS QUELLES SITUATIONS LA CPRST DOIT-ELLE REFUSER UNE PLAINTE?

L'article 10 exige que la CPRST refuse des plaintes dans certaines circonstances.

PARAGRAPHE 10.1

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.

QUESTION : QUELLES DÉMARCHES UN CLIENT DOIT-IL ENTREPRENDRE AVANT DE DÉPOSER UNE PLAINTE AUPRÈS DE LA CPRST?

La CPRST ne peut pas accepter une plainte si le client n'a pas informé le FSP du problème et ne lui a pas donné une possibilité raisonnable d'enquêter à son sujet et de le régler. Les FSP peuvent s'opposer à l'acceptation d'une plainte si le client n'a pas communiqué avec eux ou ne leur a pas donné une possibilité raisonnable d'enquêter sur le problème et de le régler. Cette disposition vise à donner aux FSP une occasion de résoudre directement, et le plus rapidement possible, les préoccupations de leurs clients.

Les FSP s'opposent souvent à ce que la CPRST accepte une plainte parce que leurs dossiers n'indiquent pas que le client a communiqué avec eux pour porter le problème à leur attention. Cependant, si le client soutient qu'il a communiqué avec le FSP pour l'informer du problème, la CPRST ne peut pas accepter l'absence de notes au dossier du FSP comme preuve de l'absence de communication. Même s'il est utile qu'ils le fassent, les clients ne sont pas tenus de conserver des dossiers détaillés et méticuleux pour prouver le fait qu'ils ont communiqué d'une façon ou d'une autre avec le FSP.

Exemple de cas

Faits

Un client a mis fin à son service de téléphone prépayé et avait un solde créditeur dans son compte. Le client signale qu'il a reçu un courriel du FSP qui proposait de lui rembourser le solde par chèque. Le client s'est plaint auprès de la CPRST qu'il n'a pas reçu le chèque.

Le FSP s'est opposé à l'acceptation de plainte au motif que le client n'avait pas déjà porté la question à son attention. Le FSP a présenté des captures d'écran des dossiers sur le client qui ne contenaient aucune indication montrant que le client avait déjà communiqué avec le FSP concernant le problème et qui indiquaient que la dernière interaction du client avec le FSP avait eu lieu deux ans avant cet incident.

Analyse

La CPRST a rejeté l'objection du FSP. Quand elle décide si elle doit accepter une plainte, la CPRST prend la plainte au pied de la lettre. Dans ce cas-ci, le client a indiqué qu'il avait déjà tenté de résoudre la question avec le FSP en échangeant des courriels avec celui-ci, mais que le problème est demeuré non résolu.

Les clients doivent offrir à leur FSP une possibilité raisonnable d'enquêter sur le problème et de le régler avant que la CPRST ne puisse accepter la plainte. La question de savoir si un client a donné au FSP une possibilité raisonnable de résoudre une plainte dépend des circonstances particulières de la plainte et elle est tranchée au cas par cas. Il n'est pas nécessaire que le client épuise tous ses recours auprès du FSP ou passe par tous les échelons du processus interne de traitement des plaintes du FSP, et il n'est pas non plus tenu de consacrer une quantité minimale ou précise de temps pour tenter de résoudre la plainte avec le FSP, afin de répondre à l'exigence selon laquelle le FSP doit avoir eu une possibilité raisonnable d'enquêter sur le problème et de le résoudre.

Exemples d'un FSP ayant une possibilité raisonnable de régler le problème

- Le FSP n'enquête pas sur un problème ou ne le règle pas une fois qu'il en est informé. Selon les circonstances, la CPRST peut estimer que le FSP a eu une possibilité raisonnable de régler le problème.
- Le client n'a pas été en mesure de communiquer avec le FSP après plusieurs tentatives et a déposé une plainte auprès de la CPRST.
- Le client subit de nouveau un problème que le FSP avait déjà tenté de résoudre. Par exemple, un client dépose une plainte auprès de la CPRST après avoir subi des interruptions de service intermittentes. Au cours du mois précédent, le client avait informé le FSP des problèmes de prestation de services récurrents et le FSP avait tenté de les régler. La CPRST peut être en mesure d'accepter la plainte à propos des interruptions de service, même si le client n'avait pas informé le FSP du nouveau problème.
- Avant de déposer une plainte auprès de la CPRST, le FSP et le client ont discuté du problème, et le client a accepté un règlement. Le client a par la suite changé d'avis et se demande si le règlement est acceptable. Il dépose alors une plainte auprès de la CPRST. Il s'agit d'une plainte acceptable – le client n'est pas tenu de donner au FSP une autre occasion de régler la plainte avant de déposer une plainte auprès de la CPRST.

Exemples d'un FSP n'ayant pas une possibilité raisonnable de régler le problème

- Le client a refusé de communiquer avec le FSP pour l'informer du problème parce que le client était frustré et ne croyait pas que le FSP pouvait régler la situation.
- Le FSP n'a pas eu la possibilité de trouver une solution au problème. Par exemple, le FSP a accepté d'offrir un crédit au client et ce dernier a déposé une plainte auprès de la CPRST avant que le FSP ne puisse porter le crédit à son compte.

Les FSP utilisent fréquemment cet article du Code pour s'opposer aux plaintes qui, selon eux, ont déjà été réglées avant que le client ne dépose sa plainte. Lorsque la CPRST reçoit une telle objection, elle demande au FSP et au client de lui fournir plus de renseignements sur le moment où le client a porté l'affaire à l'attention du FSP.

ALINÉA 10.2(A)

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.

QUESTION 1 : QU'EST-CE QU'UNE « DÉCISION » ?

La CPRST ne considère pas toutes les mesures qu'elle prend durant le traitement de la plainte comme une décision. En général, les évaluations qui entraînent directement la fermeture d'un dossier de plainte sont considérées comme des « décisions ». On estime qu'une plainte a fait l'objet d'une « décision » dans les cas suivants :

- La CPRST ferme la plainte parce que le client et le FSP ont convenu mutuellement d'un règlement.
- La CPRST ferme la plainte parce le client choisit de la retirer.
- La CPRST a exercé son pouvoir discrétionnaire ou son obligation de refuser de donner suite à la plainte, et le dossier a été fermé en vertu des [articles 9](#) ou [10](#). Les dossiers fermés en vertu de l'alinéa 9.1e) parce que le client n'a pas collaboré avec la CPRST sont généralement considérés comme des dossiers ayant fait l'objet d'une décision, sauf si la CPRST conclut que le retard du client était excusable, par exemple s'il était à l'hôpital. Dans de tels cas, la CPRST conserve la discrétion de rouvrir la plainte du client;
- la CPRST émet les conclusions de l'enquête ([article 12](#));
- la CPRST émet les conclusions de l'enquête confirmées ou modifiées ([article 14](#)).

