



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271

Version PDF

Références au processus : Avis de consultation de télécom 2012-557, 2012-557-1, 2012-557-2, 2012-557-3, 2012-557-4 et 2012-557-5

Ottawa, le 3 juin 2013

### Le Code sur les services sans fil

Numéro de dossier : 8665-C12-201212448

*Dans la présente décision, le Conseil met en place le Code sur les services sans fil, un code de conduite obligatoire visant les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail.*

*Le Code sur les services sans fil permettra aux particuliers et aux petites entreprises d'obtenir plus facilement des renseignements sur leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil et sur leurs droits et obligations connexes; d'établir des normes relatives à la conduite de l'industrie; de favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique.*

*Le Code sur les services sans fil limite de manière substantielle les frais de résiliation anticipée qui sont actuellement demandés par les fournisseurs de services sans fil de détail, ce qui permettra aux consommateurs de tirer parti des offres concurrentielles du marché au moins tous les deux ans. Entre autres choses, le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs de services déverrouillent les appareils sans fil, qu'ils incluent une période d'essai dans les contrats de services sans fil et qu'ils établissent des plafonds par défaut en ce qui concerne les frais d'utilisation excédentaire de données et les frais d'itinérance de données.*

*Le Code sur les services sans fil entrera en vigueur le **2 décembre 2013** et s'appliquera à tout nouveau contrat de services sans fil et à tout contrat modifié à partir de cette date.*

### Introduction

1. Dans la présente décision, le Conseil met en place le Code sur les services sans fil (ou le Code), un code de conduite obligatoire visant tous les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil).
2. Le Code sur les services sans fil impose de nouvelles exigences aux fournisseurs de services sans fil (FSSF). Ces exigences visent à (i) s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux services sans fil et à (ii) favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles.
3. Le **Code sur les services sans fil** figure à l'**annexe 1** de la présente décision.

4. La liste **Vos droits en tant que consommateur**, qui fait ressortir les aspects les plus importants du Code pour les consommateurs, se trouve à l'**annexe 2** de la présente décision.

### **Aperçu de l'instance publique**

5. Dans la décision de télécom 2012-556, le Conseil a déterminé qu'il était nécessaire d'établir un code de conduite obligatoire destiné aux FSSF. Le Code sur les services sans fil traiterait de la clarté et du contenu des contrats<sup>1</sup> de services sans fil et des questions connexes pour s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées et profitent d'un marché concurrentiel.
6. Dans l'avis de consultation de télécom 2012-557, le Conseil a amorcé une instance afin d'élaborer le Code sur les services sans fil (l'instance). Le Conseil a demandé aux participants de formuler des observations sur les points suivants : (i) le contenu du Code sur les services sans fil; (ii) qui serait visé par son application; (iii) de quelle façon on doit l'appliquer et en faire la promotion; (iv) de quelle manière son efficacité devrait être évaluée.
7. Dans un avis préliminaire, le Conseil a énoncé que le Code sur les services sans fil devrait traiter des aspects suivants : (i) la clarté des modalités des contrats des FSSF; (ii) la modification des modalités; (iii) la résiliation, l'expiration et le renouvellement des contrats; (iv) l'exactitude des prix annoncés; (v) l'application du Code aux forfaits des services de télécommunication; (vi) les avis aux consommateurs concernant les frais additionnels; (vii) les politiques sur la protection de renseignements personnels; (viii) les garanties couvrant le matériel et les questions connexes; (ix) la perte ou le vol du matériel; (x) les dépôts de garantie; et (xi) le débranchement. Le Conseil a aussi demandé aux participants de formuler des observations sur toute autre disposition qui permettrait aux consommateurs de mieux comprendre leurs droits quant aux services sans fil mobiles.
8. L'instance a comporté une consultation en ligne en deux étapes visant à favoriser la participation des citoyens canadiens à l'élaboration du Code. Dans l'avis de consultation de télécom 2012-557-3, le Conseil a publié un « document de travail du Code sur les services sans fil » (version préliminaire du Code) afin d'alimenter la discussion. De plus, une audience publique a été tenue dans le cadre de l'instance, du 11 au 15 février 2013.
9. Le Conseil a reçu des observations de plus de 5 000 participants, y compris de centaines de citoyens canadiens, dans le cadre de la consultation en ligne et des interventions durant l'instance.

---

<sup>1</sup> Dans le cadre de la présente décision, on entend par « contrat » le lien contractuel entre un FSSF et un client. Le contrat énonce les modalités, y compris les tarifs. On entend par « contrat écrit » le document qui consigne le contenu du contrat.

10. Les FSSF suivants ont participé à l'instance : Amtelecom Limited Partnership; Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, KMTS et NorthernTel, Limited Partnership (collectivement Bell Canada et autres); Bell Mobilité inc., se représentant elle-même, Solo et Virgin Mobile; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink (EastLink); Data & Audio-Visual Enterprises Wireless Inc., exerçant ses activités sous le nom de Mobilicity (Mobilicity); Globalive Wireless Management Corp., exerçant ses activités sous le nom de WIND Mobile (WIND); Hay Communications Co-operative Limited; Huron Telecommunications Co-operative Limited; Mornington Communications Co-operative Limited; MTS Inc. et Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream); Nexicom Mobility Inc.; Norouestel Inc.; People's Tel Limited Partnership; Public Mobile Inc. (Public Mobile); Quadro Communications Co-operative Inc.; Québecor Média inc. au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); le Rogers Communications Partnership (RCP); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); la Société TELUS Communications (STC); Sogetel Mobilité Inc.; TBayTel; Vaxination Informatique (Vaxination).
11. Les groupes de défense des consommateurs suivants ont participé à l'instance : le Conseil des consommateurs du Canada (CCC); DiversityCanada Foundation (Diversity); Media Access Canada (MAC) au nom du groupe Access 2020 Group of Accessibility Stakeholders; le Centre pour la défense de l'intérêt public, ainsi que l'Association des consommateurs du Canada et le Council of Senior Citizens' Organizations of British Columbia (collectivement le PIAC et autres); le Mouvement Personne d'Abord du Québec (Mouvement); la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko, au nom de son client, OpenMedia.ca (OpenMedia); le Service de protection et d'information du consommateur (SPIC); l'Union des consommateurs (Union).
12. Parmi les autres participants, citons : l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS); le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST); le Bureau de la concurrence; Glenn Thibeault, Sudbury, député; le gouvernement de l'Alberta; le ministère de la Vie saine, des Aînés et de la Consommation du Manitoba; le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest; le gouvernement de l'Ontario; le gouvernement du Québec par l'entremise du ministère de la Culture et des Communications et l'Office de la protection du consommateur; le gouvernement du Yukon; le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada; Catherine Middleton, Tamara Shepherd, Leslie Regan Shade, Kim Sawchuk et Barbara Crow, professeures et chercheuses en communications (collectivement Middleton et autres); Shaw Telecom Inc.
13. Les personnes suivantes ont comparu à l'audience publique : Terry Duncan; Glenn Fullerton; Tana Guindeba; Nasir Khan; Michael Lancione; Allan Munro; Frederick A. Nakos; Rainer Schoenen; Daniel Sokolov.

14. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## **Questions**

15. Le Conseil a tenu compte de toutes les observations formulées pendant l'instance et détermine que les questions suivantes sont les éléments clés qui seront traités dans la présente décision :

### **A. Application du Code sur les services sans fil**

### **B. Contenu du Code sur les services sans fil**

1. Contenu et clarté des contrats
2. Résumé des renseignements essentiels
3. Modification des contrats et des documents connexes
4. Plafonds, avis et outils de surveillance de l'utilisation
5. Services sans fil non sollicités et services mobiles à supplément
6. Déverrouillage des appareils mobiles
7. Garanties
8. Réparations
9. Appareils mobiles perdus et volés
10. Durée des contrats et frais de résiliation anticipée
11. Période d'essai
12. Date d'entrée en vigueur de la résiliation
13. Prolongation du contrat
14. Dépôts de garantie
15. Débranchement
16. Politiques sur la protection des renseignements personnels
17. Services illimités et prix annoncés
18. Mesures adaptées aux personnes handicapées
19. Expiration des cartes prépayées

### **C. Mise en œuvre du Code sur les services sans fil**

### **D. Application et administration du Code sur les services sans fil**

### **E. Promotion du Code sur les services sans fil**

### **F. Mesure et examen de l'efficacité du Code sur les services sans fil**

## A. Application du Code sur les services sans fil

### *Position des parties*

16. Les consommateurs qui ont participé à l'instance étaient principalement préoccupés par les problèmes qu'ils avaient eus avec leurs FSSF et les solutions qu'ils souhaitaient que le Conseil impose. Les cas qu'ils ont décrits variaient selon le FSSF et le type d'entente de service. Cependant, de façon générale, les consommateurs s'entendaient pour dire que le Code devrait répondre à leurs préoccupations, peu importe où ils se trouvaient ou la façon dont ils avaient obtenu des services sans fil.
17. La plupart des groupes de défense des consommateurs et des FSSF ont convenu que le Code sur les services sans fil devrait s'appliquer (i) à tous les FSSF (y compris les revendeurs); (ii) aux services sans fil inclus dans les forfaits de services de communication; (iii) à tous les contrats de services sans fil, qu'ils soient conclus en personne, par téléphone ou en ligne. Aucune partie n'a contesté l'application du Code sur les services sans fil comme condition en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
18. Bien que toutes les parties aient convenu que le Code sur les services sans fil devrait protéger les consommateurs, elles étaient néanmoins partagées sur l'application du Code aux petites entreprises.
19. Les parties avaient aussi des avis divergents concernant l'application du Code dans les provinces où une loi sur la protection des consommateurs semblable existe déjà. Certaines parties, notamment l'ACTS, Bell Canada et autres, le PIAC et autres, le RCP et la STC, ont indiqué que le Conseil a compétence exclusive sur les services sans fil et que, de ce fait, les lois provinciales qui prétendent réglementer les contrats visant ces services ne sont pas valides. Elles ont fait valoir qu'un seul code national réduirait les frais associés à la conformité et éviterait la confusion chez les consommateurs. Vidéotron a soutenu que l'application du Code devrait être suspendue dans les provinces où le Conseil détermine que la législation provinciale offre une protection suffisante aux consommateurs. D'autres parties, notamment Mobilicity, MTS Allstream, OpenMedia, SaskTel, l'Union et WIND, ont défendu une approche fondée sur la coexistence d'un code fédéral et de lois provinciales. Les provinces et les territoires qui ont participé à l'instance étaient généralement d'avis que le Code pouvait être appliqué dans les provinces qui ont déjà une législation offrant une protection semblable ou inférieure au Code. La province de Québec a toutefois indiqué qu'elle a compétence exclusive sur la protection des consommateurs et qu'elle continuerait d'appliquer sa loi provinciale, peu importe l'issue de l'instance.
20. Les groupes de défense des consommateurs et les FSSF ont convenu que le Code devrait s'appliquer dans son intégralité aux services sans fil postpayés, mais étaient en désaccord sur la façon dont le Code devrait s'appliquer aux services sans fil

prépayés<sup>2</sup>. Les groupes de défense des consommateurs ont demandé l'application symétrique du Code aux services prépayés et postpayés, soutenant que tous les consommateurs méritent une protection égale. Le CCC, Diversity et le PIAC et autres ont soutenu que les consommateurs à faible revenu sont plus susceptibles d'utiliser les services prépayés et qu'ils peuvent plus facilement être désavantagés par la conduite des FSSF.

21. La plupart des FSSF étaient favorables à une application limitée du Code sur les services sans fil aux services prépayés. Les FSSF ont proposé que les services prépayés devraient être exemptés de l'application d'une partie ou de l'ensemble des dispositions du Code. Mobilicity et Public Mobile ont soutenu que l'application du Code sur les services sans fil à leurs services mettrait inutilement en péril leurs modèles d'affaires et menacerait l'existence des nouveaux fournisseurs de services. En revanche, les FSSF qui offrent des services prépayés et postpayés (Bell Canada et autres, MTS Allstream, le RCP, SaskTel et la STC) ont appuyé de façon générale une application plus étendue du Code sur les services sans fil aux clients des services prépayés.
22. Les FSSF ont fait valoir qu'il existait d'importantes différences entre les services prépayés et postpayés. Les FSSF ont soutenu que les clients des services prépayés requièrent une protection moindre que les clients des services postpayés. À cet égard, les FSSF ont déclaré que puisque les consommateurs qui optent pour des services prépayés paient avant leur utilisation, ils ne peuvent pas recevoir de factures-surprises<sup>3</sup>. La plupart des FSSF se sont opposés à l'application aux services prépayés des dispositions du Code sur les services sans fil portant sur ce qui suit : (i) le contenu et la remise de contrats écrits; (ii) les factures-surprises, comme les avis, les plafonds d'utilisation et les outils de surveillance; (iii) les annulations de services, les dépôts de garantie et les débranchements.

### **Analyse du Conseil**

23. Le Conseil est tenu par la *Loi* d'exercer ses pouvoirs de manière à garantir que les objectifs de la politique précisés dans la *Loi* sont atteints. Depuis 1994, le Conseil n'a pas réglementé les services sans fil de manière aussi serrée qu'il le fait pour

---

<sup>2</sup> La différence entre les services sans fil prépayés et postpayés réside dans le moment où le consommateur paie le service. Le consommateur paie les services prépayés avant de les utiliser, alors qu'il paie les services postpayés après les avoir utilisés, généralement sur réception d'une facture mensuelle. Parmi les services prépayés, citons les cartes prépayées, qui offrent un service à utilisation limitée selon un tarif à la minute ou à l'utilisation, ainsi que les services payables à l'avance, qui offrent des fonctions semblables à celles des services postpayés.

<sup>3</sup> Une facture-surprise se présente quand un consommateur reçoit une facture mensuelle qui dépasse les coûts mensuels de manière importante et inattendue en raison des frais d'utilisation excédentaire, des frais d'itinérance ou d'autres faits additionnels.

d'autres services de télécommunication, car il a constaté que la concurrence était suffisante pour préserver les intérêts des utilisateurs des services sans fil<sup>4</sup>.

24. Le Conseil a toutefois conservé ses pouvoirs de réglementation en vertu de l'article 24 et du paragraphe 27(2) de la *Loi* relativement aux services sans fil pour s'assurer de disposer des outils nécessaires pour traiter les cas où le seul libre jeu du marché n'est pas suffisant pour garantir l'atteinte des objectifs de la politique énoncés dans la *Loi*.
25. Dans la décision de télécom 2012-556, le Conseil a conclu qu'il devait continuer de s'abstenir de réglementer certains aspects des services sans fil, notamment les tarifs et la compétitivité du marché, mais qu'il était nécessaire à ce moment d'imposer des mesures supplémentaires pour les consommateurs en vertu des pouvoirs que confère au Conseil l'article 24 de la *Loi*.
26. Compte tenu du contexte réglementaire et du dossier de l'instance, le Conseil estime que le Code sur les services sans fil doit s'appliquer à tous les consommateurs canadiens de services sans fil de manière égale, peu importe où ils résident. Le Conseil fait remarquer que si le Code sur les services sans fil entre directement en conflit avec une loi provinciale en vigueur, le Code sur les services sans fil prévaut. Le Conseil estime que de tels conflits sont mineurs selon les lois provinciales actuelles.
27. Le Conseil estime en outre que les petites entreprises, étant donné leur taille et leur pouvoir d'achat, sont confrontées aux mêmes problèmes que les consommateurs pour ce qui est des services sans fil<sup>5</sup>.
28. En ce qui a trait à la proposition de certaines parties d'exempter les services prépayés du Code sur les services sans fil, le Conseil souligne que les consommateurs à faible revenu sont plus susceptibles d'utiliser les services prépayés et que le fait de ne pas appliquer le Code aux services prépayés aurait des répercussions indues sur ces

---

<sup>4</sup> Le Conseil est tenu par la *Loi* de s'abstenir, en tout ou en partie, de réglementer certains types de services de télécommunication. Il a le pouvoir de le faire aux conditions qu'il fixe. Le cadre d'abstention de la réglementation du Conseil concernant les services sans fil mobiles de détail a d'abord été établi dans la décision de télécom 94-15, puis a été précisé dans la décision de télécom 96-14. Dans plusieurs décisions et ordonnances de suivi concernant certaines entreprises en particulier, telles que la décision de télécom 98-19, l'ordonnance de télécom 99-991, l'ordonnance 2001-501 et la décision de télécom 2004-84, le cadre a été étendu aux services sans fil mobiles offerts par les entreprises canadiennes dont les décisions de télécom 94-15 et 96-14 ne tenaient pas compte. Le Conseil a conservé le pouvoir de réglementation que lui confèrent l'article 24 et les paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi* concernant les services vocaux mobiles. Dans la décision de télécom 2010-445, le Conseil a modifié le cadre d'abstention visant les services de données sans fil mobiles pour l'uniformiser avec le cadre d'abstention applicable aux services vocaux mobiles.

<sup>5</sup> Le Conseil fait remarquer que le CPRST traite déjà les plaintes concernant les services sans fil des petites entreprises, et définit les « petites entreprises » comme des entreprises qui ont une facture mensuelle moyenne de télécommunication inférieure à 2 500 \$. La définition du CPRST exclut les comptes commerciaux et d'affaires puisque les titulaires de ces comptes sont déjà en mesure, de par leur taille et leur pouvoir d'achat, de négocier les modalités des contrats qu'ils concluent.

utilisateurs. Le Conseil fait remarquer que puisque les modèles d'affaires peuvent être modifiés en tout temps, il estime donc que l'exemption de FSSF particuliers de l'application du Code ne serait pas appropriée.

29. De nombreuses exigences énoncées dans le Code sur les services sans fil sont nécessaires afin d'informer les consommateurs des services prépayés et postpayés et leur permettre de prendre des décisions éclairées. Considérant la nature des services prépayés, le Conseil estime que certaines des exigences du Code ne sont pas nécessaires pour favoriser l'autonomie des clients de ces services.

### ***Conclusions du Conseil***

30. Le Conseil décide que le Code sur les services sans fil s'appliquera aux services sans fil fournis aux particuliers et aux petites entreprises dans l'ensemble des provinces et des territoires, indépendamment du statut et du modèle d'affaires des FSSF, et du fait qu'il s'agisse de services sans fil qui sont achetés (i) séparément d'autres services ou dans le cadre d'un forfait de services; (ii) en personne, par téléphone ou en ligne.
31. Pour tenir compte de la nature particulière des services prépayés, le Conseil exempte les services prépayés des dispositions du Code sur les services sans fil lorsque ces exigences ne sont pas nécessaires pour favoriser l'autonomie des clients des services prépayés. De plus, le Conseil impose des exigences exceptionnelles liées aux services prépayés visant à établir un juste équilibre entre la défense des intérêts des citoyens canadiens qui choisissent les services prépayés et l'imposition d'un fardeau disproportionné aux FSSF. Ces exemptions et exigences particulières sont décrites dans chacune des sections ci-dessous et se trouvent dans le Code sur les services sans fil.

## **B. Contenu du Code sur les services sans fil**

### **1. Contenu et clarté des contrats**

#### ***Position des parties***

32. Les consommateurs se sont dits préoccupés par le fait que les contrats écrits de services sans fil sont exagérément longs, complexes et difficiles à comprendre, et que des renseignements importants sont difficiles à trouver ou cachés dans des passages en petits caractères.
33. Les consommateurs ont fait valoir qu'ils avaient besoin de renseignements plus clairs sur certains aspects des services sans fil, notamment quels services pourraient entraîner des frais additionnels, comment s'appliquent les frais de résiliation anticipée, et quelles sont les répercussions possibles du remplacement de leur appareil sur leur contrat de services sans fil.
34. Les groupes de défense des consommateurs et les FSSF conviennent généralement que les contrats écrits doivent être clairs, doivent être rédigés dans un langage simple et doivent contenir toute l'information nécessaire pour que les consommateurs en comprennent les modalités connexes.



35. Les parties ont généralement convenu que les contrats devaient comprendre des renseignements clairs sur : (i) le service fourni, y compris les restrictions connexes; (ii) les frais, y compris le montant des frais mensuels minimaux d'un forfait; (iii) les frais additionnels et la façon dont ils s'appliquent; (iv) l'appareil mobile; (v) le droit des parties de résilier le contrat ou d'en modifier les modalités.
36. De façon générale, les parties ont convenu que les contrats écrits devraient expliquer quels sont les aspects du contrat qui forment les principales modalités du contrat (c'est-à-dire celles qu'un FSSF ne peut pas modifier sans obtenir le consentement exprès du client). Les parties ont aussi généralement convenu que les principales modalités du contrat devaient comprendre : (i) les services inclus dans le montant des frais mensuels minimaux prévu au contrat; (ii) le montant des frais mensuels minimaux; (iii) la période d'engagement (la durée du contrat).
37. Certains FSSF, comme MTS Allstream, ont fait valoir qu'il fallait établir une distinction entre les services principaux ou de base et les services facultatifs. Ces FSSF ont soutenu que cette distinction permettrait aux consommateurs d'être renseignés sur le matériel et les services de base fournis dans le cadre du contrat ainsi que sur toute souplesse permettant de modifier les services facultatifs pendant la période d'engagement. La plupart des parties ont convenu que les frais applicables aux services payables à l'utilisation non inclus dans les frais mensuels prévus au contrat ne font pas partie des principales modalités du contrat. Le CCC et le PIAC et autres ont soutenu que les services facultatifs, comme la messagerie vocale et l'afficheur, devaient figurer dans les principales modalités du contrat tant pour des raisons de clarté que parce qu'ils font partie de l'entente entre le client et le FSSF.
38. Les parties étaient généralement d'accord pour que le Conseil exige que les FSSF veillent à ce que les contrats écrits et les politiques régissant les modalités ou l'utilisation des services sans fil, comme les politiques sur la protection des renseignements personnels et sur l'utilisation équitable (documents connexes), soient rédigés en langage simple et présentés dans une police de caractères facile à lire. De façon générale, les parties ont aussi convenu que, pour les contrats conclus en personne, les FSSF devraient fournir un contrat écrit aux clients au moment de la conclusion de celui-ci. De façon générale, les parties ont aussi convenu que, pour les contrats conclus par téléphone ou en ligne, les FSSF devraient fournir un contrat écrit aux clients dans les 15 jours suivant l'acceptation du contrat par le client.
39. Les parties ne s'entendaient pas sur le fait que le Conseil devrait exiger que les FSSF fournissent une copie papier du contrat aux clients. Plusieurs parties ont fait valoir que les FSSF ne devraient être tenus de fournir sans frais aux consommateurs une copie papier du contrat que lorsque ces derniers en font la demande. D'autres parties ont indiqué que la fourniture d'une copie du contrat par courriel en format PDF (ou dans un autre format électronique permanent semblable) serait suffisante. Elles ont soutenu que l'exigence de fournir des copies papier était inutile et engendrerait des coûts supplémentaires pour les FSSF.

40. Certaines parties ont proposé que le Conseil exige que les FSSF fournissent des contrats en formats de rechange aux personnes handicapées sur demande et sans frais.
41. D'autres parties ont proposé que le Conseil exige que les FSSF conservent une copie permanente du contrat pour faciliter l'application de la loi.
42. En ce qui concerne les services prépayés, les parties ont convenu que les contrats et les documents connexes devraient être rédigés en langage clair et facile à comprendre. Les parties ne s'entendaient pas sur les éléments qui doivent être abordés dans les contrats écrits de services prépayés. WIND a soutenu qu'au lieu d'être obligés de joindre la liste des modalités des contrats écrits pour les services sans fil, les FSSF devaient être tenus de joindre la liste des modalités des services associées à chaque carte SIM prépayée<sup>6</sup>. D'autres FSSF qui offrent des services prépayés, notamment Mobicity et Public Mobile, ont indiqué que la plupart des modalités des contrats ne devraient pas s'appliquer aux services prépayés. En ce qui concerne la fourniture d'une version écrite du contrat dans le cas des services prépayés, certains FSSF qui offrent des services prépayés ont soutenu que leurs clients activaient souvent leur service en ligne, et qu'il n'y avait donc pas souvent de contrat signé. Ces FSSF ont contesté la pertinence pour leurs clients de telles dispositions. Ces parties ont toutefois appuyé la présence d'une disposition particulière dans le Code sur les services sans fil sur les renseignements à joindre aux cartes prépayées.

### ***Analyse du Conseil***

43. Le Conseil fait remarquer que la confusion qui entoure les modalités des contrats représente une source de frustration importante pour les consommateurs. En 2011-2012, les consommateurs ont déposé 2 162 plaintes auprès du CPRST concernant des différends relatifs à des contrats de services sans fil.
44. Les éléments de preuve réunis pendant l'instance montrent que même si plusieurs FSSF ont amélioré la forme de leurs contrats, les clients continuent d'être étonnés par des éléments de leur contrat qu'ils ne connaissaient pas parce que ces renseignements étaient cachés dans des passages en petits caractères, étaient énoncés dans un document séparé ou n'avaient pas été portés à leur attention.
45. Le Conseil estime que, même si les consommateurs ont le devoir de s'informer de leurs droits et obligations et sont tenus de s'assurer qu'ils protègent leurs intérêts économiques dans le marché des services sans fil, tous les contrats devraient être simples à lire et à comprendre par les consommateurs. Le Conseil estime en outre que, pour faciliter la compréhension par les consommateurs de leur contrat avec les FSSF, tous les contrats écrits de services sans fil doivent contenir certains renseignements. Le Conseil estime que ces renseignements devraient inclure à tout le moins : (i) le moment où des frais supplémentaires s'appliquent aux clients et la

---

<sup>6</sup> La carte SIM (module d'identité d'abonné) permet à un appareil mobile de se connecter à un réseau GSM (Global System for Mobile Communications).

manière dont ils sont appliqués; (ii) les limites associées aux services; (iii) la façon de modifier les services; (iv) les dispositions concernant le règlement des différends; (v) les options qui s'offrent à eux s'ils ne sont pas satisfaits de leurs services.

46. Compte tenu des différents modèles d'affaires visant les services prépayés, y compris la diminution du risque de factures-surprises et la nature transactionnelle des services, le Conseil estime que les renseignements mentionnés ci-dessus peuvent être fournis de manière plus concise et moins officielle que dans le cas des services postpayés. Le Conseil note toutefois que lorsqu'un appareil est fourni comme faisant partie du service prépayé, les renseignements que doivent fournir les FSSF aux clients devraient s'apparenter davantage à ceux exigés pour les services postpayés.
47. Le Conseil fait remarquer que certains contrats de services prépayés comprennent un appareil et estime que les contrats écrits visant ces services doivent comprendre des renseignements sur : (i) les frais de résiliation anticipée; (ii) l'appareil fourni dans le cadre du contrat; (iii) le remplacement de l'appareil; (iv) la garantie du fabricant.
48. Le Conseil estime que tous les FSSF doivent indiquer dans les contrats écrits si les prix incluent ou non les taxes.
49. Le Conseil constate le rôle important que joue une copie du contrat, car elle fournit au client, en cas de litige, une preuve du contenu du contrat conclu. Le Conseil prend aussi note du fait que des éléments de preuve déposés au dossier de l'instance indiquent que les FSSF ne conservent pas nécessairement toujours une copie des contrats conclus avec les consommateurs. Les règles exigeant que les FSSF conservent une copie permanente du contrat et la remettent aux consommateurs sur demande permettront de s'assurer que les consommateurs disposent de l'information nécessaire pour bien comprendre leur contrat et défendre leur position en cas de différend lié aux services. Les FSSF doivent conserver une copie des contrats écrits de leurs clients pendant toute la durée de la période d'engagement, de sorte que le contrat puisse être fourni aux clients ou au CPRST en cas de différend.
50. Lorsqu'un contrat est conclu en personne, la remise du contrat écrit aux clients ne consiste qu'à leur remettre en mains propres. Toutefois, si un contrat n'est pas conclu en personne (par téléphone ou en ligne, par exemple), le FSSF devrait disposer de quelques jours pour envoyer le contrat écrit au client.
51. De nombreux consommateurs conservent des dossiers électroniques et font la plupart de leurs transactions en ligne. Dans leur cas, une copie électronique du contrat écrit et des documents connexes pourrait mieux leur convenir, du moment qu'il s'agit d'une version permanente, et non d'hyperliens menant vers des pages Web qui peuvent être modifiées par le FSSF. Le Conseil estime qu'une copie permanente peut être une copie imprimée ou une copie électronique, du moment que la copie électronique ne peut pas être modifiée et qu'elle peut être facilement lue par le client.

