



# Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200

Version PDF

Référence : Avis de consultation de télécom 2016-293, tel que modifié

Ottawa, le 15 juin 2017

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0293

## Examen du Code sur les services sans fil

*Le Code sur les services sans fil (ou le Code) est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail. Le Conseil a créé le Code pour aider les Canadiens à comprendre leur contrat de services sans fil, à éviter les factures-surprises et à changer de fournisseur de services.*

*Pour s'assurer que le Code continue d'être efficace, le Conseil apporte des modifications ciblées au Code et clarifie les règles existantes.*

*Par conséquent, le Code, entre autres choses, s'assure maintenant que les clients recevront des appareils déverrouillés, aide les familles à mieux gérer les frais d'utilisation excédentaire, fixe des limites d'utilisation minimales pour la période d'essai qui correspondent à au moins la moitié des limites d'utilisation mensuelles du forfait du client, et clarifie que l'utilisation de données représente une modalité principale du contrat qui ne peut être modifiée pendant la période d'engagement sans le consentement du client.*

*Les modifications ciblées apportées au Code entreront en vigueur le **1<sup>er</sup> décembre 2017** et s'appliqueront à tous les contrats nouveaux, modifiés ou prolongés à compter de cette date. Certaines modifications s'appliqueront également aux contrats existants. Jusqu'à cette date, toutes les règles existantes du Code demeurent en vigueur et, dans les cas où le Conseil a clarifié l'interprétation de ces règles, les clients pourront faire résoudre leurs plaintes immédiatement en se basant sur ces interprétations.*

## Introduction

1. Le Code sur les services sans fil (ou le Code) est un code de conduite obligatoire qui s'applique à tous les services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) fournis aux particuliers et aux petites entreprises<sup>1</sup> au Canada.
2. Le Code énonce les exigences pour les fournisseurs de services sans fil (FSSF) afin de i) s'assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre des décisions éclairées sur les services sans fil et ii) établir un marché des services sans fil plus

---

<sup>1</sup> On définit les petites entreprises comme celles dont la facture de télécommunication mensuelle moyenne est inférieure à 2 500 \$.

dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles.

3. Le Code contribue à l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication établis par le Parlement et énoncés aux paragraphes 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>2</sup>.
4. Pour s'assurer que le Code continue d'être efficace, le Conseil apporte des modifications ciblées au Code et clarifie des règles existantes.
5. Le **Code sur les services sans fil**, modifié par la présente décision, figure à l'**annexe 1** de la présente décision.
6. La liste de vérification mise à jour **Vos droits en tant que consommateur de services sans fil**, qui met en évidence les principaux éléments du Code pour les consommateurs, est présentée à l'**annexe 2** de la présente décision.

### Contexte réglementaire

7. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique initiale relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a créé le Code et a estimé qu'il était approprié d'établir un plan d'évaluation pour examiner l'efficacité du Code trois ans après sa mise en œuvre. Le Conseil estimait qu'un échéancier de trois ans était approprié pour permettre i) d'effectuer un suivi de la conformité du Code; ii) de s'assurer de l'efficacité du Code; et iii) de régler les problèmes, le cas échéant, qui pourraient survenir pendant le processus de mise en œuvre.
8. Le Conseil a également indiqué qu'il fournirait des directives si les FSSF ou autres parties n'étaient pas certains de l'application ou de l'interprétation du Code<sup>3</sup>, et a demandé au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST)<sup>4</sup> d'administrer le Code<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Les objectifs énoncés ci-dessus de la politique de télécommunication dans la *Loi* sont : 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; et 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

<sup>3</sup> Voir le paragraphe 379 de la politique réglementaire de télécom 2013-271.

<sup>4</sup> Voir le site Web du CPSRT à [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca).

<sup>5</sup> Voir le paragraphe 376 de la politique réglementaire de télécom 2013-271.

## Fiche de rendement de la mise en application

9. À la suite de la mise en application, le Conseil a exigé que tous les FSSF rendent compte publiquement de leur conformité pour s'assurer qu'ils respectaient les règles. En septembre 2014, le Conseil a publié les résultats dans la [Fiche de rendement de la mise en application](#), fondée sur les [rapports de conformité](#) des FSSF.

## Rapports sur les plaintes

10. En tant qu'administrateur du Code, le CPRST est responsable, entre autres choses, de i) résoudre toute plainte liée au Code; ii) effectuer un suivi des tendances relatives aux plaintes; et iii) faire état des plaintes et des tendances dans ses rapports semestriels et annuels (rapports du CPRST).
11. Le CPRST rend compte publiquement chaque année de l'ensemble des plaintes des consommateurs relatives au Code sur les services sans fil. Ces rapports énumèrent les types de plaintes résolues et les mesures prises pour les résoudre. Le CPRST a aussi publié le *Guide annoté du CPRST sur le Code sur les services sans fil* (guide annoté), qui énonce son interprétation de certaines dispositions du Code. Les documents pertinents du CPRST ont été déposés au dossier de la présente instance.

## Sondages d'opinion publique

12. Dans le cadre du plan d'évaluation, chaque année depuis la création du Code, le Conseil a interrogé les Canadiens au sujet de leurs forfaits de services sans fil. Ces sondages d'opinion publique, préparés par un tiers à la demande du Conseil, sont : [Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil, 2014](#); [Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil, 2015](#); [Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil, 2016](#) et [Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil, automne 2016](#) (collectivement les rapports de recherche sur l'opinion publique [rapports de ROP])<sup>6</sup>.

## Rapport sur la protection des renseignements personnels

13. Le Conseil a aussi commandé un [rapport](#) sur la collecte et l'utilisation des renseignements personnels des Canadiens par les FSSF et les tiers. L'objectif était d'aider le Conseil à examiner le Code en donnant des indications de la façon dont le Code atteint ses objectifs par rapport à ses dispositions relatives aux renseignements personnels et en améliorant la compréhension globale qu'a le Conseil des enjeux actuels et émergents relatifs à la protection des renseignements personnels au sein du marché des services sans fil.

---

<sup>6</sup> Les rapports de ROP de 2014 et 2015 ont été préparés par Harris/Decima; les rapports de ROP de 2016 ont été préparés par TNS Canada.

## Décisions de clarification

14. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a noté que, comme pour n'importe quel nouvel ensemble de règles, il pourrait y avoir des questions d'interprétation non prévues. Pour assurer le plus grand bénéfice pour les consommateurs, si une partie du Code ou d'un contrat d'un client est ambiguë, ou s'il n'est pas évident comment les modalités du Code ou du contrat s'appliquent, le Conseil a de plus indiqué que le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le client. Le Conseil se réserve le droit de publier des lignes directrices d'application générale.
15. Depuis la création du Code, le Conseil a publié plusieurs décisions qui fournissent des directives d'interprétation additionnelles pour certains aspects du Code, en réponse à des demandes de clarification. Le Conseil a clarifié comment le Code s'applique : aux forfaits corporatifs; aux contrats à durée indéterminée; aux contrats de type « balance »<sup>7</sup>; aux suspensions de service; et aux remboursements pour les services non fournis après annulation<sup>8</sup>.
16. Bien que ces décisions n'aient pas modifié le libellé du Code, elles ont clarifié comment les dispositions actuelles du Code devaient être interprétées, étant donné que selon l'objectif fondamental du Code et le principe directeur, toute ambiguïté doit être résolue de manière avantageuse pour le client.

## Aperçu de l'instance

17. Dans l'avis de consultation de télécom 2016-293, le Conseil a lancé un examen du Code et a sollicité des observations sur les questions suivantes :
  - l'efficacité du Code sur les services sans fil;
  - l'évolution du marché des services sans fil mobiles de détail depuis la mise en œuvre du Code sur les services sans fil;
  - le contenu et la formulation du Code sur les services sans fil;
  - la sensibilisation des consommateurs au Code sur les services sans fil;

---

<sup>7</sup> Les contrats de type « balance » sont des contrats de services sans fil dans le cadre desquels le client obtient un appareil à un prix initial réduit et le montant de la subvention devient le solde de la balance du client. Par la suite, un certain pourcentage de la facture mensuelle du client sert à payer ce solde.

<sup>8</sup> Le Conseil a publié une clarification en réponse à une demande de Québecor Média inc. en vue de faire ordonner à Bell Canada et à ses filiales d'accorder aux particuliers et aux petites entreprises un remboursement calculé au prorata en cas d'annulation par ces clients de services vocaux de détail (y compris les services de communication vocale par protocole Internet [VoIP]), les services Internet et les services sans fil).

- la façon dont l'efficacité du Code sur les services sans fil devrait être évaluée et révisée à l'avenir.
18. L'instance comprenait deux phases de consultation en ligne pour permettre aux citoyens canadiens de participer facilement, ainsi qu'une audience publique qui a été tenue en février 2017.
  19. Le Conseil a reçu des observations de 375 parties, incluant plus de 350 particuliers.
  20. Le Conseil a reçu des interventions de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS); l'Association des consommateurs du Canada, le Council of Senior Citizens Organizations of British Columbia, la Fédération nationale des retraités et le Centre pour la défense de l'intérêt public (collectivement la Coalition); Bell Canada; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Catherine Middleton, titulaire de la Chaire de recherche du Canada, Ted Rogers School of Management, l'Université Ryerson, ainsi que Tamara Shepherd, professeure adjointe, Département des communications, des médias et des productions cinématographiques de l'Université de Calgary (Middleton et Shepherd); le Comité pour le service cellulaire équitable L'Islet; le Comité consultatif pour les services sans fil des Sourds du Canada (CSSSC); la Community Legal Aid de Windsor, Ontario; le Conseil des consommateurs du Canada (CCC); le CPRST; le Forum for Research and Policy in Communications (FRPC); Freedom Mobile Inc. (Freedom Mobile) [anciennement WIND Mobile Corp.]; Media Access Canada (MAC); le ministère de la Culture et des Communications du Québec et l'Office de la protection du consommateur; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); la Société TELUS Communications (STC); SSi Micro Ltd. (SSi Micro); un groupe d'étudiants de l'Université Huntington à l'Université Laurentienne; un groupe de chercheurs de l'Université d'Ottawa composé de Marina Pavlovic, Mary Cavanagh, Sean Grassie et Lora Hamilton (collectivement Pavlovic et autres); l'Union des consommateurs (Union); Vaxination Informatique (Vaxination).
  21. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 6 mars 2017. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## Questions

22. Selon son examen de toutes les observations formulées au cours de l'audience, le Conseil détermine que les questions d'intérêt suivantes doivent être abordées dans la présente décision :
  - Efficacité globale du Code

- Évolution du marché des services sans fil de détail : nouveaux types de forfaits et nouvelles offres de services
  - Forfaits à utilisateurs multiples
  - Forfaits flexibles
  - Services supplémentaires de données et forfaits d'itinérance
  - Forfaits de services payables à l'avance
- Application du Code
- Contenu du Code – Clarifications et modifications
  - Introduction au Code
  - Application aux services prépayés et postpayés
  - Forfaits à utilisateurs multiples – consentement et application des limites
  - Langage simple
  - Services illimités
  - Contrats de services postpayés
  - Résumé des renseignements essentiels
  - Modification du contrat ou des documents connexes
  - Frais d'itinérance
  - Limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données
  - Déverrouillage
  - Période d'essai
  - Date d'annulation
  - Prolongation du contrat et subvention des appareils
  - Débranchement
  - Expiration des soldes prépayés
  - Accessibilité

- Autres propositions des parties
- Sensibilisation au Code
- Mise en œuvre
- Surveillance de la conformité et examens futurs du Code