QUESTION 2 : SI UNE PLAINTÉ A FAIT L'OBJET D'UNE DÉCISION, LA CPRST PEUT-ELLE ACCEPTER UNE NOUVELLE PLAINTÉ À PROPOS DU MÊME PROBLÈME ?

Pour éviter les plaintes en double, la CPRST ne peut pas accepter une nouvelle plainte si le problème visé par celle-ci est identique à celui inclus dans une plainte antérieure qui a fait l'objet d'une décision de la CPRST.

Exemple de cas

Faits

Un client a déposé une plainte contre son FSP indiquant qu'il n'avait pas reçu un rabais qu'il s'était fait promettre lorsqu'il a accepté un contrat. La CPRST a enquêté sur la plainte et déterminé que le client s'était fait facturer le bon montant. La CPRST a émis les conclusions de l'enquête, déterminant que le client s'était fait facturer le bon montant.

Cinq jours après la fermeture de la plainte, le client a déposé une autre plainte. Il contestait le fait que le FSP continuait de lui facturer le même montant.

Analyse

La plainte initiale du client était un différend en matière de facturation qui concernait ce que le client s'était fait promettre lorsqu'il a accepté le contrat. La seconde plainte concernait la facturation continue de ces frais. Même si la nouvelle plainte concerne de « nouveaux » frais, la question centrale dans les deux plaintes est celle de savoir si les frais étaient ceux qui avaient été convenus. Étant donné que la nouvelle plainte était un prolongement de la plainte précédente qui avait fait l'objet d'une décision, la CPRST n'était pas en mesure d'accepter la nouvelle plainte.

La CPRST peut accepter une plainte qui semble être identique à une plainte antérieure si la nouvelle plainte concerne un problème qui n'a pas déjà été traité.

Exemple de cas

Faits

Le forfait de téléphone sans fil d'un client comprenait les appels et messages textes illimités aux États-Unis. Entre avril et juin 2017, le client s'est fait facturer des frais d'itinérance quotidiens par son FSP pour des appels et des messages qu'il a faits pendant qu'il était en voyage aux États-Unis. En juillet 2017, le client a déposé une plainte auprès de la CPRST pour contester les frais. La plainte a été réglée lorsque le FSP a remboursé les frais au client.

Entre mars et mai 2018, le client était en voyage aux États-Unis et le FSP lui a facturé des frais d'itinérance quotidiens pour le service qu'il a utilisé pendant cette période. En mai 2018, le client a déposé une autre plainte auprès de la CPRST qui contestait les nouveaux frais et qui faisait mention de sa plainte antérieure.

Le FSP a fait valoir que la CPRST n'aurait pas dû accepter la plainte aux termes de l'alinéa 10.2(a) parce qu'elle avait déjà fait l'objet d'une décision de la CPRST.

Analyse

La CPRST a rejeté l'objection du FSP. Même si le client a mentionné sa plainte antérieure et même si la nature du problème était la même dans les deux plaintes, la nouvelle plainte portait sur un problème à propos duquel la CPRST n'avait pas déjà enquêté.

Exemple de cas

Faits

En janvier 2019, un client a déposé une plainte parce que son service Internet tombait occasionnellement en panne. La CPRST a enquêté sur la plainte, qui a été fermée lorsque le FSP a accepté d'envoyer un nouveau modem au client. En septembre 2019, le client a déposé une nouvelle plainte parce que son service Internet tombait de nouveau en panne à l'occasion.

Le FSP a fait valoir que la CPRST n'aurait pas dû accepter la nouvelle plainte en se fondant sur l'alinéa 10.2(a) parce que la nouvelle plainte était identique à la plainte antérieure, au sujet de laquelle la CPRST avait déjà rendu une décision.

Analyse

La CPRST a rejeté l'objection du FSP. Même si la nature du problème était la même dans les deux plaintes, la nouvelle portait sur un problème de prestation de services à propos duquel la CPRST n'avait pas déjà enquêté. La CPRST ne peut pas enquêter sur la cause du problème de prestation de services lorsqu'elle décide si elle doit accepter une plainte.

QUESTION 3 : SI UNE PLAINTÉ A FAIT L'OBJET D'UNE DÉCISION, LA CPRST PEUT-ELLE ACCEPTER UNE NOUVELLE PLAINTÉ À PROPOS D'UN PROBLÈME CONNEXE?

Il arrive parfois que des clients déposent une nouvelle plainte qui est liée à une plainte antérieure. Si une nouvelle plainte est liée à une plainte antérieure, cela signifie que le problème sous-jacent dans

la plainte antérieure entraîne de nouvelles conséquences qui n'existaient pas au moment du traitement de la plainte antérieure.

Selon les circonstances de la plainte, la CPRST peut accepter la nouvelle plainte.

Exemple de cas

Faits

Un client a déposé une plainte contre son FSP au sujet d'un différend de facturation. Le client n'avait pas payé ses factures pendant trois mois parce qu'il croyait que les frais facturés par le FSP étaient erronés. La CPRST a enquêté sur la plainte et déterminé que le FSP n'avait commis aucune faute et que tous les frais étaient valides. La CPRST a enquêté sur la plainte et a émis les conclusions de l'enquête dans lesquelles elle a déterminé que le FSP n'avait commis aucune faute et que tous les frais étaient valides.

Quelques jours après la fermeture de sa plainte initiale, le client a déposé une nouvelle plainte. Il conteste maintenant le fait que son FSP a déclaré le solde impayé à une agence d'évaluation du crédit.

Analyse

La CPRST avait enquêté sur un différend de facturation à la suite de la plainte initiale. Même si la cause sous-jacente de la déclaration faite à une agence d'évaluation du crédit était peut-être la même que celle à l'origine du différend de facturation, la CPRST n'avait pas enquêté sur la déclaration du solde impayé à l'agence d'évaluation du crédit. La plainte soulevait donc une nouvelle question et la CPRST a accepté d'enquêter à son sujet.

ALINÉA 10.2(B)

10.2 La personne titulaire du poste de commissaire ne doit donner suite à aucune plainte prétendument soumise en vertu du présent code qui :

(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.