52. Cela dit, les citoyens canadiens ne peuvent pas tous utiliser une version électronique du contrat écrit et des documents connexes. Certains consommateurs peuvent avoir besoin d'une copie papier, et les personnes handicapées peuvent avoir besoin d'une copie dans un format de rechange. Même si la fourniture de ces formats peut entraîner des frais pour les FSSF, le Conseil estime que ce fardeau n'est pas disproportionné étant donné l'importance fondamentale pour les citoyens canadiens de comprendre leur contrat de services sans fil. Il est primordial que les personnes handicapées aient accès aux documents contractuels les concernant comme toute autre personne. Par conséquent, elles ne doivent pas avoir à assumer des frais supplémentaires pour les obtenir dans des formats de rechange. En raison de la nature des services de cartes prépayées, il n'est pas nécessaire d'exiger des FSSF de fournir sur demande une copie papier du contrat.

### ***Conclusions du Conseil***

#### *Tous les services sans fil*

53. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que les FSSF doivent communiquer avec les clients en utilisant un langage simple. À cet égard, les FSSF doivent s'assurer que leurs contrats écrits et les documents connexes sont rédigés dans un langage clair que les clients peuvent facilement lire et comprendre, dans une police de caractères facile à lire.
54. Le Conseil exige que les FSSF indiquent dans tous les contrats si les prix comprennent ou non les taxes.
55. Les FSSF doivent remettre aux clients qui ont un handicap une copie du contrat dans un format de rechange s'ils en font la demande, et ce, sans frais et à n'importe quel moment pendant la période d'engagement.

#### *Services sans fil postpayés*

56. Le Conseil exige que les FSSF donnent au client, sans frais, une copie permanente du contrat et des documents connexes. Lorsque le contrat est conclu en personne, le FSSF doit donner au client le contrat écrit et les documents connexes dès que le client consent au contrat. Lorsque le contrat n'est pas conclu en personne, les FSSF doivent envoyer le contrat écrit et les documents connexes au client dans les 15 jours civils suivant l'acceptation du contrat par le client. Si un FSSF ne le fait pas, ou si les modalités du contrat écrit diffèrent des modalités acceptées par le client, le client peut, dans les 30 jours civils suivant la réception de la copie permanente du contrat, annuler le contrat sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée ou autre pénalité.
57. Le FSSF doit remettre au client une copie papier du contrat et des documents connexes, sauf si le client décide expressément et en toute connaissance de cause que la copie électronique est acceptable.

58. Le Conseil exige que les FSSF incluent dans les contrats écrits de services postpayés des renseignements clairs sur tous les aspects suivants des services :

**Principales modalités du contrat :**

- a) (i) les services compris dans le contrat; (ii) les limites d'utilisation de ces services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires;
- b) le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat;
- c) la période d'engagement, y compris la date de fin du contrat;
- d) s'il y a lieu, (i) le total des frais de résiliation anticipée; (ii) le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois; (iii) la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;
- e) si le contrat comprend un appareil subventionné, (i) le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du FSSF); (ii) le montant payé par le client pour l'appareil; (iii) les frais de déverrouillage de l'appareil, s'il y a lieu.

**Autres aspects du contrat :**

- f) une description des documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable;
- g) une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément;
- h) la période d'essai du contrat, y compris les limites d'utilisation connexes;
- i) les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;
- j) si le contrat sera prolongé automatiquement de mois en mois à la fin du contrat et, le cas échéant, à compter de quelle date;
- k) si le remplacement de l'appareil mobile ou la modification d'une modalité du contrat prolonge la période d'engagement du client ou modifie d'autres aspects du contrat;
- l) le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt;
- m) comment les clients peuvent se renseigner sur : (i) les frais des services facultatifs et payables à l'utilisation; (ii) la garantie offerte par le fabricant de l'appareil; (iii) les outils pour les aider à gérer leur facture, y compris les avis d'utilisation et d'itinérance de données, les limites d'utilisation de données et

les outils de surveillance de l'utilisation; (iv) la zone de couverture des services du FSSF, y compris comment consulter des cartes de couverture complètes des services; (v) comment communiquer avec le service à la clientèle du FSSF; (vi) comment porter plainte au sujet des services sans fil, y compris comment communiquer avec le CPRST; (vii) le Code sur les services sans fil.

59. Le Conseil détermine que les FSSF doivent fournir à leurs clients une copie permanente du contrat sans frais (i) à la signature du contrat et (ii) à tout autre moment sur demande.

#### *Services sans fil prépayés*

60. Le Conseil exige également que le fournisseur de services informe le client des conditions et des frais qui s'appliquent au solde des services prépayés. Le FSSF doit expliquer au client comment il peut (i) vérifier son solde d'utilisation; (ii) communiquer avec le service à la clientèle du FSSF; (iii) porter plainte au sujet du service, y compris comment communiquer avec le CPRST. Le FSSF doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte prépayée ou dans un contrat écrit.
61. Le Conseil exige que les FSSF qui fournissent un appareil dans le cadre d'un contrat de services prépayés informent les clients dans le contrat écrit de ce qui suit :
- a) s'il y a lieu : le total des frais de résiliation anticipée; le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois; la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;
  - b) le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du FSSF);
  - c) le montant payé par le client pour l'appareil;
  - d) les frais de déverrouillage de l'appareil, s'il y a lieu;
  - e) comment le client peut obtenir des renseignements au sujet du remplacement de l'appareil et de la garantie du fabricant.

## **2. Résumé des renseignements essentiels**

### ***Position des parties***

62. Certains consommateurs et groupes de défense des consommateurs, y compris le CCC et le PIAC et autres, ont fait valoir que le Conseil devrait exiger des FSSF qu'ils s'assurent que les contrats écrits comprennent tous les renseignements nécessaires à l'intention des consommateurs, mais aussi qu'ils fournissent à ceux-ci un résumé d'une ou deux pages des modalités les plus importantes du contrat. Ces parties ont

précisé que le résumé devrait être structuré sous forme de tableau présentant ces renseignements sous une forme facile à lire et à comprendre. Dans l'ensemble, ces parties étaient d'avis que ce résumé devrait expliquer (i) la période d'engagement; (ii) le montant des frais mensuels minimaux et les frais mensuels totaux; (iii) les services compris dans le forfait; (iv) les cas pouvant entraîner des frais additionnels; (v) le montant des frais qu'il en coûterait pour annuler les services après un ou deux ans, avec exemples clairs à l'appui; (vi) ce qui se produit à la fin du contrat.

63. Les parties n'étaient pas d'accord sur les points suivants : le moment auquel les FSSF devaient fournir un résumé du contrat; s'il fallait permettre aux FSSF de personnaliser le résumé; si les FSSF qui offrent des services prépayés devaient fournir le résumé.
64. Le CCC, le PIAC et autres et l'Union ont soutenu que les consommateurs devraient pouvoir demander le résumé du contrat au moment de l'offre afin qu'ils puissent comparer les principales modalités des contrats des divers FSSF lorsqu'ils magasinent des services sans fil. Les groupes de défense des consommateurs ont demandé au Conseil d'imposer une structure précise pour le résumé et d'en déterminer le contenu.
65. Bell Canada et autres, le RCP, la STC et Vidéotron ont indiqué que la mise en place d'un résumé des contrats exigerait beaucoup de temps et d'argent. Ces parties ont ajouté que le résumé du contrat devrait être offert seulement une fois que le contrat est accepté. De façon générale, les FSSF ont indiqué qu'ils devraient pouvoir personnaliser la structure et le contenu du document, et avoir une certaine latitude quant à la présentation des renseignements. Plus précisément, MTS Allstream a soutenu que le Code ne devrait pas être excessivement normatif.
66. Pour Mobilicity et WIND, un FSSF qui offre des services prépayés ne devrait pas avoir à fournir un résumé du contrat. Public Mobile a mentionné que la majeure partie des renseignements que les parties ont proposé d'inclure dans le résumé du contrat ne s'appliquerait pas aux clients de services prépayés. Mobilicity et WIND ont affirmé qu'il ne serait tout simplement pas pratique d'exiger la fourniture d'un tel résumé dans le cas des services prépayés, ces services étant vendus sous forme de produits dans des points de vente qui ne sont pas des FSSF. De plus, Mobilicity a indiqué que la production de ce document serait coûteuse pour les FSSF.

### ***Analyse du Conseil***

67. Le dossier de la présente instance montre clairement que certains éléments d'un contrat de services sans fil sèment régulièrement la confusion chez les consommateurs et, pour cette raison, donnent lieu régulièrement à des différends entre le client et le FSSF.
68. Les exigences décrites ci-dessus aux paragraphes 53 et 61, portant sur le contenu et la clarté des contrats, sont pertinentes, mais ne constituent pas une mesure suffisante pour garantir que les consommateurs disposent de renseignements clairs et concis sur certains aspects importants de leurs services sans fil.

69. L'exigence de fournir un résumé des renseignements essentiels, c'est-à-dire un résumé d'une ou deux pages du contrat, aiderait grandement les consommateurs à comprendre rapidement les aspects fondamentaux de leur contrat. Cependant, la manière dont on obtient le contrat de bon nombre de services prépayés aurait pour effet de limiter les avantages associés à un résumé des renseignements essentiels. De plus, une grande partie du contenu du résumé ne s'appliquerait pas aux services prépayés.
70. Le Conseil estime que le résumé des renseignements essentiels doit être rédigé en langage clair et contenir au moins les renseignements suivants : (i) une description complète de toutes les principales modalités du contrat, énumérées aux sections a) à e) du paragraphe 58 ci-dessus; (ii) les frais mensuels totaux du service; (iii) les renseignements sur tous les frais ponctuels et les frais additionnels; (iv) les renseignements sur la marche à suivre pour communiquer avec le service à la clientèle du FSSF et la procédure pour déposer une plainte auprès du CPRST.
71. Le Conseil estime que le résumé des renseignements essentiels doit être fourni aux clients en même temps que la copie permanente du contrat, en tenant compte des cas où le contrat est conclu à distance (voir le paragraphe 58). La proposition selon laquelle les FSSF devraient être tenus de fournir un résumé avant la conclusion d'un contrat leur imposerait un fardeau important, du point de vue des finances et des ressources, et le Conseil estime que ce n'est pas nécessaire de l'exiger. Toutefois, les FSSF pourront fournir un résumé à ce moment s'ils le souhaitent.
72. Le Conseil estime qu'il est raisonnable de permettre aux FSSF de personnaliser le résumé pour qu'il reflète les autres aspects importants de leurs services sans fil, sous réserve que les renseignements exigés par le Conseil soient inclus et placés bien en évidence. En raison de la diversité des offres de services sans fil, un modèle ou une formulation normalisée ne peuvent pas bien décrire le contenu précis de chaque contrat et pourraient en fait nuire à la variété des offres à l'avenir. Le Conseil estime également que les FSSF doivent pouvoir décider si le résumé des renseignements essentiels sera un document distinct du contrat écrit ou occupera les deux premières pages du contrat écrit.

### ***Conclusions du Conseil***

73. À la lumière de ce qui précède, le Conseil exige que les FSSF fournissent un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il fournit une copie permanente du contrat de services postpayés.
74. Les FSSF doivent s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :  
(i) correspond exactement au contenu du contrat; (ii) ne dépasse pas deux pages;  
(iii) est un document distinct du contrat écrit ou figure bien en évidence dans les deux premières pages du contrat écrit; (iv) est clair, concis, rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire.



75. Le Conseil détermine que les FSSF doivent s'assurer également que le résumé des renseignements essentiels reflète exactement le contenu du contrat et fournit de façon claire et évidente tous les renseignements suivants : (i) une description complète de toutes les principales modalités du contrat telles qu'elles sont énumérées aux sections a) à e) du paragraphe 58 ci-dessus; (ii) les frais mensuels totaux, y compris les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat; (iii) des renseignements sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires; (iv) des renseignements sur la manière de porter plainte au sujet des services sans fil du FSSF, y compris comment communiquer avec le service à la clientèle du FSSF et le CPRST.
76. Dans la mesure du possible, le Conseil encourage les FSSF à fournir un résumé des renseignements essentiels pour les services prépayés, particulièrement dans le cas des contrats conclus en personne.

### **3. Modification des contrats et des documents connexes**

#### ***Position des parties***

77. Les consommateurs se sont dits très frustrés par le fait que les FSSF puissent modifier unilatéralement les modalités des contrats, y compris les frais, alors qu'eux-mêmes sont liés par des contrats de trois ans qui comportent d'importants frais de résiliation anticipée.
78. Les consommateurs estiment que les FSSF ne devraient pas pouvoir modifier les modalités des contrats de façon unilatérale ni pouvoir le faire sans d'abord fournir un préavis à cet effet. Les consommateurs croient également que les FSSF devraient permettre aux clients de bénéficier d'une clause de droits acquis pour leurs services ou d'avoir la possibilité de se soustraire aux modifications apportées au contrat sans avoir à payer une pénalité.
79. Dans l'ensemble, les groupes de défense des consommateurs et les FSSF estiment que les dispositions du Code sur les services sans fil qui concernent le droit des FSSF de modifier les modalités au cours de la période d'engagement devraient traiter de manière différente les « principales » modalités du contrat et les « autres » modalités.
80. Le PIAC et autres ont soutenu que la modification des principales modalités du contrat sans l'accord exprès du client devrait être interdite. OpenMedia et le PIAC et autres ont demandé que le contrat demeure inchangé lorsque les clients ne donnent pas leur consentement. Le PIAC et autres ont ajouté que les clients ne devraient pas avoir recours à la résiliation d'un contrat pour se soustraire à une modification proposée.
81. La majorité des FSSF ont indiqué qu'ils devraient être autorisés à modifier au moins certaines modalités des contrats sans avoir à demander le consentement des clients. La position des FSSF varie sur les questions suivantes : (i) les FSSF devraient-ils être tenus d'informer les clients avant de modifier un contrat?; (ii) les

clients devraient-ils avoir le droit de refuser une modification ou de résilier le contrat de service à la suite d'une modification?; (iii) les contrats à période indéterminée et les contrats à période déterminée devraient-ils être traités différemment en ce qui a trait à la modification des modalités par les FSSF?

82. De façon générale, les FSSF ont indiqué que si les clients n'étaient pas en accord avec une modification proposée par le FSSF, ils devraient avoir le droit de résilier leur contrat, mais pas de refuser la modification. SaskTel et Vidéotron se sont opposées à l'idée de permettre aux clients de refuser la modification des modalités, car cela reviendrait à leur reconnaître des droits acquis dans tous les cas, ce qui imposerait un fardeau aux petits FSSF et réduirait l'efficacité de leurs systèmes de facturation.
83. Le RCP a fait valoir que les principales modalités du contrat devraient demeurer les mêmes pendant toute la période d'engagement. Toutefois, le RCP a soutenu qu'une certaine souplesse était nécessaire pour les services facultatifs facturés au mois et les services payables à l'utilisation, comme les services d'itinérance, que les clients peuvent ajouter et supprimer à leur gré, et pour lesquels ils ne prennent aucun engagement pendant la durée du contrat.
84. Certaines parties ont proposé que le Conseil autorise la modification unilatérale des contrats si cela avantage les clients, ou ne leur ajoute pas d'obligation ou ne diminue pas la responsabilité des FSSF.
85. Dans l'ensemble, les grands FSSF qui offrent des services prépayés et postpayés ont dit que les exigences liées aux modifications des modalités du contrat devraient s'appliquer à tous les services. Toutefois, d'autres FSSF ont soutenu que ces dispositions ne devraient pas s'appliquer aux services prépayés, puisque les clients ne s'attendent pas à ce que les modalités du contrat demeurent les mêmes d'un mois à l'autre.

### ***Analyse du Conseil***

86. Le Conseil estime que les consommateurs doivent avoir la certitude qu'aucune modification aux principales modalités du contrat ne sera apportée sans leur consentement pendant la période d'engagement. Toutefois, le Conseil estime aussi qu'il serait avantageux pour les consommateurs et les FSSF d'avoir la souplesse de modifier les principales modalités du contrat lorsque les clients considèrent expressément et en toute connaissance de cause que les modifications sont acceptables.
87. Le Conseil fait remarquer que dans le cas d'un contrat de services prépayés, le client accepte les principales modalités du contrat chaque fois qu'il réactive son service ou ajoute des minutes. Ainsi, il n'est pas nécessaire d'interdire la modification des principales modalités de contrats de ce type. Le Conseil s'attend à ce que les FSSF, qui offrent des services sans fil prépayés, annoncent de façon claire toute modification à leurs services.

88. Toutefois, le Conseil estime qu'il est nécessaire d'interdire aux FSSF de modifier les principales modalités des contrats de services postpayés pendant la période d'engagement sans le consentement exprès du client. Le Conseil estime que dans les cas où un FSSF souhaite modifier les principales modalités d'un contrat de services postpayés, il est essentiel que le client ait le plus grand nombre de choix possibles quant à la façon dont il peut réagir à la modification proposée. Le Conseil estime que le fait d'exiger du client qu'il accepte la modification ou résilie le contrat, option qui pourrait entraîner des frais de résiliation anticipée, ne répond pas dans une mesure suffisante aux préoccupations soulevées par les consommateurs. Un client devrait être en droit de refuser la modification des principales modalités du contrat. Le Conseil estime qu'obliger les clients à résilier un contrat pour se soustraire à une modification du contrat leur imposerait un fardeau inacceptable. De plus, le fait d'offrir uniquement aux clients la possibilité de résilier leur contrat ou d'accepter une modification avec laquelle ils peuvent être en désaccord aurait simplement pour effet de perpétuer l'inégalité des droits et des responsabilités entre les FSSF et les clients qui a été abordée en détail dans le cadre de l'instance.
89. En ce qui concerne l'autorisation de modifications unilatérales au contrat si elles sont à l'avantage du consommateur ou ne leur ajoutent pas d'obligation ou ne diminuent pas la responsabilité des FSSF, le Conseil estime qu'il est très subjectif de déterminer si une modification répond à ces critères et que la décision pourrait varier d'un consommateur à l'autre. Pour cette raison, une telle exigence pourrait donner lieu à de nombreux différends entre les clients et les FSSF et soulever des problèmes d'interprétation. L'autorisation de telles modifications unilatérales à la discrétion des FSSF pourrait diminuer la certitude des consommateurs quant à leurs droits et obligations aux termes du contrat. Cependant, le Conseil estime que l'autorisation de modifications unilatérales dans certaines circonstances précises et bien définies pourrait être à l'avantage des clients et favoriser l'innovation. Le Conseil estime donc que l'autorisation de modifications unilatérales par les FSSF à un service particulier est une mesure appropriée en présence d'un des éléments suivants : (i) une réduction des frais du service ou (ii) une augmentation de la limite d'utilisation du service par le client. Pour empêcher la confusion parmi les consommateurs et éviter une combinaison de modifications pour les consommateurs, dont certaines pourraient être considérées comme désavantageuses en soi, ces modifications peuvent uniquement être apportées à une principale modalité du contrat à la fois.
90. Le Conseil souligne que, contrairement aux principales modalités du contrat, le client n'accepte pas de période d'engagement pour les autres modalités du contrat. Le Conseil estime qu'il est déraisonnable que les modalités autres que les principales modalités, y compris les frais des services payables à l'utilisation et les frais des services facultatifs, demeurent les mêmes pendant toute la période d'engagement, alors que le client ne s'est pas engagé à accepter ces services pendant la durée du contrat. Par exemple, le consentement exprès de chaque client à la modification des frais d'itinérance ou à la politique sur la protection de renseignements personnels d'un FSSF serait une exigence excessivement lourde et

empêcherait les FSSF d'innover dans leurs offres de services. Le Conseil estime que les principes applicables aux modalités du contrat énoncés ci-dessus s'appliquent aux documents connexes.

91. Toutefois, les clients doivent comprendre les modifications qui sont apportées aux services payables à l'utilisation, aux services facultatifs, aux modalités autres que les principales modalités et aux autres documents connexes du contrat pour être en mesure de prendre des décisions éclairées quant à l'utilisation de leurs services sans fil. Le Conseil estime qu'il convient d'exiger des FSSF qu'ils donnent un avis aux clients lorsqu'ils souhaitent modifier des modalités qui ne sont pas des modalités principales d'un contrat et des documents connexes de services postpayés. Le Conseil estime que la fourniture de cet avis est un fardeau relativement petit et approprié pour les FSSF.

### ***Conclusions du Conseil***

92. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que les FSSF ne doivent pas modifier les principales modalités des contrats de services postpayés, décrites aux sections a) à e) du paragraphe 58 ci-dessus, au cours de la période d'engagement sans le consentement éclairé et exprès du client<sup>7</sup>.
93. Lorsque le FSSF avise le client qu'il a l'intention de modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement, le client peut refuser la modification. Par exception, le FSSF peut toutefois modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement sans le consentement exprès du client si cela favorise clairement le client : (i) en réduisant les frais d'un service; ou (ii) en augmentant la limite d'utilisation d'un service du client.
94. Le Conseil détermine que le FSSF peut modifier d'autres modalités du contrat ou les documents connexes. Toutefois, le FSSF doit en aviser le client au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications. L'avis doit expliquer la modification et préciser la date d'entrée en vigueur.

## **4. Plafonds, avis et outils de surveillance de l'utilisation**

### ***Position des parties***

95. Les consommateurs ont fait remarquer qu'ils peuvent se voir imposer des frais au-delà du montant des frais mensuels minimaux de leurs services sans fil pour diverses raisons, par exemple s'ils ont dépassé les limites d'utilisation des services qui font partie ou non du forfait de services sans fil (temps d'antenne local, minutes d'interurbain, itinérance, messagerie texte, données, etc.) ou s'ils ont acheté des

---

<sup>7</sup> Dans la présente décision, le Conseil utilise le terme « consentement exprès » pour désigner les règles bien établies concernant l'exigence d'obtenir le consentement clair du client, y compris le fait qu'un tel consentement ou accord ne peut pas être obtenu au moyen d'une clause d'inexécution ni en exigeant du client qu'il se soustraie à une option (également appelé « consentement par défaut »).

services ou des produits qui ne sont généralement pas compris dans des forfaits de services sans fil, comme les services mobiles à supplément et les dons faits par l'entremise de services sans fil mobiles.

96. Les consommateurs ont indiqué que la facture-surprise est un problème grave et généralisé. Ils ont indiqué que les frais d'utilisation de données représentent la source la plus fréquente de factures-surprises, car il peut être difficile d'estimer la quantité de données utilisées par les applications. Les consommateurs ont mentionné qu'ils peuvent engager des frais d'itinérance et des frais d'utilisation excédentaire de manière involontaire en raison des applications qui sont ouvertes en arrière-plan ou parce qu'ils passent par accident d'une connexion sans fil au réseau d'un FSSF. Ils ont également fait savoir que les frais d'utilisation excédentaire de données peuvent être engagés rapidement, comme lors de la lecture en transit de contenu vidéo ou l'utilisation d'applications consommant beaucoup de données.
97. De façon générale, les consommateurs et les groupes de défense des consommateurs ont indiqué que les FSSF devraient être tenus (i) de fournir des outils de surveillance de l'utilisation; (ii) d'aviser les consommateurs qu'ils sont sur le point de dépasser leurs limites d'utilisation; (iii) d'informer les consommateurs des frais d'utilisation excédentaire, surtout pour ce qui est des frais d'itinérance internationale; et (iv) de fixer un plafond pour les frais additionnels.

#### *Avis d'itinérance internationale*

98. Dans l'ensemble, les consommateurs et les groupes de défense des consommateurs ont convenu que les FSSF devraient être tenus d'aviser les consommateurs lorsqu'ils se trouvent en itinérance internationale et que l'avis devrait indiquer les frais d'itinérance des services vocaux, de messagerie texte et de données.
99. De manière générale, les FSSF ont appuyé l'intégration d'une telle exigence au Code sur les services sans fil.

#### *Avis d'utilisation et outils de surveillance de l'utilisation*

100. Les consommateurs ont indiqué que les FSSF devraient envoyer à leurs clients des avis d'utilisation pour les aider à gérer leur utilisation des services sans fil. Les groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que de tels avis devraient être exigés avant que des frais d'utilisation excédentaire soient imposés pour tous les services, y compris la téléphonie et la messagerie texte, afin que les consommateurs aient un maximum de contrôle sur leur utilisation des services et sur les frais correspondants.
101. Certains consommateurs ont indiqué qu'ils devraient également avoir accès à des outils pour surveiller leur utilisation. L'Union a affirmé que les FSSF devraient être tenus d'installer sur leurs appareils des applications de surveillance de l'utilisation en temps réel. En revanche, le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario a indiqué que les FSSF devraient informer les consommateurs des frais d'utilisation excédentaire possibles plutôt que de s'attendre à ce que ces derniers utilisent les outils

de surveillance. Le CCC a indiqué que la plupart des consommateurs croient qu'il incombe aux FSSF d'avertir leurs clients d'une utilisation excédentaire et que peu de consommateurs estiment devoir surveiller leur propre utilisation.

102. La majorité des FSSF ont convenu que les avis d'utilisation seraient avantageux pour les consommateurs, mais ont précisé que l'envoi d'avis en temps réel représenterait en ce moment un fardeau important pour bon nombre de FSSF. Les FSSF ont indiqué qu'il serait particulièrement difficile de fournir des avis en temps réel dans le cas de l'utilisation en itinérance internationale, puisque le détail de l'utilisation ne peut être fourni que plusieurs heures après. Les FSSF ont mentionné que les avis d'utilisation nationale seraient fournis aux clients en temps quasi réel.
103. Les FSSF ont avancé que les exigences visant les avis devraient se limiter aux cas d'utilisation excédentaire de données et de déclenchement de l'itinérance internationale. Les FSSF ont dit que les avis concernant l'utilisation excédentaire des services vocaux et de messagerie texte n'étaient pas nécessaires puisque l'utilisation de ces services est connue intuitivement. Les FSSF ont soutenu que les forfaits de services de téléphonie et de messagerie texte offrent des limites élevées, et qu'une facture-surprise en raison du dépassement de celles-ci est peu probable.
104. Les FSSF ont indiqué que si des avis d'utilisation sont exigés, les FSSF devraient pouvoir décider quand et comment ils informent leurs clients des éventuels frais d'utilisation excédentaire.
105. Bon nombre de grands FSSF ont indiqué qu'ils offrent des outils de surveillance de l'utilisation et ont convenu que le Code sur les services sans fil devrait prescrire l'offre de tels outils. Toutefois, certains FSSF de plus petite taille ont indiqué que l'obligation de mettre au point de tels outils leur imposerait un fardeau important et que ces outils offriraient peu d'avantages, voire aucun, à leurs clients. Pour sa part, Vidéotron a indiqué que ces outils devraient résider sur l'appareil du client plutôt que sur le réseau et pourraient prendre la forme d'applications ou d'autres logiciels intégrés novateurs.
106. Les FSSF ont exprimé des inquiétudes quant à une exigence selon laquelle les avis ou les outils de surveillance seraient en temps réel, particulièrement dans le cas de l'itinérance internationale. MTS Allstream a indiqué que les dispositions ou exigences dans le Code sur les services sans fil applicables aux avis devraient être moins normatives afin de réduire au minimum le fardeau imposé aux FSSF.
107. Les FSSF qui offrent des services prépayés, notamment Mobilicity, ont soutenu que les factures-surprises existent uniquement dans le milieu des services postpayés puisque les consommateurs de services prépayés ne peuvent pas se voir imposer de frais imprévus. Mobilicity et Public Mobile ont fait valoir qu'ils ne devraient pas être tenus de donner des avis parce qu'ils ne facturent pas de frais d'utilisation excédentaire à leurs clients. De plus, Mobilicity a soutenu que de donner des avis imposerait un lourd fardeau aux petits FSSF.