### **Efficacité globale du Code**

23. Le présent examen vise à évaluer l'efficacité du Code jusqu'à ce jour et à modifier le Code au besoin pour assurer son efficacité à long terme.
24. Les parties ont généralement convenu que, comme le démontrent les rapports de ROP et les rapports du CPRST, le Code atteint en général les objectifs de manière efficace. Par exemple le CCC, la Coalition et le FRPC ont fait valoir que le Code était particulièrement efficace pour aplanir les obstacles au changement de FSSF en interdisant aux FSSF d'imposer des frais de résiliation anticipée après deux ans. Le CCC et le FRPC ont aussi fait remarquer que le Code a réduit le risque de factures-surprises en imposant des limites sur les frais d'itinérance et d'utilisation excédentaire de données. Les FSSF et l'ACTS ont indiqué que la réduction du nombre de plaintes liées aux services sans fil démontre le succès global du Code.
25. En ce qui concerne les plaintes, les rapports de ROP indiquent que le pourcentage de Canadiens qui ont signalé avoir déposé une plainte au cours des 12 derniers mois a diminué de plus du tiers au cours des deux dernières années, soit de 26 % des Canadiens au printemps 2014 à 17 % à l'automne 2016. Les rapports du CPRST font aussi état d'une diminution du nombre de plaintes liées aux services sans fil. Le nombre de ces plaintes a diminué depuis 2012 (60,2 % en 2012 contre 50,3 % en 2016). Par contre, les services sans fil continuent de générer plus de plaintes au CPRST que les autres services.
26. Les rapports de ROP démontrent également que :
  - le pourcentage de Canadiens qui ont signalé avoir reçu une facture-surprise a diminué du quart depuis 2014, soit de 28 % des Canadiens au printemps 2014 à 21 % à l'automne 2016;
    - les Canadiens ont indiqué que les frais d'utilisation excédentaire de données (48 %) et les frais d'itinérance internationale (17 %) étaient les principales causes de factures-surprises en 2016;
    - ceux qui utilisent un forfait à utilisateurs multiples (c.-à-d. un forfait partagé ou familial), une nouvelle option de plus en plus populaire auprès des consommateurs, ont une probabilité accrue de recevoir une facture-surprise par rapport à ceux qui utilisent un forfait individuel (28 % contre 19 %);

- le pourcentage de Canadiens qui ont indiqué que leur changement de FSSF était « facile » a augmenté, de 75 % en 2014 à 79 % au printemps 2016;
  - le nombre de Canadiens dont le forfait de services sans fil a été modifié sans préavis a diminué depuis 2014, de 19 % au printemps 2014 à 17 % au printemps 2016.
27. En ce qui a trait à la clarté des contrats, les rapports du CPRST démontrent que les modalités trompeuses ou floues continuent d’être des sources de frustration et de plaintes chez les consommateurs. Les rapports de ROP indiquent que la compréhension qu’ont les Canadiens du libellé de leur contrat est demeurée assez stable : 66 % des Canadiens ont signalé qu’ils trouvent leur contrat clair et facile à comprendre (ce qui est conforme aux résultats en 2014 et en 2015), alors que le nombre de Canadiens qui trouvent leur contrat peu clair et difficile à comprendre a diminué depuis 2014 (de 16 % au printemps 2014 à 14 % au printemps 2016).
28. Aucune partie n’a proposé une refonte majeure du Code. La majorité des parties ont plutôt proposé que le Conseil apporte des modifications ciblées au libellé ou au contenu du Code, ou éclaircisse comment appliquer les règles existantes en fonction i) des nouvelles pratiques commerciales depuis l’introduction du Code et ii) des conclusions tirées dans les décisions connexes du Conseil.

### **Résultats de l’analyse du Conseil**

29. Le Conseil estime que les éléments de preuve au dossier démontrent que le Code a permis des progrès importants pour atteindre ses objectifs. En particulier, depuis l’introduction du Code :
- le nombre de plaintes au sujet des services sans fil a diminué;
  - les cas de factures-surprises ont diminué;
  - il y a moins de modifications unilatérales aux modalités des contrats;
  - il est plus facile de changer de fournisseur.
30. Par contre, les éléments de preuve au dossier de la présente instance indiquent aussi que l’efficacité du Code à atteindre ses objectifs pourrait être améliorée. Par exemple, malgré les progrès importants réalisés grâce au Code pour protéger les consommateurs contre les factures élevées inattendues, les frais d’utilisation excédentaire de données et d’itinérance continuent d’être un problème pour un Canadien sur cinq, et la moitié des Canadiens ont encore de la difficulté à gérer les frais d’itinérance lors de voyages à l’étranger. Le dossier public de la présente instance démontre également que des particuliers canadiens ont exprimé que les téléphones verrouillés et les frais de déverrouillage représentaient des préoccupations de premier plan pour les consommateurs, et plusieurs étaient d’avis qu’ils freinaient l’atteinte des objectifs du Code.

31. Par conséquent, pour s'assurer que le Code demeure efficace, le Conseil détermine qu'il est nécessaire d'y apporter des modifications ciblées et de clarifier certaines règles existantes.

### **Évolution du marché des services sans fil de détail : nouveaux types de forfaits et nouvelles offres de services**

32. Le marché des services sans fil a continué d'évoluer depuis la création du Code avec l'introduction de nouveaux types de forfaits et de services sans fil. Pour s'assurer que le Code demeure efficace pour l'ensemble des consommateurs, sans égard au type de forfait ou de services sans fil choisi, le Code doit être adapté aux changements dans le marché.
33. Lorsque le Code a été élaboré, la majorité des FSFF n'offraient pas de forfaits à utilisateurs multiples ou de forfaits flexibles. Par conséquent, ces forfaits n'ont pas fait l'objet de discussions détaillées dans le cadre de cette instance, et la politique initiale relative au Code sur les services sans fil ne les abordait pas directement.

#### **Forfaits à utilisateurs multiples**

34. Les forfaits à utilisateurs multiples comprennent les forfaits familiaux et partagés. Dans le cadre d'un tel forfait, un client choisit généralement un forfait de services sans fil (vocaux, messagerie texte et/ou données) qu'il partage avec des membres de sa famille ou des amis ou entre divers appareils. Certains forfaits à utilisateurs multiples permettent l'ajout de jusqu'à neuf autres utilisateurs et/ou appareils.
35. Selon la *Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil, 2016*, l'utilisation de forfaits familiaux a augmenté de 5 % (de 25 % en 2015 à 30 % en 2016), aux dépens des forfaits individuels (qui ont baissé de 73 % en 2015 à 68 % en 2016)<sup>9</sup>. Plus particulièrement, le rapport indique aussi qu'il est plus probable que les Canadiens qui ont un forfait familial ou partagé déposent une plainte au sujet de leurs services sans fil.
36. L'application du Code aux forfaits à utilisateurs multiples était l'un des sujets les plus litigieux au cours de la présente instance. Les questions importantes à ce sujet comprenaient ce qui suit : qui peut consentir à des frais ou à des modifications; qui doit recevoir des avis d'utilisation; comment les limites d'utilisation de données doivent-elles s'appliquer aux forfaits à utilisateurs multiples.

#### **Forfaits flexibles**

37. Dans le marché actuel, les consommateurs peuvent acheter de diverses manières des données dans leur forfait de services sans fil. La majorité des forfaits qui

---

<sup>9</sup> TNS Canada, *Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil, 2016*, page 36

comprennent des données fixent une quantité maximale qui peut être utilisée avant que des frais d'utilisation excédentaire de données ne s'appliquent.

38. Par contre, les forfaits flexibles utilisent une approche par niveaux pour l'achat et l'utilisation de données. Ces forfaits comprennent généralement un tarif mensuel minimal et un ensemble de frais fixes supplémentaires que doit payer le client en fonction de la quantité de données utilisées.
39. De nombreux forfaits flexibles comprennent des frais d'utilisation excédentaire si la quantité de données utilisées par le client au cours d'un cycle de facturation dépasse le niveau supérieur du forfait.

### **Services supplémentaires de données et forfaits d'itinérance**

40. Lorsque le Code a été élaboré, les services supplémentaires de données et les forfaits d'itinérance n'ont pas fait l'objet de discussions détaillées dans le cadre de cette instance, et la politique initiale relative au Code sur les services sans fil ne les abordait pas directement.
41. Les services supplémentaires sont des ensembles de services facultatifs que les clients peuvent ajouter à leur forfait mensuel, ou les supprimer, sans modifier le forfait même. Lorsque le Code a été élaboré, les services supplémentaires courants étaient l'interurbain, la messagerie vocale et la fonction d'afficheur. Les FSSF offrent maintenant une plus grande gamme de services supplémentaires, par exemple l'ajout de données et des forfaits de voyage ou d'itinérance.
42. En général, un client peut ajouter un service supplémentaire de données à son forfait lors d'un seul cycle de facturation, sans engagement au-delà de cette période et sans modifier son forfait même.
43. En ajoutant un service supplémentaire de données au lieu de payer des frais d'utilisation de données excédentaire standards, le client achète des données additionnelles selon des tarifs différents. Cela assure une certaine prévisibilité pour le client quant aux frais totaux prévus sur la facture à la fin du cycle de facturation. Si le client veut un service supplémentaire de données lors du prochain cycle, il doit activement l'acheter. Le client peut quand même avoir à payer des frais d'utilisation excédentaire selon un tarif standard s'il dépasse la quantité de données prévue dans le forfait mensuel et le service supplémentaire de données.
44. La majorité des forfaits mensuels de services sans fil des clients ne comprennent pas les frais d'itinérance. Des forfaits de voyage et/ou d'itinérance permettent au client d'acheter des services vocaux, de messagerie texte et/ou de données en itinérance à utiliser lors de déplacements. Dans un modèle courant de forfait d'itinérance, le client paie un petit frais quotidien pour utiliser une quantité de données qui correspond au montant prévu dans son forfait de services sans fil, à un tarif égal ou semblable à celui qu'il paie lorsqu'il n'est pas en itinérance. Toute utilisation qui excède les limites prévues dans le forfait mensuel de services sans fil du client est facturée au tarif applicable d'utilisation excédentaire dans le cadre du

forfait du client. Dans un autre modèle courant, le client achète une quantité précise de services vocaux, de messagerie texte et/ou de données en itinérance à utiliser en déplacement. Les limites d'utilisation en itinérance sont alors indépendantes des limites mensuelles prévues dans le forfait pour ces services.

### **Forfaits de services payables à l'avance**

45. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a noté que la distinction entre les services prépayés et les services postpayés est basée sur le moment où le client paie pour le service, soit à l'avance ou après l'utilisation. Le Conseil estimait que les clients de services postpayés avaient besoin de mesures de protection supplémentaires dans le cadre du Code puisqu'ils pouvaient faire l'objet de frais d'utilisation excédentaire et que les services étaient de nature moins transactionnelle.
46. Toutefois, le marché des services prépayés a évolué depuis l'introduction du Code.
  - Un nombre réduit de Canadiens choisissent les forfaits de services prépayés; cependant, une partie importante de la population (3,6 millions de Canadiens) continue d'utiliser les services prépayés.
  - Les FSSF offrent moins de forfaits qui correspondent aux types de forfaits de services prépayés traditionnels – cartes prépayées ou forfaits payables à l'utilisation. Le pourcentage global de plaintes liées aux services sans fil est à la baisse, mais le pourcentage de plaintes concernant les services prépayés augmente; les clients de services prépayés sont deux fois plus susceptibles de formuler des plaintes au sujet de leurs services sans fil – selon le CPRST, certains FSSF n'informent pas leurs clients sur toutes les modalités et tous les frais applicables à leurs services prépayés.
47. La distinction actuelle établie dans le Code entre les services prépayés et les services postpayés est fondée sur le fait que, au moment de la publication de la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, la majorité des clients des services prépayés utilisaient des cartes prépayées ou des forfaits payables à l'utilisation. Les cartes prépayées sont de nature transactionnelle et n'exigent pas que le FSSF recueille des renseignements sur le client. L'utilisation de cartes prépayées n'entraîne aucun risque de factures-surprises. De la même manière, un client qui utilise un forfait payable à l'utilisation paie entièrement le service à l'avance. Il doit régulièrement réapprovisionner son compte et ne fait pas l'objet de frais d'utilisation excédentaire.
48. Depuis l'entrée en vigueur du Code, un nombre accru de FSSF ont offert un nouveau type de forfait de services prépayés, nommés dans les présentes « forfaits payables à l'avance ». Les modalités de ces forfaits varient selon le fournisseur, mais contrairement aux cartes prépayées et aux forfaits de services payables à l'utilisation, certains nouveaux forfaits permettent au FSSF de facturer le client après l'utilisation. Par exemple, dans certains cas, un client peut épuiser le solde

prépayé de son compte payable à l'avance et continuer d'utiliser le service, accumulant ainsi des frais d'utilisation excédentaire qui lui sont facturés dans la prochaine période de facturation. Ces forfaits sont aussi parfois offerts pour une période donnée et peuvent comprendre un appareil subventionné. Ils se rapprochent donc des forfaits postpayés. La seule différence qui demeure est qu'en général aucun dépôt de garantie ou vérification du crédit ne sont requis.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

49. Le Conseil estime que, compte tenu de l'évolution du marché des services sans fil, et en particulier des modifications liées aux forfaits à utilisateurs multiples, aux forfaits flexibles, aux services supplémentaires de données, aux forfaits d'itinérance et aux forfaits de services payables à l'avance, il est nécessaire d'apporter des clarifications et des modifications au Code. Ces clarifications et modifications sont décrites dans des sections ultérieures de la présente décision.