Contexte

La CPRST ne peut pas accepter une plainte si le FSP ou le client a déposé la même plainte auprès d'un autre organisme qui a le pouvoir de verser des indemnités au client pour les pertes découlant du problème avant de déposer une plainte auprès de la CPRST. Lorsque les clients déposent leur plainte à plusieurs organismes qui comprennent la CPRST, les FSP s'opposent souvent à l'acceptation de la plainte par la CPRST en invoquant l'alinéa 10.2(b).

QUESTION : QU'EST-CE QU'UN ORGANISME QUI A LE « POUVOIR DE VERSER DES INDEMNITÉS AU CLIENT »?

Il existe divers organismes de traitement des plaintes des clients au Canada qui n'ont pas le pouvoir de verser des indemnités à un client, y compris le CRTC, le Better Business Bureau, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le Bureau de la concurrence et les groupes de défense des

consommateurs. Les plaintes déposées à de tels organismes n'empêchent pas le dépôt d'une plainte auprès de la CPRST.

La CPRST ne peut pas accepter une plainte ou enquêter à son sujet si elle fait ou faisait l'objet d'une poursuite judiciaire dans laquelle le client demande une indemnisation du FSP, car un tribunal judiciaire a le pouvoir de verser des indemnités à un client pour les pertes découlant des problèmes visés par la plainte.

ALINÉA 10.3(A) ET PARAGRAPHE 10.5

10.3 La personne titulaire du poste de 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.

10.5 Nonobstant l'alinéa 10.3(a), la personne titulaire du poste de 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.

QUESTION 1 : Y A-T-IL UNE DATE LIMITE POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ?

Le Code précise que les clients doivent déposer leur plainte avant l'expiration d'un certain délai. Il s'agit d'un délai d'un an qui peut être prolongé jusqu'à 18 mois si la plainte respecte les critères du paragraphe 10.5.

En vertu de l'alinéa 10.3(a), les clients doivent déposer leur plainte au plus tard un an après la date à laquelle ils ont eu ou auraient dû avoir connaissance du problème. Par exemple, si un client remarque une erreur sur sa facture le 20 mars 2018, il doit déposer sa plainte au plus tard le 19 mars 2019.

Le paragraphe 10.5 permet aux clients de déposer une plainte dans un délai de 18 mois suivant la date à laquelle ils ont eu ou auraient dû avoir connaissance du problème si les critères suivants sont remplis :

- Le client a porté le problème à l'attention de son FSP au plus tard un an après la date à laquelle il a eu ou aurait dû avoir connaissance du problème.
- Le client et le FSP ont continué de tenter de régler le problème plus d'un an après la date à laquelle le client a eu ou aurait dû avoir connaissance du problème.
- Le client dépose sa plainte au plus tard 18 mois après la date à laquelle il a eu ou aurait dû avoir connaissance du problème.

Par exemple, si un client remarque une erreur sur sa facture le 4 juillet 2017, il peut déposer une plainte auprès de la CPRST au plus tard le 3 janvier 2019, à condition qu'il ait porté l'erreur à l'attention de son FSP au plus tard le 3 juillet 2018 et qu'il ait tenté, avec son FSP, de corriger l'erreur entre le 4 juillet 2017 et le 3 janvier 2019.

La question de savoir si un client a continué de tenter de régler le problème dépend des circonstances de la plainte et elle est évaluée au cas par cas. Il n'est pas nécessaire que le client épuise le processus interne de traitement des plaintes du FSP ou passe par tous les échelons de ce processus pour répondre à l'exigence.

Exemple de cas

Faits

Un client a eu un problème avec son service sans fil en avril 2018 et l'a immédiatement porté à l'attention de son FSP. Le FSP a tenté de résoudre le problème, mais au cours des mois qui ont suivi, le problème a persisté. Le client a avisé le FSP chaque fois que le problème s'est produit, mais ce dernier n'a jamais été en mesure de le résoudre à la satisfaction du client. Le client a déposé une plainte auprès de la CPRST en juin 2019.

Analyse

Même si la plainte a été déposée après le délai d'un an prévu au paragraphe 10.3, la CPRST a accepté la plainte parce qu'elle répondait aux exigences du paragraphe 10.5. Le client a porté le problème à l'attention du FSP moins d'un an après en avoir pris connaissance, tenté de le résoudre avec le FSP et déposé sa plainte moins de 18 mois après en avoir pris connaissance.

Exemple de cas

Faits

Un client a commencé à avoir un problème avec la prestation de son service Internet le 1^{er} novembre 2017. Le 5 mars 2018, le client a porté le problème à l'attention du FSP, qui a tenté de le résoudre au cours des mois suivants. Étant donné que le problème ne pouvait pas être résolu à la satisfaction du client, ce dernier a déposé une plainte auprès de la CPRST le 16 juin 2019.

Analyse

La plainte n'a pas été acceptée parce qu'elle a été déposée après le délai prévu au paragraphe 10.5. Le client a porté le problème à l'attention du FSP moins d'un an après en avoir pris connaissance, et il a tenté de le résoudre avec le FSP. Cependant, le client a déposé sa plainte plus de 18 mois après avoir pris connaissance du problème. Pour que la plainte puisse être acceptée, le client aurait dû la déposer au plus tard le 30 mars 2019.

QUESTION 2 : QU'EST-CE QUE LA « DILIGENCE RAISONNABLE » ?

La question de savoir si un client « aurait dû avoir connaissance » d'un problème et s'il a fait preuve de « diligence raisonnable » pour s'informer est une question de fait qu'il faut trancher au cas par cas. En général, la CPRST estime que la « diligence raisonnable » comprend le fait de consulter régulièrement ses factures et ses relevés de carte de crédit et de compte bancaire, ainsi que les avis envoyés par le FSP. On ne s'attend pas à ce que les clients possèdent des connaissances détaillées des procédures de bureau du FSP, de l'ingénierie des réseaux, etc.

Exemple de cas

Faits

Une cliente a fermé son compte en janvier 2018 et fourni une nouvelle adresse de courriel à son FSP. Il restait un solde à payer dans le compte de la cliente après la fermeture de celui-ci. Le FSP a envoyé des avis à l'adresse de courriel originale de la cliente pendant plusieurs mois et a déclaré le montant en souffrance à une agence de recouvrement, après quoi le montant impayé est apparu sur le rapport d'évaluation de crédit de la cliente. L'agence de recouvrement a communiqué avec la cliente à sa nouvelle adresse de courriel. La cliente a communiqué avec son FSP, qui l'a informée que, si elle payait la somme directement au FSP, celui-ci modifierait la déclaration qui avait été faite à une agence d'évaluation du crédit. La cliente a payé la somme en juin. Plusieurs mois plus tard, la cliente a appris que le rapport d'évaluation de crédit n'avait pas été modifié. La cliente a déposé une plainte au sujet de ce rapport. Le FSP a contesté la plainte, car un avis sur le solde en souffrance avait été envoyé à l'adresse de courriel originale de la cliente et, selon le FSP, la cliente avait la responsabilité de mettre à jour ses coordonnées à partir de son compte en ligne.