### *Plafonnement des frais de service*

108. Les consommateurs ont soutenu que l'imposition d'un plafonnement des frais d'itinérance de données et de frais d'utilisation excédentaire était nécessaire pour les aider à gérer leurs frais de services sans fil, et serait particulièrement utile aux personnes à faible revenu. Les consommateurs estiment qu'ils devraient pouvoir personnaliser le montant des plafonds.
109. Les groupes de défense des consommateurs ont indiqué que le Conseil devrait exiger un plafond personnalisé pour tous les services sans fil, fixé à 50 \$ par défaut, pour donner aux consommateurs une plus grande maîtrise de leurs frais de services sans fil.
110. Les FSSF ont indiqué qu'ils ne devraient pas être tenus de plafonner les frais d'utilisation parce que cela pourrait causer une suspension non souhaitable des services sans fil pour les consommateurs et parce que les avis d'utilisation sont suffisants pour répondre aux intérêts des consommateurs. Certains FSSF ont indiqué que si un plafond était exigé en vertu du Code sur les services sans fil, il faudrait (i) qu'il ne s'applique qu'aux frais de données; (ii) qu'il soit supérieur à 50 \$; (iii) qu'il exige que les consommateurs acceptent le plafond. Mobilicity et Public Mobile ont fait valoir qu'ils ne devraient pas être tenus d'appliquer un plafond aux frais d'utilisation excédentaire étant donné que leurs clients ne peuvent engager ces frais.
111. Les FSSF ont indiqué que si un plafond était déterminé par le consommateur ou fixé par défaut à 50 \$, et qu'il s'appliquait à la combinaison de tous les services sans fil, cela représenterait un fardeau excessif pour eux. En particulier, ils ont soutenu que permettre aux consommateurs de déterminer leur propre plafond poserait de grandes difficultés aux services de facturation. Les FSSF se sont aussi inquiétés du fait que regrouper plusieurs types de services (messagerie, téléphonie et données) sous un même plafond serait difficile et coûteux à mettre en place.
112. Les FSSF qui offrent des services prépayés, notamment Mobilicity, ont soutenu que puisque les clients de services prépayés ne peuvent pas se voir imposer des factures-surprises, les fournisseurs de services prépayés ne devraient pas être tenus d'offrir des limites de données. De plus, Mobilicity a soutenu que l'exigence d'aviser les clients imposerait un lourd fardeau aux petits FSSF.

### ***Analyse du Conseil***

113. Le Conseil admet que les factures-surprises sont un sérieux problème pour tous les consommateurs. Lorsqu'un client reçoit de manière inattendue une facture dont le montant dépasse de beaucoup le montant qu'il doit habituellement payer, cela peut entraîner pour ce dernier un problème considérable.
114. Le dossier de l'instance indique que l'utilisation des services de données est moins intuitive chez les consommateurs que l'usage des services vocaux et de la messagerie texte. La complexité de la question de l'utilisation des données est

illustrée par la variabilité de la largeur de bande utilisée par les services en ligne courants<sup>8</sup>. Le Conseil estime que, pour le moment, le consommateur moyen n'est pas en mesure de bien comprendre les conséquences de son utilisation des services en ligne sur la quantité de données qu'il utilise et le rapport entre ces services et les limites de données de son forfait de services sans fil.

115. Le Conseil estime que l'obligation pour les FSSF d'informer clairement les consommateurs des limites de l'utilisation prévue des services vocaux et de messagerie texte dans leurs contrats écrits et dans le résumé des renseignements essentiels est suffisante pour les aider à gérer leur utilisation de ces services. Avec le temps, les frais des services vocaux et de messagerie texte sont devenus plus intuitifs chez les consommateurs.
116. Cependant, le Conseil estime que les consommateurs ont besoin d'outils supplémentaires qui les avisera quand ils utilisent des services d'itinérance internationale et qui les aidera à gérer leurs frais d'utilisation excédentaire pour les services nationaux de données et leurs frais d'itinérance internationale.

#### *Avis d'itinérance internationale*

117. Lorsqu'une personne voyage à l'étranger, il est peu probable qu'elle ait à sa disposition les modalités de son contrat de services sans fil. Par conséquent, un avis du FSSF indiquant les frais d'utilisation des services vocaux, de messagerie texte et d'itinérance de données l'aiderait grandement à connaître et à gérer son utilisation de ces services à l'étranger.
118. Le Conseil estime qu'il est nécessaire d'exiger, quand un client entre dans une zone d'itinérance à l'étranger, que son FSSF l'avise sur les frais qui lui seront facturés, que ce soit pour des services vocaux, de messagerie texte ou de données.
119. De nombreux services prépayés ne permettent pas l'accès à des services d'itinérance internationale. Cependant, le Conseil estime que lorsque les clients ayant souscrit des services prépayés sont en mesure d'utiliser leur appareil à l'étranger, le FSSF devrait être tenu d'aviser le client.

#### *Avis d'utilisation et outils de surveillance de l'utilisation*

120. Le Conseil prend note que les consommateurs désirent suivre leur utilisation de leurs services sans fil pour éviter des frais d'utilisation excédentaire excessifs.
121. Le Conseil estime que des outils de surveillance de l'utilisation pourraient aider les consommateurs à gérer leurs factures et à éviter les factures-surprises. De nombreux FSSF, mais pas tous, envoient des avis d'utilisation ou fournissent des outils de

---

<sup>8</sup> Voir le tableau 4.5.2 Bande passante utilisée par les services sonores et vidéos en ligne, Rapport de surveillance des communications du CRTC 2012.



surveillance. D'autres entreprises offrent aussi des outils de surveillance de l'utilisation. L'innovation permet également l'accès à des applications de surveillance de l'utilisation pour les téléphones intelligents.

122. Les avis d'utilisation et les outils de surveillance de l'utilisation exigent que le consommateur exerce une surveillance active et prenne des mesures pour prévenir les factures-surprises. De plus, étant donné les limites technologiques actuelles, les clients ne reçoivent peut-être pas toujours les avis d'utilisation, comme les messages texte, et les outils de surveillance de l'utilisation rapportent parfois l'utilisation avec plusieurs heures de retard, période pendant laquelle le client peut avoir engagé des frais supplémentaires importants. Par conséquent, les avis d'utilisation et les outils de surveillance de l'utilisation, même s'ils sont utiles aux consommateurs, ne règlent pas le problème fondamental des factures-surprises, c'est-à-dire le fait que les consommateurs ont besoin de savoir avec certitude les frais d'utilisation des services de données.
123. Les FSSF qui ne fournissent pas d'avis d'utilisation en temps réel ni d'outils de surveillance ont fait valoir que l'obligation de le faire serait pour eux un lourd fardeau. Ces FSSF ont fait valoir qu'il leur faudrait jusqu'à deux ans et un important investissement financier pour fournir une telle information en temps réel aux clients.
124. Par conséquent, même si le Conseil estime que de tels outils seraient avantageux pour les consommateurs, il estime que l'obligation de fournir des avis d'utilisation ou des outils de surveillance de l'utilisation n'est pas la meilleure solution pour aider les consommateurs à éviter les factures-surprises.
125. Cependant, le Conseil s'attend à ce que les FSSF offrent à l'avenir des avis d'utilisation et des outils de surveillance de l'utilisation pour répondre aux préoccupations des consommateurs. Le Conseil estime que le fait d'autoriser les FSSF à déterminer comment et quand fournir leurs avis d'utilisation leur permettra de réagir aux changements technologiques et de décider du moment où ces avis sont les plus utiles pour leurs clients.

#### *Plafonnement des frais de service*

126. Le Conseil fait remarquer que, contrairement aux avis d'utilisation et aux outils de surveillance de l'utilisation, un plafond évitant aux consommateurs d'avoir de façon inattendue à déboursier des frais supplémentaires au-delà d'un montant donné dans un cycle de facturation leur assurerait la prévisibilité des coûts dont ils ont besoin.
127. Il n'est pas nécessaire de plafonner les frais des services vocaux ni de messagerie texte, car les consommateurs comprennent et gèrent normalement bien l'utilisation de ces services.
128. Cependant, le dossier de l'instance indique que l'utilisation excédentaire des services de données, qui peut entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou des frais d'itinérance de données, sont la principale cause des factures-surprises des

consommateurs. Le Conseil estime que les consommateurs ont besoin de nouveaux outils pour gérer les frais relatifs à l'utilisation excédentaire des services de données sur leurs factures mensuelles. Le Conseil estime qu'il est nécessaire que les FSSF offrent aux consommateurs la possibilité de limiter leurs frais de données dans les cas où ils risquent de se voir facturer des frais d'utilisation excédentaire ou des frais d'itinérance de données. À cet égard, le Conseil fait remarquer que si les utilisateurs de services postpayés sont susceptibles d'engager de tels frais, ce n'est pas le cas des clients de services prépayés, en raison des caractéristiques de ce modèle d'affaires.

129. Le Conseil estime que les FSSF devraient offrir par défaut un plafond pour les frais des services de données. Le Conseil estime également que si un consommateur atteint un plafond pour les données, il devrait avoir la possibilité de consentir expressément à payer des frais additionnels dans le cycle mensuel de facturation. Le Conseil souligne que si cette obligation est imposée aux FSSF, ceux-ci n'auront pas à suspendre les services de données une fois le plafond atteint.
130. Bien que les FSSF aient soutenu qu'instaurer un plafond sur les frais de données constituerait un fardeau important, le Conseil estime que les obliger à établir un plafond pour les frais d'itinérance de données et un plafond pour les frais d'utilisation excédentaire de données est la meilleure façon d'offrir aux consommateurs les moyens d'éviter les factures-surprises. Il estime également que ces plafonds ne seraient pas un fardeau excessif pour les FSSF. Les éléments de preuve fournis à cet égard par les FSSF au cours de l'instance portent principalement sur les problèmes causés par (i) l'établissement d'un tel plafond sur toute la facture; (ii) la personnalisation du plafond pour chaque client; (iii) l'application d'un plafond à des services tels que les services de messagerie texte ou vocaux, pour lesquels les consommateurs n'en tireraient qu'un avantage limité. Les plafonds imposés dans le Code sur les services sans fil (i) sont bien plus limités et précis que ce que proposaient certaines parties; (ii) ne représentent pas vraiment un fardeau pour les FSSF; (iii) représentent un moyen proportionné et peu intrusif de réduire le problème des factures-surprises. Prévenir les factures-surprises est à l'avantage à la fois des clients et des FSSF.
131. Le Conseil fait remarquer des inquiétudes des FSSF quant au fait qu'une exigence à l'échelle de l'industrie de combiner plusieurs services sous un même plafond ou de permettre à chaque client d'avoir un plafond personnalisable serait très complexe à mettre en œuvre et pourrait même ne pas être faisable. Par conséquent, le Conseil estime approprié d'exiger que les FSSF fournissent un plafond distinct avec une limite prédéterminée pour (i) les frais de données engagés sur le réseau de l'entreprise auquel le client est abonné (un plafond d'utilisation excédentaire de données); (ii) les frais d'itinérance de données au Canada et à l'étranger entraînés par l'utilisation de données sur le réseau d'une autre entreprise (un plafond d'itinérance de données).
132. Pour déterminer les niveaux appropriés de ces plafonds, le Conseil a considéré les conditions du marché actuel, y compris les frais d'itinérance et d'utilisation excédentaire des données, le montant mensuel moyen des factures aux clients pour les services sans fil ainsi que les éléments de preuve versés au dossier de l'instance.

Le Conseil estime qu'un plafond mensuel de 50 \$ sur les frais d'utilisation excédentaire des données permettra aux clients d'utiliser une quantité modérée de données, au-delà de la limite de leur forfait, tout en leur donnant la possibilité d'éviter de gros frais imprévus.

133. Le Conseil fait remarquer que les frais d'itinérance de données sont généralement beaucoup plus élevés que les frais d'utilisation excédentaire de données. Il est donc raisonnable que le plafond d'itinérance de données soit plus élevé que le plafond d'utilisation excédentaire de données. Le Conseil estime qu'un plafond d'itinérance de données mensuel de 100 \$ établit un juste équilibre entre la nécessité pour les consommateurs de prévoir avec certitude le montant de leurs factures et leur désir de profiter d'un service continu lorsqu'ils voyagent.
134. Le Conseil prend note des arguments présentés par les FSSF selon lesquels certains clients utilisent régulièrement et délibérément des services qui se traduisent par des frais d'utilisation excédentaire ou des frais d'itinérance de données, et qu'un plafond serait pour eux une charge inutile. Pour tenir compte de cette situation, le Conseil estime que pour les plafonds d'itinérance de données et d'utilisation excédentaire de données, les FSSF peuvent décider d'offrir des options supplémentaires à ces consommateurs, comme des forfaits de données adaptés ou la possibilité de refuser en toute connaissance de cause et expressément de tels plafonds.
135. Le Conseil fait remarquer que l'absence de frais imprévus est une des principales raisons pour lesquelles les consommateurs choisissent les services prépayés. En général, les clients de services prépayés n'ont pas de frais d'utilisation excédentaire à payer ou ont la possibilité de fixer un plafond en ne gardant qu'un solde limité. Par conséquent, l'obligation de fixer un plafond pour les données ne doit pas s'appliquer aux services prépayés. Cependant, le Conseil prend note de l'utilisation étendue de services payables à l'avance, qui peuvent entraîner des frais d'utilisation excédentaire et des frais d'itinérance de données. Le Conseil s'attend donc à ce que pour ces services prépayés, les FSSF fournissent à leurs clients des outils de gestion des factures.

### ***Conclusions du Conseil***

136. À la lumière de ce qui précède, le Conseil exige que les FSSF suspendent les frais d'itinérance de données au Canada et à l'étranger lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle mensuel de facturation, à moins que le client n'accepte expressément et en toute connaissance de cause de payer des frais supplémentaires.
137. Le Conseil exige également que les FSSF suspendent les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50 \$ au cours d'un cycle de facturation, à moins que le client n'accepte expressément et en toute connaissance de cause de payer des frais supplémentaires.
138. Le Conseil exige que les FSSF appliquent ces limites sans frais.
139. L'obligation de fournir ces plafonds s'applique aux services postpayés.

140. Le Conseil détermine que les FSSF doivent aviser leurs clients quand leur appareil est en itinérance dans un autre pays. Ces avis doivent expliquer clairement les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données. Les FSSF doivent fournir cet avis sans frais. Le client doit être en mesure de choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis. Le Conseil détermine aussi que ces avis doivent être envoyés à tous les clients de services prépayés ou postpayés dont l'appareil peut utiliser l'itinérance à l'étranger.
141. Le Conseil n'exigera pas des FSSF qu'ils fournissent des avis d'utilisation ni des outils de surveillance de l'utilisation. Dans les situations où il est possible que les clients aient à payer des frais d'utilisation excédentaire pour les services de données ou des frais d'itinérance de données, le Conseil s'attend à ce que les FSSF leur offrent des outils de surveillance de l'utilisation. Le Conseil vérifiera dans l'avenir si ces outils sont bien offerts.

## **5. Services sans fil non sollicités et services mobiles à supplément**

### ***Position des parties***

142. Certains consommateurs ont indiqué qu'on leur avait facturé des services mobiles à supplément sans leur consentement et se sont dits préoccupés par le manque de clarté entourant ces services. Les services mobiles à supplément sont des services de messagerie texte pour lesquels il faut payer un supplément, d'habitude pour chaque message. Parmi les services mobiles à supplément les plus courants, citons les blagues, l'horoscope, le clavardage, les nouvelles du sport, la météo, les jeux-questionnaires et les concours.
143. Les parties ont généralement convenu que le Code sur les services sans fil devrait interdire aux FSSF d'imposer à un consommateur des frais pour un appareil ou un service qu'il n'a pas expressément achetés.
144. Daniel Sokolov a indiqué que les services mobiles à supplément devraient être désactivés par défaut pour tous les consommateurs. Le PIAC et autres ont fait plusieurs propositions sur la façon d'aborder la question des services mobiles à supplément, y compris le fait d'obliger les FSSF (i) à annuler immédiatement tout abonnement aux services mobiles à supplément à la demande d'un client; (ii) à renoncer aux frais lorsqu'un client les conteste une première fois; (iii) à fournir une facture détaillée et des coordonnées concernant tous les frais liés aux services mobiles à supplément. Le Bureau de la concurrence a déclaré qu'il avait entamé des poursuites judiciaires relativement au dévoilement et à la transparence des frais des services mobiles à supplément en septembre 2012.
145. Les FSSF ont précisé qu'ils ne pouvaient annuler eux-mêmes les abonnements aux services mobiles à supplément, mais qu'ils pouvaient informer les clients sur la façon de le faire. Le RCP a mentionné que l'industrie des services sans fil a mis en place diverses mesures visant à réduire le nombre de plaintes liées aux services mobiles à supplément.

### ***Analyse du Conseil***

146. Le Conseil convient que les FSSF ne doivent pas facturer aux clients des appareils ni des services que les consommateurs n'ont pas expressément achetés.
147. Les problèmes touchant les services mobiles à supplément sont une des principales sources des plaintes adressées au CPRST l'an dernier. Le Conseil estime que les consommateurs ont besoin de renseignements clairs et précis sur les frais et les modalités des services mobiles à supplément afin d'éviter d'engager des frais connexes indésirables.
148. L'industrie des services sans fil a récemment mis en place des mesures pour réduire le nombre de plaintes liées aux services mobiles à supplément. Les poursuites entamées par le Bureau de la concurrence visent des mesures correctives liées aux services mobiles à supplément qui, selon le Conseil, devraient résoudre tout problème restant. Le Conseil a l'intention de suivre ces poursuites et le nombre de plaintes liées aux services mobiles à supplément adressées au CPRST afin de déterminer s'il doit prendre d'autres mesures.
149. Cependant, le dossier de l'instance indique que bien souvent les clients ne comprennent tout simplement pas comment fonctionnent les services mobiles à supplément et ne savent pas comment s'en désabonner. Puisque les FSSF sont ceux qui facturent les clients pour ces services mobiles à supplément, les FSSF sont souvent le premier point de contact des clients auxquels ces services sont facturés. Les FSSF ont donc un rôle important à jouer en matière d'information de leurs clients au sujet des services mobiles à supplément, pour que ces derniers puissent éviter des frais indésirables à l'avenir. Le Conseil note que ce rôle n'occasionnerait qu'un très faible surcroît de travail au sein des FSSF, alors qu'il offrirait un avantage évident aux consommateurs.

### ***Conclusions du Conseil***

150. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que les FSSF ne doivent pas imposer au consommateur des frais pour un appareil ou un service que le consommateur n'a pas expressément acheté.
151. Le Conseil exige que les FSSF expliquent à leurs clients comment se désabonner des services mobiles à supplément lorsque ceux-ci leur posent des questions sur les frais relatifs à ces services.

## **6. Déverrouillage des appareils mobiles**

### ***Position des parties***

152. La fourniture d'appareils verrouillés était l'une des plus importantes sources de frustration chez les consommateurs en ce qui concerne les services sans fil.

153. Les consommateurs ont souligné que la plupart des appareils vendus par les FSSF sont verrouillés, que les appareils aient été achetés au plein prix ou grâce à une subvention accordée dans le contrat de services sans fil. Les consommateurs ont fait aussi remarquer qu'ils ne pouvaient pas utiliser leur appareil verrouillé pour s'abonner aux services d'un autre FSSF, que ce soit au Canada ou à l'étranger, à moins de payer le FSSF ou un tiers pour faire déverrouiller l'appareil.
154. Les consommateurs ont indiqué que le verrouillage des appareils limite leur capacité de profiter des offres concurrentielles proposées sur le marché canadien et leur capacité d'éviter les frais d'itinérance quand ils se rendent à l'étranger parce qu'il les empêche d'utiliser les services d'un autre FSSF.
155. Les consommateurs ont indiqué que les FSSF devraient être tenus (i) de vendre tous les appareils déverrouillés ou (ii) de déverrouiller les appareils selon des modalités et des prix raisonnables. Ces consommateurs ont ajouté que bien que les services de déverrouillage par des tiers abondent, ils peuvent entraîner l'annulation de la garantie du fabricant sur l'appareil. Les consommateurs ont soutenu que les appareils achetés au plein prix à un FSSF ne devraient pas être verrouillés.
156. Le Bureau de la concurrence, Daniel Sokolov, OpenMedia, l'Union et Vaxination ont indiqué que les FSSF devraient être tenus de ne vendre que des appareils déverrouillés. Le Bureau de la concurrence a indiqué que les appareils verrouillés sont un obstacle pour les consommateurs qui désirent changer de FSSF et que les frais de déverrouillage créent des coûts supplémentaires pour ces consommateurs.
157. Le CCC, OpenMedia et le PIAC et autres ont fait valoir que les consommateurs devraient être en mesure d'utiliser leurs appareils déverrouillés le jour même où ils les reçoivent, et que les frais de déverrouillage devraient être raisonnables. Le PIAC et autres ont précisé que les FSSF ne devraient pas être autorisés à annuler la garantie du fabricant sur les appareils déverrouillés.
158. La plupart des FSSF ont indiqué que les appareils doivent être verrouillés afin de réduire les risques de fraude liés à l'abonnement. Ces FSSF ont fait valoir qu'ils offraient des subventions substantielles pour les appareils qu'ils proposent avec des contrats et que le verrouillage les aide à s'assurer qu'ils auront récupéré la subvention à la fin du contrat. Ils ont fait valoir que le verrouillage les aidait à s'assurer que les appareils très recherchés et destinés au marché canadien ne sont pas vendus à des consommateurs d'autres pays par des tiers.
159. La plupart des FSSF ont indiqué qu'ils offraient à leurs clients des services de déverrouillage, les frais et les modalités de ces services étant variables. Par exemple, WIND a expliqué qu'elle facture 10 \$ pour ce service, alors que Bell Canada et autres disent demander 75 \$. La STC a indiqué qu'elle permettait le déverrouillage après 90 jours, alors que Bell Canada et autres ont indiqué qu'elles déverrouillaient les appareils à l'échéance du contrat. Vidéotron a indiqué n'offrir aucun service de déverrouillage.

160. La plupart des FSSF ont convenu qu'il serait raisonnable que le Conseil oblige les FSSF à offrir un service de déverrouillage à leurs clients après une période d'essai de 90 jours à un coût précisé dans le contrat et dans le résumé des renseignements essentiels, à la condition que le compte du client soit en règle. À l'opposé, Vidéotron a fait valoir que les FSSF ne devraient pas être obligés de fournir un service de déverrouillage, puisque cela serait coûteux à mettre en place et inutile puisque ce service est déjà offert par des tiers.
161. Mobilicity a soutenu que cette obligation d'offrir un service de déverrouillage ne devrait s'appliquer que dans les situations où le FSSF a vendu un appareil verrouillé à son client.

### ***Analyse du Conseil***

162. Le Conseil estime que les appareils verrouillés peuvent représenter un obstacle pour les clients qui veulent s'abonner à un FSSF concurrent ou aux services d'un FSSF étranger lorsqu'ils sont en voyage. Par conséquent, le verrouillage des appareils ne favorise pas le dynamisme du marché. Cependant, les FSSF ont démontré que le verrouillage peut être nécessaire dans certains cas au début d'un contrat pour limiter la fraude liée à l'abonnement.
163. Le Conseil estime que le fait d'obliger les FSSF à offrir un service de déverrouillage à un client lorsque la relation est établie et existe depuis une période raisonnable permettra à ce client d'utiliser son appareil avec les services du FSSF de son choix, si la technologie le permet, tout en permettant aux FSSF d'atténuer les risques associés aux appareils déverrouillés.
164. Le Conseil estime donc que les FSSF devraient offrir un service de déverrouillage aux clients qui sont abonnés à leurs services depuis 90 jours, à un coût qui doit être précisé dans le contrat et le résumé des renseignements essentiels.
165. Le Conseil estime aussi que les appareils ne faisant l'objet d'aucune subvention et qui sont achetés au plein prix devraient immédiatement être déverrouillés, sur demande, étant donné qu'il n'y a pas de risque de fraude liée à l'abonnement dans ces circonstances.
166. Le Conseil estime que les éléments de preuve versés au dossier de l'instance ne montrent pas de différence notable entre les services prépayés et postpayés en ce qui concerne le déverrouillage. Par conséquent, il estime que cette obligation doit s'appliquer aux services prépayés quand les fournisseurs offrent des appareils à leurs clients.
167. Les frais facturés pour le déverrouillage d'un appareil varient d'un FSSF à l'autre. Obliger les FSSF à indiquer le montant de leurs frais de service de déverrouillage dans le résumé des renseignements essentiels permettra aux consommateurs de prendre des décisions éclairées et aux FSSF de faire des frais de service de déverrouillage un élément de concurrence. De plus, le Conseil fait remarquer qu'il

est nécessaire d'obliger tous les FSSF à fournir un service de déverrouillage, car les services de déverrouillage proposés par des tiers peuvent entraîner l'annulation de la garantie du fabricant.

### ***Conclusions du Conseil***

168. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que lorsqu'un FSSF fournit un appareil verrouillé au client dans le cadre d'un contrat de services sans fil, il doit, (i) pour les appareils subventionnés : déverrouiller l'appareil, ou offrir au client une méthode pour le déverrouiller, sur demande et au coût précisé par le fournisseur de services, au plus tard 90 jours civils après la date de début du contrat; (ii) pour les appareils non subventionnés : déverrouiller l'appareil, ou offrir au client une méthode pour le déverrouiller, sur demande et au coût précisé par le fournisseur de services. Les frais de déverrouillage doivent être clairement indiqués dans le contrat écrit et le résumé des renseignements essentiels.
169. Le Conseil détermine que cette obligation s'applique aux services prépayés dans les situations où le FSSF fournit un appareil.

