



## Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105-2

Références : 2015-105 et 2015-105-1

Version PDF

Ottawa, le 24 juillet 2015

### Appel aux observations sur un document de travail à l'égard du Code des fournisseurs de services de télévision

#### Demande de renseignements supplémentaires

1. Le 15 mai 2015, le Conseil a publié une clarification de procédure intitulée *Appel aux observations sur un document de travail à l'égard du Code des fournisseurs de services de télévision*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105-1. Dans cette clarification, le Conseil a indiqué qu'il pourrait demander des renseignements supplémentaires, sous forme d'interrogatoires, à toute partie ayant déposé une intervention dans le cadre de la présente instance.
2. Au cours de la période d'intervention, certaines parties<sup>1</sup> ont évoqué la nécessité d'accorder aux clients, tout particulièrement aux personnes handicapées, une période de « réflexion » ou d'essai, afin leur permettre de décider si le service d'un fournisseur de services de télévision (FSTV) leur convient et, si tel n'est pas le cas, d'annuler le service sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée.
3. À cet égard, le Conseil demande aux parties des renseignements supplémentaires afin d'étayer le dossier sur l'ajout éventuel au Code des FSTV d'une disposition relative à une période d'essai. Les parties qui désirent déposer leur réponse à la demande de renseignements énoncée en annexe, doivent le faire au plus tard le **13 août 2015**. Les répliques aux réponses aux demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil, au plus tard le **24 août 2015**.

Secrétaire général

---

<sup>1</sup> Voir les interventions déposées par [L'Alliance pour l'égalité des aveugles canadiens](#), (25 mai 2015), paragraphe 6; [John Rae](#), (25 mai 2015), paragraphe 6; [Union des consommateurs](#), (25 mai 2015), paragraphe 27; et le commentaire de [tommix](#) sur le forum de discussion en ligne (15 mai 2015).

## **Annexe à l'avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015 105-2**

Tel qu'établi dans *Appel aux observations sur un document de travail à l'égard du Code des fournisseurs de services de télévision*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105, 26 mars 2015, l'objectif du Code des fournisseurs de services de télévision (Code des FSTV) est de s'assurer que les clients des FSTV disposent des renseignements nécessaires pour faire des choix éclairés en ce qui a trait à leurs services de télévision et sont habilités dans leurs relations avec les FSTV.

1. Le Conseil devrait-il prévoir dans le Code des FSTV une disposition exigeant que les FSTV offrent une période d'essai aux personnes handicapées?
2. Le cas échéant, quel serait la durée appropriée d'une période d'essai accordée aux personnes handicapées? Dans quelles conditions un client handicapé devrait-il être autorisé à résilier un service au cours d'une période d'essai sans payer ni pénalité, ni frais de résiliation anticipée, ni frais d'installation?
3. Veuillez commenter l'ajout proposé suivant au Code des FSTV :

### **Période d'essai**

1. Lorsqu'un client qui s'auto-identifie comme une personne handicapée accepte un contrat de service, le FSTV doit lui offrir une période d'essai d'au moins 30 jours civils pour permettre au client de déterminer si le service et l'équipement répondent à ses besoins.
  - a. La période d'essai doit commencer le jour où débute le service.
  - b. Au cours de la période d'essai, le client peut résilier son contrat de service sans payer de pénalité, de frais d'installation ou de résiliation anticipée, à condition qu'il ait rendu à l'état presque neuf l'équipement fourni par le FSTV.
4. De plus, le Conseil sollicite des observations sur la possibilité d'une modalité prévoyant une période d'essai applicable à tous les clients. Quelle serait la justification, le cas échéant, d'une période d'essai pour tous les clients? Quelle serait la durée appropriée d'une telle période d'essai et à quelles conditions un client devrait-il être autorisé à résilier son service durant la période d'essai?