Analyse

Dans le cadre de son enquête, la CPRST a constaté que la cliente avait fourni au FSP ses nouvelles coordonnées, mais que le FSP n'avait pas mis à jour ses dossiers. Cette omission a empêché la cliente de recevoir les avis concernant le solde à payer. De plus, la cliente n'a pas été informée par le FSP qu'il avait décidé de ne pas mettre à jour son évaluation de crédit en juin. La CPRST a estimé que la cliente n'était pas tenue de faire preuve d'une plus grande diligence.

QUESTION 3 : DANS QUELLES SITUATIONS LA CPRST PEUT-ELLE ACCEPTER DES PLAINTES À PROPOS D'UN PROBLÈME CONTINU QUI S'EST MANIFESTÉ POUR LA PREMIÈRE FOIS IL Y A PLUS D'UN AN?

L'acceptation de plaintes portant sur un problème continu dépend des circonstances en cause et sera décidée au cas par cas.

La CPRST peut accepter des plaintes portant sur un problème récurrent qui a commencé il y a plus d'un an si le problème est intermittent ou variable. Par exemple, si un client se plaint de problèmes intermittents touchant la prestation de son service Internet, ce qui signifie que le service fonctionne bien par moments et qu'il est au ralenti ou en panne à d'autres moments, la plainte peut être acceptée même si le problème a commencé il y a plus d'un an.

Si une enquête est menée sur une plainte à propos d'un problème récurrent, les délais prévus à l'alinéa 10.3(a) et au paragraphe 10.5 s'appliquent toujours. Cela signifie que la CPRST peut enquêter seulement sur la partie de la plainte qui concerne des faits s'étant produits 12 mois ou moins avant la date du dépôt de la plainte. Toutefois, si le client répond aux exigences du paragraphe 10.5, la CPRST peut enquêter sur la partie de la plainte qui concerne des faits s'étant produits dans les 18 mois qui ont suivi la date à laquelle le client a déposé sa plainte.

Par exemple, si un client connaît des problèmes intermittents avec la prestation de son service Internet depuis avril 2018, mais qu'il dépose sa plainte seulement en juin 2019, celle-ci peut être acceptée. Si la plainte fait l'objet d'une enquête et que la CPRST détermine que le client n'a pas tenté de résoudre

le problème avec son FSP, la CPRST n'examinera pas les problèmes de prestation de service survenus avant juin 2018 et pourra seulement enquêter sur les faits survenus après cette date. Cependant, si la CPRST détermine que le client a informé le FSP des problèmes à un moment donné entre avril 2018 et avril 2019 et qu'il a continué de tenter de les résoudre après avril 2019, la CPRST pourra se pencher sur les problèmes de prestation de service survenus à compter d'avril 2018.

QUESTION 4 : LA CPRST PEUT-ELLE EXAMINER DES PREUVES PORTANT SUR DES FAITS ANTÉRIEURS AU PROBLÈME VISÉ PAR LA PLAINTÉ?

Les FSP s'opposent souvent à la présentation de documents dont la date est antérieure à celle du problème visé par la plainte, car ils affirment, en se fondant sur l'alinéa 10.3(a), que la CPRST n'a pas le pouvoir de les demander. Cependant, la CPRST a souvent besoin de documentation sur des faits survenus avant le problème, et elle est autorisée à la demander et à l'examiner dans le cadre de l'enquête sur la plainte. Par exemple, un client peut se plaindre du fait qu'il a signé un contrat de trois ans pour un service, mais que le prix et le service ont changé après deux ans. La CPRST demandera une copie du contrat afin de déterminer la nature exacte de l'entente.

ALINÉA 10.3(B)

10.3 La personne titulaire du poste de commissaire ne doit pas donner suite à une 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.

QUESTION : LA CPRST PEUT-ELLE ACCEPTER DES PLAINTES À PROPOS D'UN PROBLÈME QUI EST APPARU PLUS D'UN AN AVANT QU'UN FOURNISSEUR DE SERVICES NE DEVIENNE UN FSP?

Si la CPRST reçoit une plainte qui entre dans son champ de compétence contre un fournisseur de services non participant, elle communiquera avec le fournisseur afin de l'inscrire à titre de FSP. La date à laquelle le fournisseur de services devient un FSP est appelée la date de participation.

Si un client dépose une plainte à propos d'un problème qui est apparu plus d'un an avant la date de participation d'un fournisseur de services, la CPRST ne peut pas accepter la plainte. Aux fins de cet article, la CPRST rendra sa décision en fonction de la date à laquelle le problème est survenu, et non de la date à laquelle le client en a eu ou aurait dû en avoir connaissance.

Exemple de cas

Faits

Un client a annulé son service Internet en février 2018. Le fournisseur de services n'a pas traité la demande d'annulation et a continué de facturer des frais au client jusqu'en décembre 2018. Le client a appris que des frais continuaient de lui être facturés seulement en mai 2019, lorsqu'il s'est rendu compte que les factures impayées avaient été déclarées à une agence d'évaluation du crédit. Le client a déposé une plainte auprès de la CPRST en juin 2019 après que le fournisseur a refusé de corriger la facturation et la déclaration faite à l'agence d'évaluation du crédit.

La date de participation du FSP était en avril 2019. Le FSP s'est opposé en faisant valoir que la CPRST n'aurait pas dû accepter la plainte en vertu de l'alinéa 10.3(b) parce que le problème qui a mené à la plainte s'était produit plus d'un an avant la date de participation du FSP.

Analyse

La CPRST était d'accord avec l'objection du FSP. Même si le client a pris connaissance du problème en mai 2019, le problème était survenu en février 2018, soit plus d'un an avant la date de participation du FSP. Par conséquent, la CPRST n'était pas autorisée à accepter la plainte.

ARTICLE 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.

QUESTION 1 : QU'EST-CE QUE LA « CONCILIATION » ET QUEL PROCESSUS LA CPRST SUIT-ELLE LORSQU'ELLE TENTE DE RÉSOUDRE LES PLAINTES?

