



Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-105

Version PDF

Ottawa, le 26 mars 2015

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

Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104, le Conseil a énoncé son intention d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services de télévision (FSTV) tels que les câblodistributeurs, les fournisseurs de services de télévision par satellite et les fournisseurs de services de télévision par protocole Internet. Le Code des fournisseurs de services de télévision (Code des FSTV) traitera de la clarté et du contenu des ententes entre les services de télévision et leurs clients.

Le Conseil fournit par conséquent un document de travail à l'égard du Code des FSTV. Le Conseil invite les Canadiens à déterminer si les clauses du document répondent à leurs besoins. Plus précisément : les clauses assureront-elles que les Canadiens 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?

Le document de travail à l'égard du Code des FSTV contient des clauses qui traitent de questions comme l'utilisation d'un langage clair, l'énonciation de tous les frais, la promotion des options d'assemblage, la rapidité des appels de service et les remises lors de pannes de service. Il contient également des clauses qui exigent un résumé clair de toute l'information essentielle énonçant les canaux sélectionnés par le client, tous les frais, et des renseignements à l'égard du processus de plainte et du recours disponible.

*Le Conseil acceptera les observations reçues au plus tard le **25 mai 2015**. Les parties pourront déposer des répliques au plus tard le **4 juin 2015**.*

Introduction

1. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104, également publiée aujourd'hui, le Conseil annonce la création d'un Code des fournisseurs de services de télévision (Code des FSTV) qui régira certains aspects des relations entre les fournisseurs de services de télévision (FSTV) et leurs abonnés¹.
2. Les FSTV comprennent les fournisseurs de services par câble et par protocole Internet (IP), ainsi que les fournisseurs de services nationaux par satellite de radiodiffusion directe (SRD). Les FSTV fournissent des services de télévision par abonnement aux Canadiens. En temps normal, ils redistribuent des émissions provenant de la télévision traditionnelle en direct et de stations de radio, et distribuent des services spécialisés, des services de télévision payante, de télévision à la carte (TVC) et de vidéo sur demande (VSD), ainsi que des services sonores payants.

¹ Les FSTV sont aussi appelés entreprises de distribution de radiodiffusion.

3. Tel qu'indiqué dans le plus récent *Rapport de surveillance des communications* du Conseil, en 2013, 85 % des foyers canadiens (ce qui représente environ 11,9 millions d'abonnés) étaient abonnés à un FSTV.
4. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104, le Conseil a conclu qu'il convenait de créer un code de conduite afin d'assurer la clarté des informations contenues dans les ententes de services conclues entre les FSTV et leurs abonnés. L'objectif du Code des FSTV est de faire en sorte que les clients des FSTV disposent des renseignements nécessaires pour faire des choix éclairés en matière de services de télévision et d'habiliter les clients dans leurs relations avec les FSTV. Le Code des FSTV ne traiterait pas les questions déjà traitées par d'autres codes de l'industrie de la radiodiffusion ou par des règlements, dont les questions relatives au contenu de la programmation télévisuelle et de la publicité, par exemple concernant la violence ou la représentation équitable.
5. Le Conseil a l'intention d'exiger que tous les FSTV titulaires et toutes les entreprises exemptées liées respectent le Code des FSTV. Il prévoit de plus le mettre en place en temps utile afin de maximiser ses bénéfices pour les Canadiens.
6. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104, le Conseil a conclu que le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) serait la partie appropriée en vue d'administrer le Code des FSTV. Le Conseil a aussi annoncé qu'il lancerait en 2015 un processus public afin d'examiner le mandat et les activités du CPRST. Les questions sur le rôle du CPRST à titre d'administrateur du présent code seront traitées en détail au cours de cet examen.

Appel aux observations

7. Le Conseil sollicite des observations sur le document de travail à l'égard du Code des FSTV annexé au présent avis. Le Conseil invite les Canadiens à déterminer si les clauses du document répondent à leurs besoins. Plus précisément : les clauses assureront-elles que les Canadiens 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?
8. Le document de travail a pour but de proposer aux parties un modèle possible et de stimuler discussion et débat. Les parties peuvent proposer, motifs à l'appui, un nouveau libellé là où elles l'estiment nécessaire.
9. Le Conseil acceptera les interventions qu'il recevra le ou avant le **25 mai 2015**. Seules les parties qui ont déposé des interventions peuvent déposer des répliques aux questions soulevées au cours de l'étape des interventions. La date limite du dépôt des répliques est le **4 juin 2015**.