### **Application du Code**

#### **Comment le Code s'applique aux forfaits corporatifs**

50. Le Code s'applique aux services sans fil offerts aux particuliers et aux petites entreprises dans l'ensemble des provinces et territoires, sans égard à la situation et aux modèles opérationnels du FSSF ainsi qu'au fait que les services sans fil soient i) achetés seuls ou dans le cadre d'une offre groupée de services et ii) achetés en personne, par téléphone ou Internet.
51. Dans la décision de télécom 2014-528<sup>10</sup>, le Conseil a réitéré que le Code sur les services sans fil s'applique aux services vocaux et de données sans fil mobiles de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises. Cela signifie qu'il s'applique à tous les forfaits de services sans fil faisant l'objet d'un contrat entre a) un particulier et un FSSF ou b) une petite entreprise et un FSSF. De plus, le Conseil a clarifié que le Code s'applique à tous les contrats entre un particulier et un FSSF où le particulier est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au contrat.
52. Les parties qui ont déposé des observations sur l'intention du Conseil de tenir compte des décisions de clarification du Code publiées depuis l'entrée en vigueur du Code n'ont pas soulevé de problèmes particuliers relativement à la clarification concernant les forfaits corporatifs.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

53. Pour s'assurer que l'application du Code demeure claire, le Conseil réitère que le Code sur les services sans fil s'applique aux services vocaux et de données sans fil mobiles de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises. Cela signifie

---

<sup>10</sup> Voir aux paragraphes 11 et 15 de la décision de télécom 2014-528 les observations de la STC concernant ces termes.

qu'il s'applique à tous les forfaits de services sans fil faisant l'objet d'un contrat entre a) un particulier et un FSSF ou b) une petite entreprise et un FSSF. De plus, le Conseil réitère que le Code sur les services sans fil s'applique à tous les contrats entre un particulier et un FSSF où le particulier est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au contrat.

54. Le Conseil réitère aussi que le Code ne s'applique pas aux ententes entre un FSSF et une moyenne ou grande entreprise lorsque le particulier qui utilise le service n'est responsable d'aucuns frais.

### **Le Code et les lois provinciales**

55. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a déterminé que le Code s'appliquerait également à tous les consommateurs canadiens de services sans fil, sans égard aux dispositions législatives sur la protection des consommateurs en vigueur dans les provinces ou territoires. De plus, il a affirmé qu'en cas de conflit avec les dispositions provinciales valides, le Code aurait préséance.
56. L'ACTS, la Coalition et de multiples FSSF ont demandé que le Conseil déclare que le Code est le seul ensemble de règles valides en matière de réglementation des contrats de services sans fil de consommateurs au Canada. Ces parties ont soutenu que des conflits avec les règles provinciales créent de la confusion et nuisent à l'atteinte des objectifs du Code, et que cela impose un fardeau indu en matière de conformité pour les FSSF.
57. La STC a soutenu que les lois provinciales de protection du consommateur portent atteinte au pouvoir fédéral de réglementer les télécommunications.
58. Vidéotron a fait valoir que la coexistence de règles provinciales et fédérales dans le secteur des services sans fil n'est pas idéale sur le plan opérationnel, mais qu'elle a jusqu'à maintenant réussi à composer avec cette situation.
59. MAC et l'Union ont soutenu que le Conseil ne devrait pas se prononcer sur la constitutionnalité des lois provinciales, puisque i) il existe peu d'éléments de preuve d'un conflit direct; ii) cela pourrait priver les consommateurs de mesures de protection supplémentaires; et iii) le fait de reconnaître le chevauchement des compétences dans ce domaine serait conforme à la tradition de coopération au Canada sur le plan fédéral.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

60. Aucune partie n'a fourni d'éléments de preuve convaincants de conflits préoccupants entre le Code et les lois provinciales de protection du consommateur ou d'obstacles à l'atteinte des objectifs du Code en raison de ces lois. Par contre, le Conseil réitère que, si de tels conflits devaient surgir, le Code aurait préséance en vertu des principes généraux constitutionnels d'interprétation.

## Contenu du Code – Clarifications et modifications

61. On aborde ici les sections du Code que des parties ont proposé qu'elles soient modifiées ou clarifiées. Les éléments énoncés ci-dessous sont généralement présentés selon leur ordre dans le Code.
62. Certaines sections du Code n'ont fait l'objet d'aucune proposition de modification par des parties. Les sections et dispositions du Code non clarifiées ou modifiées dans la présente décision continueront d'être interprétées et appliquées selon la [politique initiale relative au Code sur les services sans fil](#).
63. Le Code sur les services sans fil, tel qu'il est modifié par la présente décision, est présenté à l'annexe 1 de la présente décision.

## Introduction au Code

64. L'introduction au Code explique les objectifs du Code, précise quelles sections s'appliquent aux services prépayés ou postpayés, décrit les options des clients en cas de problème ou de plainte et affirme que si une partie du Code ou du contrat d'un client 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 client.
65. Certaines parties ont fait remarquer que le Code lui-même ne comprend pas de dispositions interprétatives et ont demandé si les FSSF respectent l'esprit ou l'intention du Code. La Coalition et l'Union ont proposé l'ajout de plusieurs dispositions interprétatives au Code. Elles ont estimé que cette approche assurerait que toutes les parties intéressées, y compris les FSSF et les consommateurs, comprennent comment les exigences du Code doivent être interprétées et mises en œuvre. L'Union a aussi fait valoir que ces dispositions seraient utiles pour le CPRST lorsqu'il enquête sur des plaintes.
66. L'Union a proposé l'ajout au Code d'un préambule type qui énoncerait les principes d'interprétation générale suivants :
  - le Code et les contrats doivent en tout temps être interprétés de manière avantageuse pour le consommateur;
  - toute renonciation par le consommateur de ses droits aux termes du Code, par contrat ou autrement, est sans effet;
  - les FSSF ne peuvent de leur propre initiative, par contrat ou autrement, ajouter des conditions ou exceptions à celles énoncées dans le Code;
  - les FSSF ne peuvent présumer des connaissances des consommateurs : leurs pratiques et représentations doivent être adaptées aux vulnérabilités particulières des consommateurs;

- toute tentative par les FSSF de contourner le Code ou les principes d'interprétation connexes doit être interprétée comme un manquement au Code.
67. Le FRPC a aussi fait valoir qu'il devrait être interdit pour les FSSF d'exiger que leurs clients renoncent à leurs droits aux termes du Code.
68. Le CPRST a donné un exemple précis de cette pratique où deux FSSF ont rédigé leurs contrats de manière à ce que le consentement de recevoir la copie permanente du contrat et des documents connexes en format électronique soit intégré directement à l'entente. Cette pratique ne permettait pas au client d'accepter l'entente de services sans fil sans aussi accepter de recevoir les documents en format électronique, ce qui semblerait entraîner la renonciation du droit du client aux termes du Code de choisir de recevoir une copie papier du contrat.

### Résultats de l'analyse du Conseil

69. Le Conseil estime que l'introduction au Code doit être claire et facile à lire et à comprendre. De plus, l'introduction est le bon endroit pour expliquer l'application et les objectifs du Code. Le Conseil estime qu'il est approprié d'intégrer un libellé dans le corps du Code qui énonce les principes fondamentaux essentiels à l'interprétation, à la mise en œuvre et à l'administration des dispositions du Code.
70. L'introduction au Code comprend l'énoncé suivant : « 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 ». Le Conseil estime que cet énoncé appuie les objectifs du Code et doit apparaître dans le nouveau préambule du Code. Le Conseil détermine donc qu'il est approprié de **modifier** le Code en déplaçant cet énoncé dans un nouveau préambule.
71. En ce qui a trait à la renonciation aux droits du client aux termes du Code, le fait de permettre aux FSSF d'insérer des exemptions de ce genre dans leurs contrats types nuirait grandement à l'efficacité du Code. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a noté qu'on ne peut obtenir le « consentement explicite » au moyen d'une disposition par défaut ou en exigeant que le client décline un changement. Pour clarifier davantage cette question et satisfaire aux objectifs du Code, c'est-à-dire mettre en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs et aider les consommateurs à comprendre les renseignements dans leurs contrats de services sans fil, le Conseil estime que le Code doit aborder cette question directement grâce à l'ajout d'une disposition interprétative à cet égard dans un nouveau préambule du Code. Le Conseil détermine qu'il est approprié de **modifier** le Code de manière à inclure une disposition interprétative à cet égard dans un préambule nouveau.
72. Quant à la proposition que le Code comprenne une disposition interprétative pour tenir compte des vulnérabilités particulières des consommateurs, le Conseil signale

que l'intention générale du Code est de fournir les mesures de protection nécessaires pour l'ensemble des consommateurs, y compris ceux ayant des vulnérabilités particulières. Par exemple, on prévoit des mesures de protection supplémentaires pour les personnes handicapées. De plus, la disposition proposée pourrait compliquer l'application et l'interprétation du Code, surtout si l'on tient compte du fait qu'aucune définition de la vulnérabilité n'a été proposée. Une telle disposition pourrait aussi être difficile à administrer par le CPRST. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'est pas approprié d'ajouter la disposition interprétative proposée au Code.

73. En ce qui a trait à la proposition que le Code comprenne une disposition interprétative concernant les tentatives d'un FSSF de contourner le Code, il y a déjà des conséquences si un FSSF ne se conforme pas au Code. Le CPRST a rendu compte dans ses rapports des manquements au Code relevés au cours d'enquêtes sur des plaintes. Dans la plupart des cas, les FSSF doivent payer une compensation aux clients (les FSSF ont compensé les clients dans 74 % des cas déposés devant le CPRST en 2016)<sup>11</sup>. Les FSSF doivent aussi payer des frais au CPRST pour chaque plainte reçue concernant leur service. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'est pas approprié d'ajouter la disposition interprétative proposée au Code.
74. Il y a néanmoins une occasion de clarifier davantage l'interprétation en indiquant explicitement que le Code doit être interprété de façon téléologique. En d'autres mots, on doit comprendre les dispositions du Code en fonction des objectifs de celui-ci. Pour ce faire, la meilleure manière est de faire référence aux résultats de l'analyse du Conseil dans les politiques initiales et modifiées relatives au Code sur les services sans fil. La politique initiale relative au Code sur les services sans fil est déjà la principale source d'information du CPRST pour déterminer l'intention du Conseil pour chaque obligation et disposition du Code. Le Conseil détermine donc qu'il est approprié de **modifier** le Code en y ajoutant une disposition énonçant que le Code doit être interprété de façon téléologique, c'est-à-dire en fonction des objectifs finaux de la politique initiale relative au Code sur les services sans fil et de la présente politique.
75. En résumé, le Conseil détermine qu'il est approprié de **modifier** le Code en ajoutant un préambule au début du Code qui comprend les trois dispositions interprétatives suivantes :
  - Si une partie du Code ou d'un contrat de services sans fil 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 client.

---

<sup>11</sup> Rapport annuel du CPRST 2015-2016, page 42

- Un fournisseur de services ne peut exiger, par contrat ou autrement, qu'un client renonce à un droit dans le Code afin de recevoir les services du fournisseur de services.
- Le Code et ses dispositions doivent être interprétés de façon téléologique, c'est-à-dire en fonction de leurs objectifs finaux. Pour comprendre les objectifs du Code et de toute disposition particulière, se référer à la politique réglementaire de télécom 2013-271 et à la politique réglementaire de télécom 2017-200.

### **Application aux services prépayés et postpayés**

76. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a estimé que les clients de services postpayés avaient besoin de mesures de protection supplémentaires en vertu du Code puisqu'ils pouvaient faire l'objet de frais d'utilisation excédentaire et que les services étaient de nature moins transactionnelle. Par conséquent, l'application du Code aux contrats dépend du type de contrat : prépayé ou postpayé. Toutes les sections du Code, à l'exception de la section J. (Expiration des cartes prépayées), s'appliquent aux services postpayés. Les sections A.1 à A.3 (Clarté), B.2 (Contrats de services prépayés), E.1 (Avis d'itinérance internationale), E.4 (Services sans fil non sollicités), E.5 (Services mobiles à supplément), F.1 à F.4 (Questions relatives aux appareils mobiles), G.1 à G.4 (Frais de résiliation anticipée et période d'essai) et J. (Expiration des cartes prépayées) s'appliquent aussi aux services prépayés.
77. Certaines parties ont demandé si certaines mesures de protection du Code pour les services postpayés, voire toutes, devraient aussi s'appliquer aux clients de services prépayés, en particulier compte tenu de l'évolution de certains forfaits prépayés.
78. En général, les FSSF se sont opposés à ce qu'on modifie la manière dont le Code s'applique aux forfaits prépayés. Par contre, les groupes de défense des consommateurs estimaient généralement que les consommateurs méritent une protection égale et les mêmes renseignements, quel que soit le type de contrat choisi.
79. Les parties ont aussi discuté des incidences possibles des modèles opérationnels des services prépayés sur l'efficacité de Code pour les clients de ces services. Le CPRST a fait valoir que de nombreux types de forfaits prépayés sont maintenant offerts et que certains ressemblent tellement aux forfaits postpayés qu'il est difficile d'établir une distinction. En particulier, l'expérience d'un client abonné à un forfait prépayé qui comprend des factures régulières en fonction de limites d'utilisation préétablies est essentiellement la même que celle d'un client de services postpayés.
80. Bell Canada, Eastlink, Freedom Mobile, RCCI, SaskTel et la STC ont indiqué qu'elles offrent des forfaits de services payables à l'avance. Freedom Mobile a noté qu'il s'agit du seul type de forfait prépayé qu'elle offre à l'heure actuelle.

