

## **Submitted by email to the Canadian Transportation Agency**

### **Subject: consultation du public**

Bonjour,

Voici mes réponses et commentaires aux questions posées concernant des modifications au RPPA, en tant que particulier et journaliste spécialisée en tourisme.

- les compagnies aériennes devraient être tenues de respecter les exigences du RPPA pour réacheminer les passagers à bord de vols d'autres compagnies aériennes durant la pandémie;
- les compagnies aériennes devraient avoir à verser des indemnités pour inconforts durant la pandémie dans des circonstances bien précises, par exemple :
  - si elles ont informé les passagers de la perturbation moins de 3 jours à l'avance (au lieu de 14 jours);
  - si le retard du passager était de 6 heures ou plus (au lieu de 3 heures ou plus);
- les compagnies aériennes ne devraient pas avoir plus de temps pour répondre aux demandes d'indemnités pour inconforts déposées entre le 1er juillet et le 29 septembre 2020;
- Combien de temps les modifications temporaires au RPPA devraient être en place, si l'OTC en décide ainsi ? Le temps que la situation du transport aérien se rétablisse minimalement (au niveau d'avant la crise sanitaire en janvier dernier).

### **Commentaires complémentaires:**

- pourrait-on imposer aux compagnies aériennes un délai pour traiter les dossiers de crédit en souffrance depuis mars dernier après annulations de vols avant de leur accorder quoi que ce soit ? J'ai le cas de plusieurs personnes ayant demandé un crédit à Air Canada, à défaut de pouvoir se faire rembourser (contrairement à d'autres qui l'ont fait sans attendre comme Aegan Airlines dans mon cas) et qui n'ont jamais eu de réponse écrite à leur demande. Il leur a fallu deux appels téléphoniques et de nombreuses heures d'attente pour obtenir un numéro de référence sur leur futur crédit. On leur a alors indiqué (au printemps dernier) qu'ils recevraient bientôt cette note de crédit. L'année se termine sans qu'ils aient reçu cette note. Ce n'est pas admissible.

- je suis d'avis qu'Air Canada ne devrait pas être autorisé à acheter Air Transat, créant ainsi une situation de concurrence réduite. À tout le moins, comment peut-elle être autorisée à cet achat, tant qu'elle ne règle pas les dossiers de ses clients en attente de crédits/remboursement et qu'elle met une bonne partie de ses employés en chômage technique faute d'argent ?

Merci de votre attention

Anne Pélouas