Procédure

10. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les Règles de procédure) s'appliquent à la présente instance. Les Règles de procédure établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques et des réponses des intimés et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation; et le déroulement des audiences publiques. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle avec les Règles de procédure et les documents afférents, qui sont disponibles sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Lois et règlements ». Les *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959, offrent des renseignements afin d'aider les personnes intéressées et les parties à bien comprendre les Règles de procédure afin qu'elles puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.
11. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
12. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
13. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le

[\[Formulaire d'intervention/observation/réponse\]](#)

ou

par la poste à l'adresse

CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur au numéro

819-994-0218

14. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt

du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.

15. Conformément aux Règles de procédure, un document doit être déposé auprès du Conseil et des parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
16. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessous ait été suivie.

Avis important

17. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels le nom complet, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.
18. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
19. Les documents reçus en version électronique ou autrement sont affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique sont affichés en version PDF.
20. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

21. On peut consulter sur le site Web du Conseil, www.crtc.gc.ca, les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis, en visitant la section « Participer », en sélectionnant « Soumettre des idées et des commentaires » et en sélectionnant « les instances en période d'observations ouverte ». On peut accéder aux documents en cliquant sur les liens associés au présent avis dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes ».
22. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Bureaux du Conseil

Tél. sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage, pièce 206
Gatineau (Québec)
J8X 4B1
Tél. : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Nouvelle-Écosse

Place Metropolitan
99 Wyse Road
Bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3A 4S5
Tél. : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

Québec

505, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 205
Montréal (Québec)
H3A 3C2
Tél. : 514-283-6607

Ontario

55, avenue St. Clair Est
Bureau 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Manitoba

360, rue Main
Bureau 970
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3Z3
Tél. : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

Saskatchewan

403 – 1975, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 2H1
Tél. : 306-780-3422
Télécopieur : 306-780-3319

Alberta

200 – 4th Avenue South-East
Bureau 574
Calgary (Alberta)
T2G 4X3
Tél. : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique

858, rue Beatty
Bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 1C1
Tél. : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Parlons télé – Cap sur l’avenir – Faire des choix éclairés à l’égard des fournisseurs de services de télévision et améliorer l’accès à la programmation télévisuelle*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-104, 26 mars 2015
- *Lignes directrices à l’égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, bulletin d’information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010

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

Document de travail à l'égard du Code des fournisseurs de services de télévision

Les termes en *caractères gras et italique* sont définis dans une section à la fin du Code.

Clarté – Généralités

I Communications en langage simple en français ou en anglais

1. Un *fournisseur de services de télévision* (FSTV) doit communiquer avec les clients en utilisant un langage simple.
2. Un FSTV doit aviser ses clients s'il n'est pas en mesure de les servir tant en anglais qu'en français.

Promotion

II Clarté des offres

1. Un FSTV doit s'assurer que toutes ses offres soient clairement expliquées dans toutes ses communications avec ses clients, y compris ses conversations téléphoniques, le matériel publicitaire, les *ententes* de services et tout *document connexe*.
2. Les explications relatives à une offre doivent indiquer clairement : a) la date du début et de la fin de l'offre; b) dans le cas d'une offre comprenant un rabais d'une durée limitée ou autre mesure incitative, le prix du service à la fin de tout rabais d'une durée limitée; c) toute autre obligation du client liée à l'acceptation de l'offre.

III Promotion des options d'assemblage

Un FSTV doit faire la promotion de la disponibilité de son *service d'entrée de gamme* d'une manière similaire qu'il fait la promotion de son *offre de premier volet*, de façon à ce que ses clients sont au courant de sa disponibilité, son prix et son contenu.

Ententes et documents connexes

IV Ententes en langage simple

Un FSTV doit s'assurer que toute *entente écrite* et tous les documents connexes soient clairs et faciles à lire et à comprendre pour les clients.

V Langue de l'entente écrite

Un FSTV doit aviser le client s'il n'est pas en mesure de fournir l'entente écrite et tous les documents connexes soit en anglais ou en français, au choix du client.

VI Prix dans l'entente

1. Un FSTV doit s'assurer que les prix indiqués dans l'entente soient clairs et précisent s'ils comprennent les taxes ou d'autres frais. Ceci comprend le prix des forfaits et des canaux individuels auxquels le client s'abonne.
2. Un FSTV doit s'assurer que tous les frais additionnels soient clairement énumérés, détaillés et expliqués dans l'entente de fourniture de service. Ces frais peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, des frais de location d'*équipement*, d'installation ou d'accès.