81. Freedom Mobile a soutenu que ces forfaits sont encore différents des forfaits postpayés, car il n'y a pas de vérification du crédit ou de dépôts de garantie; aucune preuve d'identité n'est requise; il n'y a pas de comptes de type « balance »; il n'y a pas de période d'engagement; les clients paient toujours à l'avance et s'engagent chaque mois pour une nouvelle période d'utilisation; il n'y a pas de frais de résiliation; et il n'y a pas de factures mensuelles (mais les clients peuvent surveiller leur utilisation et leur historique de paiement au moyen de leur compte en ligne).
82. Bell Canada, Eastlink, RCCI, SaskTel et la STC ont indiqué qu'elles offrent encore des forfaits payables à l'utilisation, dans lesquels un solde prépayé est réduit selon l'utilisation; Eastlink, SaskTel et la STC offrent encore des cartes prépayées.
83. Certains FSSF ont déclaré qu'un accroissement des obligations en vertu du Code pour certains services prépayés ou l'ensemble de ces services pourrait augmenter les coûts pour les FSSF et les clients, et faire en sorte que les FSSF cessent d'offrir ces forfaits.
84. Les parties étaient en désaccord sur l'obligation possible que les clients de services prépayés reçoivent un résumé des renseignements essentiels (RRE). La Coalition a indiqué que les abonnés aux services prépayés devraient recevoir un RRE. Eastlink, Freedom Mobile et SaskTel ont fait remarquer qu'elles offrent actuellement un RRE aux abonnés aux services prépayés, même si elles ne sont pas tenues de le faire. RCCI et la STC se sont opposées à une obligation de fournir un RRE aux utilisateurs de services prépayés. RCCI a fait valoir qu'il ne serait pas pratique, quelle que soit la durée du service, d'imposer une telle obligation. La STC a fait valoir que l'inclusion d'un RRE serait contraire à l'esprit des services prépayés, c'est-à-dire le fait que ces services sont conçus pour être simples à obtenir par les consommateurs, avec un fardeau contractuel réduit.
85. Les parties ont aussi noté qu'à l'heure actuelle, les clients de services prépayés n'ont pas de modalités principales contractuelles et que, par conséquent, les FSSF peuvent modifier les modalités d'un contrat même dans le cadre d'un contrat à long terme en vertu duquel le client peut faire l'objet de frais de résiliation anticipée.
86. Compte tenu de l'évolution des modèles opérationnels de services prépayés, le CPRST a suggéré que les clients de services prépayés ayant un forfait de services payables à l'avance d'une durée d'un an ou moins devraient avoir des modalités principales contractuelles qui ne peuvent pas être modifiées. La Coalition a appuyé cette opinion.
87. L'ACTS a déclaré que les principales différences entre les clients de services prépayés et de services postpayés est que les clients de services prépayés n'ont pas de contrat de durée déterminée ou ont un contrat qui se renouvelle automatiquement tous les 30 jours, sans intervention du client.

88. RCCI et la STC ont noté qu'elles offrent des forfaits d'une durée de plusieurs mois par l'intermédiaire de certaines de leurs marques, mais que les tarifs ne sont pas modifiés au cours d'une période d'engagement.

### Résultats de l'analyse du Conseil

89. Le marché des services prépayés a changé depuis l'entrée en vigueur du Code, moins de Canadiens optant pour un forfait prépayé comparativement à un forfait postpayé; cependant, une part importante de la population continue d'utiliser des services prépayés. Les offres de services des FSSF ressemblent de moins en moins au concept traditionnel de services prépayés – des soldes prépayés réduits selon l'utilisation comme les cartes prépayées ou les forfaits payables à l'utilisation.
90. Selon les rapports du CPRST, le pourcentage global de plaintes visant les services sans fil est en baisse, mais le taux de plaintes concernant les services prépayés est en hausse.
91. Les clients des services prépayés sont deux fois plus susceptibles de déposer une plainte au sujet de leurs services sans fil, selon la ROP concernant le Code sur les services sans fil du printemps 2016<sup>12</sup>.
92. Le Conseil estime qu'en vertu du Code initial, il est possible de commercialiser certains services comme des services prépayés alors qu'en fait leur fonctionnement est très similaire aux services postpayés.
93. Selon les éléments de preuve au dossier de la présente instance, le Conseil estime que certains forfaits payables à l'avance sont effectivement identiques aux forfaits postpayés, surtout du point de vue du client. Les fournisseurs de services ont noté quelques différences, notamment le fait que les clients de forfaits payables à l'avance ne font généralement pas l'objet de vérification de crédit ou n'ont pas à faire de dépôt de garantie. Cependant, le Conseil estime que ces différences sont mineures et que ces forfaits ont beaucoup plus de points en commun avec les forfaits postpayés qu'avec tout autre forfait prépayé comme les cartes prépayées ou les forfaits payables à l'utilisation. Plus important encore, certains services payables à l'avance ont les mêmes risques de factures-surprises que les services postpayés, compte tenu de la possibilité d'avoir à verser des frais d'utilisation excédentaire qui dépassent le solde prépayé<sup>13</sup> et du fait que les clients de ces contrats pourraient encore devoir verser des frais de résiliation anticipée. De plus, étant donné que certains clients peuvent avoir des contrats d'une durée fixe pouvant aller jusqu'à un an, certains services payables à l'avance ne sont pas de la même nature transactionnelle que les cartes prépayées ou les services payables à l'utilisation.

---

<sup>12</sup> TNS Canada, *Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil, 2016*, page 25

<sup>13</sup> Les frais d'utilisation excédentaire sont définis dans le Code comme des « frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service ».

94. Le Conseil fait remarquer que les forfaits payables à l'avance ne sont pas tous structurés de la même façon, et qu'il serait donc difficile de tous les traiter de la même façon aux termes du Code.
95. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il est approprié de **modifier** le Code en élargissant la pleine protection des services postpayés garantis par le Code à tous les services qui peuvent être facturés, en totalité ou en partie, après leur utilisation, et pour lesquels des frais d'utilisation excédentaire au-delà du solde prépayé peuvent être engagés.
- Si un service satisfait à ce critère, on considère qu'il est postpayé et qu'il est donc assujéti aux sections du Code portant sur les services postpayés, sans égard à la commercialisation ou à la description qu'en fait le FSSF.
  - Ceci protégera les clients qui sont exposés à un risque plus élevé de factures-surprises comparativement aux services prépayés traditionnels.
96. Pour traduire ce changement stratégique dans le Code, le Conseil **modifie** les définitions de « services prépayés » et de « services postpayés » de la façon suivante :
- **Services prépayés** : Services sans fil achetés avant d'être utilisés seulement, par exemple cartes prépayées et services payables à l'utilisation.
  - **Services postpayés** : Services sans fil qui peuvent être facturés en tout ou en partie après l'utilisation, par exemple au moyen d'une facture mensuelle, et qui peuvent faire l'objet de frais d'utilisation excédentaire. Pour une grande clarté, tout forfait payable à l'avance où le fournisseur de services peut facturer le client pour une partie ou la totalité des frais après l'utilisation des services ou pour lequel le client peut engager des frais d'utilisation excédentaire au-delà du solde prépayé doit être considéré comme un forfait de services postpayés aux fins du Code.
97. Grâce à ces modifications, les sections du Code qui s'appliquaient uniquement aux services postpayés, notamment l'exigence de fournir un RRE et les règles relatives aux modalités principales de contrat, s'appliqueront à tous les forfaits qui correspondent à la définition de services postpayés, dont certains forfaits payables à l'avance.
98. Ces modifications visent à étendre la définition des services postpayés. Par conséquent, pour les cas où la définition des services postpayés s'applique actuellement aux services pour lesquels aucuns frais d'utilisation excédentaire ne peuvent être engagés car ils ont été achetés sur une base illimitée, la définition des services postpayés continuera de s'appliquer.

99. Ces changements auront pour effet de :
- veiller à ce que tous les clients se voient offrir un niveau de protection adéquat fondé sur le risque de recevoir une facture-surprise, sans égard à la commercialisation du forfait par le FSSF;
  - fournir au CPRST des lignes directrices plus claires sur ce qui est considéré comme un service prépayé ou un service postpayé;
  - rendre plus faciles l'obtention et la compréhension de renseignements par un plus large éventail de clients et établir davantage de pratiques opérationnelles favorables aux clients et nécessaires pour que les clients soient mieux en mesure de faire des choix dans un marché compétitif.
100. Le Conseil détermine également que les règles du Code applicables aux services prépayés, notamment l'exigence moins restrictive de la section B.2 du Code concernant la fourniture de renseignements, continue d'être pertinente pour les autres types de services prépayés, comme les cartes prépayées ou les forfaits payables à l'utilisation, ou encore les forfaits payables à l'avance qui ne permettent pas aux clients d'engager des frais d'utilisation excédentaire au-delà du solde prépayé. Les clients qui optent pour ces types de services demeurent moins à risque de recevoir des factures-surprises et peuvent plus facilement résilier leurs contrats, et la nature de ces services demeure plus transactionnelle.

#### **Forfaits à utilisateurs multiples – Consentement et application des limites**

101. Le principal enjeu soulevé dans la présente instance est de savoir quels utilisateurs des forfaits à utilisateurs multiples peuvent consentir à des frais supplémentaires ou à des modifications de leur forfait. Actuellement, le Code exige des FSSF de suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données et les frais d'itinérance une fois que ceux-ci ont atteint respectivement 50 \$ et 100 \$ dans un cycle de facturation mensuel, à moins que le client n'ait consenti explicitement à ce que des frais supplémentaires lui soient facturés. Le Conseil interdit également à un FSSF de modifier les modalités principales d'un contrat de services sans fil postpayés pendant la période d'engagement sans avoir informé le client et obtenu son consentement explicite.
102. De nombreuses parties ont également soulevé la question connexe sur la façon d'appliquer les règles du Code concernant le plafonnement des frais d'utilisation excédentaire de données et des frais d'itinérance aux forfaits à utilisateurs multiples. Certains FSSF ont indiqué qu'ils appliquaient des limites aux appareils et non aux comptes. Par exemple, si un FSSF applique les limites aux appareils, il n'appliquera la limite de 50 \$ de frais d'utilisation excédentaire à un forfait qui couvre cinq appareils que lorsque la facture atteindra 250 \$ de frais d'utilisation excédentaire. Aussi, il n'appliquera la limite de 100 \$ de frais d'itinérance à un forfait couvrant cinq appareils que lorsque la facture atteindra la barre des 500 \$ de frais d'itinérance. Il s'agit de déterminer si le Code exige d'appliquer les limites aux comptes ou aux appareils.

