

Board direc-
tions

(2) Each Council shall carry out its duties in conformity with the directions of the Board.

(2) Les comités d'usagers exercent leurs fonctions conformément aux instructions de l'Office.

Directives de
l'Office*Complaints**Plaintes*

Complaints

28. (1) A customer of any service provided by the Corporation may file with a Council a complaint with respect to that service in a form acceptable to the Council.

28. (1) Tout usager du service postal peut déposer auprès du comité d'usagers une plainte spécifique en la forme acceptable par ce dernier.

Plaintes

Inquiry

(2) A Council shall inquire into any complaint that it receives unless the Council considers that an inquiry is not warranted because

(2) Le comité d'usagers enquête sur toute plainte reçue qu'il n'estime pas irrecevable pour l'un des motifs suivants :

Enquête

(a) the complaint has not been made to the Corporation or, if the complaint has been made to the Corporation, it has not had sufficient time to address the complaint;

a) la Société n'en a pas eu connaissance ou n'a pas eu le temps suffisant pour remédier à la situation;

(b) the complaint is capable of being dealt with under another Act of Parliament or under a collective agreement to which the Corporation is a party;

b) le règlement peut se faire dans le cadre d'une autre loi fédérale ou d'une convention collective à laquelle la Société est partie;

(c) the complaint involves matters arising outside the region for which the Council was established or matters that do not involve postal services in that region; or

c) la plainte origine d'une autre région ou ne touche pas le service postal de sa région;

(d) the complaint is frivolous or vexatious.

d) la plainte est insuffisamment sérieuse ou fondée.

Notice

(3) Where a Council considers that no inquiry is warranted, it shall notify the complainant in writing.

(3) Le comité d'usagers avise par écrit le plaignant s'il estime qu'il n'y a pas lieu à enquête.

Avis

Powers of
Council

(4) A Council has power to summon and enforce the attendance of any witness it considers necessary to the inquiry and to compel the witness to give oral or written evidence on oath and to produce any document or thing that the Council considers requisite to a full inquiry.

(4) Un comité d'usagers a le pouvoir de citer et contraindre à comparaître tout témoin qu'il estime nécessaire à l'enquête, ainsi que celui de le contraindre à déposer oralement ou par écrit, sous serment, et à produire tout document ou autre pièce que le comité estime nécessaire pour la tenue d'une enquête complète.

Les pouvoirs du
comité d'usa-
gersReport to Cor-
poration

(5) After conducting an inquiry, a Council shall submit to the Corporation and to the complainant a written report of its findings and, if it considers that the complaint is well-founded, the Council may include in its report its recommendations for a course of action by the Corporation to address the complaint.

(5) Après enquête, le comité d'usagers communique à la Société et au plaignant un rapport contenant ses conclusions ainsi que, à sa discrétion et s'il estime la plainte fondée, ses recommandations pour y donner suite.

Rapport à la
Société