Dans les cas où le FSP a soumis les documents requis énoncés à l'[alinéa 6.7c](#)), la CPRST collaborera avec le client et le FSP pour trouver un règlement mutuellement acceptable à la plainte.

Si aucun règlement n'est possible, la CPRST procédera à une enquête pour déterminer si le FSP a raisonnablement respecté ses obligations envers le client.

QUESTION 2 : QU'EST-CE QU'UNE « ENQUÊTE » ET QUEL PROCESSUS LA CPRST SUIT-ELLE LORSQU'ELLE MÈNE DES ENQUÊTES?

Au cours d'une enquête, la CPRST recueille les renseignements nécessaires auprès du client et du FSP. Tout au long de l'enquête, le fardeau de la preuve incombe au FSP. Cela signifie que le FSP doit fournir des preuves pour appuyer sa position.

Dans le cadre de l'enquête, la CPRST cherche à déterminer si le FSP s'est raisonnablement acquitté de ses obligations dans ses rapports avec le client. Pour vous renseigner plus sur la norme d'examen de la CPRST, veuillez consulter les annotations sur l'[article 4](#).

Une fois que la CPRST a déterminé si le FSP s'est acquitté de ses obligations, elle émet les conclusions de l'enquête. Cela peut se produire au moment de la conciliation ou de l'enquête. Pour obtenir plus de renseignements sur les conclusions de l'enquête, veuillez consulter les annotations sur l'[article 12](#).

À tout moment durant le processus d'enquête, le FSP et le client peuvent s'entendre sur un règlement afin de fermer la plainte.

QUESTION 3 : QUE SE PASSE-T-IL SI LE CLIENT ET LE FSP ACCEPTENT DE RÉGLER LA PLAINTÉ?

Lorsqu'un client et le FSP s'entendent sur un règlement mutuellement acceptable aux étapes de la conciliation ou de l'enquête, ce règlement a un effet exécutoire sur le FSP, qui doit le mettre en œuvre.

Un FSP qui ne met pas en œuvre un règlement exécutoire commet un manquement grave au Code et la CPRST peut lui imposer divers redressements en conséquence, ce qui peut aller jusqu'à mettre fin à la participation du FSP à la CPRST et signaler au CRTC la non-conformité du FSP à l'exigence réglementaire qui l'oblige à participer à la CPRST.

ARTICLE 12 – CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE

QUESTION 1 : QU'EST-CE QUE LES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE?

À l'étape de la conciliation ou de l'enquête, la CPRST formulera les conclusions de l'enquête une fois qu'elle sera en mesure de déterminer si le FSP s'est raisonnablement acquitté de ses obligations envers son client en vertu de l'[article 4](#). Les conclusions de l'enquête résument les problèmes non résolus et notre détermination à savoir si le FSP s'est acquitté de ses obligations envers son client. Si la CPRST constate que le FSP n'a **pas** respecté ses obligations envers le client, les conclusions de

l'enquête énonceront les mesures correctives nécessaires pour régler la plainte, en expliquant ce que le FSP doit faire pour corriger le manquement.

QUESTION 2 : QUELLES SONT LES OPTIONS DU CLIENT LORSQU'IL REÇOIT LES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE?

Un client a trois options pour répondre aux conclusions de l'enquête de la CPRST :

1. Accepter les conclusions

Si le client et le FSP acceptent les conclusions de l'enquête, le dossier est clos. Le FSP doit mettre en œuvre toute mesure corrective prévue dans les conclusions de l'enquête.

2. Rejeter les conclusions

Le rejet des conclusions de l'enquête met fin au processus de la CPRST. Il libère le client et le FSP de notre processus, et le client est libre d'exercer des recours ailleurs, comme auprès d'un tribunal des petites créances.

3. Demander un examen de cas

Le client peut demander un examen de cas s'il croit que la CPRST a commis une erreur de fait ou une erreur dans l'interprétation des obligations du FSP, ce qui a eu une incidence sur les conclusions de l'enquête. Pour vous renseigner plus sur l'examen de cas, veuillez consulter les annotations sur l'[article 14](#).

QUESTION 3 : QUELLES SONT LES OPTIONS DU FSP LORSQU'IL REÇOIT LES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE?

Un FSP a deux options pour répondre aux conclusions de l'enquête de la CPRST :

1. Accepter les conclusions

Si le client et le FSP acceptent les conclusions de l'enquête, le dossier est clos. Le FSP doit mettre en œuvre toute mesure corrective prévue dans les conclusions de l'enquête. Le défaut de mettre en œuvre les conclusions de l'enquête est considéré comme une grave dérogation à notre processus (voir la [question 4](#)).

2. Demander un examen de cas

Le FSP peut demander un examen de cas s'il croit que la CPRST a commis une erreur de fait ou une erreur dans l'interprétation des obligations du FSP, ce qui a eu une incidence sur les conclusions de l'enquête. Pour vous renseigner plus sur l'examen de cas, veuillez consulter les annotations sur l'[article 14](#).

QUESTION 4 : QUELLES SONT LES OBLIGATIONS D'UN FSP CONCERNANT LA MISE EN ŒUVRE DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE?

Lorsqu'un client et un FSP acceptent les conclusions de l'enquête (y compris lorsqu'ils ont été réputés avoir accepté les conclusions de l'enquête), ces conclusions deviennent exécutoires pour le FSP, et ce dernier doit rapidement mettre en œuvre les mesures correctives énoncées dans les conclusions de l'enquête.

Si un client informe la CPRST que le FSP n'a pas mis en œuvre les conclusions de l'enquête, la CPRST communiquera avec ce dernier pour déterminer s'il a pris des mesures pour ce faire. Le défaut de mettre en œuvre les conclusions de l'enquête constitue une grave dérogation au Code, et la CPRST communiquera immédiatement avec le FSP pour l'inciter à se conformer. Si le FSP continue de refuser de mettre en œuvre les conclusions de l'enquête, la CPRST peut mettre fin à sa participation à la CPRST.

ARTICLE 13 – MESURES DE RÉPARATION

QUESTION : DANS QUELLES SITUATIONS LA CPRST ESTIMERA-T-ELLE QU'IL CONVIENT QU'UN FSP VERSE UN « DÉDOMMAGEMENT FINANCIER » AU CLIENT?

Si la CPRST détermine, dans ses conclusions de l'enquête, que le FSP n'a pas respecté ses obligations envers le client, elle décidera s'il convient qu'un FSP dédommage le client qui a subi une perte, des dommages ou des inconvénients directement en raison du manquement du FSP à ses obligations envers le client.