103. Le CPRST a déclaré avoir reçu de nombreuses plaintes de titulaires de comptes (c.-à-d. de personnes qui paient la facture des services sans fil mobiles en question) qui affirmaient ne pas avoir consenti à des frais d'utilisation de données dépassant le plafond de 50 \$, ni à des frais d'itinérance dépassant le plafond de 100 \$. Selon le CPRST, ces plaintes découlaient d'avis envoyés par certains des FSSF aux appareils, liés à un forfait à utilisateurs multiples, qui engageaient des frais d'itinérance de données et autorisaient l'utilisateur de l'appareil, qui n'était pas toujours le titulaire du compte, à consentir aux frais supplémentaires. En partant du principe que les situations ambiguës doivent toujours être interprétées en faveur du client, le CPRST a conclu qu'il fallait interpréter le Code comme indiquant que seuls les titulaires de comptes pouvaient consentir à des frais supplémentaires.
104. Le CCC, la Coalition, le FRPC, l'Union, Vaxination et Vidéotron ont appuyé l'interprétation du CPRST. Eastlink l'a également appuyée, mais a noté que les utilisateurs avec qui les titulaires de comptes ont convenu de partager cette responsabilité devraient pouvoir le faire.
105. Les Canadiens qui ont participé à l'instance étaient généralement d'accord avec le point de vue du CPRST, et certains titulaires de comptes de forfaits à utilisateurs multiples ont déclaré avoir reçu une facture-surprise.
106. L'ACTS, Bell Canada, RCCI et la STC se sont opposées à l'interprétation du CPRST. Elles ont soutenu qu'en s'engageant dans un forfait à utilisateurs multiples, le titulaire du compte accepte de façon implicite la responsabilité des actes, mêmes mineurs, que les utilisateurs des appareils supplémentaires pourraient poser. Les FSSF ont ajouté qu'il est particulièrement important pour les utilisateurs d'appareils de petites entreprises d'être en mesure de consentir aux frais d'utilisation excédentaire.
107. Eastlink, RCCI, la STC et Vidéotron ont fait remarquer qu'elles ont maintenant des fonctions qui permettent aux titulaires de comptes d'empêcher des utilisateurs d'appareils précis d'accepter la facturation de frais d'utilisation excédentaire.
108. Vaxination a indiqué que tous les FSSF devraient mettre en place ce type de protection.
109. En ce qui concerne la façon dont les plafonds sont imposés, le CPRST était d'avis que la limite devrait être de 50 \$ de frais d'utilisation excédentaire pour l'ensemble du compte avant la suspension, et non par appareil lié au compte. Plus précisément, le CPRST a indiqué qu'il avait reçu des plaintes concernant au moins un FSSF qui n'impose pas le plafond de données de 50 \$ ou d'itinérance de 100 \$. Le FSSF calcule plutôt le seuil en multipliant ce montant par le nombre d'appareils sans fil activés compris dans le forfait partagé. Le CPRST a suggéré que le Conseil clarifie que les FSSF sont tenus de suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50 \$ au cours d'un cycle mensuel de facturation et de suspendre les frais d'itinérance lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle mensuel de facturation, et d'appliquer ces seuils par compte et non par appareil activé lié au compte.
110. La Coalition et le FRPC ont appuyé la position du CPRST.

111. Dans l'ensemble, les FSSF n'étaient pas d'accord et ont fait remarquer que généralement ils n'imposent pas le plafond par compte lié à un forfait à utilisateurs multiples. La STC a soutenu qu'autrement le plafond serait atteint trop rapidement, par exemple dans le cas des petites entreprises.
112. Les FSSF ont exposé deux approches différentes pour imposer les plafonds soit a) imposer un plafond à chaque appareil lorsque cet appareil atteint la limite fixée par le Code pour les frais d'utilisation excédentaire ou b) multiplier la limite fixée par le Code par le nombre d'appareils et imposer le plafond lorsque le compte atteint ce montant.
113. Le FRPC a fait valoir que, à des fins d'uniformité et en vertu des sections E.1 (Avis d'itinérance internationale), E.4 (Services sans fil non sollicités) et E.5 (Services mobiles à supplément) du Code, le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil devraient tous deux être avisés lorsqu'un appareil lié à un forfait à utilisateurs multiples est en itinérance dans un autre pays et que seul le titulaire du compte devrait pouvoir accepter les frais supplémentaires liés à des services sans fil non sollicités et à des services mobiles à supplément.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

114. Le Conseil estime que la principale question est de savoir qui est le « client » lorsqu'il s'agit d'interpréter le Code dans le contexte d'un contrat à utilisateurs multiples, soit l'utilisateur de l'appareil et/ou le titulaire du compte, pour déterminer qui peut consentir aux modifications et aux frais supplémentaires.
115. Le Code doit proposer une approche uniforme au sujet de déterminer qui peut accepter des frais supplémentaires, qui peut accepter les modifications au contrat et aux documents connexes apportées par leur FSSF, et qui doit être avisé. En général, les pratiques favorables au client sont celles qui s'assurent que le titulaire du compte, à titre de payeur de la facture, soit informé et qu'il contrôle son compte en tout temps, pour qu'il puisse éviter de recevoir une facture-surprise.
116. Les modèles de consentement utilisés actuellement par certains FSSF exposent les titulaires de comptes à d'importantes factures-surprises, un enjeu qui ressort des plaintes au dossier de la présente instance. De plus, le Conseil remarque que le CPRST interprète déjà le Code de façon à ce qu'il protège autant les titulaires de comptes liés à un forfait à utilisateurs multiples que les clients ayant un forfait individuel.
117. Le Conseil estime que l'interprétation du CPRST pour déterminer qui est apte à consentir à des frais d'utilisation excédentaire est conforme aux objectifs du Code et aux directives générales en matière d'interprétation qui y sont établies. Ainsi, le Conseil clarifie que seul le titulaire du compte, ou l'utilisateur autorisé par le titulaire du compte (utilisateur autorisé), peut consentir à des frais supplémentaires d'utilisation excédentaire de données ou à des frais d'itinérance dépassant le plafond.

118. L'approche utilisée par certains FSSF relativement aux plafonds de frais d'utilisation excédentaire expose aussi les clients à d'importantes factures-surprises en raison de leur calcul fondé sur le nombre d'appareils liés à un forfait à utilisateurs multiples. Le Code ne prévoit pas l'application de ce plafond par appareil. La multiplication du plafond par le nombre d'appareils pour déterminer la suspension des frais réduit de beaucoup la protection du Code dont bénéficie le client. Dans la mesure où le Code a une position ambiguë sur cette question, le Conseil estime que l'interprétation par le CPRST est conforme aux objectifs du Code et aux directives générales en matière d'interprétation qui y sont établies, car elle dissipe l'ambiguïté en faveur du client en limitant le risque de factures-surprises. Par conséquent, le Conseil clarifie que la limite associée aux frais d'itinérance (section E.2 du Code) et la limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données (section E.3 du Code) sont atteintes lorsque le compte engage un total combiné de 100 \$ de frais d'itinérance ou de 50 \$ de frais d'utilisation excédentaire de données.
119. De plus, le Conseil clarifie que les titulaires de comptes, qui sont en définitive responsables du paiement de la facture, doivent par défaut être la seule autorité pouvant accepter des frais supplémentaires de données ou d'itinérance, s'ils dépassent la limite. Les FSSF peuvent autoriser les titulaires de comptes à modifier la règle par défaut et à désigner des utilisateurs d'appareils supplémentaires comme utilisateurs autorisés à accepter des frais supplémentaires une fois la limite atteinte et peuvent par la suite autoriser les titulaires de comptes à annuler leur désignation d'utilisateurs autorisés. Toutefois, les FSSF doivent veiller à ce que toute désignation permise par un titulaire de compte soit faite de manière éclairée et explicite. Le Conseil rappelle aux FSSF qu'en cas de plaintes, le fardeau leur incombe pour établir que les désignations d'utilisateurs autorisés ont été faites de manière éclairée et explicite.
120. Le Conseil estime que les FSSF peuvent mettre en place différentes méthodes pour obtenir un consentement, du moment qu'elles respectent les conclusions ci-dessus.
121. Le Conseil s'attend également à ce que les FSSF s'assurent que tous les utilisateurs d'appareils visés par un forfait à utilisateurs multiples soient avisés lorsque les limites associées aux frais d'itinérance ou les limites associées aux frais d'utilisation excédentaire sont atteintes, à moins que le titulaire du compte n'ait spécifié autrement.
122. Le Conseil clarifie aussi que seul le titulaire du compte, ou l'utilisateur autorisé, peut consentir à des modifications des modalités principales du contrat (section D.1 du Code) et qu'il doit être avisé des modifications des autres modalités du contrat ou des documents connexes (section D.2 du Code). De même, le Conseil clarifie que seul le titulaire du compte, ou l'utilisateur autorisé, peut accepter des frais pour des services sans fil non sollicités (section E.4 du Code), et que le titulaire du compte ainsi que l'utilisateur de l'appareil en itinérance doivent être informés lorsqu'un appareil est en itinérance dans un autre pays (section E.1 du Code).

123. Afin de veiller à ce que ces clarifications soient reflétées à l'avenir dans le Code même, la définition de client doit correspondre explicitement à la réalité des forfaits à utilisateurs multiples. Cet élément est particulièrement important pour les dispositions du Code relatives aux avis (sections D.2 et E.1), au consentement explicite d'engager des frais supplémentaires ou d'acheter des services supplémentaires (sections E.2, E.3 et E.4) et au consentement explicite de modifier une modalité principale du contrat (section D.1). Ceci aidera également à répondre aux préoccupations concernant les règles du Code qui s'appliquent aux forfaits à utilisateurs multiples, particulièrement celles qui touchent les avis, les limites de données et le consentement des clients aux modifications apportées aux forfaits ou aux services.
124. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il est approprié de refléter ces clarifications dans le Code en y **modifiant** la définition de « client » et en y ajoutant de nouvelles définitions pour le titulaire de compte, l'utilisateur de l'appareil et l'utilisateur autorisé, et en les utilisant de manière appropriée. Les définitions de ces termes sont les suivantes :

Titulaire de compte : La personne responsable du paiement en vertu du contrat.

Utilisateur autorisé : Un utilisateur d'un appareil qui a été autorisé par le titulaire du compte à accepter des frais supplémentaires au compte ou à modifier des modalités principales du contrat.

Client : Une personne ou une petite entreprise qui s'abonne à des services sans fil, y compris le titulaire du compte, l'utilisateur de l'appareil et l'utilisateur autorisé.

Utilisateur de l'appareil : Une personne, y compris l'utilisateur autorisé, qui utilise un appareil lié à un contrat.

### **Langage simple**

125. Le Code sur les services sans fil exige que les FSSF communiquent avec leurs clients en langage simple et qu'ils s'assurent que leurs contrats écrits et les documents connexes sont rédigés dans un langage clair que les clients peuvent facilement lire et comprendre, ce qui implique l'utilisation d'une police de caractère facile à lire.
126. Les consommateurs individuels, les groupes de défense des consommateurs et les FSSF ont fait valoir que la clarté et le langage simple sont toujours importants. Pavlovic et autres ainsi que le CPRST ont indiqué que, pour répondre à un marché de plus en plus saturé d'information, le Code doit déterminer quand et comment les FSSF doivent fournir de l'information aux clients.

127. La Coalition, le CPRST et l'Union ont indiqué que le Conseil devrait fournir un guide détaillé sur l'interprétation de la section relative au langage simple du Code. Dans son guide annoté, le CPRST énonce les questions et les critères précis qui servent à déterminer si un FSSF s'est conformé à l'obligation d'utiliser un langage simple. Les outils d'évaluation du CPRST font référence au guide langagier *Le guide du rédacteur* du gouvernement du Canada, qui explique comment communiquer en langage simple (à l'écrit et à l'oral).

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

128. Le Conseil estime que la communication claire continue d'être importante et que le marché des services sans fil de plus en plus saturé d'information peut représenter un défi pour les clients qui cherchent de l'information et qui veulent prendre des décisions éclairées au sujet de leurs services sans fil.
129. En ce qui a trait à cette disposition du Code, le Conseil estime qu'il serait plus approprié d'offrir certaines directives supplémentaires concernant le langage simple en énonçant précisément les exigences de ce style de communication, notamment le fait que les FSSF doivent fournir de l'information claire, opportune et exacte aux clients.
130. Toutefois, il n'est pas nécessaire d'ajouter au Code des indications outre que celle-ci, compte tenu que le guide annoté du CPRST fournit une orientation claire, adéquate et facilement accessible sur la façon de communiquer en langage simple.
131. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il est approprié de **modifier** le Code pour qu'il exige des FSSF de communiquer avec leurs clients non seulement en langage simple, mais aussi de manière claire, opportune et exacte.

#### **Services illimités**

132. Le Code interdit aux FSSF de facturer à leurs clients des frais d'utilisation excédentaire pour des services achetés sur une base illimitée. Il exige aussi que les FSSF expliquent clairement les limites associées à ces forfaits dans le cadre de leur politique d'utilisation équitable.
133. Le FRPC et l'Union ont indiqué que le Code devrait utiliser le terme « illimité » uniquement lorsqu'aucune limite ni aucuns frais d'utilisation excédentaire ne sont imposés à un service.
134. Le FRPC a fait valoir que, malgré le fait que le Code interdit déjà aux FSSF de facturer des frais d'utilisation excédentaire pour des services achetés sur une base illimitée, certains FSSF ont néanmoins facturé des frais d'utilisation excédentaire pour des forfaits illimités après avoir expliqué les frais d'utilisation excédentaire de leur politique d'utilisation équitable.