## **7. Garanties**

### ***Position des parties***

170. Les consommateurs se sont dits préoccupés par le fait que les FSSF font la promotion de leurs forfaits de services et garanties sans avoir tout d'abord clairement informé leurs clients de la garantie que leur offre déjà le fabricant de leur appareil mobile. Les groupes de défense des consommateurs ont indiqué que l'information sur la garantie devrait être indiquée dans les contrats des FSSF et que le déverrouillage d'un appareil ne devrait pas en annuler la garantie. Les consommateurs ont aussi fait valoir que les garanties de l'appareil devraient s'étendre à la durée du contrat.
171. Les parties étaient généralement d'accord pour que le Conseil exige que les FSSF informent leurs clients de toute garantie du fabricant avant de leur offrir une garantie prolongée.
172. Les FSSF ont fait valoir qu'ils ne devraient pas être tenus d'inclure l'information sur la garantie du fabricant dans leurs contrats de services sans fil parce que cela reproduirait l'information déjà fournie avec l'appareil. Les FSSF ont aussi indiqué qu'ils ne devraient pas être obligés de fournir de garantie pour toute la durée du contrat parce que ce ne sont pas eux qui offrent la garantie du fabricant, mais le fabricant lui-même.

### ***Analyse du Conseil***

173. Le Conseil estime que les consommateurs qui ne sont pas convenablement informés des garanties existantes du fabricant peuvent être amenés à souscrire des garanties supplémentaires inutiles auprès du FSSF.



174. Le Conseil estime que le fait d'obliger les FSSF à mentionner la garantie du fabricant avant d'offrir une garantie prolongée ou une autre assurance connexe permettra de fournir une information plus claire aux consommateurs. Les FSSF devraient expliquer aux consommateurs dans le contrat comment obtenir de l'information sur les garanties prolongées et assurances connexes qu'ils offrent.
175. Le Conseil estime que l'imposition d'exigences sur les garanties des fabricants d'appareils dépasse la portée de l'instance. De plus, de nombreux FSSF proposent des garanties prolongées et des assurances. Le marché concurrentiel répond de façon appropriée à la demande des consommateurs pour ces garanties prolongées et assurances.

### ***Conclusions du Conseil***

176. À la lumière de ce qui précède, le Conseil exige que les FSSF renseignent le client au sujet de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant pour un appareil avant d'offrir une garantie prolongée ou une assurance pour cet appareil. Le Conseil exige aussi que les FSSF expliquent dans leurs contrats écrits où leurs clients peuvent obtenir de l'information sur les garanties prolongées ou toute assurance connexe qu'ils offrent. Cette obligation s'applique aux services prépayés et postpayés.

## **8. Réparations**

### ***Position des parties***

177. Les consommateurs ont fait valoir que les services sans fil ne devraient pas leur être facturés quand leur appareil est en réparation et qu'ils ne peuvent pas profiter de leurs services.
178. Les parties ont généralement convenu que le Conseil devrait obliger un FSSF à suspendre les frais des services sans fil quand l'appareil est en réparation, à la condition que (i) l'appareil soit retourné au FSSF pour les réparations; (ii) l'appareil soit couvert par une garantie offerte par le fabricant ou par le FSSF; (iii) le FSSF n'ait pas fourni gratuitement d'appareil de remplacement; (iv) le dommage soit couvert par la garantie.
179. Le CCC a fait valoir que tout appareil offert temporairement en remplacement d'un appareil en réparation d'un client devrait être comparable ou supérieur à l'appareil réparé. Le RCP a fait valoir que les réparations des appareils prennent habituellement deux semaines et qu'une telle exigence serait un fardeau pour les FSSF tout en n'étant que peu avantageuse pour les consommateurs.
180. Mobilicity et Public Mobile ont indiqué qu'elles ne devraient pas être tenues de suspendre les frais de services sans fil pendant les réparations des appareils parce que leurs clients peuvent se désabonner de leurs services à tout moment sans frais de résiliation anticipée.

### ***Analyse du Conseil***

181. Les consommateurs sont préoccupés d'avoir à payer des services sans fil qu'ils ne peuvent pas utiliser pendant la réparation de leur appareil.
182. Le Conseil estime que la possibilité d'annuler des services contre des frais de résiliation anticipée n'est pas une solution suffisante pour un client dont l'appareil est temporairement hors service à cause de réparations admissibles. Le Conseil estime également que la suspension des frais pendant les réparations quand le client ne peut pas utiliser les services ne constitue pas un fardeau excessif.
183. L'obligation de suspendre les services des clients pendant la réparation de leur appareil est raisonnable à condition que (i) cet appareil soit couvert par une garantie; (ii) qu'il soit retourné au FSSF pour les réparations; (iii) que le FSSF ne fournisse pas gratuitement d'appareil de remplacement pour la durée des réparations.
184. Le Conseil prend note du fait que certains clients peuvent mettre fin à leur abonnement à des services sans fil sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée. Ces clients ont la possibilité d'annuler leur abonnement aux services sans fil s'ils n'ont pas accès à un appareil en état de fonctionnement. Le Conseil estime que l'obligation de suspendre les frais des services sans fil devrait s'appliquer aux clients des services prépayés et postpayés dans les situations où les clients auraient à payer des frais de résiliation anticipée s'ils devaient mettre fin à leur abonnement. Les utilisateurs de services prépayés font face aux mêmes désagréments que les clients des services postpayés. Les conditions requises pour suspendre les frais des services sans fil sont suffisamment limitées pour minimiser le fardeau sur les FSSF qui offrent des services prépayés.
185. Étant donné la nature temporaire de la réparation d'appareils, l'obligation de fournir des appareils de remplacement imposerait aux FSSF un fardeau disproportionné par rapport aux avantages que les consommateurs en tireraient.

### ***Conclusions du Conseil***

186. À la lumière de ce qui précède, les FSSF doivent suspendre les frais du service sans fil au cours des réparations de l'appareil, sur demande, si les quatre conditions suivantes s'appliquent :
  - a) le FSSF a fourni l'appareil dans le cadre d'un contrat et le client remet l'appareil au FSSF aux fins de réparation;
  - b) l'appareil est couvert par une garantie du fabricant ou du FSSF;
  - c) le FSSF n'a pas fourni un appareil de remplacement sans frais au cours de la réparation;
  - d) le client aurait à payer des frais de résiliation anticipée s'il annulait ses services sans fil.

## **9. Appareils mobiles perdus et volés**

### ***Position des parties***

187. Les consommateurs ont fait valoir que la perte ou le vol d'un appareil mobile est une source sérieuse d'inquiétude. En particulier, ils ont exprimé des préoccupations quant à leur responsabilité envers les frais non autorisés dans cette situation et à la violation possible de leur vie privée en raison d'un accès non autorisé aux renseignements personnels conservés dans l'appareil mobile.
188. Les consommateurs souhaitent aussi être mieux renseignés sur la possibilité de conserver leur contrat intact ou d'y mettre fin en cas de perte ou de vol de leur appareil mobile, puisqu'ils ne peuvent plus utiliser leurs services sans fil tant qu'ils n'auront pas trouvé ou remplacé leur appareil. Le CCC, le PIAC et autres, le SPIC et l'Union ont fait valoir que le Code sur les services sans fil devrait exiger que les FSSF définissent clairement dans leurs contrats écrits les frais imposés à leurs clients lors de la perte ou du vol de leur appareil mobile.
189. Les parties ont généralement convenu qu'en cas de perte ou de vol d'un appareil, le FSSF devrait suspendre les services associés à cet appareil si le client a signalé la perte ou le vol.
190. Les FSSF ont soutenu que si le client avait un contrat à période déterminée, le montant des frais mensuels minimaux devrait rester en vigueur, à moins que le client résilie son contrat. Le PIAC et autres ont soutenu qu'il devrait y avoir un plafond pour tous les frais facturés en cas de perte ou de vol d'un appareil mobile, et que les consommateurs ne devraient pas être tenus responsables des frais engagés après le vol de l'appareil.
191. Certains FSSF qui offrent des services prépayés, dont Mobilicity, ont soutenu que si un client achète leur appareil sans contrat, il ne devrait pas incomber au FSSF de suspendre les frais si l'appareil est perdu ou volé.
192. L'ACTS a fait valoir que plus de 400 000 appareils mobiles ont été perdus ou volés en 2011, et que dans la majorité des cas, il s'agissait de pertes. L'ACTS a aussi souligné que le nombre de signalements de perte ou de vol d'appareils mobiles diminue, et que ses membres seront bientôt reliés à une base de données internationale pour repérer les appareils mobiles perdus ou volés, dans le but de prévenir le vol.

### ***Analyse du Conseil***

193. Le Conseil prend note du fait que la plupart des parties ont convenu que le Code devait établir les droits et les obligations des consommateurs en cas de perte ou de vol de leur appareil mobile mais il n'y a pas eu consensus sur ce qui constitue une limite appropriée de la responsabilité du consommateur dans ces situations.

194. La perte ou le vol d'un appareil mobile est un important désagrément pour les consommateurs. Il peut être très coûteux pour un consommateur d'acheter un téléphone intelligent ou un autre appareil mobile de remplacement, et tous les consommateurs n'ont pas les moyens de le faire immédiatement. De plus, en raison des fonctions étendues des appareils mobiles, lorsqu'un appareil mobile est perdu ou volé, les risques sont grands pour que des frais soient autorisés par une personne autre que le client. Ces frais, qu'ils soient pour l'utilisation de données, des services d'itinérance, des appels interurbains ou des services mobiles à supplément, peuvent être substantiels et causer un tort considérable aux consommateurs. Les consommateurs devraient pouvoir suspendre les services associés à l'appareil mobile perdu ou volé quand ils ne sont pas en mesure d'utiliser ces services et pouvoir les réactiver sans frais additionnels. La suspension des services permettrait aux clients d'éviter les frais engagés sans leur autorisation tout en leur permettant de rétablir les services si leur appareil est retrouvé. Le Conseil note que certains FSSF offrent déjà à leurs clients la possibilité de suspendre et de réactiver sans frais les services sans fil à la réception d'un avis de perte ou de vol d'un appareil.
195. Pendant la suspension de leurs services sans fil, les clients devraient avoir à payer soit le montant des frais mensuels minimaux s'ils conservent leur contrat, soit des frais de résiliation anticipée s'ils mettent fin au contrat. Le Conseil estime qu'il incombe aux clients de payer tous les frais engagés avant qu'ils aient averti le FSSF de la perte ou du vol de leur appareil. Le Conseil estime également qu'il revient aux consommateurs d'avertir le FSSF de la perte ou du vol de leur appareil. Le droit des consommateurs de résilier leur contrat ou de maintenir leurs services ne change pas en cas de perte ou de vol de leur appareil mobile. Par conséquent, le Conseil estime que les clarifications apportées par le Code sur les services sans fil en matière de résiliation de contrat et de frais de résiliation anticipée sont suffisantes pour permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés.
196. Les risques liés à la perte ou au vol d'appareils existent pour les consommateurs de services prépayés et postpayés. Peu importe le type de contrat, les consommateurs peuvent perdre accès à leurs services, si leur appareil est perdu ou volé. Les clients de services prépayés peuvent subir d'importantes répercussions financières, que ce soit à cause de la diminution de leur solde ou de l'utilisation non autorisée de leurs services sans fil. Par conséquent, les obligations liées aux appareils mobiles perdus ou volés doivent s'appliquer aux services prépayés et postpayés.
197. Le Conseil estime que les mesures prises par les FSSF pour s'inscrire à une base de données internationale en vue de repérer les appareils mobiles perdus et volés aideront à calmer les inquiétudes des consommateurs concernant la perte ou le vol d'appareils.

### ***Conclusions du Conseil***

198. À la lumière de ce qui précède, le Conseil exige que les FSSF suspendent sans frais le service d'un client lorsque ce dernier informe les FSSF de la perte ou du vol de son appareil.

199. Le Conseil détermine que les modalités du contrat continueront de s'appliquer pendant la suspension des services, ce qui comprend l'obligation du client de payer (i) tous les frais engagés avant que le FSSF soit informé de la perte ou du vol de l'appareil; (ii) soit le montant des frais mensuels minimaux si le client conserve son contrat, soit les frais de résiliation anticipée si le client choisit de résilier le contrat.
200. Le Conseil détermine également que lorsque le client demande que son service soit rétabli, le FSSF doit rétablir son service sans frais.

## **10. Durée des contrats et frais de résiliation anticipée**

### ***Position des parties***

201. Les principales préoccupations que les consommateurs ont exprimées dans le cadre de l'instance concernent la durée des contrats de services sans fil et les frais de résiliation anticipée qu'ils peuvent être tenus de payer s'ils veulent résilier leur contrat avant la fin de la période d'engagement.

### ***Durée des contrats***

202. De nombreux consommateurs ont fait valoir que les contrats de trois ans (i) les empêchent de tirer profit du marché concurrentiel; (ii) font en sorte qu'ils ne peuvent profiter des nouveautés technologiques; (iii) vont à l'encontre des contrats de deux ans qui sont offerts en général dans d'autres pays. Les consommateurs se sont également dits préoccupés de la baisse rapide de la performance de l'appareil après deux ans et du fait que les fabricants n'offrent souvent que des garanties d'un an. Les consommateurs ont indiqué que le Conseil devrait interdire les contrats de trois ans et limiter la durée de tous les contrats sans fil à deux ans tout au plus. Les groupes de défense des consommateurs, Mobilicity et WIND étaient également en faveur d'une limitation de la durée des contrats pour les raisons susmentionnées.
203. La plupart des FSSF ont fait valoir que le Code sur les services sans fil ne doit pas limiter la durée des contrats principalement parce que les contrats de trois ans permettent d'offrir des appareils à prix réduit. Bell Canada et autres, le RCP, SaskTel et la STC ont indiqué que le fait de limiter la durée des contrats entraînerait une augmentation des prix et limiterait les choix des consommateurs. Les FSSF ont soutenu qu'il était inutile de limiter la durée des contrats puisque les clients peuvent résilier leurs contrats n'importe quand en payant des frais de résiliation anticipée.
204. Bell Canada et autres ont présenté des éléments de preuve montrant que des appareils de plus de deux ans sont toujours utilisés sur son réseau. Elles ont également fait valoir que la durée des contrats ne faisait pas partie de la portée de l'instance en cours, et que les Canadiens remplacent leurs appareils tous les deux ans et demi ou deux ans et trois quarts, ce qui démontre que les contrats de trois ans n'empêchent aucunement les Canadiens de profiter des nouveautés dans le domaine. MTS Allstream a fait valoir que leur clientèle préfère les contrats de trois ans, même si l'entreprise offre des contrats concurrentiels d'un ou de deux ans.

### *Frais de résiliation anticipée*

205. De façon générale, les consommateurs ont indiqué que (i) le calcul des frais de résiliation anticipée est déroutant et que (ii) les frais de résiliation anticipée ne devraient servir qu'à recouvrer les coûts de la subvention applicable à l'appareil mobile et d'autres coûts modiques de moindre importance. Nombre de consommateurs ont fait valoir que les frais de résiliation anticipés élevés les enferment dans des engagements désavantageux et limitent leur capacité à changer de FSSF. Le Bureau de la concurrence a fait valoir que les frais de résiliation élevés engendrent pour les consommateurs des coûts de transfert élevés, nuisant ainsi à la concurrence et influant négativement sur la satisfaction des consommateurs.
206. Certains consommateurs ont fait valoir que les factures mensuelles devraient indiquer la date précise d'expiration du contrat et le montant que le consommateur devrait déboursier s'il annulait le service à ce moment. De plus, les consommateurs ont fait valoir qu'il ne devrait y avoir aucuns frais cachés associés à la résiliation des services sans fil. En particulier, les consommateurs craignent que certains FSSF imposent d'autres frais de résiliation anticipée en cas d'annulation de forfaits de données.
207. En général, les parties ont convenu que le Conseil devrait déterminer la méthode de calcul des frais de résiliation anticipée.
208. Les parties ont également convenu que lorsque les appareils sont fournis dans le cadre d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée, les frais de résiliation anticipée devraient se limiter au solde du coût de l'appareil calculé au prorata sur une échelle mensuelle.
209. L'ACTS, Bell Canada et autres, Mobilicity, MTS Allstream, le PIAC et autres, le RCP, la STC et l'Union ont appuyé, en général, la méthode de calcul ci-après concernant les frais de résiliation anticipée, laquelle concorde en grande partie avec les formules énoncées dans les lois provinciales, soit :
  - i. Pour les services d'une durée déterminée qui comprennent un appareil subventionné : les frais de résiliation anticipée ne peuvent pas excéder le total des montants suivants : (i) le solde du montant dû pour les services sans fil fournis jusqu'à la date de prise d'effet de l'annulation; (ii) le solde du coût de l'appareil.
  - ii. Pour les services d'une durée déterminée qui ne comprennent pas d'appareil subventionné : les frais de résiliation anticipée ne peuvent pas excéder le total des montants suivants : (i) le solde du montant dû pour les services sans fil fournis jusqu'à la date de prise d'effet de l'annulation; (ii) le moindre des montants suivants, soit 50 \$ ou 10 % des frais mensuels pour les mois restants de la durée du contrat.

- iii. Pour les services d'une durée indéterminée qui comprennent un appareil subventionné : les frais de résiliation anticipée ne peuvent pas excéder le total des montants suivants : (i) le solde du montant dû pour les services sans fil fournis jusqu'à la date de prise d'effet de l'annulation; (ii) le solde du coût de l'appareil. Le coût de l'appareil est calculé en fonction d'une période de 48 mois.
  - iv. Pour les services d'une durée indéterminée qui ne comprennent pas d'appareil subventionné : les FSSF ne doivent pas imposer de frais de résiliation anticipée.
210. Le Bureau de la concurrence, le CCC, EastLink, WIND et M. Sokolov ont fait valoir que les frais de résiliation anticipée devraient se limiter au solde du coût de l'appareil. Le CCC, OpenMedia, le PIAC et autres ainsi que M. Sokolov se sont de plus opposés au calcul des frais sur une période de 48 mois, soutenant qu'il s'agissait d'une période trop longue. De plus, le PIAC et autres ont fait valoir qu'une période de 48 mois permettait aux FSSF d'obtenir, dans de nombreux cas, une surcompensation pour le coût de l'appareil. OpenMedia a également fait valoir que la méthode proposée pour le calcul des frais de résiliation anticipée maintiendrait (i) un manque de transparence dans l'établissement du prix des appareils, ce qui empêcherait les consommateurs de faire un choix éclairé et (ii) des coûts élevés pour les changements de services sans fil.
211. La STC a fait valoir que toute formule de calcul des frais de résiliation anticipée établie par le Conseil devrait établir un montant maximal pour ces frais, permettant ainsi à chacun des concurrents de fixer des frais moins élevés de résiliation anticipée s'ils le désirent.
212. En général, les FSSF ont fait valoir que les services prépayés ne faisaient l'objet d'aucuns frais de résiliation anticipée, et que la présente section du Code sur les services sans fil ne devrait donc pas s'appliquer à ces services.
213. SaskTel a fait valoir que les frais de résiliation anticipée devraient permettre aux FSSF de recouvrer les coûts d'établissement de la clientèle, en plus des coûts associés à la fourniture d'un appareil à prix réduit. En revanche, le CCC a soutenu que les frais de résiliation anticipée ne devraient pas être un moyen pour les FSSF de compenser les coûts d'établissement de la clientèle ou la perte de la clientèle.
214. Le Bureau de la concurrence et OpenMedia ont soutenu que les consommateurs devraient pouvoir continuer à rembourser le coût de leurs appareils après avoir changé de FSSF. Le Bureau de la concurrence a également fait valoir que les consommateurs devraient avoir la possibilité d'établir leur propre échéancier de paiements comme c'est le cas avec d'autres formes de crédit.

### ***Analyse du Conseil***

#### *Durée des contrats*

215. Les consommateurs étaient d'avis que les contrats de trois ans associés à des frais de résiliation anticipée élevés faisaient en sorte qu'il était difficile pour eux de

changer de FSSF et de profiter des nouveautés technologiques. Pour régler le problème, nombre de consommateurs ont demandé au Conseil d'interdire les contrats de trois ans et de les limiter à deux ans.

216. Le Conseil estime que les consommateurs devraient pouvoir changer de FSSF, obtenir un appareil plus performant et tirer profit des offres concurrentielles au moins tous les deux ans, afin de contribuer à un marché des services sans fil plus dynamique et de permettre aux consommateurs de tirer profit des nouveautés technologiques. À cet égard, le Conseil fait remarquer que Bell Canada et autres ont indiqué qu'une partie des appareils de leurs clients avaient au moins deux ans. Toutefois, même si de tels appareils peuvent continuer à fonctionner, le dossier de l'instance indique qu'ils ne sont probablement plus pris en charge par les fabricants, ni couverts par une garantie et ne sont plus comparables sur le plan technique aux nouveaux appareils mobiles, compte tenu de la rapidité de l'évolution technologique.
217. Le Conseil estime que le Code sur les services sans fil doit réduire au minimum les obstacles pour les consommateurs qui veulent changer de FSSF et tirer profit des nouveautés technologiques. Le Code doit également permettre aux consommateurs de tirer profit plus fréquemment des offres concurrentielles. Le Conseil estime que le principal obstacle pour les consommateurs qui veulent tirer profit des offres concurrentielles tous les deux ans n'est pas la disponibilité des contrats de trois ans sur le marché, mais plutôt les frais élevés de résiliation anticipée que de nombreux consommateurs doivent payer s'ils désirent obtenir un appareil plus performant ou changer de FSSF.
218. Le Conseil fait remarquer que les frais de résiliation anticipée sont un moyen que les FSSF utilisent pour faire respecter les contrats de services sans fil et il estime qu'il convient aux FSSF de pouvoir imposer des frais de résiliation anticipée limités dans certains cas. Toutefois, le Conseil estime que les frais de résiliation anticipée doivent être grandement limités afin de permettre aux consommateurs de tirer profit des offres concurrentielles et des nouveautés technologiques au moins tous les deux ans. Le dossier de l'instance indique clairement que le libre jeu du marché à lui seul n'a pas limité de façon appropriée les frais de résiliation anticipée afin de tenir compte des préoccupations des consommateurs.
219. De nombreuses parties opposées à la limitation de la durée des contrats ont proposé que les frais de résiliation anticipée soient calculés en fonction de la durée du contrat ou, en ce qui a trait aux contrats d'une durée indéterminée, en fonction d'une période d'au plus 48 mois. Si une période de 48 mois était utilisée, un client ayant conclu un contrat d'une durée indéterminée pourrait être amené à payer, en vertu du contrat, des frais de résiliation anticipée quatre ans après avoir conclu le contrat. Toutefois, les éléments de preuve déposés au dossier de l'instance démontrent que permettre aux FSSF d'exiger des frais de résiliation anticipée sur d'aussi longues périodes empêcherait les consommateurs de tirer profit des offres concurrentielles.



220. Le Conseil estime qu'il convient de limiter à 24 mois la période maximale à laquelle peuvent s'appliquer des frais de résiliation anticipée, de sorte que les Canadiens puissent résilier un contrat sans frais après au plus deux ans. Le Conseil estime que cela réduira les coûts des consommateurs lorsqu'ils changent de FSSF, avantagera les consommateurs et en fin de compte cela favorisera un marché plus dynamique.
221. Dans tous les cas, après deux ans, les clients pourront décider s'ils maintiennent ou non la relation avec leur FSSF actuel ou s'ils choisissent les services d'un concurrent, et ce, sans frais de résiliation anticipée ou autre obligation.

*Frais de résiliation anticipée*

222. Le Conseil estime qu'une formule claire, normalisée et transparente concernant les frais de résiliation anticipée simplifiera la situation pour les consommateurs.
223. Le Conseil estime également que la possibilité de fixer des frais de résiliation anticipée plus avantageux pour le client que ceux établis d'après la formule de calcul des frais maximaux de résiliation anticipée qu'il a établie permettrait aux FSSF d'utiliser les frais de résiliation anticipée comme un élément de démarcation sur le plan de la concurrence. Le Conseil fait remarquer qu'une telle latitude profiterait aux consommateurs et au marché concurrentiel en permettant de fixer des frais de résiliation anticipée moindres et par conséquent de réduire les obstacles au changement de fournisseur.
224. Le Conseil estime que le calcul des frais maximaux de résiliation anticipée doit tenir compte (i) du fait qu'un appareil mobile est ou non fourni à un prix réduit dans le cadre du contrat et (ii) du type de contrat (durée déterminée ou indéterminée).
225. Les FSSF combinent souvent les contrats à durée déterminée avec la vente aux consommateurs d'appareils mobiles à prix réduit ou subventionnés, en échange d'un engagement contractuel d'une durée déterminée de la part du client. Certains FSSF offrent également des appareils subventionnés avec des contrats à durée indéterminée dans le cadre desquels les consommateurs remboursent la somme due pour l'appareil au cours de leur période d'engagement. Le Conseil estime qu'il convient que les FSSF puissent recouvrer les frais de résiliation anticipée si un consommateur veut résilier son contrat avant terme et qu'un appareil subventionné a été fourni dans le cadre du contrat. Le Conseil prend note de l'argument de SaskTel selon lequel les FSSF devraient être autorisés à inclure le recouvrement des coûts d'établissement de la clientèle dans les frais de résiliation anticipée. Le Conseil estime toutefois que cela ne serait pas dans le meilleur intérêt des consommateurs puisque les coûts d'établissement de la clientèle font partie des coûts d'activités commerciales des FSSF.
226. Lorsqu'un appareil subventionné est fourni, tant dans le cadre de contrats d'une durée déterminée qu'indéterminée, le Conseil estime que, conformément à la position de la plupart des parties à l'instance, les frais de résiliation anticipée ne devraient pas excéder la valeur de la subvention accordée pour l'appareil. Baser les frais de résiliation anticipée sur la valeur de la subvention de l'appareil s'avère

approprié puisque cela lie l'avantage dont le client bénéficie lorsqu'il conclut un contrat aux frais qu'il doit déboursier s'il résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement. De plus, le Conseil estime que la valeur de la subvention de l'appareil doit être calculée d'après le prix de détail de l'appareil moins le montant que le consommateur a payé pour l'obtenir au moment de la vente. Le Conseil estime également que, aux fins de calcul, le prix de détail de l'appareil est le *moindre* des deux montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix d'achat de l'appareil non associé à un contrat auprès du FSSF. De plus, le Conseil estime que les frais de résiliation anticipée doivent se limiter au solde du prix de l'appareil, lequel doit diminuer chaque mois d'un montant égal au cours d'une période maximale de 24 mois.

227. Dans le cas de contrats à durée déterminée où aucun appareil n'est fourni, les FSSF doivent pouvoir fixer certaines conditions lorsqu'un client veut résilier le contrat de manière anticipée. À cet égard, le Conseil estime que les FSSF doivent être encouragés à se faire concurrence pour recruter des clients disposés à conclure des contrats pour une durée déterminée sans appareil subventionné. De plus, le Conseil estime que l'interdiction d'imposer des frais de résiliation anticipée dans les circonstances susmentionnées pourrait réduire le choix des consommateurs en diminuant les avantages pour les FSSF d'offrir des contrats de service assortis de rabais ou de frais réduits pour les clients qui concluent des contrats pour une durée déterminée. Toutefois, le montant des frais de résiliation anticipée doit être limité afin de garantir qu'il ne constitue pas un obstacle au changement de fournisseur.
228. Le Conseil estime que les clients qui fournissent leur propre appareil ou qui paient le plein prix pour en obtenir un et qui choisissent des contrats d'une durée indéterminée sont dans une situation fort différente de celles susmentionnées. Ces clients ne sont pas liés en vertu d'un contrat d'une durée déterminée, et le FSSF n'a engagé aucun coût pour subventionner l'appareil. Dans de tels cas, le Conseil estime qu'aucuns frais de résiliation anticipée ne doivent être imposés.
229. Le Conseil fait remarquer que même si de nombreux FSSF offrent des services prépayés ne facturent aucuns frais de résiliation anticipée, certains FSSF offrent des services prépayés avec des appareils subventionnés. Lorsqu'un appareil subventionné est fourni, le Conseil estime que le FSSF doit pouvoir recouvrer la valeur de la subvention liée à l'appareil au moyen de frais de résiliation anticipée.
230. De plus, le Conseil estime que les sommes dues pour les services déjà obtenus ne font pas partie des frais de résiliation anticipée; l'exigence de payer des sommes pour des services déjà obtenus représente plutôt une obligation en vertu du contrat de services.
231. Le Conseil note les arguments du Bureau de la concurrence et d'OpenMedia selon lesquels les clients devraient pouvoir continuer à rembourser le coût de leur appareil après avoir changé de FSSF. Le Conseil estime qu'il ne convient pas d'exiger que les FSSF maintiennent des relations d'affaires avec les consommateurs auxquels ils

ne fournissent plus de services de télécommunication. En outre, le Conseil estime qu'une séparation complète entre les appareils et les contrats de service représenterait une intervention sur le marché d'un caractère disproportionné.