Un dédommagement financier ne peut pas être utilisé pour punir un FSP. Il s'agit d'un outil utilisé pour dédommager un client à l'égard des répercussions financières du manquement du FSP à ses obligations envers le client.

A. DÉDOMMAGEMENT APPROPRIÉ

QUESTION : QUELS FACTEURS LA CPRST EXAMINERA-T-ELLE POUR DÉTERMINER UN DÉDOMMAGEMENT APPROPRIÉ?

Au moment d'émettre les conclusions de l'enquête, la CPRST tiendra compte d'un certain nombre de facteurs pour déterminer le montant qui constitue un dédommagement approprié des pertes, dommages ou inconvénients subis par le client directement en raison du manquement du FSP à ses obligations envers lui, y compris les obligations du FSP en vertu des [articles 7](#) ou [8](#). Ces facteurs concernent principalement la conduite du client et du FSP avant le dépôt d'une plainte du client auprès de la CPRST.

Exemples de facteurs qui peuvent être pris en compte (liste non exhaustive) :

- la gravité du problème et les coûts connexes engagés par le client afin de le régler;
- les mesures prises par le FSP en réponse à la plainte;
- le caractère raisonnable de la plainte et du règlement demandé;
- le caractère raisonnable de toute offre que le FSP a faite pour régler la plainte;
- le caractère raisonnable du temps consacré par le client à travailler pour régler sa plainte.

La question de savoir s'il convient d'accorder un dédommagement et le montant de ce dédommagement sont déterminés au cas par cas.

B. DOMMAGES CONSÉCUTIFS

QUESTION 1 : QUE SONT LES « DOMMAGES CONSÉCUTIFS »?

En général, la CPRST interprète le terme « dommages consécutifs » comme un terme désignant les dommages-intérêts qui sont accordés afin de dédommager une personne qui a subi une perte, un dommage ou un inconvénient en raison de circonstances particulières ou pour des résultats qui n'auraient pu être raisonnablement prévus.

QUESTION 2 : LA CPRST PEUT-ELLE ACCORDER DES DOMMAGES CONSÉCUTIFS?

La CPRST **ne peut pas** accorder de dommages consécutifs. La CPRST peut seulement dédommager un client s'il a subi une perte directe qui peut être confirmée et qui a été causée par le manquement du FSP à ses obligations. La CPRST évaluera au cas par cas si les pertes invoquées par le client sont des pertes directes ou consécutives.

C. LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ

QUESTION 1 : QU'EST-CE QU'UNE « LIMITATION DE RESPONSABILITÉ »?

Les FSP ajoutent généralement une clause de limitation de responsabilité aux contrats qu'ils concluent avec des clients. En général, une clause de « limitation de responsabilité » limite les types de réclamations qui peuvent être faites contre le FSP, la somme que le FSP peut être tenu de payer en cas de pertes ou les types de pertes dont il peut être tenu responsable.

QUESTION 2 : UNE CLAUSE DE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE LIMITE-T-ELLE LE MONTANT DU DÉDOMMAGEMENT QUE LA CPRST PEUT ACCORDER LORSQU'ELLE ÉMET UNE CONCLUSION D'ENQUÊTE?

La CPRST a le pouvoir de refuser d'appliquer la limitation de responsabilité lorsqu'elle émet ses conclusions d'enquête. La CPRST le fera au besoin afin d'accorder un redressement juste et approprié au client.

Exemple de cas

Faits

Un client d'une petite entreprise qui avait un solde en souffrance a reçu un avis du FSP indiquant que son service serait interrompu si l'entreprise ne payait pas le montant en question dans les 10 jours. Le client a immédiatement payé le solde en entier, mais son service a quand même été suspendu deux jours plus tard. La CPRST a déterminé que le FSP n'avait pas pris de mesures appropriées pour résoudre la situation, ce qui avait retardé de huit jours le rebranchement du service. Le client a pu démontrer que l'entreprise qu'il exploite avait subi une perte de revenus pendant ce temps. Les conditions de service du FSP contenaient une clause de limitation de responsabilité qui limitait le type de dommages et la somme dont il pouvait être tenu responsable.

Analyse

La CPRST n'était pas en mesure de confirmer le montant des pertes de revenus attribuables à l'interruption de service, mais elle a conclu que le client avait subi un inconvénient important en raison de celle-ci. La CPRST a refusé d'appliquer la clause de limitation de responsabilité parce qu'elle empêchait le client d'être indemnisé équitablement. Par conséquent, la CPRST a exigé que le FSP verse au client un dédommagement de 1 500 \$.

Exemple de cas

Faits

Un client d'une petite entreprise qui exploite un cabinet de médecin a connu une panne de service Internet. Le client a communiqué avec le FSP dès qu'il a découvert que son service Internet était interrompu et a également appelé un technicien informatique tiers pour tenter de rebrancher son service. Le FSP n'a été en mesure de corriger la panne que le lendemain. Étant donné que le cabinet du client dépendait d'une connexion Internet pour accéder au système de gestion des dossiers de santé, le client a dû refuser des patients et interrompre ses activités pendant toute une journée ouvrable. Le FSP a reconnu plus tard que la panne de service découlait d'une erreur qu'il a commise. Les conditions de service du FSP stipulaient que celui-ci n'indemniserait pas les entreprises clientes pour une perte de revenus découlant de pannes de service.

Analyse

Le client a été en mesure de démontrer la perte de revenus subie par son cabinet ainsi que les montants qui lui avaient été facturés par le technicien tiers. La CPRST a refusé d'appliquer la clause de limitation de responsabilité. La CPRST a constaté que le FSP devait payer un dédommagement de 4 065,58 \$ au client, ce qui tenait compte des coûts informatiques du client et d'une partie des pertes subies par l'entreprise.

ARTICLE 14 – EXAMEN DES CAS

14.1 À la réception d'une demande d'examen de cas en vertu du paragraphe **Error! Reference source not found.**, 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 **Error! Reference source not found.**, 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.*

QUESTION 1 : POUR QUELS MOTIFS LA CPRST ACCEPTERA-T-ELLE UNE DEMANDE D'EXAMEN DE CAS?

Un client ou un PSP peut demander un examen de cas des conclusions d'enquête en se fondant sur deux motifs :

1. Erreur de fait

Une erreur de fait peut survenir si les conclusions de l'enquête font état d'une anomalie ou omettent des faits qui ont une incidence sur les conclusions de l'enquête. Par exemple :

- indication erronée du type de contrat (sur une base mensuelle par rapport à un contrat à durée déterminée), puisque les FSP ont des obligations différentes pour les contrats mensuels et les contrats à durée déterminée;
- mauvaise indication de la date de la suspension ou du débranchement pour déterminer si un FSP a donné un avis approprié au client.