135. D'un autre côté, Vaxination a déclaré que la définition de « illimité » ne requiert pas de modification. Vaxination était d'avis que les consommateurs doivent plutôt être éduqués sur ce que signifie exactement un service « illimité » et sur ce qu'ils doivent chercher dans les détails des contrats de services sans fil.
136. Bell Canada a indiqué qu'elle n'a pas de limite d'utilisation dans ses forfaits illimités, mais a appuyé le dévoilement des limites d'utilisation des services illimités. Toutefois, en réponse à une question visant à savoir si un tel dévoilement devait être inclus dans le RRE, Bell Canada a précisé qu'il ne serait peut-être pas pratique d'ajouter des renseignements additionnels dans le RRE en raison du manque d'espace.
137. RCCI et la STC ont exprimé des inquiétudes semblables sur le fait d'allonger davantage le RRE.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

138. Le Code exige que les limites d'un service acheté sur une base illimitée soient clairement énoncées selon la politique d'utilisation équitable pour que le client soit conscient des répercussions lorsque la limite de son forfait est atteinte.
139. Le Conseil estime qu'une plus grande clarté au point de vente concernant les limites qu'un FSSF impose sur ses forfaits illimités, comme la réduction de la vitesse des données lorsque le volume prédéterminé de consommation de données est atteint, serait profitable pour le client et contribuerait à l'objectif du Code de rendre les contrats de services sans fil plus faciles à comprendre pour les clients.
140. Le Conseil estime que le RRE est le meilleur endroit pour souligner cette information puisqu'il peut aider les clients à comprendre rapidement un élément essentiel de leur forfait illimité. Le Conseil fait remarquer que le RRE peut contenir jusqu'à deux pages et estime que cela laisse suffisamment d'espace pour y mettre toute l'information requise.
141. Le Conseil détermine qu'il est approprié de **modifier** le Code afin d'exiger des FSSF de s'assurer que le RRE inclut la description de toutes les limites imposées aux services achetés sur une base illimitée.
142. Le Conseil réitère que les FSSF ne sont pas autorisés à appliquer des frais d'utilisation excédentaire à des forfaits achetés sur une base illimitée, et ce, sans exception, et que le fait de dévoiler des frais d'utilisation excédentaire ne rend pas cette exigence caduque.

### **Contrat de services postpayés**

143. Le Code veille à ce que les clients des services postpayés reçoivent une copie permanente de leur contrat et des documents connexes et explique l'information qui doit figurer dans ces documents.

### **Format du contrat**

144. L'ACTS, Bell Canada, Freedom Mobile, RCCI, la STC et Vidéotron ont soutenu que même si le Code autorise que la copie permanente du contrat soit en format électronique, le Conseil devrait déterminer dans le présent examen, comme il l'a fait dans le Code des fournisseurs de services de télévision (FSTV)<sup>14</sup>, « qu'il ne serait pas approprié d'imposer que la copie permanente de l'entente soit en format papier ». Certains FSSF ont soutenu que le mode par défaut devrait être électronique, alors que d'autres ont suggéré que chaque FSSF devrait avoir le droit de décider.
145. Vaxination a indiqué qu'il faudrait explicitement demander aux clients le format qu'ils préfèrent. L'Union et Vidéotron étaient d'avis que les clients devraient avoir le choix définitif. La Coalition était du même avis, mais a ajouté que les clients qui optent pour le format papier ou pour un autre format devraient les recevoir gratuitement.
146. Le CPRST a noté que pendant ses recherches, il a remarqué que les copies permanentes et les documents connexes des contrats envoyés en format électronique aux clients qui le souhaitaient n'étaient pas des copies non modifiables. Le CPRST a fait remarquer que certains FSSF envoyaient aux clients un lien vers leurs sites Web où ils pouvaient consulter les documents connexes. Le CPRST a demandé que le Conseil clarifie si cette façon de faire est acceptable ou non; selon le CPRST, cette pratique est inacceptable compte tenu de l'importance de ces documents.
147. Vaxination a indiqué que la copie permanente doit être conservée par le client, et non dans l'infrastructure réseau du FSSF.
148. Le FRPC a soutenu qu'il n'y a pas de limite quant à la longueur d'un contrat et que toutes les modalités devraient figurer au contrat et ne pas être affichées uniquement sur le site Web des FSSF.
149. Le CPRST a indiqué avoir remarqué que dans certains contrats, les clients qui signent n'ont pas d'autres choix que d'accepter de recevoir leur copie permanente et les documents connexes en format électronique. Il a demandé que le Conseil clarifie si cette façon de faire est acceptable ou non.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

150. Dans le Code des FSTV, le Conseil a déterminé que « en tout temps pendant la période d'engagement, le FSTV doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie [permanente] de l'entente dans un format (papier ou électronique) au choix du client ».

---

<sup>14</sup> Voir le paragraphe 57 de la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1.

151. Le Conseil a aussi défini le terme « copie permanente » dans le Code des FSTV comme étant « une copie non modifiable (p. ex. sur papier ou en format PDF<sup>15</sup>) de l'entente, exempte d'hyperliens modifiables par le FSTV, à compter de la date de signature ou de la date de la dernière modification ».
152. Le Conseil estime que les clients devraient choisir activement le format de la copie permanente de leur contrat (électronique ou papier) et qu'ils devraient continuer à la recevoir sans frais, peu importe le format choisi. Cette pratique, en plus d'être en conformité avec l'approche adoptée par le Conseil dans le Code des FSTV, cadrerait aussi avec l'un des objectifs du Code sur les services sans fil qui est de faciliter l'obtention et la compréhension des informations par les clients.
153. Par conséquent, le Conseil **modifie** le Code pour imposer aux FSSF l'obligation de fournir au client, sur demande et sans frais, une copie permanente du contrat dans un format (papier ou électronique) au choix du client, en tout temps pendant la période d'engagement, et il apporte un changement à la définition du terme « copie permanente » pour préciser qu'il s'agit d'une copie non modifiable du contrat, qui ne comprend pas d'hyperliens vers du contenu modifiable par le FSSF.
154. Lors de la vérification de la conformité des FSSF au Code dans le cadre du suivi de l'instance de la politique réglementaire de télécom 2013-271, le Conseil a estimé que les FSSF qui demandaient à leurs clients de signer un contrat normalisé dans lequel ces derniers renonçaient aux droits qui leur sont conférés en vertu du Code n'appliquaient pas le Code comme il le faut, car cette pratique ne cadre pas avec l'exigence selon laquelle le consentement doit être éclairé et explicite.

#### **Modalités principales du contrat**

155. Le CPRST a indiqué que, selon son interprétation des intentions du Conseil, l'objectif de cerner les « modalités principales » et les « autres modalités du contrat » était d'établir une distinction entre les aspects des services sans fil qui étaient essentiels ou indispensables pour la plupart des clients (c.-à-d. le service même) et ceux qui étaient complémentaires comme les politiques sur la protection des renseignements personnels et les coûts ponctuels. Il faudrait indiquer les modalités principales du contrat aux clients de manière claire et explicite pour qu'ils sachent que ces éléments ne peuvent pas être modifiés unilatéralement. De plus, ces informations devraient être présentées dans le contrat et le RRE.
156. Le CPRST a également fait remarquer que certains FSSF semblent maintenant décrire les éléments du contrat portant sur les données comme étant des « services supplémentaires » et a constaté que, si cette pratique était autorisée par le Code, le FSSF pourrait unilatéralement réduire les données dans le forfait du client ou augmenter le taux s'appliquant aux données pendant la durée du contrat. Le CPRST a signalé avoir reçu 77 plaintes depuis décembre 2013 au sujet de changements apportés unilatéralement aux éléments des contrats de services portant sur les

---

<sup>15</sup> PDF désigne le format de document portable.

données. Le CPRST a de plus noté qu'il a même vu des cas où il n'y avait aucune modalité principale du contrat liée aux services et que l'ensemble des services fournis avaient été présentés par le FSSF comme étant des « services supplémentaires ». Le CPRST a fait remarquer que ce changement dans les pratiques commerciales a eu des répercussions importantes sur les consommateurs et leur capacité à se prévaloir des droits prévus à la section D.1 du Code sur les services sans fil. Selon le CPRST, les données devraient être considérées comme un élément essentiel du service dans les cas où le client le perçoit ainsi.

157. Vaxination a indiqué que les modalités s'appliquant aux services vocaux, de messagerie texte et de données devraient être considérées comme étant des modalités principales du contrat. L'Union a précisé que la présentation de ces informations de manière explicite ne répondrait pas aux besoins futurs des clients aussi bien sur le plan des éléments prisés par ces derniers que sur celui des autres aspects du service qu'il faudrait éventuellement protéger.
158. La Coalition a indiqué que les frais mensuels minimaux, la limite d'utilisation et la vitesse de transmission des données devraient être visés par les modalités principales du contrat, et que les modifications apportées aux politiques sur l'utilisation équitable et la protection des renseignements personnels s'appliquant à ces services devraient également être considérées comme étant des modalités principales du contrat.

#### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

159. Le dossier de la présente instance démontre clairement que certains FSSF et la plupart des clients sont en désaccord sur la question de ce que constituent les modalités principales du contrat, notamment lorsqu'il s'agit des données.
160. Le Conseil estime que la principale question est de déterminer quelle est l'interprétation appropriée du terme « modalités principales du contrat » telle qu'elle est utilisée dans le Code.
161. Pour éviter des situations où les clients se trouvent dans l'obligation de respecter des contrats de longue durée comportant des frais élevés de résiliation anticipée tout en étant assujettis à l'augmentation unilatérale du prix des services principaux ou à la réduction de la quantité de ces services, le Code interdit la modification des modalités principales du contrat sans le consentement du client. Cependant, cette interdiction ne s'applique pas aux fonctionnalités facultatives.
162. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil estimait que les clients avaient besoin d'avoir la certitude qu'aucune modification ne serait apportée aux modalités qui font partie intégrante du contrat sans leur consentement explicite pendant la période d'engagement. Les modalités principales devaient donc porter sur les services, autres que les services facultatifs, que le client avait acceptés au moment de la signature du contrat. Le forfait de services comprenait d'habitude des minutes d'appels, des messages textes et des données (en 2014, 64 % des abonnés des services sans fil avaient un élément sur les données

prévu dans leurs forfaits; en 2015, cette proportion a augmenté pour atteindre 74 %) <sup>16</sup>. Cependant, ces services n'étaient pas directement mentionnés dans le Code comme des services « principaux ». Cette approche avait l'avantage de tenir compte de l'évolution des services principaux offerts, mais elle a peut-être introduit un certain niveau d'ambiguïté dans le Code.

163. Les services facultatifs, comme l'indique clairement la définition de ce terme dans le Code, devaient comprendre des services comme la messagerie vocale et l'identification de l'appelant que les clients pouvaient acheter ou annuler en tant que services complémentaires sur une base mensuelle sans que leurs frais mensuels minimaux ou leur forfait de base de services sans fil soient modifiés. Les services d'itinérance sont un autre exemple des fonctionnalités facultatives qui peuvent être modifiées de temps en temps et qui ne font pas partie intégrante du contrat initial signé par la plupart des clients.
164. En maintenant le principe selon lequel toute ambiguïté possible dans le Code doit être interprétée en faveur du client, et conformément à l'ensemble des objectifs du Code, le Conseil clarifie que, au minimum, les modalités portant sur les services vocaux, les services de messagerie texte et les services de données qui sont fournis doivent être considérées comme faisant partie des modalités principales d'un contrat si le client a donné son accord à un contrat qui prévoit la fourniture de ces services tout au long de la période d'engagement. Le fait que le client ait accepté un tel contrat indique fortement que ces services, fournis selon les limites et les taux prévus, font partie intégrante de ce contrat. Cette interprétation signifie entre autres qu'un forfait d'utilisation de données accepté par un client ne peut pas être modifié pendant la durée du contrat sans son consentement.
165. En interprétant le terme de cette manière, cela limite le risque de factures-surprises et veille à ce que les clients ne soient pas forcés d'accepter des changements qu'ils n'avaient pas prévus et qui les obligeraient à payer plus pour des services ou recevoir moins de services d'une part, ou à annuler un contrat qui ne répond plus à leurs besoins et qui risquerait de les exposer à des frais de résiliation anticipée d'autre part. Grâce à cette interprétation, il ne devrait pas être possible de proposer des contrats de services sans fil qui ne contiennent aucune modalité principale, comme il a été constaté par le CPRST.
166. Même si les FSSF peuvent proposer aux clients des services ou des fonctions supplémentaires de durée limitée, il est difficile d'atteindre les objectifs du Code si la simple utilisation du terme « services supplémentaires » peut permettre aux FSSF de contourner les exigences relatives aux modalités principales du contrat dans les cas où ces services sont fournis tout au long de la durée de l'entente.