232. Le Conseil estime que le fait d'inclure une description claire des frais de résiliation anticipée dans le contrat écrit et dans le résumé des renseignements essentiels améliorera la transparence et la clarté concernant le prix de l'appareil. Comme indiqué précédemment, le contrat écrit et le résumé des renseignements essentiels doivent clairement indiquer le prix de détail de l'appareil et les frais de résiliation anticipée, ainsi que le lien entre ces éléments et la valeur de l'appareil subventionné fourni avec le contrat. Le Conseil estime que la clarification des règles relatives aux frais de résiliation anticipée permettra aux consommateurs d'évaluer plus facilement leurs options et de mieux comprendre les coûts dont ils sont responsables.

### **Conclusions du Conseil**

233. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que le Code sur les services sans fil doit limiter les frais maximaux de résiliation anticipée que les FSSF peuvent imposer. Les frais maximaux de résiliation anticipée varieront en fonction des conditions suivantes : (i) un appareil mobile a été fourni, ou non, à un prix réduit dans le cadre du contrat (un appareil subventionné) et (ii) le type de contrat (durée déterminée ou indéterminée).
234. Si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le FSSF ne doit pas facturer au client des frais ou pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Ces frais doivent être calculés de la manière indiquée ci-dessous :

#### **(i) Si un appareil subventionné a été fourni dans le cadre du contrat**

- a) **Pour les contrats à durée déterminée** : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente *au moins* entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat.
- b) **Pour les contrats à durée indéterminée** : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois au cours d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.

#### **(ii) Si le contrat ne comprend pas d'appareil subventionné**

- a) **Pour les contrats à durée déterminée** : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser *le moins* des montants suivants : 50 \$ ou 10 % du montant des frais mensuels minimaux pour les mois restants du contrat (maximum de 24 mois). Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à 0 \$ à la fin de la période.
- b) **Pour les contrats à durée indéterminée** : Le FSSF ne doit pas imposer de frais de résiliation anticipée.

235. Lors du calcul des frais de résiliation anticipée, (i) la valeur de la subvention de l'appareil correspond au prix de détail de l'appareil mobile moins le montant payé par le client pour l'appareil lorsqu'il a conclu le contrat; (ii) le prix de détail de l'appareil est *le moindre* entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du FSSF.
236. Lorsqu'on calcule la durée restante d'un contrat pour déterminer les frais de résiliation anticipée, un mois partiellement écoulé au moment de la résiliation du contrat est considéré comme un mois complètement écoulé.
237. Ces limites s'appliquent de manière égale aux services prépayés et aux services postpayés. Le Conseil fait remarquer que, dans de nombreux cas, les frais de résiliation anticipée ne s'appliquent pas, étant donné que de nombreux services prépayés, notamment les cartes prépayées, ne comprennent pas d'appareil fourni par le FSSF.
238. Le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire de limiter la durée des contrats de services sans fil à deux ans puisque, à la lumière des conclusions susmentionnées, tout client peut résilier un contrat de services sans fil après deux ans, sans frais.

## **11. Période d'essai**

### ***Position des parties***

239. De nombreux consommateurs estiment que les FSSF devraient être tenus d'offrir une période d'essai limitée pour permettre aux consommateurs de déterminer si la couverture du service, l'appareil ou le forfait qu'ils ont choisi répond à leurs besoins. Ils ont fait valoir qu'ils devraient pouvoir annuler leur service au cours de la période d'essai sans devoir payer de frais de résiliation anticipée ou d'autres types de frais.
240. Par exemple, des consommateurs vivant dans des régions rurales ont soulevé des préoccupations par rapport aux situations où ils ont acheté un appareil mobile et un forfait de services sans fil, pour ensuite s'apercevoir qu'il leur était impossible de se connecter à leur réseau lorsqu'ils étaient à la maison ou au travail, ou que la connexion était seulement de faible qualité. Ces consommateurs craignent de devoir continuer à payer les services ou des frais de résiliation anticipée élevés, alors que la réception est inexistante ou de mauvaise qualité.
241. MAC a indiqué que les personnes handicapées ont besoin de suffisamment de temps pour déterminer si un appareil mobile est compatible avec la technologie d'assistance particulière qu'elles souhaitent utiliser et si les caractéristiques de l'appareil conviennent à leurs besoins particuliers. MAC a fait valoir que les FSSF devraient être tenus d'offrir une période d'essai de 30 jours.
242. Bell Canada et autres, OpenMedia, le PIAC et autres, le RCP et l'Union appuient l'offre d'inclure dans le Code sur les services sans fil une disposition concernant une période d'essai de 15 jours. Le PIAC et autres ont fait remarquer qu'une telle période d'essai permettrait aux consommateurs de revoir les modalités du contrat et d'évaluer la qualité du service à domicile ou au travail.

243. Bell Canada et autres ont fait remarquer que la période d'essai proposée cadre avec ses politiques. Le RCP a signalé qu'il offre actuellement une période d'essai de 15 jours, qui comprend 30 minutes d'utilisation des services vocaux. Public Mobile fait remarquer que sa période d'essai est de 7 jours, comprenant 30 minutes d'utilisation des services vocaux, et a fait valoir qu'une période d'essai plus longue réduirait la valeur de revente des appareils. Public Mobile a soutenu que les FSSF qui offrent des services prépayés devraient être assujettis à des périodes d'essai plus courtes que les FSSF qui offrent des contrats à long terme.
244. Le RCP, Public Mobile et la STC ont fait observer que l'obligation d'offrir une période d'essai entraînerait des coûts pour les FSSF, liés notamment à la gestion et au reconditionnement des appareils mobiles retournés, ainsi qu'à l'amortissement de la valeur de ces appareils. Le RCP a ajouté que les appareils retournés ne peuvent plus être vendus comme appareils neufs. Public Mobile a indiqué qu'une plus longue période d'essai augmenterait le facteur d'amortissement de la valeur de l'appareil, ce qui empêcherait les magasins de reconditionner les appareils mobiles retournés en vue de la revente.
245. Bell Canada et autres a fait valoir qu'une période d'essai prolongée pourrait être offerte aux personnes handicapées, comprenant le double des limites normales d'utilisation des FSSF. Par exemple, si les FSSF devaient offrir une période d'essai de 15 jours ou de 30 minutes d'utilisation des services vocaux, le premier des deux prévalant, la période d'essai prolongée pour les personnes handicapées durerait 30 jours ou comprendrait 60 minutes d'utilisation des services vocaux. En revanche, le RCP a indiqué que les limites d'utilisation durant la période d'essai devraient rester les mêmes pour tous les consommateurs (30 minutes), mais il n'a pas fourni de justification à l'appui.
246. La STC s'est opposée à l'inclusion d'une exigence d'offrir une période d'essai dans le Code sur les services sans fil, en soutenant que l'imposition d'une telle période est trop normative et limite la concurrence entre les FSSF. Elle a proposé que les FSSF s'efforcent de trouver d'autres solutions pour les personnes handicapées, au cas par cas.

### ***Analyse du Conseil***

247. Le Conseil fait remarquer que les clients qui achètent un appareil mobile cherchent à le faire aussi rapidement que possible et estime que les consommateurs peuvent ne pas comprendre tous les détails d'un contrat de services sans fil avant d'utiliser ces services. Aussi, il est possible que les clients ne découvrent certaines contraintes relatives à leurs services qu'après avoir commencé à recevoir ces services. Par exemple, les cartes de couverture des services fournies par les FSSF peuvent ne pas suffire à déterminer si les services sans fil dans la résidence ou le lieu de travail des clients, ou tout autre lieu où ils désirent utiliser leur appareil, seront adéquats. Le Conseil estime que l'expérience d'un client avec l'appareil et la couverture des services à domicile ou au bureau ne peut être vérifiée de manière adéquate au moment de la vente. Par conséquent, il est nécessaire pour le client de faire un essai du service dans ces lieux.

248. Le Conseil estime que, pour les contrats de services sans fil où les clients sont assujettis à des frais de résiliation anticipée, il est nécessaire d'offrir une période d'essai pour permettre au client d'évaluer le service, y compris l'appareil acheté dans le cadre du contrat. Toutefois, en ce qui concerne les services de cartes prépayées, et certains autres services prépayés, les clients peuvent résilier leur contrat à tout moment sans devoir payer de frais de résiliation anticipée. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire d'imposer aux FSSF d'offrir une période d'essai pour ce type de services.
249. Le fait d'imposer une période d'essai standard pour les contrats dans lesquels les clients sont assujettis à des frais de résiliation anticipée permettrait aux clients (i) de bien revoir les modalités du contrat pour s'assurer qu'elles répondent à leurs besoins; (ii) d'évaluer la qualité du service à leur domicile, sur le lieu de travail ou à d'autres endroits où ils désirent utiliser leur appareil; (iii) d'augmenter leurs choix. Le Conseil prend note de la préoccupation de certains FSSF qui affirment qu'ils devraient prendre en charge les coûts d'amortissement des appareils retournés, si une période d'essai était offerte. Le Conseil estime que les FSSF doivent être en droit d'exiger que tout appareil retourné durant la période d'essai soit retourné rapidement et en parfait état de fonctionnement. Le Conseil estime en outre que les FSSF doivent être autorisés à déterminer les niveaux d'utilisation permis au cours de la période d'essai.
250. Par conséquent, le Conseil estime que l'exigence d'offrir une période d'essai minimale de 15 jours civils dans le cadre de contrats où les clients sont assujettis à des frais de résiliation anticipée assure un juste équilibre entre les besoins des clients et le fardeau que de telles exigences imposent aux FSSF.
251. Le Conseil reconnaît que les personnes handicapées peuvent avoir besoin de plus de temps pour se familiariser avec l'appareil mobile et intégrer à cet appareil mobile la technologie et les logiciels d'assistance, existants ou nouveaux. De plus, les personnes handicapées doivent souvent prévoir des services de soutien technique afin de déterminer la compatibilité de leur appareil mobile avec les logiciels d'accessibilité. Par conséquent, le Conseil estime qu'une période d'essai prolongée, qui double le nombre de jours et le niveau d'utilisation, est nécessaire et qu'elle permettra aux personnes handicapées de trouver un forfait et des produits liés aux services sans fil appropriée.
252. Pour offrir une certaine souplesse aux FSSF, l'exigence de fournir une période d'essai est une norme minimale; les FSSF ont le choix d'offrir une période d'essai plus longue.

### ***Conclusions du Conseil***

253. Les FSSF doivent offrir une période d'essai d'au moins 15 jours civils pour les contrats où les clients sont assujettis à des frais de résiliation anticipée. Au cours de

la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité (i) s'il n'a pas dépassé les limites d'utilisation permises et (ii) s'il a retourné l'appareil mobile fourni par le FSSF, en état presque neuf, avec son emballage original.

254. Le Conseil exige aussi que si un client s'auto-identifie comme une personne handicapée, le FSSF doit prolonger la période d'essai à au moins 30 jours civils et doubler au minimum les montants d'utilisation prévus par le FSSF pendant cette période.
255. Le Conseil détermine que ces exigences s'appliquent de manière égale aux contrats prépayés et aux contrats postpayés où le client est assujéti à des frais de résiliation anticipée.
256. La période d'essai doit commencer le jour du début du service.

## **12. Date d'entrée en vigueur de la résiliation**

### ***Position des parties***

257. Les clients ont exprimé leurs préoccupations au sujet de pratiques inéquitables en matière de résiliation qui entraînaient une double facturation lorsque le consommateur annulait son service sans fil et passait à un autre FSSF. En particulier, les consommateurs ont fait valoir que de nombreux FSSF exigeaient un avis de 30 jours pour l'annulation de services sans fil, mais n'en informaient les clients que lorsque ceux-ci communiquaient avec leur FSSF pour annuler leur service.
258. En général, les parties ont convenu qu'il était inapproprié de la part des FSSF d'annuler les services des clients 30 jours après que ceux-ci en faisaient la demande et que le Code sur les services sans fil devrait préciser que les FSSF doivent annuler le service dès que les clients le demandent. Toutefois, les parties étaient en désaccord sur la question à savoir si l'annulation devait entrer en vigueur à la date à laquelle le client envoie l'avis ou à la date où le FSSF reçoit l'avis.
259. L'ACTS, Bell Canada et autres, Mobilicity, MTS Allstream, le RCP, la STC et Vidéotron ont fait valoir que l'annulation devrait entrer en vigueur à la date de réception de l'avis. Bell Canada et autres et le RCP ont indiqué que les annulations peuvent uniquement être traitées par le FSSF une fois que l'avis a été reçu. Le RCP et la STC ont aussi fait valoir que les annulations sont souvent associées à une demande d'exportation de numéro de téléphone, et que les FSSF n'ont aucun contrôle sur le moment que choisira le nouveau FSSF d'un client pour présenter une demande d'exportation du numéro de téléphone. EastLink a fait valoir qu'en exigeant l'entrée en vigueur de l'annulation au moment où l'avis est envoyé, on éliminerait la nécessité pour les clients d'appeler leur FSSF actuel lorsqu'ils changent de fournisseur, et que cela abolirait des obstacles au changement de fournisseur.
260. En général, les FSSF qui offrent des services prépayés ont fait valoir que les dispositions sur les dates d'entrée en vigueur ne s'appliquent pas aux services prépayés, puisque leurs clients ne concluent pas de contrat à durée déterminée. Leurs clients peuvent déjà annuler leur service en tout temps sans frais ou retard.

261. Le CCC, le PIAC et autres et l'Union ont soutenu que l'annulation devrait entrer en vigueur à la date où le client donne l'avis. Le PIAC et autres et l'Union ont fait valoir que les consommateurs seraient désavantagés si la résiliation entrait en vigueur à la date de réception de l'avis par les FSSF, en soutenant que les consommateurs ne peuvent connaître ou contrôler les politiques et pratiques internes des FSSF. Le PIAC et autres ont aussi soutenu qu'en raison des délais très courts associés au processus d'exportation de numéros de téléphone, celui-ci devrait être exécuté à la même date que la demande d'annulation. OpenMedia a fait valoir que l'annulation devrait entrer en vigueur à la date d'envoi de l'avis, ou dans un délai de cinq jours ouvrables si l'avis est envoyé par la poste. M. Sokolov a proposé que l'annulation entre en vigueur le jour ouvrable suivant la journée où le consommateur pourrait raisonnablement s'attendre à ce que le FSSF ait reçu l'avis.

### ***Analyse du Conseil***

262. Le Conseil fait remarquer qu'avant l'instance, de nombreux FSSF exigeaient un avis de 30 jours pour la résiliation du contrat, y compris à la fin d'un contrat. Le dossier de l'instance indique qu'on a généralement mis fin à cette pratique en raison du nombre de plaintes à ce sujet. Le Conseil est d'accord avec ce changement, qui minimise les obstacles au changement de FSSF.

263. Le Conseil estime que la date d'entrée en vigueur de la résiliation du contrat doit être normalisée et facile à comprendre, tant pour les consommateurs que pour les FSSF. Le Conseil fait remarquer que si l'avis de résiliation est donné par téléphone, il n'y a pas de différence importante entre l'envoi et la réception de l'avis de résiliation. Toutefois, si l'avis de résiliation est envoyé par la poste, ou si un problème technique empêche la réception d'un avis électronique, il peut y avoir un retard avant que le FSSF ne reçoive l'avis de résiliation. Même si l'annulation du service à la date d'envoi de l'avis empêcherait les retards d'annulation pour les consommateurs, le Conseil estime que la mise en œuvre et l'application d'une telle règle ne seraient alors pas pratiques, puisque dans certains cas l'annulation devrait se faire rétroactivement.

264. Le Conseil souligne que le lancement de la transférabilité des numéros de services sans fil a permis aux consommateurs de changer de FSSF sans avoir à communiquer avec leur FSSF actuel. Il existe des règles détaillées portant sur l'avis de résiliation dans ces circonstances, qui réduisent les risques d'un retard de l'annulation.

265. Le Conseil n'estime pas que la date d'entrée en vigueur de la résiliation soit une question pertinente pour les services prépayés, puisque le client des services prépayés doit lui-même renouveler son service et peut donc annuler ses services en tout temps.

### ***Conclusions du Conseil***

266. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son FSSF. La résiliation prend effet le jour où le FSSF reçoit l'avis de résiliation. Le Conseil détermine que cette exigence ne s'applique qu'aux services postpayés.



### **13. Prolongation du contrat**

#### ***Position des parties***

267. Les consommateurs ont fait valoir que le Code sur les services sans fil doit exiger de préciser clairement si le remplacement d'un appareil déclenche la prolongation ou le renouvellement du contrat. Un grand nombre de consommateurs ont fait part de leur frustration du fait que dans certains cas, ils avaient, sans le savoir, prolongé la durée de leur contrat de trois années supplémentaires après avoir apporté une modification à ce dernier ou remplacé leur appareil mobile.
268. Les parties ont généralement convenu qu'à la date d'expiration du contrat, les consommateurs doivent avoir la possibilité de continuer, mois par mois, avec le même forfait et aux mêmes frais mensuels.
269. Les parties ont généralement convenu que les FSSF doivent informer le consommateur avant la prolongation de son contrat. Le PIAC et autres ont fait valoir que les FSSF doivent informer leurs clients 90, 60 et 30 jours civils avant la fin du contrat. L'ACTS, Bell Canada et autres, la STC et TBayTel ont fait valoir que cet avis doit être donné au moins 60 jours avant la fin du contrat.
270. Certaines parties ont fait valoir que les FSSF doivent obtenir le consentement exprès du consommateur en ce qui concerne la prolongation automatique du contrat et que les consommateurs doivent pouvoir refuser la prolongation automatique. D'autres parties ont fait valoir qu'il serait perturbateur pour les consommateurs d'interdire la prolongation automatique des contrats puisqu'ils perdraient leur service à la fin de leur contrat.
271. Plusieurs FSSF ont fait valoir qu'ils avaient récemment modifié leurs pratiques de prolongation de contrat, ou qu'ils étaient en train de le faire, en réponse aux demandes des clients. Les FSSF ont également fait valoir que les contrats ne sont jamais renouvelés ou prolongés sans le consentement du client.
272. Les FSSF qui offrent des services prépayés, notamment Public Mobile, ont soutenu que les exigences associées à la prolongation du contrat ne s'appliquent pas aux services prépayés. Ces services ne sont jamais prolongés automatiquement : le client d'un service prépayé peut déjà décider s'il veut ou non continuer de recevoir le service.

#### ***Analyse du Conseil***

273. Le manque de transparence concernant la prolongation d'un contrat préoccupe grandement les consommateurs. Ce manque de transparence peut nuire à l'établissement d'un marché plus dynamique, puisque le fait d'engager le consommateur à son insu dans une nouvelle période de contrat crée un obstacle au changement de FSSF pour les consommateurs.
274. Le Conseil estime que les consommateurs ont besoin de mieux comprendre ce qui prolonge le contrat, notamment si le remplacement de l'appareil prolonge le contrat. La prolongation automatique d'un contrat pour une nouvelle période d'engagement

à la fin du contrat est un obstacle déraisonnable pour les consommateurs qui souhaitent changer de FSSF. Par contre, le Conseil estime que la prolongation automatique du contrat mois par mois à la fin du contrat avantage clairement les consommateurs. Cela réduit la possibilité d'une interruption de service à la fin du contrat et permet au consommateur de décider s'il veut changer de FSSF ou renouveler son contrat.

275. Par conséquent, le Conseil estime que les FSSF doivent être tenus (i) d'informer leurs clients sur leur politique en matière de prolongation automatique du contrat avant que ces derniers signent le contrat et (ii) de préciser que les clients ont le droit de refuser la prolongation automatique à tout moment.

### ***Conclusions du Conseil***

276. Le Conseil détermine qu'à l'échéance du contrat, les FSSF peuvent prolonger automatiquement les contrats de leurs clients de mois en mois, selon les coûts et modalités originaux.
277. Le Conseil détermine que (i) les FSSF doivent veiller à ce que le contrat écrit et le résumé des renseignements essentiels précisent que le contrat sera prolongé automatiquement à la fin de la période d'engagement; et (ii) les FSSF doivent indiquer clairement au client dans le contrat écrit, si le remplacement ou la modification de son appareil mobile prolonge la période d'engagement ou modifie tout autre aspect de son contrat. De plus, au moment où le FSSF offre au client de remplacer l'appareil, le FSSF doit expliquer clairement au client en quoi le fait d'accepter un nouvel appareil modifiera les modalités existantes du contrat, y compris si cela prolongera la période d'engagement.
278. Le Conseil détermine également que, dans le cas d'un contrat à durée déterminée, le FSSF doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non.
279. Compte tenu des divers modèles de prestation de services disponibles sur le marché, le Conseil détermine que ces exigences s'appliquent seulement aux services postpayés.

## **14. Dépôts de garantie**

### ***Position des parties***

280. Certains consommateurs ont fait valoir que les dépôts de garantie font obstacle à l'obtention de services sans fil postpayés et ont signalé un manque général de clarté au sujet du traitement des dépôts de garantie par les FSSF.
281. Les groupes de défense des consommateurs, y compris l'Union, ont fait valoir que le Code sur les services sans fil doit établir un montant maximal pour les dépôts de garantie, en fonction du coût de l'appareil et du ou des services sans fil utilisés. Ces

groupes ont fait valoir que l'établissement d'un dépôt de garantie maximal améliorerait l'accès aux services postpayés pour les consommateurs, notamment pour les consommateurs à faible revenu.

282. Plusieurs FSSF ont fait valoir qu'il ne doit y avoir aucune limite sur les montants de tels dépôts, pour éviter que des clients potentiels se voient refuser le service. Le RCP a fait valoir que la prestation de services sans fil peut entraîner des frais importants pour les FSSF; il est donc nécessaire de permettre une certaine souplesse par rapport aux montants de dépôt de garantie. La STC a fait valoir que les FSSF doivent pouvoir appliquer le dépôt de garantie sur toute somme en souffrance et demander au client de reconstituer le dépôt de garantie dans un tel cas. Mobilicity et Public Mobile ont fait valoir que les FSSF qui ne perçoivent pas de dépôts de garantie doivent être exemptés de cette partie du Code sur les services sans fil.

### **Analyse du Conseil**

283. Les FSSF peuvent exiger un dépôt de garantie de certains clients afin d'atténuer le risque de non-paiement. Les dépôts de garantie peuvent améliorer l'accès aux services et avantagent donc les consommateurs. Le Conseil estime qu'il est approprié que les FSSF puissent appliquer le dépôt de garantie sur toute somme en souffrance et demander au client de reconstituer le dépôt de garantie dans un tel cas.
284. Le Conseil fait remarquer que le CPRST administre présentement le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt<sup>9</sup>, lequel définit des règles relatives au traitement approprié des dépôts de garantie pour les services filaires. Le Conseil estime qu'il est raisonnable de fonder les politiques relatives aux dépôts de garantie pour les services sans fil sur les politiques relatives aux services filaires. Le Conseil estime que cela améliorerait la transparence et la clarté pour les consommateurs.
285. Le Conseil fait remarquer qu'une limite maximale sur le montant des dépôts de garantie pourrait faire en sorte que des clients potentiels se verraient refuser le service. Le Conseil fait aussi remarquer que les FSSF ont des raisons valables de percevoir un montant de dépôt de garantie raisonnable et qu'ils doivent rembourser ce dépôt. Le montant approprié du dépôt de garantie varie en fonction des circonstances. Il dépend de divers facteurs, par exemple la situation financière et la cote de crédit du client. Certainement, le FSSF a intérêt à obtenir de nouveaux clients. Le Conseil estime donc qu'il convient de s'appuyer sur le libre jeu du marché pour fixer le montant des dépôts de garantie. Toutefois, le Conseil estime que le FSSF doit clairement renseigner les consommateurs sur le dépôt de garantie (motifs de la demande de dépôt de garantie, conditions d'examen du caractère approprié continu du dépôt et de son retour). Le Conseil surveillera le nombre de plaintes liées aux dépôts de garantie déposées auprès du CPRST pour s'assurer que les dépôts de garantie ne deviennent pas un obstacle à l'accès aux services sans fil pour les consommateurs.

---

<sup>9</sup> Ce Code est administré par le CPRST.

286. Le Conseil fait remarquer qu'en général, les FSSF qui offrent des services prépayés n'exigent pas de dépôt de garantie, puisque leur modèle d'affaires limite leur risque de non-paiement. Les consommateurs qui ne sont pas en mesure de payer un dépôt de garantie peuvent choisir un service prépayé.

### ***Conclusions du Conseil***

287. Le Conseil détermine que les FSSF peuvent demander au client un dépôt de garantie si les conditions suivantes sont respectées :
- i. ils informent le client des raisons de la demande de dépôt;
  - ii. ils conservent les justifications dans un dossier tant et aussi longtemps que les FSSF détiennent le dépôt;
  - iii. ils indiquent dans le contrat écrit les conditions de retour du dépôt de garantie et ils évaluent au moins une fois par année la pertinence de conserver le dépôt de garantie;
  - iv. ils retournent au client le dépôt de garantie, avec intérêts, moins seulement tout montant dû par le client, au plus tard 30 jours civils après l'annulation du service et ou après que le FSSF détermine que les conditions de retour du dépôt de garantie sont respectées.
288. Le Conseil exige que les FSSF calculent les intérêts sur les dépôts de garantie selon le taux du financement à jour de la Banque du Canada en vigueur, majoré d'au moins un point de pourcentage, sur la base du nombre réel de jours dans une année, qui augmente à chaque mois.
289. Le Conseil détermine que les FSSF peuvent utiliser le dépôt de garantie pour recouvrer tout montant en souffrance et peuvent demander au client de reconstituer le dépôt de garantie comme condition pour continuer de fournir le service.
290. Le Conseil détermine aussi que ces exigences ne s'appliquent pas aux services prépayés.

## **15. Débranchement**

### ***Position des parties***

291. Les parties ont généralement convenu que les politiques de débranchement des FSSF doivent être claires et faciles à comprendre, tout en tenant compte de la distinction entre les services sans fil et filaires. Les groupes de défense des consommateurs ont fait remarquer que la suspension du service est plus fréquente dans le marché des services sans fil que dans le marché des services filaires, et que les politiques de débranchement doivent tenir compte de ce fait. Ces parties ont estimé que les deux piliers d'une politique de débranchement doivent être (i) la notification du client; (ii) le maintien du service en cas de différend. Certains FSSF s'opposent à

l'imposition de règlements énoncés dans la politique de débranchement des services filaires aux services sans fil, soutenant qu'il y a des différences importantes entre les modèles d'affaires de services filaires et sans fil.