VII Ententes

1. Un FSTV doit remettre au client une *copie permanente* de l'entente et des documents connexes sans frais dans les circonstances suivantes :
 - a. Lorsque l'entente est conclue en personne, le FSTV doit donner au client l'entente et les documents connexes dès que le client y consent.
 - b. Lorsque l'entente n'est pas conclue en personne (c.-à-d. qu'elle est conclue par téléphone, en ligne ou par une autre méthode à distance), le FSTV doit envoyer l'entente et les documents connexes au client dans les 15 jours civils suivant l'acceptation de l'entente par le client. Si le FSTV ne le fait pas, ou si les modalités de la copie permanente de l'entente diffèrent des modalités acceptées par le client, le client peut, dans les 30 jours civils suivant la réception de la copie permanente de l'entente, annuler l'entente sans avoir à payer de *frais de résiliation anticipée* ou une autre pénalité.
 - c. En tout temps, le FSTV doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie papier de l'entente.
2. La copie permanente de l'entente et des documents connexes doit être une copie papier, sauf si le client décide expressément et en toute connaissance de cause qu'une copie électronique est acceptable.
3. Un FSTV doit fournir au client, sur demande, sans frais et dans des délais acceptables, une copie de l'entente dans un format substitut à l'intention des personnes handicapées.
4. Les ententes doivent présenter clairement tous les renseignements suivants :
 - a. la liste des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente;
 - b. le prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente;

- c. les frais mensuels pour le service au moment de la conclusion de l'entente;
- d. tous les frais additionnels énumérés séparément, comprenant, sans s'y limiter, les frais d'installation;
- e. les frais mensuels relatifs à tout équipement compris dans l'entente;
- f. la *période d'engagement*, y compris la date du début, et dans le cas d'une *entente à période déterminée*, la date de fin de l'entente;
- g. les modalités de renouvellement de l'entente, y compris si l'entente se renouvelle automatiquement et, le cas échéant, à compter de quelle date et pour combien de temps;
- h. le cas échéant :
 - i. le total des frais de résiliation anticipée;
 - ii. la manière de calculer les frais de résiliation anticipée pendant la période d'engagement;
 - iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;
- i. lorsque de l'équipement est fourni ou loué en vertu de l'entente :
 - i. le prix de détail de l'équipement;
 - ii. le montant payé par le client ou celui qu'il paiera pour l'équipement pendant la période d'engagement ou à l'avenir;
 - iii. une description des différents choix du client relatifs à la fourniture de l'équipement (y compris la location et la location-achat);
 - iv. une description de tous les frais liés à la mise à jour de l'équipement.
- j. une explication de tous les documents connexes, par exemple la *politique sur la protection de la vie privée*;
- k. si la mise à jour de l'équipement ou la modification d'une modalité de l'entente prolonge la période d'engagement du client ou modifie d'autres aspects de l'entente;
- l. le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt;

- m. l'endroit où les clients peuvent se renseigner sur :
- i. le prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux;
 - ii. la façon de retirer ou d'ajouter des canaux individuels ou des forfaits de canaux et les frais qui s'appliqueraient, le cas échéant;
 - iii. la garantie offerte par le fabricant de l'équipement, le cas échéant;
 - iv. les outils pour aider les clients à gérer leur facture;
 - v. comment communiquer avec le service à la clientèle du FSTV;
 - vi. comment porter plainte au sujet des services et les différents recours disponibles, y compris comment faire avancer une plainte au sein du FSTV et la façon de déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST);
 - vii. le Code des fournisseurs de services de télévision.

Résumé des renseignements essentiels

VIII Résumé des renseignements essentiels

1. Un FSTV doit remettre un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il fournit une copie permanente de l'entente. Ce document résume les éléments les plus importants de l'entente pour le client.
2. Un FSTV doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contienne tous les renseignements suivants :
 - a. la liste des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente;
 - b. le prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux choisis par le client au moment de la conclusion de l'entente;
 - c. les frais mensuels pour le service de télévision au moment de la conclusion de l'entente;
 - d. tous les frais additionnels énumérés séparément, comprenant, sans s'y limiter, les frais d'installation;
 - e. les frais mensuels relatifs à tout équipement compris dans l'entente;

- f. la période d'engagement, y compris la date du début et de la fin de l'entente et les modalités de renouvellement de l'entente;
 - g. comment porter plainte au sujet des services et les différents recours disponibles, y compris comment faire avancer une plainte au sein du FSTV et la façon de déposer une plainte auprès du CPRST.
3. Un FSTV doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :
- a. reflète exactement le contenu de l'entente;
 - b. soit un document distinct de l'entente écrite ou figure bien en évidence dans les premières pages de l'entente écrite;
 - c. soit clair, concis, rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire;
 - d. soit disponible sur demande et sans frais dans un format substitut à l'intention des personnes handicapées.

Modification des choix de programmation

IX Modification des choix de programmation

OPTION A – Un FSTV doit permettre au client de modifier les canaux facultatifs individuels ou les forfaits de canaux facultatifs.

OPTION B – Un FSTV doit permettre au client de modifier les canaux facultatifs individuels ou les forfaits de canaux facultatifs. Un FSTV peut toutefois offrir un canal facultatif individuel ou un forfait de canaux facultatifs ne pouvant pas être modifié pour une période de temps précise si le client en est clairement informé et accepte les modalités et conditions énoncées dans l'entente.