---

<sup>16</sup> Voir le *Rapport de surveillance des communications du CRTC de 2016*, page 306.

167. Afin d'assurer que cette clarification soit reflétée à l'avenir dans le Code même, les définitions des « modalités principales du contrat » et des « services facultatifs » devraient être modifiées pour refléter l'importance relative des différents aspects du contrat à la vaste clientèle. Cela aidera davantage à répondre aux préoccupations concernant l'application du Code aux différents aspects des contrats de services sans fil, particulièrement les aspects touchant les forfaits de données.
168. Par conséquent, le Conseil **modifie** la définition de « modalités principales du contrat » pour indiquer explicitement les services visés par le contrat, tels que les services vocaux, de messagerie texte et de données, que le client a acceptés au moment de conclure le contrat et qu'il recevra pendant toute la durée du contrat. La définition de « services facultatifs » sera également modifiée pour refléter la clarification selon laquelle les achats ponctuels de services supplémentaires qui ne sont pas ajoutés pendant toute la durée du contrat ne constituent des modalités principales du contrat.

#### **Clarifications relatives aux contrats de type balance et aux contrats de durée indéterminée**

169. La STC et Vaxination ont demandé au Conseil d'intégrer dans le Code ses clarifications sur la façon dont le Code s'applique aux contrats de type balance. Aucune partie n'a mentionné les clarifications relatives aux contrats de durée indéterminée.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

170. Les parties ayant formulé des observations dans le cadre de l'instance ne se sont pas opposées à l'incorporation dans le Code de toute décision de suivi dans le cadre de l'examen.
171. Pour tenir compte des clarifications indiquées dans la politique réglementaire de télécom 2013-598, le Conseil réitère que l'obligation de fournir une copie permanente du contrat, établie dans les sections B.1(i)a) et B.1(i)b) du Code sur les services sans fil, ne s'applique pas lorsque le contrat est renouvelé automatiquement.
172. Le Conseil détermine en outre que le libellé des sections B. (Contrats et documents connexes) et C. (Résumé des renseignements personnels) du Code doit être modifié pour tenir compte des clarifications indiquées dans la politique réglementaire de télécom 2013-586, selon lesquelles :
- la réduction des frais de résiliation anticipée ne doit pas obligatoirement se faire en montants égaux chaque mois si ces frais i) ne dépassent jamais le montant fixé dans le Code sur les services sans fil, ii) sont ramenés à 0 \$ au cours d'une période d'au plus 24 mois et iii) sont réduits chaque mois d'une manière qui est claire, transparente et prévisible aux yeux d'un client.

- Les FSSF doivent indiquer dans leurs contrats de type balance soit a) le montant minimal de la réduction mensuelle des frais de résiliation anticipée ou b) le pourcentage qui sera utilisé pour déterminer la réduction mensuelle des frais de résiliation. De plus, pour veiller à la clarté des informations, dans les cas où le montant des frais de résiliation anticipée n'est pas indiqué en dollars, les FSSF doivent présenter un exemple, dans le contrat et le RRE, montrant la façon dont ces frais sont calculés.

#### **Délai à respecter lors de la transmission du contrat et des documents connexes**

173. Le CPRST a noté que la période de 15 jours civils à compter de la date de la signature du contrat qui est accordée actuellement aux FSSF pour envoyer le contrat ainsi que les documents connexes au client fait peut-être que ce dernier trouve difficile de vérifier si le contrat écrit correspond à sa compréhension de l'entente conclue. De plus, le CPRST a indiqué que ce délai pourrait également compliquer l'utilisation de la période d'essai par le client.
174. Le CPRST a ajouté que les documents connexes, comme les politiques sur la protection des renseignements personnels et sur l'utilisation équitable, ne sont pas toujours transmis aux clients en même temps que les contrats et que, à son avis, ces documents contiennent des informations importantes. Le CPRST a soutenu qu'il faut veiller à ce que ces documents soient fournis aux clients en même temps que les contrats dans tous les cas.
175. La Coalition a indiqué que les contrats et les documents connexes devraient être transmis par courriel immédiatement ou envoyés par la poste dans les 24 heures s'il s'agit d'un contrat à distance. Elle a ajouté que tout contrat qui n'a pas été signé en personne doit être transmis immédiatement (par courriel ou par la poste) au client pour veiller à ce qu'il soit reçu bien avant la fin de la période d'essai.
176. Le CSSSC, MAC ainsi que Middleton et Shepherd ont soutenu que les contrats électroniques devraient être remis presque instantanément au client.
177. L'Union était d'avis que les délais de transmission de ces documents, en format papier ou électronique, devraient être aussi courts que possible.
178. Bell Canada, Eastlink et SaskTel ont noté que les contrats électroniques peuvent être transmis par courriel aux clients presque instantanément. Vidéotron a fait remarquer qu'elle transmet la version électronique de ses contrats dans les cinq jours ouvrables. La STC a soutenu qu'un délai de sept jours serait raisonnable.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

179. Conformément au Code, les clients doivent recevoir la copie permanente de leur contrat a) immédiatement, si conclu en personne ou b) dans les 15 jours civils si le contrat n'a pas été conclu en personne (p. ex. par téléphone ou en ligne).

180. Des éléments de preuve indiquent qu'un long délai de réception du contrat par le client peut l'empêcher de profiter de la période d'essai et de déterminer si les services et les documents correspondent à ses attentes et à sa compréhension des modalités. Lorsque les clients ne peuvent pas bénéficier de ces protections, il est difficile d'attendre les objectifs du Code.
181. Par conséquent, le Conseil **modifie** le Code pour exiger que, dans les cas où le client choisit de recevoir son contrat électroniquement, le contrat lui soit envoyé au plus tard un jour ouvrable suivant sa conclusion, que ce soit en personne, en ligne ou par téléphone.
182. En ce qui concerne les clients qui choisissent de recevoir une version en papier de leur contrat, les exigences actuelles continuent à s'appliquer et ce document doit être remis dans les 15 jours civils suivant la conclusion du contrat. Cependant, le Conseil s'attend à ce que la réception de la copie en papier, si elle a lieu après ce délai, n'empêche pas le client de se prévaloir de la période d'essai, et que les FSSF doivent prolonger la période d'essai de manière appropriée dans de telles circonstances.

## **RRE**

183. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil estimait que les clients trouvaient souvent que certains éléments des contrats des services sans fil prêtaient régulièrement à confusion et que, par conséquent, cette situation donnait lieu à des différends entre les clients et les FSSF. Le Conseil avait donc déterminé que les FSSF devaient fournir non seulement les informations exigées lors de la conclusion des contrats postpayés (section B.1 du Code), mais aussi un RRE contenant des renseignements particulièrement importants d'au plus deux pages quand ils remettent une copie permanente du contrat au client.

### **Présentation d'un RRE avant la conclusion d'un contrat**

184. La Coalition, le FRPC, Middleton et Shepherd, Pavlovic et autres, et l'Union ont indiqué que le RRE devrait être remis au client sur demande avant l'achat et devrait avoir la valeur d'une proposition concrète de la part du FSSF pour que le consommateur puisse s'en servir pour comparer ses options d'achat.
185. Les FSSF se sont opposés à la proposition en indiquant qu'ils mettent déjà à la disposition des consommateurs, en ligne et dans les magasins, des informations sur les forfaits et les promotions proposés.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

186. Pendant l'audience sur la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil avait examiné une proposition comparable. Il avait déterminé, cependant, que l'obligation de présenter un RRE avant la conclusion d'un contrat imposerait un fardeau important aux FSSF, tant sur le plan financier que sur celui des ressources.

187. Le Conseil estime que les parties à la présente instance n'ont pas présenté des éléments démontrant que la situation a évolué depuis l'entrée en vigueur du Code d'une manière qui laisserait croire que les avantages associés à la présentation d'un RRE aux consommateurs avant l'achat compenseraient le fardeau qui serait imposé aux FSSF.
188. Les informations présentées dans le RRE peuvent aider les consommateurs à comparer les produits et les services proposés par les FSSF. Cependant, la façon dont un FSSF choisit de promouvoir ses services peut être considérée comme étant un facteur de différenciation concurrentielle. Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne convient pas d'imposer aux FSSF l'exigence de fournir sur demande un RRE aux clients avant la conclusion d'un contrat.
189. Le Conseil note que les clients des services sans fil ont accès à des outils qui leur permettent de comparer leurs options d'achat. Il est facile de trouver ces outils en ligne, par exemple, et le Conseil encourage les consommateurs à s'en servir pour comparer les services sans fil proposés. Des liens vers un certain nombre de ces outils se trouvent sur le [site Web du Conseil](#).

#### **Utilisation du RRE pour présenter les principaux éléments d'un contrat**

190. Le CPRST a indiqué avoir constaté que certains FSSF n'utilisaient pas le RRE pour présenter les principaux éléments du contrat conformément au Code sur les services sans fil, car ils intégraient ce document dans le contrat ou l'utilisaient en tant que contrat. Le CPRST a demandé au Conseil de clarifier que le RRE, qui est le sommaire des principaux éléments du contrat, doit être remis aux clients en plus du contrat. À cet égard, la Coalition a mentionné que l'utilisation du RRE de cette façon va à l'encontre de l'objectif principal du RRE qui est d'aider les clients à mieux comprendre le contrat des services sans fil, même s'il n'est pas remis séparément.
191. Le STC a soutenu que la pratique adoptée par les FSSF de concevoir leur entente d'une manière qui évite la reproduction ou la description des modalités présentées dans le RRE dans d'autres documents du contrat était conforme avec le Code sur les services sans fil.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

192. Le Conseil avait déterminé dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil que les FSSF devraient disposer d'une marge de manœuvre pour décider si le RRE doit être un document distinct ou s'il doit figurer de façon bien visible sur les deux premières pages du contrat écrit. Cependant, le libellé du Code même décrit le RRE comme étant un document qui résume les plus importants éléments du contrat. Il ne s'ensuit pas que le RRE peut remplacer le contrat, en tout ou en partie.

193. Par conséquent, le Conseil clarifie que le RRE est un résumé indépendant des plus importants éléments du contrat, qu'il soit présenté comme un document distinct ou sur les premières pages du contrat écrit. Le Conseil ajoute que le fait de fournir des informations dans le RRE ne dispense pas le FSSF de l'obligation de fournir des informations comparables ou identiques dans le contrat écrit. Cette interprétation résout toute ambiguïté possible dans le Code en faveur des clients et cadre davantage avec les objectifs du Code.
194. Dans la politique sur le Code des FSTV, le Conseil a déterminé que le fait de fournir des informations dans le RRE ne dispense pas le fournisseur de l'obligation de fournir des informations comparables ou identiques dans le contrat écrit. L'introduction d'un libellé qui est similaire à celui qui a été utilisé dans le Code des FSTV éclaircira ce point.
195. Par conséquent, le Conseil **modifie** le libellé du Code pour tenir compte de cette clarification, en mentionnant explicitement que le fait de fournir des informations dans le RRE ne dispense pas le fournisseur de l'obligation de fournir des informations comparables ou identiques dans le contrat écrit.

#### **Modifications apportées aux contrats et aux documents connexes**

196. Le Code interdit aux FSSF de modifier toute modalité principale du contrat d'un service sans fil postpayé pendant la période d'engagement sans le consentement éclairé et explicite du client sauf si ce changement favorise clairement le client en réduisant les frais d'un service ou en augmentant la limite d'utilisation d'un service. Le client a le droit de refuser tout changement à une modalité principale du contrat. En ce qui concerne les modifications aux autres modalités du contrat, le FSSF doit fournir un avis de 30 jours civils au client avant de les apporter.
197. Bell Canada a indiqué que si le Conseil détermine que les données constituent une modalité principale du contrat, les clients seraient tenus de payer des frais de résiliation anticipée pour modifier la composante de données de leur forfait pendant la période de l'entente<sup>17</sup>.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

198. Le Conseil estime que la position de Bell Canada semble être fondée sur une interprétation du Code selon laquelle un changement aux modalités principales du contrat proposé par toute partie constitue la résiliation du contrat initial et son remplacement par un nouveau contrat.
199. Le Code n'aborde pas explicitement les modifications demandées par le client aux modalités principales du contrat. Le cadre présenté dans la section D. du Code s'applique uniquement aux modifications apportées au contrat par le FSSF.

---

<sup>17</sup> Voir l'examen du Code sur les services sans fil, transcription de l'audience, 7 février 2017, ligne 1555.