292. Certaines parties ont fait remarquer que le débranchement se produit très rarement dans le marché des services prépayés, en raison du très faible risque de non-paiement.

### **Analyse du Conseil**

293. Le Conseil estime que les FSSF doivent faire un effort raisonnable pour informer les clients avant de débrancher leur service sans fil. Un grand nombre de Canadiens utilisent seulement les services sans fil, qui leur permettent d'obtenir de l'information importante, par exemple au sujet de leur travail, de leur famille et de leurs rendez-vous médicaux.
294. Le Conseil fait remarquer que le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt énonce les règles sur l'application appropriée des débranchements des services filaires<sup>10</sup>. Le Conseil estime qu'il est raisonnable de se baser sur les politiques relatives aux services filaires pour élaborer les politiques relatives au débranchement des services sans fil dans la mesure du possible. Le Conseil estime que cela améliorerait la transparence et la clarté pour les consommateurs. Toutefois, compte tenu des modèles d'affaires différents des services filaires et sans fil, une politique de débranchement distincte est requise pour les services sans fil.
295. Deux principes essentiels doivent s'appliquer à une politique relative au débranchement de services sans fil : (i) les services sans fil des clients ne peuvent être débranchés en raison de défaut de paiement que si le montant du dépôt de garantie ne couvre pas le montant en souffrance; (ii) les clients des services sans fil déjà visés par un programme de plafonnement des dépenses ou de gestion du crédit sont exemptés de l'application de la politique relative au débranchement de services sans fil. Le Conseil estime que cette politique de débranchement modifiée habilite les consommateurs tout en accordant une certaine souplesse aux FSSF afin de discuter des options de paiement avec leurs clients.
296. Au cours de l'instance, les FSSF ont déposé des renseignements sur les forfaits qu'ils offrent aux clients ayant un accès limité au crédit. Dans ces cas particuliers, les limites du service ont été convenues par le FSSF et le client et, par conséquent, l'obligation d'informer le client d'un débranchement à venir serait contraignante pour les FSSF. Le Conseil est donc d'accord avec l'argument de certains FSSF selon lequel l'absence de dispositions particulières pour ces clients dans le Code sur les services sans fil peut déboucher sur moins d'options de service pour eux.
297. Les interruptions de service lorsqu'une limite de dépenses préétablie est atteinte, par exemple dans le cas de clients de services prépayés ou participant à un programme de limitation des dépenses, ne compteront pas comme un

---

<sup>10</sup> Le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt est accessible dans la partie « Documents » du site Web du CPRST.

débranchement de service en vertu du Code sur les services sans fil. Le Conseil fait remarquer que les clients de services prépayés ou ceux qui ont accepté une limite d'utilisation des services comprennent bien que leur service dépend du maintien d'un solde positif ou d'une utilisation inférieure à leur limite. Les clients agissent ainsi afin de gérer leurs dépenses en services de télécommunication.

### **Conclusions du Conseil**

298. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que les FSSF peuvent procéder au débranchement du service postpayé du client en raison d'un défaut de paiement, seulement lorsque le client (i) omet de payer un compte en souffrance, si le montant à payer dépasse 50 \$ ou si le compte est en souffrance depuis plus de deux mois; (ii) omet de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou une solution de rechange raisonnable à la demande du FSSF; ou (iii) convient avec le FSSF de verser des paiements différés et ne respecte pas les modalités de l'entente.
299. Le Conseil détermine que, sauf avec le consentement du client ou dans des circonstances exceptionnelles ou le débranchement ne peut se faire que la semaine entre 8 h et 21 h ou la fin de semaine entre 9 h et 17 h, à moins que le jour de semaine ou de fin de semaine ne précède un jour férié, auquel cas le débranchement doit se faire avant midi. L'heure est déterminée en fonction du fuseau horaire où se situe l'adresse résidentielle précisée par le client.
300. Si le FSSF débranche le service d'un client par erreur, il doit rétablir le service du client avant la fin du prochain jour ouvrable, et ne doit pas facturer de frais de rétablissement.
301. Le Conseil détermine que lorsqu'un FSSF a l'intention de débrancher un client, il doit lui donner un avis raisonnable d'au moins 14 jours civils avant le débranchement, l'informant (i) du motif de débranchement et le montant dû (le cas échéant); (ii) de la date prévue du débranchement; (iii) de la disponibilité d'un programme de paiements différés; (iv) des frais de rétablissement du service (le cas échéant); (v) des coordonnées d'un représentant du FSSF avec qui le client peut communiquer au sujet du débranchement. L'avis est requis dans tous les cas, sauf si : (i) il y a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise, ou (ii) des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau du FSSF.
302. Le FSSF doit fournir au client un second avis au moins 24 heures avant le débranchement, sauf si (i) le FSSF a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le client sans succès; (ii) des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; (iii) le FSSF a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise.
303. Le FSSF ne doit pas débrancher le service du client si : (i) le jour du débranchement indiqué dans l'avis ou avant ce jour, le client informe le FSSF qu'il conteste les raisons du débranchement; (ii) le client paie la somme due de la partie non contestée des frais; ou (iii) le FSSF n'a pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

## **16. Politiques sur la protection des renseignements personnels**

### ***Position des parties***

304. Les consommateurs et les groupes de défense des consommateurs s'inquiètent du fait que les politiques sur la protection des renseignements personnels ne sont pas facilement accessibles et qu'elles peuvent être modifiées sans avis. Ils sont de plus préoccupés par la protection des renseignements personnels, notamment la communication éventuelle de ces renseignements (i) à des tiers sans le consentement du consommateur; (ii) aux fins de suivi par GPS sur les téléphones intelligents; (iii) à des tiers à l'étranger.
305. Middleton et autres ont signalé que des recherches sur l'utilisation des technologies d'information et de communication indiquent que les jeunes et les personnes âgées sont particulièrement préoccupés par la gestion de leurs renseignements personnels.
306. Le Bureau du commissaire à la vie privée du Canada a fait valoir que le Code sur les services sans fil doit expressément faire un renvoi aux obligations et aux principes directeurs de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).
307. En général, les parties ont convenu que les FSSF doivent (i) donner accès à leurs politiques de confidentialité; (ii) informer leurs clients au moins 30 jours civils à l'avance de toute modification à leurs politiques sur la protection des renseignements personnels.

### ***Analyse du Conseil***

308. Le Conseil signale que les FSSF sont soumis à une loi fédérale ou provinciale relative à la protection de la vie privée. Bien que le Conseil estime que la LPRPDE et les lois provinciales relatives à la vie privée protègent les intérêts des consommateurs, il constate que cette question continue d'être une grande source de préoccupation pour de nombreux consommateurs.
309. L'avis donné aux clients par les FSSF au sujet des modifications apportées à leurs politiques sur la protection des renseignements personnels permettra aux clients de connaître la façon dont les FSSF gèrent leurs renseignements personnels. Cette exigence, qui demande peu d'efforts de la part du FSSF, assure que les consommateurs sont au courant de ces conditions importantes liées à leurs services. Le Conseil fait remarquer que les FSSF appuient l'application de dispositions liées aux politiques sur la protection des renseignements personnels aux services prépayés.

### ***Conclusions du Conseil***

310. À la lumière de ce qui précède, les FSSF sont tenus d'informer leurs clients des modifications aux politiques sur la protection des renseignements personnels au moins 30 jours civils avant que ces modifications entrent en vigueur. Cette exigence s'applique aux services prépayés et postpayés. Les politiques sur la protection des

renseignements personnels doivent être accessibles, ce qui sous-entend la disponibilité de formats de rechange pour les personnes handicapées, sur demande et sans frais.

## **17. Services illimités et prix annoncés**

### ***Position des parties***

311. Les consommateurs ont fait valoir que les prix annoncés peuvent être trompeurs, car ils n'incluent souvent que les coûts du service de base, mais pas les frais et droits supplémentaires relatifs aux services facultatifs. Les consommateurs ont déclaré que les prix annoncés doivent comprendre tous les frais, les services facultatifs choisis, ainsi que les taxes, et énumérer les frais possibles d'utilisation excédentaire.
312. Les parties ont convenu généralement de la nécessité de clarté quant aux prix annoncés. M. Sokolov a fait valoir que les prix annoncés devraient inclure le coût moyen des services sans fil pendant toute la durée du contrat pour les contrats à durée déterminée ou pendant deux ans pour les contrats à durée indéterminée. Le PIAC et autres et Vaxination ont soutenu que les prix annoncés devraient comprendre les taxes et les frais supplémentaires. MAC a indiqué que les coûts doivent être clairs et cohérents d'un FSSF à un autre, de façon à aider les consommateurs à comparer les services.
313. La STC a indiqué qu'en raison de la différence de taux d'imposition selon les provinces, imposer l'affichage d'un coût « tout inclus » rendrait impossibles les campagnes publicitaires à l'échelle nationale. EastLink a fait valoir qu'une telle disposition sur les prix annoncés dans le Code sur les services sans fil n'est pas nécessaire puisque d'autres lois fédérales établissent déjà de telles obligations.
314. Les consommateurs ont exprimé leur frustration à l'égard des forfaits annoncés comme étant illimités, mais qui sont soumis à des limites d'utilisation ou à des frais d'utilisation excédentaire flous. Le CPRST et les groupes de défense des consommateurs ont soutenu que les politiques d'utilisation équitable sont mal communiquées. De plus, le rapport annuel 2011-2012 déposé au dossier de l'instance par le CPRST indique que les plaintes au sujet des forfaits illimités représentent une préoccupation importante.
315. MTS Allstream et Vaxination ont fait valoir qu'un forfait illimité devrait être défini comme un forfait pour lequel on ne peut facturer des frais d'utilisation excédentaire à un abonné. MTS Allstream a affirmé qu'interdire les pratiques de gestion de réseau ou de trafic pour des forfaits illimités dissuaderait les FSSF d'offrir de tels forfaits, ce qui entraînerait une réduction du choix pour les consommateurs et une augmentation potentielle des prix.
316. La STC a suggéré que les FSSF ne devraient pas être autorisés à annoncer un service comme « illimité » si leurs pratiques de gestion de réseau peuvent entraîner une réduction importante de la qualité de ce service pour les clients qui ont atteint un montant déterminé d'utilisation.



317. L'Union a fait valoir que les FSSF ne devraient pas être en mesure d'imposer à leurs clients des forfaits limités une fois qu'un seuil certain d'utilisation a été atteint, et que les FSSF doivent expliquer clairement leurs politiques d'utilisation équitable et le niveau d'utilisation qui entraîne l'application de ces politiques. Les parties ont généralement convenu que les forfaits présentés comme « illimités » ne doivent pas comporter de limites d'utilisation, à moins qu'elles ne figurent clairement dans la politique d'utilisation équitable des FSSF.
318. Mobilicity a proposé une définition semblable à un service illimité. Public Mobile et WIND ont aussi convenu que les dispositions dans le Code sur les services illimités doivent s'appliquer aux services prépayés et postpayés.

### ***Analyse du Conseil***

319. Pour que les consommateurs soient en mesure de faire des choix éclairés dans le marché des services sans fil, ils doivent disposer des renseignements nécessaires et bien comprendre les coûts et le contenu des forfaits de services sans fil. Les exigences décrites aux paragraphes 53 à 61 et 73 à 76 ci-dessus concernant l'information requise dans les contrats écrits et dans le résumé des renseignements essentiels répondent à ce besoin.
320. Les consommateurs doivent être bien renseignés sur les limites des services qu'ils achètent. En particulier, si un client décide d'acheter un forfait illimité, il ne doit pas être soumis à des limites d'utilisation au-delà de celles qui sont nécessaires à la gestion du réseau, et ces limites doivent être clairement divulguées.
321. Le Conseil estime que lorsqu'un client souscrit à un forfait annoncé comme « illimité » dans le contrat, on ne doit pas lui facturer de frais d'utilisation excédentaire pour tout service inclus dans le forfait. Le Conseil estime également que ces forfaits ne comportent aucune limite d'utilisation, sauf pour la politique d'utilisation équitable du FSSF. Le FSSF doit expliquer de manière expresse dans la politique d'utilisation équitable (i) le volume d'utilisation qui entraînera l'application de la politique; (ii) les conséquences pour le client de cette application. Cela garantira que les clients qui souscrivent à un forfait annoncé comme « illimité » comprennent les paramètres associés et qu'ils ne sont pas soumis à des frais d'utilisation excédentaire imprévus. Le Conseil estime que lorsqu'une politique d'utilisation équitable est appliquée, il incombe au FSSF de démontrer que le client a violé la politique.
322. Le Conseil estime aussi que ces exigences s'appliquent aux services prépayés et postpayés, puisque les forfaits illimités sont courants dans divers modèles d'affaires.
323. Le Conseil prend note des observations qui demandaient que le Conseil exige d'inclure certains services facultatifs, par exemple, l'afficheur et la messagerie vocale, dans le prix annoncé des forfaits de services sans fil. Le Conseil fait remarquer que divers forfaits de services sans fil, offrant divers services et limites d'utilisation, sont disponibles sur le marché. Il est approprié de permettre aux FSSF

de concevoir des forfaits de services qui répondent aux besoins des consommateurs et d'en fixer les prix, pourvu que les prix et les services offerts figurent clairement dans le contrat écrit et le résumé des renseignements essentiels.

324. Le Conseil signale aussi que les FSSF doivent se conformer aux lois fédérales et provinciales relatives aux pratiques publicitaires. Le Conseil estime que les lois fédérales et provinciales existantes protègent les intérêts des consommateurs quant aux prix annoncés.

### ***Conclusions du Conseil***

325. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que (i) les FSSF ne doivent pas facturer au client des frais d'utilisation excédentaire pour les services achetés sur une base illimitée; (ii) les FSSF doivent expliquer dans leur politique d'utilisation équitable toutes les limites d'utilisation de leurs services, y compris les règles sur l'utilisation appropriée du réseau; (iii) les FSSF doivent également fournir au client cette information au moment de la conclusion du contrat. Ces exigences s'appliquent également aux services prépayés et postpayés.
326. Le Conseil fait remarquer que, comme énoncé ci-dessus, le Code sur les services sans fil impose de nouvelles exigences aux FSSF pour assurer que les contrats indiquent clairement les prix. Le Conseil conclut qu'aucune autre exigence relative aux prix annoncés n'est nécessaire.

## **18. Mesures adaptées aux personnes handicapées**

### ***Position des parties***

327. Les consommateurs ont exprimé des inquiétudes quant à la promotion de forfaits de services sans fil adaptés aux besoins des personnes handicapées et à l'accès aux services à la clientèle pour ces personnes. MAC a souligné la nécessité, entre autres choses, de services à la carte et d'une période d'essai prolongée, et a demandé que le Code prévoie une période d'essai de 45 jours couvrant l'ensemble de l'utilisation vocaux, de messagerie texte et de données pour les personnes handicapées. Par contre, Bell Canada et autres et le RCP ont fait valoir qu'une période d'essai de 30 jours pour les personnes handicapées serait raisonnable.
328. Les parties ont généralement convenu que le Code sur les services sans fil doit comprendre des mesures adaptées appropriées pour les personnes handicapées.
329. Certains FSSF ont fait remarquer qu'il existe déjà sur le marché des forfaits adaptés aux personnes handicapées. D'autres FSSF ont fait état de leurs programmes visant à promouvoir l'accessibilité auprès de leurs clients. Le RCP a indiqué qu'il songe à mettre sur pied un « centre d'excellence » pour les services d'accessibilité. L'ACTS a annoncé son intention de fonder un groupe consultatif sur l'accessibilité qui examinera l'accessibilité aux services sans fil. EastLink et Vidéotron ont fait valoir que leur approche respective fondée sur le rapport qualité-prix de leur offre de services répondait aux besoins et aux attentes des personnes handicapées.

## **Analyse du Conseil**

330. Le Conseil fait remarquer que les personnes handicapées ont souvent de la difficulté à trouver des forfaits de services sans fil et de l'information connexe adaptés à leurs besoins particuliers. Le Conseil rappelle qu'il estime que les services sans fil offerts par les FSSF doivent inclure des mesures adaptées raisonnables pour permettre à ces personnes d'y avoir accès. Il estime que les personnes handicapées doivent avoir accès, à leur demande et sans frais, aux contrats et aux documents connexes des FSSF dans des formats de rechange.
331. Le Conseil reconnaît que les personnes handicapées peuvent avoir besoin de plus de temps pour s'habituer à un nouvel appareil mobile et y intégrer des technologies et des logiciels d'assistance. De plus, les personnes handicapées doivent souvent prévoir la participation de services de soutien de technologies d'assistance pour les aider à déterminer si l'appareil mobile prend en charge les logiciels d'assistance. Comme indiqué précédemment dans la présente décision, le Conseil estime qu'il est raisonnable d'offrir aux personnes handicapées une période d'essai prolongée en termes de nombre de jours et d'utilisation.
332. Dans sa politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (la politique sur l'accessibilité), le Conseil a exigé des FSSF qu'ils répondent mieux aux besoins des personnes handicapées et a décrit ses attentes à cet égard. Ces attentes comprennent l'obligation pour les FSSF d'offrir des combinés accessibles et (i) d'offrir aux personnes handicapées des mesures adaptées raisonnables dans leur service à la clientèle et sur leurs sites Web; (ii) de faire la promotion des services adaptés; (iii) de fournir sur demande de l'information dans les autres formats.
333. Dans sa politique sur l'accessibilité, le Conseil a encouragé les FSSF à consulter leurs clients handicapés et les groupes de défense appropriés dans le but de concevoir des options et des groupes de fonctions supplémentaires adaptés aux personnes handicapées, et d'offrir ces options dès que possible.
334. Les FSSF ont généralement exprimé leur engagement à régler les questions d'accessibilité. Le Conseil estime que des FSSF offrent déjà des forfaits adaptés aux personnes handicapées, mais qu'ils n'en font peut-être pas une promotion adéquate. Le Conseil prend note de la frustration des consommateurs à l'égard du manque de connaissance en matière d'accessibilité des services à la clientèle dans l'industrie des services sans fil.
335. Les FSSF doivent s'assurer que leurs clients handicapés ont accès aux renseignements dont ils ont besoin pour déterminer quels forfaits, services ou produits répondent le mieux à leurs besoins. Le Conseil estime que les ressources compétentes de services à la clientèle ont un rôle important à jouer pour communiquer ce type d'information. À cet égard, le Conseil estime aussi qu'il est

raisonnable d'exiger que les FSSF rendent compte de leurs mesures de promotion des forfaits et des services qui, selon eux, répondent le mieux aux besoins des personnes handicapées.

### ***Conclusions du Conseil***

336. Le Conseil fait remarquer que, dans la présente décision, il demande aux FSSF (i) d'offrir sans frais des contrats dans des formats de rechange à l'intention et à la demande des personnes handicapées et (ii) de prolonger la période d'essai des contrats souscrits par des personnes handicapées.
337. Le Conseil s'attend à ce que les FSSF prennent les mesures nécessaires pour fournir à leurs clients handicapés les renseignements dont ils ont besoin pour déterminer quels forfaits, services ou produits répondent le mieux à leurs besoins.
338. Le Conseil **ordonne** aux FSSF de rendre compte, d'ici le **3 mars 2014**, des forfaits de services sans fil qu'ils offrent aux personnes handicapées, de leurs mesures de promotion de ces forfaits et des ressources de service à la clientèle axées sur les consommateurs handicapés.

## **19. Expiration des cartes prépayées**

### ***Position des parties***

339. Les cartes de services sans fil prépayées (cartes prépayées) comportent une date d'expiration déterminée par le FSSF, de 15 jours à un an après la date d'activation, généralement selon leur valeur (par exemple, une carte prépayée de 100 \$ a d'habitude une période de validité plus longue qu'une carte de 30 \$). Pour maintenir le service ou reporter le crédit au-delà de la date d'expiration, les consommateurs peuvent ajouter des minutes ou de l'argent à leur compte sur le site du FSSF ou en achetant une autre carte prépayée.
340. De nombreux consommateurs se sont dits irrités par le fait que leur solde expirait immédiatement s'ils n'y ajoutaient pas de minutes et que, s'ils ratent d'un jour l'expiration de leur compte, ils perdent leur solde. Ces consommateurs ont donc demandé que le Conseil exige que les FSSF reportent leur solde du compte prépayé indéfiniment.
341. Certains particuliers et groupes de défense de consommateurs ont fait valoir que le Code sur les services sans fil devrait interdire l'expiration des cartes prépayées (c'est-à-dire que les services non utilisés au cours de la période prévue devraient être renouvelés indéfiniment).
342. Les FSSF ont soutenu qu'il ne faut pas interdire l'expiration des cartes prépayées, puisque leur modèle d'affaires est fondé sur la fourniture d'un accès au réseau d'une durée limitée.

343. L'ACTS a fait valoir que les services prépayés ne sont pas définis uniquement en fonction de l'achat de minutes. Selon l'ACTS, les modèles de services prépayés reposent sur l'accès au réseau (par exemple la capacité de recevoir et de transmettre des appels, des messages textes ou des données) ainsi que sur les volumes d'utilisation prescrits (par exemple un nombre fixe de minutes, de messages textes ou de mégaoctets de données; ou une utilisation illimitée pendant une durée déterminée). En outre, les soldes de services sans fil prépayés n'ont généralement pas de date d'expiration réelle; ils sont plutôt assortis d'une période d'utilisation qui débute dès l'activation du solde. De nombreux services prépayés permettent aux clients de reporter les minutes inutilisées à une nouvelle période d'utilisation, pourvu que le client regarnisse son compte avant l'échéance.
344. Bell Canada et autres et le RCP ont avancé que les clients comprennent déjà comment fonctionnent les services prépayés et comment gérer leur compte. Ces deux entreprises affirment qu'elles informent déjà les consommateurs au sujet des modalités applicables à leur solde prépayé, y compris en ce qui a trait à la période d'utilisation. Bell Canada et autres ajoutent qu'il existe des solutions de rechange pour éviter qu'un compte expire.
345. Les FSSF sont généralement d'accord avec l'ACTS sur le fait qu'une carte prépayée est très différente d'une carte-cadeau, en ce sens que les cartes prépayées constituent un mécanisme de facturation pour un service précis au cours d'une certaine période. SaskTel a affirmé qu'une carte prépayée, une fois activée, permet d'acheter un service continu et qu'un coût est associé au maintien de ce service au fil du temps.
346. SaskTel a soutenu que, si un solde prépayé n'expirait jamais, les clients pourraient acheter un forfait prépayé et utiliser l'appareil rarement ou seulement en cas d'urgence. SaskTel a dit s'inquiéter que, en conséquence, une quantité importante de ressources de numérotation pourrait être affectée à des appareils qui sont utilisés rarement, voire jamais. La STC a aussi soutenu qu'il n'était pas raisonnable pour un FSSF d'avoir une obligation perpétuelle à l'égard d'un client, surtout si l'entreprise n'a pas les coordonnées du client et n'est même pas en mesure de déterminer, par exemple, s'il habite au Canada ou s'il est décédé. Par conséquent, la STC a soutenu qu'il doit y avoir un moment à partir duquel un compte prépayé est considéré comme abandonné, et que la norme comptable est de 90 jours.

### ***Analyse du Conseil***

347. Le Conseil estime que les principales demandes des consommateurs portant sur les cartes prépayées concernent les points suivants : (i) les FSSF doivent reporter indéfiniment les soldes de leur compte (qui peuvent être exprimés en nombre de minutes, en nombre de messages textes ou selon d'autres données d'utilisation) s'ils ne sont pas utilisés; (ii) les consommateurs doivent disposer d'un peu plus de temps pour regarnir leur compte.

348. Le Conseil estime que les FSSF doivent garder ouverts les comptes des cartes prépayées des clients pendant sept jours suivant la date d'expiration d'une carte prépayée activée pour donner aux clients davantage de temps pour regarnir leur compte. Le Conseil estime qu'une telle exigence (i) n'imposerait pas un fardeau important aux FSSF; (ii) améliorerait la clarté relativement aux factures prépayées et aux politiques sur les services prépayés; (iii) équilibrerait les intérêts des consommateurs par rapport aux réalités du marché actuel; (iv) augmenterait la souplesse pour les utilisateurs fréquents de services prépayés.
349. Le Conseil estime que les éléments de preuve contenus dans le dossier de l'instance ne justifient pas la demande des consommateurs selon laquelle les FSSF doivent reporter indéfiniment leurs minutes prépayées non utilisées. À cet égard, le Conseil fait remarquer que les services sans fil, y compris les services de cartes prépayées, donnent un accès au réseau, assorti de restrictions particulières quant à l'utilisation, propre à chaque aspect du service, pour une période donnée. Le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié d'exiger que les services soient fournis au-delà des limites énoncées dans l'entente de prestation de services.

### ***Conclusions du Conseil***

350. À la lumière de ce qui précède, le Conseil exige que les FSSF gardent ouvert le compte d'un client d'une carte prépayée pour une période d'au moins sept jours civils après l'expiration de la carte prépayée activée, sans frais, afin de donner plus de temps au client pour ajouter de l'argent dans son compte et lui permettre ainsi de conserver son solde des services prépayés.

### **C. Mise en œuvre du Code sur les services sans fil**

#### ***Position des parties***

351. Les particuliers et les groupes de défense des consommateurs, y compris le CCC, ont indiqué que le Code sur les services sans fil doit être mis en œuvre dès que possible. Les FSSF ont proposé diverses périodes de mise en œuvre, allant d'une application immédiate à 24 mois, pour divers aspects du Code sur les services sans fil. Toutes les parties ont convenu que la majorité des propositions qui figurent dans la version préliminaire du Code sur les services sans fil pourraient être mises en œuvre dans un délai de six mois. Bell Canada et autres ont proposé une mise en œuvre échelonnée, soit 30 jours, 6 mois et 12 mois, pour les différentes dispositions selon leur complexité. Le RCP a suggéré une approche échelonnée de 3, 6 et 18 mois. La STC a fait valoir que la période de mise en œuvre devrait être de 6 mois, mais que les FSSF devraient jouir d'une plus grande souplesse quant aux aspects plus complexes s'ils peuvent en démontrer la nécessité.
352. Le RCP, SaskTel, la STC et Vidéotron ont précisé que l'instauration d'avis d'utilisation et de limites sur l'utilisation excédentaire, selon les propositions contenues dans la version préliminaire du Code, nécessiterait des investissements et des mises à niveau des systèmes informatiques majeurs. Le RCP a fait remarquer que sa plateforme réseau et sa plateforme de facturation ne sont pas conçues pour

offrir des renseignements minute par minute pendant l'utilisation des services, et que l'entreprise devrait mettre en place de nouveaux systèmes pour mettre en œuvre ces fonctions. SaskTel a mentionné qu'elle n'avait actuellement pas la capacité de mettre en œuvre des avis d'utilisation et des limites d'utilisation, et a soutenu que les petits FSSF ne pourraient pas instaurer les changements aussi rapidement que les grands FSSF. La STC a précisé que la mise en œuvre d'avis d'utilisation et de limites d'utilisation pourrait prendre jusqu'à 24 mois, et a estimé qu'elle devrait investir de 60 à 80 millions de dollars pour instaurer les avis d'utilisation et de 50 à 75 millions de dollars dans le cas des limites d'utilisation. WIND a soutenu qu'il était faisable sur le plan technique de mettre en œuvre des outils d'avis et de mesures d'utilisation et que les coûts connexes ne seraient pas excessifs.