2. Erreur d'interprétation

Une erreur d'interprétation peut survenir si la CPRST ne comprend pas ou n'applique pas correctement les règles ou les obligations pertinentes à la plainte, ou si elle ne tient pas compte d'une source d'obligations qui a une incidence sur les conclusions de l'enquête. Par exemple :

- ne pas tenir compte des obligations d'un FSP en vertu du Code sur les services sans fil dans le cas d'un différend lié aux services sans fil;
- détermination erronée du seuil par un FSP dans sa mise en application des dispositions relatives à la limite d'utilisation de données.

Une erreur mineure dans les conclusions de l'enquête qui n'a pas d'incidence sur le résultat des conclusions d'enquête **ne constitue pas** un motif suffisant pour un examen de cas. Voici des exemples d'erreurs mineures qui n'auraient pas d'incidence sur les conclusions de l'enquête :

- mauvaise orthographe du nom du client ou du FSP;
- dates incorrectes, si elles ne sont pas pertinentes pour les questions soulevées dans les conclusions de l'enquête.

QUESTION 2 : COMMENT UN CLIENT OU UN FSP DEMANDE-T-IL UN EXAMEN DE CAS?

Après avoir reçu les conclusions de l'enquête, un client ou un FSP peut demander un examen de cas en informant par écrit la CPRST de la raison pour laquelle il croit que les conclusions de l'enquête contiennent une erreur de fait ou d'interprétation, et de la façon dont cette erreur a eu une incidence sur les conclusions de l'enquête.

La CPRST examinera la demande d'examen de cas. S'il semble **plus probable** que la CPRST ait commis une erreur qui aurait une incidence sur le résultat des conclusions de l'enquête, la CPRST acceptera la demande et procédera à un examen de cas. Lorsqu'elle détermine s'il y a lieu d'accepter la demande d'examen de cas, la CPRST **n'examinera** aucun nouvel élément de preuve.

QUESTION 3 : QUE SE PASSE-T-IL UNE FOIS QUE LA DEMANDE D'EXAMEN DE CAS EST ACCEPTÉE?

Au cours d'un examen de cas, la CPRST réexaminera les faits ou l'interprétation en cause. À cette étape, la CPRST peut demander au client ou au FSP des renseignements supplémentaires ou des éclaircissements.

Si la CPRST conclut qu'il existe un doute important quant à l'exactitude des conclusions d'enquête initiales, elle modifiera les conclusions d'enquête, corrigeant l'erreur. S'il n'y a pas un tel doute, la CPRST émettra des conclusions d'enquête confirmées.

Le client aura la possibilité d'accepter ou de rejeter les conclusions d'enquête modifiées ou confirmées. Si le client accepte, les conclusions d'enquête deviendront exécutoires pour le FSP.

ARTICLE 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-divulgation 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-divulgation 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.*

A. AIDE ET COLLABORATION

QUESTION 1 : QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS D'UN CLIENT LORSQUE LA CPRST TRAITE SA PLAINTÉ?

La CPRST exige qu'un client collabore avec elle pendant qu'elle traite sa plainte et mène son enquête à son sujet. Si la CPRST détermine qu'un client n'a pas collaboré, elle peut fermer le dossier de la plainte. Pour vous renseigner plus sur le pouvoir de la CPRST de fermer des plaintes en cas de non-collaboration du client, veuillez consulter les annotations sur l'[alinéa 9.1e](#).

Exemples de non-collaboration des clients (liste non exhaustive) :

- Un client qui ne répond pas aux communications de la CPRST.
- Un client qui refuse de communiquer avec le FSP durant l'étape du renvoi initial de 20 jours.

QUESTION 2 : QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS DES FSP LORSQUE LA CPRST TRAITE DES PLAINTES DE CLIENTS ET FAIT OBSERVER LA CONFORMITÉ?

La CPRST exige la collaboration des FSP pendant qu'elle traite des plaintes et mène des enquêtes à leur sujet. La CPRST exige que les FSP fournissent des renseignements et des documents à propos de la plainte et répondent aux questions de la CPRST dans les délais prescrits. La CPRST exige également que les FSP collaborent et se conforment à leurs obligations à titre de participants à la CPRST, notamment en se conformant au Code.

Exemples de non-conformité des FSP (liste non exhaustive)

- Le FSP ne tente pas de régler la plainte avec le client à l'étape du renvoi initial.
- Le FSP ne fournit pas une réponse complète ni les documents pertinents pour les plaintes non réglées au cours de la période du renvoi initial (comme l'exige l')
- Le FSP ne fournit pas, promptement ou du tout, tous les renseignements ou documents nécessaires à l'étape de la conciliation ou de l'enquête, à la demande de la CPRST.

B. RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS

QUESTION 1 : QUELS RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS LA CPRST EXIGE-T-ELLE HABITUELLEMENT POUR UNE ENQUÊTE SUR UNE PLAINTÉ?

La CPRST exige des renseignements et des documents relatifs aux questions visées par la plainte. Par exemple, des registres d'utilisation peuvent être nécessaires pour une plainte à propos d'un problème de prestation de service Internet, tandis que des copies des factures mensuelles pourraient être exigées dans le cas d'une plainte sur une erreur de facturation.

Exemples de documents qui peuvent être pertinents (liste non exhaustive)

- copie du contrat;
- notes sur les appels ou enregistrements d'appels;
- lettres, courriels ou messages textes envoyés au client;

- conditions de service;
- des copies des politiques et procédures pertinentes du fournisseur;
- résultats d'essais de vitesse Internet;
- registres d'utilisation;
- factures.

QUESTION 2 : QUE SIGNIFIE LE TERME « PROMPTEMENT »?

En vertu de l'[alinéa 6.7c](#)), lorsqu'une plainte n'est pas réglée à l'étape du renvoi initial, le FSP doit fournir, avant la fin de l'étape du renvoi initial de 20 jours,

- une réponse écrite complète qui répond à chaque allégation contenue dans la plainte du client; **et**
- **toute** la documentation pertinente pour soutenir la position du FSP selon laquelle il a rempli ses obligations envers le client.