X Avis de modification des choix de programmation

1. Un FSTV doit donner au client, en ce qui concerne les services auxquels il est abonné, un avis d'au moins 45 jours civils lors de toute modification :
 - a. du prix des canaux individuels ou des forfaits de canaux;
 - b. de la nature de service d'un canal;
 - c. de l'assemblage des canaux;
 - d. du prix de l'équipement.
2. Cet avis doit expliquer clairement toute modification et indiquer la date de mise en vigueur.
3. L'avis doit expliquer clairement les options advenant que le client souhaite ne plus être abonné aux services modifiés du FSTV.

Appels de service

XI Appels de service, y compris le service à domicile pour l'installation ou les réparations

1. **OPTION A** – Un FSTV doit informer le client de la période de temps, qui ne doit pas dépasser 4 heures, pendant laquelle le service à domicile débutera.

OPTION B – Un FSTV doit donner au client une période de temps pendant laquelle le service à domicile débutera.

2. Avant tout service à domicile, un FSTV doit expliquer les frais possibles liés à un service à domicile, y compris les frais minimum, le cas échéant.
3. Avant tout service à domicile, un FSTV doit expliquer au client comment le FSTV ou le client peuvent annuler un rendez-vous ou en fixer un autre et l'informer de tous les frais relatifs à ce changement.
4. Avant tout service à domicile, un FSTV doit expliquer au client comment déposer une plainte relative à un appel de service insatisfaisant, y compris dans le cas d'un rendez-vous qui a été retardé ou manqué.

Interruptions de service

XII Interruptions de service

Un FSTV doit expliquer au client dans l'entente de services ou dans les documents connexes sa politique sur les interruptions de service et la façon d'appliquer les rabais.

Débranchement

XIII Politiques sur le débranchement

Un FSTV doit expliquer au client dans l'entente ou dans les documents connexes sa politique sur les *débranchements* de service, y compris a) les motifs d'un débranchement; b) le moment et la façon dont un débranchement peut s'effectuer; c) l'avis qui doit être donné préalablement au débranchement et d) les circonstances dans lesquelles le service d'un client peut ou ne peut pas être débranché dans le cas d'un différend sur les frais.

Code des fournisseurs de services de télévision

Définitions

Client

La personne qui est responsable du paiement des services de programmation distribués par le FSTV. Le terme exclut le propriétaire ou l'exploitant d'un hôtel, d'un hôpital, d'une maison de repos ou de tout autre local commercial ou établissement.

Copie permanente

Une copie non modifiable (p. ex. sur papier ou en format PDF) de l'entente, à compter de la date de signature ou de la date de la dernière modification.

Débranchement

La résiliation des services par le FSTV.

Documents connexes

Tout document cité dans une entente qui a une incidence sur l'utilisation du client du service du FSTV, y compris sa politique sur la protection de la vie privée.

Entente à durée déterminée

Une entente d'une durée fixe de plus d'un mois.

Entente à durée indéterminée

Une entente sans durée prédéterminée qui, en temps normal, se renouvelle automatiquement chaque mois.

Entente

Un accord liant le FSTV et le client relativement à la fourniture de services de télévision.

Entente écrite

Le document qui consigne le contenu de l'entente.

Équipement

Un appareil ou une combinaison d'appareils nécessaires à la réception du service fourni par le FSTV, par exemple un boîtier de décodage ou une antenne satellite.

Fournisseur de services de télévision (FSTV)

Une entreprise qui offre des services de télévision par abonnement aux Canadiens. En temps normal, elle redistribue des émissions provenant de la télévision traditionnelle en direct et de stations de radio et distribue des services spécialisés, de télévision payante, de télévision à la carte (TVC) et de vidéo sur demande (VSD), ainsi que des services sonores payants. Les FSTV comprennent les câblodistributeurs, les fournisseurs de services nationaux par satellite de radiodiffusion directe (SRD) et les fournisseurs de services par protocole Internet (IP).

Frais de résiliation anticipée

Les frais qui peuvent être imposés lorsque le service d'un client est résilié avant la fin de la période d'engagement.

Offre de premier volet

Un forfait de services de programmation distribués par un FSTV à un tarif unique et qui comprend tous les canaux devant être offerts au sein du service d'entrée de gamme, ainsi que tout autre service autorisé par le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*.

Période d'engagement

La durée de l'entente. Pour une entente à durée déterminée, la période d'engagement est la durée complète de l'entente.

Politique sur la protection de la vie privée

La politique qui explique comment le FSTV traite les renseignements personnels des clients.

Service d'entrée de gamme

Un forfait de base de services de programmation qu'un FSTV est tenu de distribuer en vertu du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*.