353. MTS Allstream a fait remarquer qu'une période de mise en œuvre de six mois pour l'ensemble de la version préliminaire du Code entraînerait des coûts importants, et a demandé si cette période serait conforme aux Instructions<sup>11</sup>.
354. Le RCP a indiqué que l'intégration du résumé des renseignements essentiels à ses contrats nécessiterait au moins 18 mois, mais a déclaré qu'il pourrait en instaurer une version papier pour les activations en magasin dans un délai de six mois.
355. Le CCC, le PIAC et autres et l'Union ont déclaré préférer une période de mise en œuvre de six mois. Le PIAC et autres et l'Union ont avancé que la mise en œuvre de différentes sections du Code sur les services sans fil à différents moments créerait de la confusion parmi les consommateurs. Le PIAC et autres ont reconnu qu'il pourrait être nécessaire de permettre une certaine souplesse relative à la période de mise en œuvre pour certaines sections du Code sur les services sans fil.
356. Toutes les parties, à l'exception de Mobilicity et du PIAC et autres, ont convenu que l'application immédiate du Code sur les services sans fil à tous les contrats en vigueur serait impossible et disproportionnée. Les FSSF ont fait état des coûts pour rédiger et signer de nouveau des millions de contrats, et de la difficulté de calculer les frais maximaux de résiliation anticipée lorsque la valeur de l'appareil n'a pas été consignée au moment de la signature du contrat.
357. Plusieurs FSSF ont toutefois affirmé que de nombreuses dispositions du Code sur les services sans fil qui ne sont pas liées aux contrats particuliers, notamment en ce qui concerne les politiques sur la protection des renseignements personnels ou les avis concernant les frais supplémentaires, pourraient être appliquées dès la date de mise en œuvre, sans que cela soulève de problèmes juridiques ou pratiques.
358. De nombreux FSSF ont déclaré que, si le Conseil jugeait cette mesure nécessaire, le Code pourrait être appliqué aux contrats en vigueur au moment de leur modification, de leur renouvellement ou de leur prolongation. La STC a mentionné que le Code

---

<sup>11</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

sur les services sans fil pourrait s'appliquer à un contrat lorsqu'une modalité substantielle en est modifiée, alors que MTS Allstream a soutenu qu'il pourrait être appliqué lorsqu'un consommateur remplace son appareil.

359. Le PIAC et autres ont proposé que, pour s'assurer que tous les Canadiens bénéficient du Code sur les services sans fil dans un délai raisonnable, le Conseil doit fixer une date d'échéance pour l'application du Code à tous les contrats afin d'éviter que les FSSF prolongent indéfiniment les contrats pour se soustraire à l'application du Code.

### ***Analyse du Conseil***

360. Le Conseil fait remarquer que le Code sur les services sans fil a pour objet de veiller à ce que les consommateurs soient en mesure de faire des choix éclairés dans un marché concurrentiel et de rendre ce marché plus dynamique. Il estime qu'il est dans l'intérêt des consommateurs de mettre en œuvre le Code sur les services sans fil le plus tôt possible. Toutefois, il fait remarquer qu'il faut trouver un juste milieu entre les intérêts des consommateurs ce qui est raisonnable et faisable sur le plan technique pour les FSSF. Cela est conforme aux Instructions.
361. Le Conseil estime que deux questions distinctes relatives à la mise en œuvre doivent être abordées : (i) quand le Code sur les services sans fil entrera en vigueur; (ii) quand les exigences imposées par le Code s'appliqueront aux contrats existants.
362. Le Conseil comprend les préoccupations du PIAC et autres et de l'Union au sujet de la confusion parmi les consommateurs que pourraient entraîner de multiples dates de mise en œuvre du Code sur les services sans fil. Le Conseil souligne que, dans l'ensemble, les FSSF ont convenu que bon nombre des aspects proposés dans la version préliminaire du Code pourraient être mis en œuvre dans un délai de six mois.
363. La mise en œuvre du Code sur les services sans fil impose de nombreuses nouvelles exigences aux FSSF. Le Conseil précise également que de nombreux FSSF ont indiqué que la mise en œuvre de limites sur les frais d'utilisation excédentaire de données et sur les frais d'itinérance nécessiterait des investissements majeurs en temps, en main-d'œuvre et en immobilisations. Toutefois remarquer que les exigences les plus lourdes qui avaient été proposées dans la version préliminaire du Code ne sont pas imposées par le Code sur les services sans fil, ce qui réduit considérablement le fardeau pour les FSSF et le temps requis pour la mise en œuvre de ces exigences.
364. Le Conseil fait remarquer que si un FSSF rencontre des obstacles relatifs à une disposition particulière du Code sur les services sans fil qui rendent techniquement impossible ou financièrement déraisonnable la mise en œuvre de cette disposition pour ce FSSF dans les six mois, le fournisseur peut demander de reporter l'échéance connexe. Toutefois, le Conseil estime que le FSSF devrait fournir des éléments de preuve et des motifs détaillés pour démontrer que les circonstances sont uniques et qu'elles créent un fardeau excessif.



365. Le Conseil fait remarquer que si le Code sur les services sans fil ne s'applique qu'aux contrats conclus ou modifiés à la date de mise en œuvre ou après, de nombreux Canadiens assujettis à des contrats de services sans fil existants ne pourront profiter du Code que lorsque ces contrats prendront fin ou seront renouvelés. Le Conseil estime qu'il faut minimiser la période de transition de la mise en œuvre du Code sur les services sans fil pour permettre à tous les Canadiens de profiter des avantages du Code dans un délai raisonnable. Il précise qu'un délai irraisonnable de mise en œuvre du Code pour certains clients pourrait être perçu comme une discrimination injuste.
366. Cependant, le Conseil estime que certaines raisons pratiques valables font en sorte que l'application immédiate du Code à tous les contrats existants pourrait ne pas être proportionnelle, car les coûts et les ressources nécessaires à une mise en œuvre immédiate du Code seraient plus importants que les avantages dont pourraient profiter les consommateurs.
367. En fonction des éléments de preuve déposés au dossier de l'instance, le Conseil signale que si le Code s'applique seulement aux nouveaux contrats et aux contrats modifiés, environ la moitié des clients de services sans fil seraient couverts par le Code un an après sa mise en œuvre. Cela comprend les clients qui ont des contrats à durée indéterminée, qui seraient couverts immédiatement, et les clients qui ont un contrat à durée déterminée, dont le contrat expirera ou qui sera renouvelé ou modifié au cours de cette période. Le Conseil fait aussi remarquer que les éléments de preuve contenus au dossier de l'instance démontrent clairement qu'une proportion importante des consommateurs modifient ou prolongent leur contrat avant l'expiration de celui-ci, et que le Code sur les services sans fil s'appliquerait donc à la majorité des contrats dans un délai inférieur à deux ans. À ce moment-là, le Code sur les services sans fil devrait donc s'appliquer à la majeure partie des contrats et le fardeau pour les FSSF de modifier les contrats restants serait grandement réduit.

### ***Conclusions du Conseil***

368. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que l'ensemble du Code sur les services sans fil entrera en vigueur le **2 décembre 2013**.
369. Le Conseil conclut que lorsqu'une obligation portant sur un lien contractuel précis existe entre un FSSF et un client, le Code sur les services sans fil doit s'appliquer au contrat si celui-ci est conclu, modifié, renouvelé ou prolongé le **2 décembre 2013** ou par la suite. De plus, pour faire en sorte que tous les consommateurs bénéficient des mesures de protection prévues au Code sur les services sans fil dans un délai raisonnable, le Code doit s'appliquer à tous les contrats, peu importe leur date de signature, au plus tard le **3 juin 2015**.

## **D. Application et administration du Code sur les services sans fil**

### ***Position des parties***

370. Dans l'ensemble, toutes les parties ont appuyé la proposition selon laquelle le Conseil et le CPRST appliqueront conjointement le Code sur les services sans fil. À cette fin, il incombera au CPRST d'effectuer le suivi des plaintes des consommateurs et de les résoudre, et au Conseil d'assurer la conformité des FSSF. Le CPRST a indiqué que, conformément à son mandat actuel, il pourra uniquement administrer le Code, puisque les activités d'application de la loi traditionnelles, y compris les enquêtes sur les pratiques commerciales et les sanctions pour inconduite, dépassent son mandat. Toutefois, il a proposé qu'il puisse recueillir des données sur les plaintes qu'il reçoit qui aideraient le Conseil à mener ses activités d'application.
371. Les groupes de défense des consommateurs, dont le PIAC et autres, ont soutenu que le mandat et le code de procédure du CPRST doivent être modifiés pour lui permettre d'offrir d'autres solutions aux consommateurs. Le CPRST et les FSSF n'estiment pas que cela soit nécessaire ou approprié.
372. La plupart des parties ont convenu qu'il serait approprié que le Conseil demande aux FSSF de rendre compte de leurs mesures de mise en œuvre et de conformité relatives au Code sur les services sans fil.

### ***Analyse du Conseil***

373. Le Conseil note qu'il y a un consensus parmi les parties que le modèle de résolution des plaintes en place au CPRST fonctionne bien. Le nombre de plaintes adressées au CPRST augmente constamment, ce qui indique que les consommateurs sont de plus en plus au courant du rôle que joue le CPRST dans le règlement des différends. Malgré cette augmentation du nombre de cas, le CPRST a été en mesure de résoudre un pourcentage important des plaintes, soit plus de 90 % en 2011. Le Conseil est d'accord avec l'observation du CPRST selon laquelle son code de procédure est suffisamment large et qu'il lui permet de s'appuyer sur le Code sur les services sans fil pour régler les différends portant sur ces services. À la lumière du succès du CPRST et des éléments de preuve contenus dans le dossier de l'instance, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire de modifier le mandat ou le code de procédure du CPRST, qui précise le type de plaintes qu'il peut traiter et les méthodes qu'il peut utiliser pour ce faire. Le Conseil estime que le mandat du CPRST favorise la participation des FSSF aux processus de règlement des différends et que le Conseil peut, en vertu de son mandat, régler les problèmes systémiques ou majeurs.
374. Le Conseil fait remarquer qu'il dispose, en plus de son mandat de résolution de différends, de divers outils réglementaires pour assurer le respect du Code. Cela comprend le pouvoir d'imposer une ordonnance exécutoire en vertu de l'article 51 de la *Loi* et de déposer ses décisions auprès de la Cour fédérale en vertu de

l'article 63 de la *Loi*. Le Conseil fait remarquer que le non-respect d'une décision déposée auprès de la Cour fédérale peut entraîner une procédure d'outrage au tribunal.

375. En plus de l'information qu'il recevra du CPRST au sujet des différends réglés, le Conseil aura besoin d'autres renseignements pour être en mesure d'appliquer le Code sur les services sans fil si les FSSF ne s'y conforment pas. Le Conseil estime qu'il est particulièrement important d'effectuer un suivi de la conformité des FSSF aux exigences énoncées dans le Code sur les services sans fil dans les échéances indiquées. Par conséquent, le Conseil estime que les FSSF doivent présenter un premier rapport décrivant les mesures qu'ils ont prises pour se conformer au Code sur les services sans fil. Le Conseil fait remarquer que, pour aider les FSSF et s'assurer qu'ils reçoivent les informations dont ils ont besoin, il a l'intention de publier avant l'échéance du rapport une liste de questions auxquelles les FSSF devront répondre.

### ***Conclusions du Conseil***

376. Par la présente, le Conseil demande au CPRST d'administrer le Code sur les services sans fil. L'administration comprend les tâches suivantes : (i) résoudre, le cas échéant, les plaintes liées au Code sur les services sans fil; (ii) effectuer un suivi des tendances relatives aux plaintes; (iii) faire état des plaintes et des tendances dans son rapport annuel. Le Conseil appliquera le Code sur les services sans fil en réglant les questions portant sur les points suivants : (i) délai de mise en œuvre; (ii) non-conformité systémique.
377. De plus, afin de veiller à ce que les FSSF mettent en œuvre le Code dans les délais prescrits et se conforment aux exigences prévues au Code, le Conseil **ordonne** à tous les FSSF de présenter un rapport sur leur état de conformité au Code sur les services sans fil au plus tard le **15 janvier 2014**. Ce rapport doit répondre aux questions qui seront énoncées par le Conseil.
378. Le Conseil fait remarquer que, comme pour n'importe quel nouvel ensemble de règles, il peut y avoir des problèmes d'interprétation non prévus. Pour assurer le plus grand bénéfice pour les consommateurs, si une partie du Code ou du contrat d'un consommateur est ambiguë, ou s'il n'est pas évident comment les modalités du Code ou du contrat s'appliquent, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le consommateur.
379. De plus, si un FSSF ou un autre intéressé n'est pas certain de l'application ou de l'interprétation du Code sur les services sans fil ou de la présente décision, il peut demander des directives ou une interprétation du Conseil. Le Conseil se réserve le droit de publier des lignes directrices d'application générale.

### **E. Promotion du Code sur les services sans fil**

#### ***Position des parties***

380. Toutes les parties ont généralement convenu que les FSSF doivent être tenus d'informer leurs clients au sujet du Code sur les services sans fil sur leur site Web,

dans leur relevé de facturation et leur contrat, ainsi que lorsqu'ils reçoivent une plainte liée aux services sans fil. Les parties ont également convenu que la responsabilité de promouvoir le Code et de le faire connaître doit être partagée entre les FSSF, l'ACTS et le CPRST. Certaines parties ont indiqué que la promotion du Code ne doit pas être effectuée uniquement au moyen d'annonces sur les sites Web, tandis que d'autres parties ont mentionné qu'on doit aussi avoir recours à des outils d'information des consommateurs.

### **Analyse du Conseil**

381. Le Conseil estime que le Code sur les services sans fil doit être accompagné d'une campagne de promotion et de sensibilisation afin de s'assurer que les consommateurs et les FSSF comprennent bien les droits et les exigences prévus dans le Code. Le Conseil fait remarquer que, parce que l'utilisation par les consommateurs des services sans fil passe par les FSSF, les consommateurs ont besoin d'avoir accès à un personnel compétent ou à d'autres ressources pour obtenir les informations dont ils ont besoin. Ainsi, le Conseil estime que les FSSF doivent veiller à ce que leurs employés et leurs représentants connaissent le Code et en fassent la promotion.
382. Afin d'aider les FSSF et les autres parties à promouvoir le Code, le Conseil a rédigé une liste qui présente les points saillants du Code pour les consommateurs des services sans fil prépayés et postpayés. Ce document, intitulé Vos droits en tant que consommateur de services sans fil, figure à l'annexe 2 de la présente décision (liste à l'intention des consommateurs).
383. Le Conseil estime aussi que les consommateurs doivent pouvoir facilement trouver l'information au sujet du Code sur les sites Web des FSSF. Les FSSF doivent mettre en évidence sur leurs sites des liens vers la liste à l'intention des consommateurs. Cela veut dire que le consommateur doit pouvoir y accéder au moyen d'un seul clic à partir de la page d'accueil du FSSF et d'un seul clic à partir de chaque page qui décrit les services sans fil offerts. Pour aider les consommateurs à connaître le Code, ces liens doivent être insérés dès que possible, mais au plus tard à la date d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil. Le Conseil encourage aussi le CPRST et l'ACTS à insérer sur leur site Web des liens vers le Code sur les services sans fil et la liste à l'intention des consommateurs. Le Conseil estime que la promotion du Code doit être aussi vaste que possible et qu'on doit avoir recours à diverses méthodes de communication en plus d'Internet, y compris des annonces, des documents en magasin et un avis normalisé sur les relevés de facturation.
384. De plus, en raison de l'incidence du Code sur les services sans fil sur les consommateurs et de l'importance du Code, le Conseil estime que les FSSF doivent ajouter des avis concernant la liste à l'intention des consommateurs sur leurs factures et décrire les mesures de promotion du Code qu'ils ont prises dans les rapports de conformité décrits ci-dessus.

### ***Conclusions du Conseil***

385. En vue de garantir la promotion efficace et universelle du Code sur les services sans fil, le Conseil, par la présente, **ordonne** à tous les FSSF :
- a) de veiller à ce que leurs représentants du service à la clientèle : (i) connaissent bien le Code sur les services sans fil; (ii) soient capables de bien décrire les dispositions du Code et (iii) soient en mesure d'expliquer les options de recours dont disposent les clients;
  - b) d'insérer des liens en évidence vers la liste à l'intention des consommateurs sur leur site Web, sur la page d'accueil et sur toutes les pages qui décrivent leurs forfaits et leurs offres de services sans fil;
  - c) d'ajouter un avis concernant la liste à l'intention des consommateurs sur leurs factures à deux reprises, soit un avis au cours du mois d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil et un autre trois mois plus tard;
  - d) de rendre compte de leurs mesures de promotion du Code dans leurs rapports de conformité présentés au Conseil.

### **F. Mesure et examen de l'efficacité du Code sur les services sans fil**

#### ***Position des parties***

386. En général, les parties ont indiqué que l'utilisation de multiples méthodes de mesure de l'efficacité du Code sur les services sans fil, y compris la mesure des plaintes et la recherche sur l'opinion publique, serait appropriée. La plupart des parties ont convenu que le Code sur les services sans fil doit être révisé d'ici trois ans.
387. De nombreuses parties ont souligné que les données statistiques sur les plaintes du CPRST sont importantes, mais qu'elles ne permettent pas de mesurer parfaitement l'efficacité du Code sur les services sans fil. Presque toutes les parties ont proposé de mener un sondage ou une recherche sur l'opinion publique auprès des consommateurs pour regrouper leurs points de vue concernant le fonctionnement du Code. Certaines parties, notamment le PIAC et autres, ont fait valoir que les mesures d'évaluation doivent être liées aux objectifs, tandis que d'autres parties ont indiqué que l'on doit mesurer l'efficacité du Code sur les services sans fil en fonction des conditions globales du marché. D'autres FSSF, dont Bell Canada et autres et la STC, ont affirmé que des indicateurs de rendement tels que le roulement, les prix et le taux de pénétration d'appareils ne conviennent pas et ne sont pas assez adaptés au Code sur les services sans fil.

#### ***Analyse du Conseil***

388. Le Conseil fait remarquer que le marché canadien des services sans fil est défini par de nombreux facteurs et qu'il sera difficile de séparer les conséquences du Code sur

les services sans fil des autres variables ayant une influence sur le marché. Toutefois, des mesures claires des résultats aideront à optimiser l'efficacité du Code sur les services sans fil et à faciliter son examen ultérieur.

389. Le Conseil estime que les deux principaux objectifs du Code sur les services sans fil consistent à habilitier les consommateurs en établissant les conditions de base régissant le comportement de l'industrie et à informer les consommateurs de leurs droits et responsabilités, afin de contribuer à l'établissement d'un marché plus dynamique.
390. Le Conseil estime que les données sur les plaintes seront particulièrement pertinentes quant aux dispositions prévues dans le Code sur les services sans fil qui visent à modifier les pratiques actuelles du marché. Par exemple, le nombre de plaintes portant sur les factures-surprises, les politiques d'annulation de 30 jours, les frais de résiliation anticipée et les modifications au contrat devrait diminuer. Toutefois, le Conseil fait remarquer que la promotion du Code sur les services sans fil pourrait entraîner une augmentation du nombre de plaintes déposées auprès du CPRST, puisque de plus en plus de consommateurs seront au courant de l'existence du CPRST et du Code. Pour cette raison, le Conseil estime que les données sur les plaintes portant sur une question précise doivent être analysées en fonction du nombre total d'abonnés aux services sans fil et du nombre total de plaintes. Le Conseil estime également que les données sur l'efficacité du processus de résolution des plaintes (en particulier, du temps consacré pour résoudre une plainte) seront pertinentes.
391. Toutefois, le Conseil estime que les données sur les plaintes donneront seulement un aperçu limité de l'efficacité des dispositions prévues au Code sur les services sans fil qui visent à sensibiliser les consommateurs et à préciser les renseignements destinés aux consommateurs. Le Conseil estime que la recherche sur l'opinion publique, les sondages, les groupes de discussion ou toute autre forme d'interrogation directe des consommateurs représenteraient la manière optimale de recueillir de l'information concernant leur compréhension de leur contrat de services sans fil et de leurs droits qui s'y rattachent.
392. Le Conseil estime qu'il est pertinent d'élaborer un plan d'évaluation pour évaluer l'efficacité du Code sur les services sans fil qui comprend les rapports de conformité des FSSF précités. Les résultats de cette évaluation serviront dans le cadre d'un examen officiel du Code sur les services sans fil qui sera mené après sa mise en œuvre. Le Conseil estime qu'une échéance de trois ans pour cet examen est appropriée pour permettre : (i) d'effectuer un suivi de la conformité avec le Code; (ii) de garantir l'efficacité du Code; (iii) de régler les problèmes, le cas échéant, qui pourraient survenir pendant le processus de mise en œuvre.

### ***Conclusion du Conseil***

393. Le Conseil a l'intention de procéder à un examen officiel du Code sur les services sans fil dans les trois ans après sa mise en œuvre.

## **Conclusion**

394. Le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes qui fournissent des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail aux particuliers ou aux petites entreprises de se conformer aux règles prévues dans le Code sur les services sans fil ci-joint à titre de condition pour fournir ces services, conformément à l'article 24 de la *Loi*, au plus tard le **2 décembre 2013**.
395. Le Conseil **ordonne** aussi aux entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication qu'utilisent les FSSF revendeurs pour fournir des services sans fil mobiles de détail, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers, ainsi que l'ensemble de leurs clients de gros et de leurs clients de gros subordonnés, se conforment aux conditions énoncées au paragraphe précédent.
396. Tel qu'il est mentionné ci-dessus, le Conseil **ordonne** de plus aux FSSF :
- a) de rendre compte des forfaits de services sans fil qu'ils offrent aux personnes handicapées; de leurs mesures de promotion de ces forfaits; des ressources de service à la clientèle axées sur les consommateurs d'ici le **3 mars 2014**;
  - b) de présenter un rapport sur leur état de conformité au Code sur les services sans fil au plus tard le **15 janvier 2014**;
  - c) de faire la promotion du Code comme décrit au paragraphe 385.

## **Conformité aux Instructions**

397. En vertu des Instructions, le Conseil doit notamment se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*. De plus, lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil doit prendre des mesures qui ne font obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre ces objectifs.
398. Conformément au sous-alinéa 1a)(i) des Instructions, le Conseil estime qu'on ne peut se fier au seul libre jeu du marché pour s'assurer que les consommateurs disposent des renseignements nécessaires pour participer efficacement au marché des services sans fil.
399. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions, le Conseil estime que les mesures réglementaires prévues dans le Code sur les services sans fil sont efficaces et proportionnelles à leur but, et qu'elles n'influent que très peu sur le libre jeu du marché. Tel qu'indiqué dans la décision de télécom 2012-556, le Conseil estime que l'élaboration d'un code est le moyen le plus efficace et le moins gênant de s'assurer que les consommateurs comprennent leurs droits et leurs responsabilités quant aux services sans fil. Lorsqu'il a examiné chacune des exigences particulières énoncées dans la présente décision, le Conseil a tenu compte du fardeau imposé aux FSSF, ainsi que des incidences possibles sur les modèles d'affaires existants.

Lorsqu'une exigence est imposée, elle a été adaptée avec soin pour s'assurer qu'elle répond au problème réel des consommateurs et que les FSSF gardent une marge de manœuvre maximale pour déterminer comment s'acquitter de l'exigence afin de répondre aux besoins de leurs clients.

400. Le Conseil estime que les mesures réglementaires établies dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi*<sup>12</sup>.
401. Conformément au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions, lequel prévoit que les mesures de réglementation qui sont de nature non économique soient mises en œuvre, dans la plus grande mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence, le Conseil estime que l'élaboration d'un code applicable aux services sans fil constitue une mesure symétrique pour l'ensemble des FSSF, peu importe la technologie employée, le marché géographique exploité ou la taille du fournisseur.

Secrétaire général

### Documents connexes

- *Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557, 11 octobre 2012, modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557-1, 1<sup>er</sup> novembre 2012; 2012-557-2, 21 décembre 2012; 2012-557-3, 28 janvier 2013; 2012-557-4, 11 février 2013, et 2012-557-5, 13 mars 2013
- *Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil mobiles*, Décision de télécom CRTC 2012-556, 11 octobre 2012
- *Instance pour déterminer si les conditions dans le marché canadien du sans-fil ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil de détail*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-206, 4 avril 2012

---

<sup>12</sup> Les objectifs de la politique cités de la *Loi* sont les suivants :

7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.



- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication – Décision concernant l'adhésion*, Décision de télécom CRTC 2010-921, 8 décembre 2010
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007
- *Mise en œuvre de la transférabilité des numéros de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2005-72, 20 décembre 2005
- *Prince Rupert City Telephones – Abstention de réglementation des services cellulaires*, Décision de télécom CRTC 2004-84, 21 décembre 2004
- *Le CRTC s'abstient de réglementer la fourniture de services sans fil mobiles d'O.N. Telcom*, Ordonnance CRTC 2001-501, 29 juin 2001
- Ordonnance Télécom CRTC 99-991, 13 octobre 1999
- *Abstention de réglementation des services sans fil mobiles fournis par des compagnies de téléphone appartenant à une municipalité*, Décision de télécom CRTC 98-19, 9 octobre 1998
- *Réglementation des services de télécommunications sans fil mobiles*, Décision de télécom CRTC 96-14, 23 décembre 1996
- *Réglementation des services sans fil*, Décision de télécom CRTC 94-15, 12 août 1994

## Le Code sur les services sans fil

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a créé le Code sur les services sans fil (le Code) pour que les consommateurs des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) connaissent mieux leurs droits et leurs obligations associés à leur contrat avec les fournisseurs de services sans fil (les fournisseurs de services).

Le Code sur les services sans fil :

- (i) aidera les particuliers et les petites entreprises à obtenir et à comprendre les renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil;
- (ii) au besoin, mettra en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil;
- (iii) contribuera à l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique.

Le Code s'applique à tous les services sans fil, achetés séparément ou dans un forfait, que le contrat soit conclu en personne, par téléphone ou en ligne. Tous les fournisseurs de services doivent se conformer au Code. Toutes les sections du Code s'appliquent aux services postpayés. Les sections suivantes du Code s'appliquent aussi aux services prépayés : A.1 à A.3; B.2; E.1, E.4 et E.5; F.1 à F.4; G.1 à G.4; J.1.

Les termes utilisés dans le Code sont définis à la fin de ce dernier. Les termes définis sont affichés en *italiques et en gras* la première fois qu'ils apparaissent dans le Code.

Si une partie du Code ou du contrat du client est ambiguë, ou si l'application des modalités du Code ou du contrat n'est pas claire, le Code et le contrat doivent être interprétés en faveur du client.