Durant une enquête, la CPRST peut demander d'autres renseignements ou documents, que le FSP est tenu de fournir promptement. La CPRST donnera une date d'échéance au FSP pour qu'il fournisse les renseignements ou les documents demandés. En général, si le document devait être fourni à l'étape du renvoi initial, le FSP aura un à deux jours ouvrables pour répondre. Si le document n'avait pu raisonnablement être reconnu comme utile pour la plainte à l'étape du renvoi initial, le délai pour répondre sera de deux à cinq jours ouvrables.

QUESTION 3 : LA CPRST ACCEPTERA-T-ELLE DES PREUVES DU FOURNISSEUR DE SERVICES PARTICIPANT (FSP) DANS UNE LANGUE AUTRE QUE L'ANGLAIS OU LE FRANÇAIS?

Si la CPRST reçoit des preuves de la part d'un FSP dans une langue autre que le français ou l'anglais, la CPRST demandera au FSP de fournir, aux frais de celui-ci, une traduction de ses preuves en français ou en anglais. La CPRST remettra au client une copie de la traduction et des preuves si elles sont pertinentes pour les questions non résolues dans la plainte du client, à moins que le FSP ne demande, et que la CPRST accepte, que les preuves ne soient pas divulguées en vertu de l'article 15.3 du Code de procédures.

Si le client conteste de façon importante l'exactitude de la traduction du fournisseur, la CPRST utilisera les outils dont elle dispose dans le cadre de son processus indépendant et impartial de résolution des différends pour évaluer l'exactitude de la traduction, ce qui peut comprendre l'obtention d'une traduction indépendante.

C. RÔLE DES AUTRES FSP

QUESTION 1 : QUAND LA CPRST PEUT-ELLE FAIRE INTERVENIR UN AUTRE FOURNISSEUR DE SERVICES DANS UNE PLAINTÉ?

L'objectif de la participation d'un deuxième FSP est d'aider à accélérer la résolution d'un problème d'un client lié à la prestation de services continue et de s'assurer que la CPRST dispose des renseignements et des documents nécessaires pour régler les plaintes non réglées ou enquêter sur celles-ci.

La CPRST peut demander à un autre FSP des renseignements et de l'aide pertinents à la plainte d'un client si ce dernier éprouve des problèmes de prestation de services, et si son fournisseur de services croit qu'un autre fournisseur a des renseignements pertinents à la plainte ou peut aider la CPRST à régler la plainte ou à mener une enquête sur la plainte.

La CPRST ne déterminera pas si les fournisseurs ont respecté leurs obligations les uns envers les autres.

QUESTION 2 : QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DU DEUXIÈME FOURNISSEUR DE SERVICES?

Lorsque la CPRST fait intervenir un autre FSP dans la plainte d'un client, le deuxième fournisseur doit continuer de travailler avec le FSP du client dans le but d'essayer d'accélérer la résolution du problème continu de prestation de services. Si la plainte n'est toujours pas réglée, le deuxième FSP doit fournir à la CPRST des documents et des renseignements sur les mesures qu'il a prises pour résoudre le problème et sur les raisons pour lesquelles le problème n'est toujours pas réglé.

La CPRST peut également demander que le deuxième FSP accélère les efforts pour régler le problème ou fournisse des renseignements supplémentaires au besoin.

ARTICLE 16 – NON-UTILISATION ET NON-DIVULGATION 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.*

QUESTION : QUE SIGNIFIE L'EXPRESSION « SANS PRÉJUDICE »?

Avant que la CPRST ne puisse accepter une plainte d'un client, celui-ci doit accepter de se conformer au Code. Il en va de même pour les FSP, qui doivent tous accepter de respecter le Code lorsqu'ils s'inscrivent pour participer à la CPRST.

L'article 16 du Code stipule que l'ensemble des discussions, des documents et de la correspondance qui sont remis à la CPRST, lorsque celle-ci traite une plainte et enquête à son sujet, sont réputés être fournis « sans préjudice ». Cela signifie qu'ils ne peuvent pas être utilisés dans le cadre de procédures judiciaires ou autres. L'objectif est d'éviter que les détails des offres et des discussions sur un règlement soient utilisés plus tard de façon contraire aux intérêts de la partie qui les a fournis.

L'ensemble des discussions, des documents et de la correspondance concernant le client, le FSP et les agents de la CPRST ne peuvent pas être fournis ou utilisés dans une procédure judiciaire ou autre procédure.

Si une procédure judiciaire ou autre est entamée, la CPRST ne peut pas recevoir l'ordre de fournir des documents, des discussions ou de la correspondance se rapportant au client, et un agent de la CPRST ne peut pas être appelé à témoigner.

ARTICLE 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.*

ARTICLE 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.*

QUE SIGNIFIE L'EXPRESSION « NE PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE POURSUITE »?

Ni la CPRST ni son personnel ne peuvent faire l'objet d'une poursuite pour les mesures qu'ils prennent dans l'exercice de leurs fonctions liées au traitement des plaintes, à condition qu'ils agissent de bonne foi. Cela signifie qu'un client ou un FSP qui est insatisfait de l'issue d'une plainte ne peut pas poursuivre le personnel de la CPRST, sauf si celui-ci a traité la plainte ou mené une enquête à son sujet de mauvaise foi¹.

ARTICLE 19 – DISCRÉTION DE LA PERSONNE TITULAIRE DU POSTE DE COMMISSAIRE DE PROLONGER OU D'ABRÉGER 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 abréger 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*

¹ L'expression « mauvaise foi » n'a pas été officiellement définie par les tribunaux canadiens, mais il s'agit généralement d'une conduite dénotant une fraude, une intention malicieuse, un acte illégal, etc.

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.

QUESTION : LA CPRST PEUT-ELLE PROLONGER OU ABRÉGER LES DÉLAIS PRÉVUS DANS LE CODE?

Oui. La CPRST est autorisée à prolonger ou à abrégé les délais prévus dans le Code. Cependant, la CPRST ne peut pas prolonger le délai pour le dépôt d'une plainte qui est précisé aux [paragraphe 10.3](#) et [10.5](#).

ARTICLE 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.

QUESTION : LA CPRST DOIT-ELLE SUIVRE SES DÉCISIONS ANTÉRIEURES LORSQU'ELLE ÉMET DE NOUVELLES CONCLUSIONS D'ENQUÊTE?

Les conclusions d'enquête sont émises au cas par cas, et elles ne sont pas comparées à des conclusions d'enquête antérieures et n'en dépendent pas. La CPRST n'est pas tenue par la loi de suivre ses conclusions d'enquête antérieures lorsqu'elle en émet de nouvelles.



ANNEXE A : CADRE DE DÉCISION SUR L'ÉQUIPEMENT