Un client qui croit que son fournisseur de services ne se conforme pas au Code devrait tout d'abord essayer de résoudre le problème directement avec le fournisseur de services. Si le client n'est pas satisfait de la réponse du fournisseur de services, il peut communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) :

Adresse postale : C.P. 81088, Ottawa (Ontario) K1P 1B1

Site Web : [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca)

Numéro sans frais : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384

Courriel : [response@ccts-cprst.ca](mailto:response@ccts-cprst.ca)

Télécopieur : 1-877-782-2924

<b>A. Clarté</b>	
<b>1. Langage simple</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le <i>fournisseur de services</i> doit communiquer avec les <i>clients</i> en utilisant un langage simple.</li> <li>(ii) Le fournisseur de services doit s'assurer que ses <i>contrats écrits</i> et les <i>documents connexes</i> (par exemple les <i>politiques sur la protection des renseignements personnels</i> et les <i>politiques d'utilisation équitable</i>) sont rédigés dans un langage clair que les clients peuvent facilement lire et comprendre.</li> </ul>
<b>2. Prix</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services doit s'assurer que les prix sont présentés clairement dans le <i>contrat</i> et doit indiquer si ces prix comprennent les taxes.</li> </ul>
<b>3. Services illimités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services ne doit pas facturer au client des <i>frais d'utilisation excédentaire</i> pour les services achetés sur une base illimitée.</li> <li>(ii) Le fournisseur de services ne doit pas appliquer de limites à l'utilisation d'un service acheté sur une base illimitée, à moins que ces limites ne soient clairement expliquées dans la politique d'utilisation équitable.</li> </ul>
<b>B. Contrats et documents connexes</b>	
<b>1. Contrats de services postpayés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, une <i>copie permanente</i> du contrat et des documents connexes dans les circonstances suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lorsque le contrat est conclu en personne, le fournisseur de services doit donner au client le contrat et les documents connexes dès que le client consent au contrat.</li> <li>b. Lorsque le contrat n'est pas conclu en personne (c.-à-d. qu'il est conclu par téléphone, en ligne ou par une autre méthode à distance), le fournisseur de services doit envoyer le contrat et les documents connexes au client dans les 15 jours civils suivant l'acceptation du contrat par le client. Si le fournisseur de services ne le fait pas, ou si les modalités de la copie permanente du contrat diffèrent des modalités acceptées par le client, le client peut, dans les 30 jours civils suivant la réception de la copie permanente du contrat, annuler le contrat sans avoir à payer de <i>frais de résiliation anticipée</i> ou autre pénalité.</li> <li>c. En tout temps au cours de la <i>période d'engagement</i>, le fournisseur de services doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie papier du contrat.</li> </ul> </li> <li>(ii) La copie permanente du contrat 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.</li> <li>(iii) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées.</li> <li>(iv) Les contrats de services postpayés doivent présenter clairement tous les renseignements suivants (points a. à m.) : <p><b>Principales modalités du contrat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. les services compris dans le contrat et les limites d'utilisation de ces services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires;</li> <li>b. le montant des <i>frais mensuels minimaux</i> pour les services compris dans le contrat;</li> <li>c. la période d'engagement, y compris la date de fin du contrat;</li> </ul> </li> </ul>

- d. s'il y a lieu :
  - i. le total des frais de résiliation anticipée;
  - ii. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois;
  - iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;
- e. si le contrat comprend un **appareil subventionné** :
  - i. le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);
  - ii. le montant payé par le client pour l'appareil;
  - iii. les frais de déverrouillage de l'appareil, s'il y a lieu;

**Autres aspects du contrat :**

- f. une description des documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable;
- g. une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément;
- h. la période d'essai du contrat, y compris les limites d'utilisation connexes;
- i. les frais des **services facultatifs** sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;
- j. si le contrat sera prolongé automatiquement de mois en mois à la fin du contrat et, le cas échéant, à compter de quelle date;
- k. si le remplacement de l'appareil ou la modification d'une modalité du contrat prolonge la période d'engagement du client ou modifie d'autres aspects du contrat;
- l. le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt;
- m. comment les clients peuvent se renseigner sur :
  - i. les frais des services facultatifs et **payables à l'utilisation**;
  - ii. la garantie offerte par le fabricant de l'appareil;
  - iii. les outils pour les aider à gérer leur facture, y compris les avis d'utilisation et d'**itinérance** de données, les limites d'utilisation de données et les outils de surveillance de l'utilisation;
  - iv. la zone de couverture des services du fournisseur de services, y compris comment consulter des **cartes de couverture des services** complètes;
  - v. comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;
  - vi. comment porter plainte au sujet des **services sans fil**, y compris comment communiquer avec le **Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST)**;
  - vii. le Code sur les services sans fil.

<p><b>2. Contrats de services prépayés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services doit informer le client des conditions et des frais qui s'appliquent au solde des services prépayés.</li> <li>(ii) Le fournisseur de services doit expliquer au client comment il peut : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. vérifier son solde d'utilisation;</li> <li>b. communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;</li> <li>c. porter plainte au sujet du service, y compris comment communiquer avec le CPRST.</li> </ul> </li> <li>(iii) Le fournisseur de services doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte prépayée ou dans le contrat écrit.</li> <li>(iv) Si un appareil est fourni dans le cadre d'un contrat de services prépayés, le fournisseur de services doit aussi informer le client de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. s'il y a lieu, <ul style="list-style-type: none"> <li>i. le total des frais de résiliation anticipée;</li> <li>ii. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois;</li> <li>iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;</li> </ul> </li> <li>b. le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);</li> <li>c. le montant payé par le client pour l'appareil;</li> <li>d. les frais de déverrouillage de l'appareil, s'il y a lieu;</li> <li>e. comment le client peut obtenir des renseignements au sujet du remplacement de l'appareil et de la garantie du fabricant.</li> </ul> </li> <li>(v) Le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées en tout temps au cours de la période d'engagement.</li> </ul>
<p><b>C. Résumé des renseignements essentiels</b></p>	
<p><b>1. Résumé des renseignements essentiels</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services doit fournir (i) un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il fournit une copie permanente du contrat pour les services postpayés. Ce document résume les éléments les plus importants du contrat pour le client.</li> <li>(ii) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contient tous les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. une description complète des principales modalités du contrat (voir les éléments B.1. (iv) a. à e. décrits ci-dessus);</li> <li>b. les frais mensuels totaux, y compris les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;</li> <li>c. des renseignements sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires;</li> <li>d. des renseignements sur la manière de porter plainte au sujet des services sans fil du fournisseur de services, y compris comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services et le CPRST.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>(iii) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. correspond exactement au contenu du contrat;</li> <li>b. est un document distinct du contrat écrit ou figure bien en évidence dans les deux premières pages du contrat écrit;</li> <li>c. est clair, concis (pas plus de deux pages), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire.</li> </ul>
<b>D. Modification des contrats et des documents connexes</b>	
<b>1. Modification des principales modalités du contrat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services ne doit pas modifier les principales modalités d'un contrat de services sans fil postpayés au cours de la période d'engagement sans le consentement éclairé et exprès du client.</li> <li>(ii) Lorsque le fournisseur de services avise le client qu'il a l'intention de modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement, le client peut refuser la modification.</li> <li>(iii) Par exception, le fournisseur de services peut seulement modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement sans le consentement exprès du client si cela favorise clairement le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. en réduisant les frais d'un service; ou</li> <li>b. en augmentant la limite d'utilisation d'un service du client.</li> </ul> </li> </ul>
<b>2. Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Si le fournisseur de services veut modifier d'autres modalités du contrat ou les documents connexes au cours de la période d'engagement, il doit en aviser le client au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications.</li> <li>(ii) L'avis doit expliquer la modification et préciser la date d'entrée en vigueur.</li> </ul>
<b>E. Gestion de la facture</b>	
<b>1. Avis d'itinérance internationale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services doit aviser le client, sans frais, lorsque son appareil est en itinérance dans un autre pays. L'avis doit clairement indiquer les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données.</li> <li>(ii) Le client peut choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis.</li> </ul>
<b>2. Limite associée aux frais d'itinérance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'itinérance de données au Canada et à l'étranger lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le client n'accepte expressément de payer des frais supplémentaires.</li> <li>(ii) Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.</li> </ul>
<b>3. Limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le client n'accepte expressément de payer des frais supplémentaires.</li> <li>(ii) Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.</li> </ul>
<b>4. Services sans fil non sollicités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais pour un appareil ou un service que le client n'a pas expressément acheté.</li> </ul>
<b>5. Services mobiles à supplément</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Si un client communique avec son fournisseur de services au sujet des frais pour un service mobile à supplément, le fournisseur de services doit expliquer au client comment se désabonner de ce service.</li> </ul>

<b>F. Questions relatives aux appareils mobiles</b>	
<b>1. Déverrouillage</b>	<p>(i) Le fournisseur de services qui fournit un <i>appareil verrouillé</i> au client dans le cadre d'un contrat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. pour les appareils subventionnés : déverrouiller l'appareil, ou offrir au client une méthode pour le déverrouiller, sur demande et au coût précisé par le fournisseur de services, au plus tard 90 jours civils après la date de début du contrat;</li> <li>b. pour les appareils non subventionnés : déverrouiller l'appareil, ou offrir au client une méthode de le déverrouiller, sur demande et au coût précisé par le fournisseur de services.</li> </ul>
<b>2. Garanties</b>	<p>(i) Le fournisseur de services doit renseigner le client au sujet de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant pour un appareil avant d'offrir une garantie prolongée ou une assurance pour cet appareil.</p>
<b>3. Appareil perdu ou volé</b>	<p>(i) Lorsqu'un client avise le fournisseur de services que son appareil est perdu ou volé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le fournisseur de services doit <i>suspendre</i> le service du client immédiatement et sans frais;</li> <li>b. les modalités du contrat continueront de s'appliquer, incluant l'obligation du client de payer : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. tous les frais engagés avant que le fournisseur de services soit informé de la perte ou du vol de l'appareil;</li> <li>ii. soit le montant des frais mensuels minimaux (et les taxes), si le client conserve son contrat, soit les frais de résiliation anticipée, si le client choisit de résilier le contrat.</li> </ul> </li> </ul> <p>(ii) Si le client avise le fournisseur de services que son appareil a été retrouvé ou remplacé et demande que son service soit rétabli, le fournisseur de services doit rétablir le service sans frais.</p>
<b>4. Réparations</b>	<p>(i) Le fournisseur de services doit suspendre les frais du service sans fil au cours des réparations de l'appareil, sur demande, si toutes les conditions suivantes s'appliquent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le fournisseur de services a fourni l'appareil dans le cadre d'un contrat et le client remet l'appareil au fournisseur de services aux fins de réparation;</li> <li>b. l'appareil est couvert par une garantie du fabricant ou du fournisseur de services;</li> <li>c. le fournisseur de services n'a pas fourni un appareil de remplacement sans frais au cours de la réparation;</li> <li>d. le client aurait à payer des frais de résiliation anticipée s'il annulait ses services sans fil.</li> </ul>
<b>G. Résiliation et prolongation du contrat</b>	
<b>1. Frais de résiliation anticipée – Généralités</b>	<p>(i) Si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services ne doit pas facturer au client de frais ou de pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Ces frais sont calculés comme indiqué aux sections 2. et 3. ci-dessous.</p> <p>(ii) Lorsqu'on calcule la durée restante d'un contrat pour déterminer les frais de résiliation anticipée, un mois partiellement écoulé au moment de l'annulation du service est considéré comme un mois complètement écoulé.</p>
<b>2. Frais de résiliation anticipée –</b>	<p>(i) Lorsque le fournisseur de services fournit un appareil subventionné dans le cadre d'un contrat :</p>

<b>Appareil subventionné</b>	<p>a. pour les <i>contrats à durée déterminée</i> : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la <i>subvention de l'appareil</i>. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente au moindre entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat.</p> <p>b. pour les <i>contrats à durée indéterminée</i> : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois au cours d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.</p> <p>(ii) Lors du calcul des frais de résiliation anticipée :</p> <p>a. la valeur de la subvention de l'appareil correspond au prix de détail de l'appareil moins le montant payé par le client pour l'appareil lorsqu'il a conclu le contrat;</p> <p>b. le prix de détail de l'appareil est le moindre entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services.</p>
<b>3. Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné</b>	<p>(i) Lorsque le fournisseur de services ne fournit pas d'appareil subventionné dans le cadre du contrat :</p> <p>a. pour les contrats à durée déterminée : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser le plus petit des montants suivants : 50 \$ ou 10 % du montant des frais mensuels minimaux pour les mois restants du contrat (maximum de 24 mois). Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à 0 \$ à la fin de la période.</p> <p>b. pour les contrats à durée indéterminée : Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais de résiliation anticipée.</p>
<b>4. Période d'essai</b>	<p>(i) Lorsqu'un client consent à un contrat qui prévoit des frais de résiliation anticipée, le fournisseur de services doit offrir au client une période d'essai d'au moins 15 jours civils pour lui permettre de vérifier si le service répond à ses besoins.</p> <p>(ii) La période d'essai doit commencer le jour du début du service.</p> <p>(iii) Le fournisseur de services peut imposer des limites raisonnables associées à l'utilisation des services vocaux, de messagerie texte et de données au cours de la période d'essai.</p> <p>(iv) Au cours de la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité ou de frais de résiliation anticipée si :</p> <p>a. il n'a pas dépassé les limites d'utilisation permises;</p> <p>b. il retourne l'appareil fourni par le fournisseur de services en état presque neuf, avec son emballage original.</p> <p>(v) Si un client s'auto-identifie comme une personne handicapée, le fournisseur de services doit prolonger la période d'essai à au moins 30 jours civils et doubler au minimum les montants d'utilisation prévus par le fournisseur de services pendant cette période.</p>
<b>5. Date de résiliation</b>	<p>(i) Le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son fournisseur de services.</p> <p>(ii) La résiliation prend effet le jour où le fournisseur de services reçoit l'avis de résiliation.</p>



<b>6. Prolongation du contrat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Pour s'assurer que le service du client n'est pas débranché à la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services peut prolonger un contrat de mois en mois, selon les coûts et les modalités originaux.</li> <li>(ii) Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, le fournisseur de services doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non.</li> <li>(iii) Lorsque le fournisseur de services offre au client la possibilité de remplacer son appareil, il doit expliquer clairement au client en quoi le fait d'accepter un nouvel appareil modifiera les modalités existantes du contrat, y compris si cela prolongera la période d'engagement.</li> </ul>
<b>H. Dépôt de garantie</b>	
<b>1. Demande, examen et retour d'un dépôt de garantie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Si un fournisseur de services demande un dépôt de garantie à un client, il doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. informer le client des raisons de la demande de dépôt;</li> <li>b. conserver les justifications dans un dossier tant et aussi longtemps que le fournisseur de services détient le dépôt;</li> <li>c. indiquer dans le contrat écrit les conditions de retour du dépôt de garantie;</li> <li>d. évaluer au moins une fois par année la pertinence de conserver le dépôt de garantie;</li> <li>e. retourner au client le dépôt de garantie, avec intérêts, moins seulement tout montant dû par le client, au plus tard dans les 30 jours civils après que : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. le client ou le fournisseur de services a résilié le contrat;</li> <li>ii. le fournisseur de services détermine que les conditions de retour du dépôt de garantie sont respectées.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>(ii) Le fournisseur de services doit calculer les intérêts sur les dépôts de garantie selon le taux du financement à jour de la Banque du Canada en vigueur, majoré d'au moins un point de pourcentage, sur la base du nombre réel de jours dans une année, qui augmente à chaque mois.</li> <li>(iii) Le fournisseur de services peut utiliser le dépôt de garantie pour recouvrer tout montant en souffrance et peut demander au client de reconstituer le dépôt de garantie comme condition pour continuer de fournir le service.</li> </ul>
<b>I. Débranchement</b>	
<b>1. Quand le débranchement peut se faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le fournisseur de services peut procéder au débranchement du service postpayé du client en raison d'un défaut de paiement seulement lorsque le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. omet de payer un compte en souffrance, si le montant à payer dépasse 50 \$ ou le compte est en souffrance depuis plus de deux mois;</li> <li>b. omet de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou une solution de rechange raisonnable à la demande du fournisseur de services; ou</li> <li>c. convient avec le fournisseur de services de verser des paiements différés et ne respecte pas les modalités de l'entente.</li> </ul> </li> <li>(ii) Sauf dans des circonstances exceptionnelles ou avec le consentement du client, le débranchement ne peut se faire que la semaine entre 8 h et 21 h ou la fin de semaine entre 9 h et 17 h, à moins que le jour de semaine ou de fin de semaine ne précède un jour férié, auquel cas le débranchement doit se faire avant midi. L'heure est déterminée en fonction du fuseau horaire où se situe l'adresse résidentielle précisée par le client.</li> <li>(iii) Si le fournisseur de services débranche le service d'un client par erreur, il doit</li> </ul>

	rétablir le service du client avant la fin du prochain jour ouvrable, et ne doit pas facturer de frais de rétablissement.
<b>2. Avis de débranchement</b>	<p>(i) Avant de débrancher le service d'un client, le fournisseur de services doit donner un avis au client sauf si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou</li> <li>b. le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise.</li> </ul> <p>(ii) Dans tous les autres cas, le fournisseur de services doit donner un avis raisonnable au client, au moins 14 jours civils avant le débranchement. L'avis doit préciser les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le motif de débranchement et le montant dû (le cas échéant);</li> <li>b. la date prévue du débranchement;</li> <li>c. la disponibilité d'un programme de paiements différés;</li> <li>d. les frais de rétablissement du service (le cas échéant);</li> <li>e. les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui le client peut communiquer au sujet du débranchement.</li> </ul> <p>(iii) Le fournisseur de services doit donner un deuxième avis au client pour l'informer, au moins 24 heures à l'avance, du débranchement de son service, sauf dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le fournisseur de services a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le client sans succès;</li> <li>b. des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou</li> <li>c. le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise.</li> </ul>
<b>3. Contestation des frais de débranchement</b>	<p>(i) Le fournisseur de services ne doit pas débrancher le service du client si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le jour du débranchement indiqué dans l'avis ou avant ce jour, le client informe le fournisseur de services qu'il conteste les raisons du débranchement;</li> <li>b. le client paie la somme due de la partie non contestée des frais; et</li> <li>c. le fournisseur de services n'a pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.</li> </ul>
<b>J. Expiration des cartes prépayées</b>	
<b>1. Généralités</b>	<p>(i) Le fournisseur de services doit garder ouvert le compte d'un client d'une carte prépayée pour une période d'au moins sept jours civils après l'expiration de la carte prépayée activée, sans frais, afin de donner plus de temps au client pour ajouter de l'argent dans son compte et lui permettre ainsi de conserver son solde prépayé.</p>

<b>Le Code sur les services sans fil – Définitions</b>	
<b>Appareil subventionné</b>	Un appareil sans fil vendu au client par le fournisseur de services à un coût réduit dans le cadre d'un contrat. Un appareil sans fil (i) pour lequel le client a payé le plein prix ou (ii) qui n'a pas été acheté dans le cadre du contrat n'est pas un appareil subventionné.
<b>Appareil verrouillé</b>	Un appareil sans fil programmé pour fonctionner uniquement sur le réseau du fournisseur de services qui vend l'appareil au client.
<b>Carte de couverture des services</b>	Une illustration de l'étendue du réseau du fournisseur de services qui montre où la couverture est offerte.
<b>Client</b>	Les personnes ou les petites entreprises qui s'abonnent à des services sans fil mobiles de détail.
<b>Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST)</b>	Une organisation indépendante qui travaille de concert avec les clients et les fournisseurs de services de télécommunication concernés pour résoudre les plaintes portant sur des services de télécommunication. Le CPRST (i) traite et résout les plaintes des clients pour veiller à ce qu'ils soient traités d'une manière conforme au Code sur les services sans fil; (ii) recueille des données au sujet des plaintes associées au Code sur les services sans fil. Ces données seront publiées sur le site Web du CPRST, à l'adresse <a href="http://www.ccts-cprst.ca">www.ccts-cprst.ca</a> .
<b>Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)</b>	Un organisme public qui réglemente et supervise les systèmes canadiens de la radiodiffusion et des télécommunications pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale.
<b>Contrat à durée déterminée</b>	Un contrat d'une durée fixe (en général, de un, deux ou trois ans).
<b>Contrat à durée indéterminée</b>	Un contrat sans durée prédéterminée qui se renouvelle automatiquement chaque mois.
<b>Contrat et contrat écrit</b>	Le contrat est l'entente liant un fournisseur de services et un client relativement à la prestation de services sans fil. Le contrat écrit est le document qui consigne le contenu du contrat.
<b>Copie permanente</b>	Une copie non modifiable (par exemple sur papier ou en format PDF) du contrat, à compter de la date de signature ou de la date de la dernière modification.
<b>Débranchement</b>	La résiliation des services sans fil par le fournisseur de services.
<b>Documents connexes</b>	Les documents cités dans un contrat qui ont une incidence sur l'utilisation du service du fournisseur de services par le client. Cela comprend, entre autres, les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable.
<b>Fournisseur de services</b>	Le fournisseur de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail.
<b>Frais d'utilisation excédentaire</b>	Frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service.
<b>Frais de résiliation anticipée</b>	Les frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement.
<b>Frais mensuels minimaux</b>	Le montant minimal que les clients doivent payer chaque mois pour les services sans fil, ce qui ne comprend pas les services facultatifs, les frais supplémentaires ou les frais d'utilisation excédentaire. Des taxes, précisées dans le contrat, peuvent s'ajouter à ces frais.

<b>Le Code sur les services sans fil – Définitions (suite)</b>	
<b>Itinérance</b>	Utilisation de services sans fil hors du territoire couvert par le réseau du fournisseur de services.
<b>Période d'engagement</b>	La durée du contrat. Pour un contrat à durée déterminée, la période d'engagement est la durée complète du contrat. Pour un contrat à durée indéterminée, la période d'engagement est le mois ou le cycle de facturation en cours.
<b>Politique d'utilisation équitable (ou acceptable)</b>	La politique qui définit l'utilisation inacceptable des services sans fil des fournisseurs de services et les conséquences d'une utilisation inacceptable (par exemple l'utilisation de services pour se livrer à une activité criminelle). Toute violation d'une politique d'utilisation équitable ou acceptable peut entraîner (i) le débranchement ou la suspension des services; ou (ii) la modification des services offerts au client.
<b>Politique sur la protection des renseignements personnels</b>	La politique qui explique comment les fournisseurs de services traitent les renseignements personnels des clients.
<b>Principales modalités du contrat</b>	Les éléments du contrat que le fournisseur de services ne peut modifier sans le consentement exprès du client. Les principales modalités du contrat sont énumérées à la section B.1. (iv) a. à B.1. (iv) e. du Code.
<b>Services facultatifs</b>	Services qu'un client peut ajouter à son forfait de services sans fil, par exemple l'afficheur ou le renvoi automatique d'appels, habituellement moyennant un supplément.
<b>Services illimités</b>	Utilisation illimitée de certains services (comme un nombre illimité d'appels locaux), pour un prix fixe.
<b>Services mobiles à supplément (ou services de messagerie texte à supplément)</b>	Services de messagerie texte auxquels les clients peuvent s'abonner et pour lesquels il faut payer un supplément, en général pour chaque message.
<b>Services payables à l'utilisation</b>	Services qu'un client peut ajouter à son forfait de services sans fil, par exemple l'itinérance à l'extérieur du Canada, qui sont normalement mesurés et facturés selon l'utilisation.
<b>Services postpayés</b>	Services sans fil payés après avoir été utilisés, habituellement sur réception d'une facture mensuelle.
<b>Services prépayés</b>	Services sans fil achetés avant d'être utilisés, par exemple cartes prépayées et paiement à l'utilisation.
<b>Services sans fil</b>	Services vocaux et de données sans fil mobiles de détail.
<b>Subvention de l'appareil</b>	La différence entre : (i) le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le coût établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services; et (ii) le montant payé pour l'appareil par le client au moment de conclure le contrat.
<b>Suspension des services du client</b>	Arrêt temporaire des services sans fil. Cet arrêt peut être causé par un défaut de paiement ou l'atteinte d'une limite de dépenses préautorisée ou d'une limite d'utilisation. Le compte et le contrat du client demeurent ouverts pendant la suspension des services.

### **Vos droits en tant que consommateur de services sans fil**

Le **Code sur les services sans fil** du CRTC entrera en vigueur le **2 décembre 2013**. Le Code établit des droits de base pour tous les consommateurs de services sans fil et impose de nouvelles exigences aux fournisseurs de services. Le Code impose des limites strictes en ce qui concerne les frais de résiliation et exige que votre fournisseur de services déverrouille les téléphones, offre une période d'essai pour les contrats de service sans fil et établisse des plafonds par défaut pour les frais liés aux données afin de vous aider à éviter les factures-surprises.

*Connaissez-vous vos droits? La liste ci-après vous aidera à comprendre les principaux avantages que vous offre le Code. Pour en savoir plus, consultez le site Web du CRTC, à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca); vous y trouverez le Code sur les services sans fil de même que des explications plus détaillées sur vos droits en tant que consommateur de services sans fil.*

#### **Payez-vous votre facture après avoir utilisé votre service sans fil? Si oui, vous utilisez des services postpayés, et vous avez le droit :**

- d'annuler votre contrat sans frais après un maximum de deux ans;
- d'annuler votre contrat et de remettre votre téléphone sans frais, dans un délai de 15 jours et conformément aux limites d'utilisation applicables, si vous n'êtes pas satisfait de votre service;
- de faire déverrouiller votre téléphone après 90 jours, ou immédiatement si vous l'avez payé au complet;
- de faire suspendre votre service sans frais si vous perdez votre téléphone ou s'il est volé;
- de recevoir un résumé des renseignements essentiels d'au plus deux pages qui explique votre contrat;
- de recevoir, lorsque vous êtes en itinérance à l'étranger, un avis qui vous indique les frais applicables aux services vocaux, aux messages texte et à l'utilisation de données;
- de limiter vos frais d'utilisation excédentaire de données à 50 \$ par mois, et vos frais d'itinérance de données à 100 \$ par mois;
- de ne payer aucuns frais supplémentaires pour un service décrit comme étant « illimité »;
- de refuser qu'un changement soit apporté aux principales modalités de votre contrat, notamment en ce qui a trait aux services compris dans votre contrat, le prix de ces services et la durée de votre contrat.

#### **Votre contrat doit :**

- être rédigé en langage simple et décrire clairement les services que vous recevrez;
- comprendre des renseignements sur quand et pourquoi des frais supplémentaires pourraient vous être imposés.

#### **Payez-vous avant d'utiliser votre service sans fil? Si oui, vous utilisez des services prépayés, et vous avez le droit :**

- d'annuler votre contrat sans frais après un maximum de deux ans;
- d'annuler votre contrat et de remettre votre téléphone sans frais, dans un délai de 15 jours et conformément aux limites d'utilisation applicables, si vous n'êtes pas satisfait de votre service;
- de faire déverrouiller votre téléphone après 90 jours, ou immédiatement si vous l'avez payé au complet;
- de faire suspendre votre service sans frais si vous perdez votre téléphone ou s'il est volé;
- de recevoir, lorsque vous vous trouvez en itinérance à l'étranger, un avis qui vous indique les frais applicables aux services vocaux, aux services texte et à l'utilisation de données;
- de profiter d'une période d'au moins sept jours afin de mettre de l'argent dans votre compte de carte prépayée et ainsi conserver votre solde.

**Votre contrat doit :**

- être rédigé en langage simple;
- décrire clairement les conditions qui s'appliquent à votre solde de services prépayés et la façon dont vous pouvez consulter votre solde.

**Êtes-vous une personne handicapée?** Si oui, vous avez le droit d'obtenir sans frais une copie de votre contrat en format de rechange et de profiter d'une période d'essai plus longue (30 jours) pour vous assurer que le service et le téléphone répondent à vos besoins.

*Votre fournisseur de services respecte-t-il vos droits? Si vous avez des doutes, vous avez le droit de porter plainte. Tentez d'abord de régler le problème en communiquant avec votre fournisseur de services. Si vous êtes toujours insatisfait, communiquez avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. :*

Adresse postale: C.P. 81088, Ottawa (Ontario) K1P 1B1

Site Web : [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca)

Numéro sans frais : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384

Courriel : [response@ccts-cprst.ca](mailto:response@ccts-cprst.ca)

Télécopieur : 1-877-782-2924