200. Le Conseil estime que les mesures de protection prévues par le Code n'empêchent pas les clients de demander une modification d'une modalité principale du contrat en fonction de leurs besoins et qu'un tel changement ne constitue pas forcément une occasion d'appliquer les frais de résiliation anticipée (comme l'indique le Code).
201. De plus, le Code indique explicitement que les modifications apportées par un FSSF aux modalités principales du contrat qui sont clairement avantageuses pour le client sont autorisées. Ainsi, le Conseil clarifie que les dispositions du Code portant sur les modifications apportées aux modalités du contrat s'appliquent uniquement aux changements voulus par le FSSF et qu'un changement demandé par le client à une modalité principale de son contrat afin de a) réduire le prix d'un service ou b) augmenter son utilisation autorisée d'un service ne constitue pas une situation où les frais de résiliation anticipée peuvent être appliqués si le FSSF accepte d'apporter le changement en question.

### **Frais d'itinérance**

202. Le Code demande aux FSSF de suspendre les frais d'itinérance au Canada et à l'étranger liés aux données une fois que la limite de 100 \$ est atteinte dans un cycle de facturation mensuel sauf si le FSSF obtient le consentement explicite du client indiquant que celui-ci accepte de payer les frais supplémentaires.

### **Limite associée à l'itinérance vocale**

203. Le CPRST a indiqué que, en 2015-2016, des clients ont fait part de préoccupations concernant les frais d'itinérance à 215 reprises et que 71 % de ces préoccupations se rapportaient à des frais d'itinérance vocale. De nombreux clients se sont plaints qu'ils n'étaient pas au courant que les forfaits d'itinérance de données ne couvraient pas l'itinérance vocale et ont été surpris de recevoir une facture pour ces appels. Le CPRST a reconnu qu'il pourrait être difficile sur le plan technique d'imposer une limite sur l'itinérance vocale. Cependant, il a ajouté que si le Code ne prévoit aucune exigence en la matière, le Conseil pourrait déterminer s'il convient de demander aux FSSF de faire en sorte que les clients soient mieux informés des éventuels frais d'itinérance vocale qui pourraient être facturés.
204. L'Union a présenté plusieurs propositions liées à la question de l'itinérance vocale. Elle a notamment voulu qu'une limite soit établie, que les frais soient annulés la première fois que le client reçoit une facture-surprise en raison des frais d'itinérance vocale et que les FSSF aient l'obligation de permettre aux clients de bloquer l'itinérance vocale et d'aviser les clients des frais d'itinérance au moyen d'un message vocal avant de transmettre l'appel.
205. Les FSSF ont indiqué qu'ils ne reçoivent pas les informations sur l'itinérance vocale en temps réel de leurs centaines de partenaires internationaux, ce qui n'est pas le cas avec les données. Le délai de transmission de cette information est d'un à trois jours et, dans certains cas, la réception des relevés d'appels prend jusqu'à

30 jours. Par conséquent, il est difficile, voire presque impossible sur le plan technique, d'imposer une limite associée aux frais d'itinérance vocale.

206. Les FSSF ont indiqué que les consommateurs ont la possibilité d'acheter un forfait d'itinérance à prix fixe qui leur permet de faire un nombre illimité d'appels lorsqu'ils sont à l'étranger. Ainsi, ils éliminent le risque de recevoir des factures-surprises et ils reçoivent également des avis, conformément au Code, quand ils sont dans un pays étranger.
207. Freedom Mobile a demandé au Conseil de signaler dans sa décision que les FSSF doivent faire preuve de bonne foi en essayant de faire un suivi en temps réel et en avisant les clients des frais d'itinérance vocale. Elle a aussi demandé au Conseil d'autoriser des exceptions lorsque les partenaires étrangers ne veulent pas ou ne peuvent pas participer au processus.
208. La Coalition a indiqué qu'il faudrait imposer une limite associée à l'itinérance vocale et que, pour relever les défis techniques, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) devrait examiner cette question.

#### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

209. Le Conseil avait déterminé dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil qu'il n'était pas nécessaire d'imposer une limite associée aux frais des services vocaux étant donné que ces services sont, en règle générale, bien compris et facilement gérés par les clients. De plus, le Code impose aux FSSF l'exigence de clairement présenter, dans le contrat et le RRE, les services compris dans le contrat ainsi que toute limite sur l'utilisation des services qui pourrait donner lieu à l'application des frais d'utilisation excédentaire ou d'autres frais supplémentaires. Enfin, le Code exige que les clients soient avisés lorsque leur appareil est en itinérance dans un autre pays et que cet avis explique clairement les taux qui s'appliquent aux services vocaux.
210. Le Conseil note que les clients disposent de plusieurs moyens pour gérer leurs factures en ce qui concerne l'itinérance vocale. Par exemple, les FSSF proposent divers forfaits d'itinérance qui prévoient l'utilisation de certaines quantités de services vocaux, de messagerie texte et de données (y compris l'option permettant de faire un nombre illimité d'appels dans certains pays). Les clients peuvent également faire le suivi du temps qu'ils ont passé au téléphone sur leur appareil, ce qui est bien plus facile à faire avec précision que le suivi de l'utilisation des données.
211. Les défis techniques liés à l'imposition d'une limite associée à l'itinérance vocale sont considérables compte tenu des centaines d'ententes sur l'itinérance que les FSSF ont conclues partout dans le monde. Les fonds et les ressources qu'un FSSF serait tenu de consacrer à l'imposition d'une telle limite ne sont pas justifiés dans les circonstances.

212. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'une limite associée à l'itinérance vocale ne devrait pas être imposée en ce moment.
213. De plus, le Conseil estime que les clarifications dans la section E.1 du Code mentionnées dans la présente décision, selon lesquelles les FSSF doivent en plus aviser le titulaire du compte lorsqu'il est en itinérance dans un autre pays, permettront d'éviter des situations où les clients d'un forfait à utilisateurs multiples reçoivent des factures-surprises en raison des frais d'itinérance vocale.

**Application de la limite associée aux frais d'itinérance de données aux forfaits d'itinérance de données**

214. Plusieurs FSSF ont soutenu que la limite de 100 \$ associée aux frais d'itinérance de données ne devrait pas s'appliquer aux clients qui ont sélectionné des services supplémentaires d'itinérance leur donnant la possibilité d'utiliser des services d'itinérance sans limite en échange d'un montant fixe par jour (p. ex. envoi d'un nombre illimité de messages textes et d'images pour 10 \$ par jour pour un mois).
215. La STC a soutenu que la facture des services supplémentaires d'itinérance ne devrait pas être prise en compte dans la limite de 100 \$, car il n'y a pas de risque lié aux factures-surprises dans ces cas.
216. Bell Canada a soutenu que la solution de rechange aux services supplémentaires d'itinérance serait le retour à l'itinérance de données payable à l'utilisation qui était probablement la cause initiale des factures-surprises. Les services supplémentaires d'itinérance sont demandés par les clients avant leur voyage et ils leur permettent de contrôler les dépenses et d'éviter ainsi des factures-surprises.
217. Vaxination a déclaré qu'il faut apporter des précisions relatives aux FSSF qui proposent des frais d'itinérance fixes quotidiens (dans le cadre d'un service supplémentaire d'itinérance) et déterminer si ces frais sont comptés lors du calcul de la limite de 100 \$.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

218. Le plafond des frais d'itinérance de données vise à aider les clients à éviter les factures-surprises et à mieux gérer leurs frais d'itinérance. Le Conseil estime que la principale question est de savoir comment l'application de la limite associée à l'itinérance de données sera interprétée quant aux forfaits d'itinérance.
219. Comme le Conseil l'a souligné dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, les clients trouvent généralement difficile et non intuitif d'estimer combien de données ils utilisent ou combien coûteront les données qu'ils utilisent – surtout compte tenu de la différence entre le coût des données dans la région où ils habitent et le coût des données lorsqu'ils sont en voyage. Les éléments de preuve déposés dans le cadre de la présente instance ne démontrent pas que les connaissances des clients se sont considérablement améliorées à cet égard.

220. Certains forfaits d'itinérance offerts par des FSSF permettent aux clients d'utiliser leur forfait au Canada de services vocaux, de messagerie texte et de données à un prix quotidien fixe pendant qu'ils sont en voyage. Les FSSF ont indiqué que les clients peuvent se faire facturer des frais d'utilisation excédentaire s'ils dépassent le seuil d'utilisation de leur forfait au Canada. D'autres forfaits d'itinérance permettent aux clients d'acheter des blocs de services vocaux, de messagerie texte et de données, et s'ils dépassent leur limite, ils peuvent acheter d'autres blocs.
221. Bien que les forfaits d'itinérance puissent aider les consommateurs à gérer leurs frais d'itinérance dans certaines circonstances, ils ne les empêchent pas de recevoir une facture-surprise, car les clients peuvent quand même dépasser la limite de leur forfait.
222. Le Conseil estime que, depuis l'introduction du plafond des frais d'itinérance, les FSSF ont réussi à créer des forfaits d'itinérance et des services supplémentaires d'itinérance de données variés pour répondre aux différents besoins des clients en matière de service d'itinérance, ce qui veut dire que le plafond des frais d'itinérance n'a pas miné ou diminué la capacité des FSSF de proposer de nouveaux services d'itinérance. En fait, la diminution du nombre de plaintes présentées au CPRST concernant les services de données en itinérance internationale permet de conclure que le plafond, tel qu'il est présentement fixé, réussit à empêcher les factures-surprises.
223. Toutefois, si le plafond était interprété de manière à ne pas l'appliquer aux cas où les clients ont acheté des forfaits d'itinérance, la disposition risquerait fort de ne pas atteindre son objectif. Le Conseil clarifie donc le Code comme suit : tout montant qu'un client paie en frais d'itinérance de données, que ce soit dans le cadre d'un forfait (avant utilisation) ou de frais d'utilisation excédentaire (après utilisation), est pris en compte pour le plafond. Les FSSF doivent suspendre le service d'un client lorsque les frais d'utilisation excédentaire de ce dernier s'élèvent à 100 \$ lors d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le client ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.
224. De plus, il est approprié de tenir compte de ces clarifications en **modifiant** le Code pour inclure le terme « services supplémentaires d'itinérance » défini pour désigner les services d'itinérance qu'un client peut ajouter à son forfait pour un seul cycle de facturation, sans engagement au-delà de cette période et sans modifier son forfait même, et utiliser ce terme dans la disposition du Code pour imposer des limites associées aux frais d'itinérance de données. Cela aidera davantage à répondre aux préoccupations concernant l'application du Code aux forfaits d'itinérance.

#### **Limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données**

225. Le Code exige des FSSF qu'ils suspendent les frais d'utilisation excédentaire de données d'un client lorsqu'ils atteignent 50 \$ au cours d'un seul cycle de facturation mensuel, à moins que le client les ait informés qu'il accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.

### **Montant de la limite**

226. Un certain nombre de personnes ont suggéré que la limite passe de 50 \$ à 0 \$ afin que les services de données soient suspendus avant que des frais d'utilisation excédentaire ne puissent être encourus.
227. Les FSSF ont tous soutenu que la limite actuellement fixée à 50 \$ était raisonnable. La Coalition a approuvé cette estimation en particulier, alors que d'autres groupes de défense des consommateurs ne se sont pas, dans l'ensemble, opposés au maintien de la limite à 50 \$ mais avaient des préoccupations quant à la façon dont elle est appliquée dans certains cas.
228. La STC, en particulier, a fait remarquer que sa sous-marque, Koodo Mobile (Koodo), offre déjà une limite fonctionnelle fixée à 0 \$. Eastlink offre aussi un service semblable. Freedom Mobile a noté que bien qu'elle ralentisse artificiellement<sup>18</sup> la vitesse lorsque la limite est atteinte, elle ne facture pas de frais d'utilisation excédentaire.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

229. Le Conseil note que certains FSSF font preuve d'innovation pour tenter de mieux servir leurs clients en leur évitant de recevoir des factures-surprises liées aux frais d'utilisation excédentaire de données. Koodo, la sous-marque de la STC, atteint la limite de 0 \$ en frais d'utilisation excédentaire avant de demander un consentement; Eastlink fait de même dans certains cas, et Freedom ne facture pas de frais d'utilisation excédentaire, mais ralentit artificiellement la vitesse lorsque les limites préétablies sont atteintes.
230. Le Code comme tel n'impose pas par quels moyens la limite de 50 \$ doit être appliquée, et impose uniquement que les frais soient suspendus lorsqu'ils atteignent ce montant, à moins qu'un client n'accepte explicitement et en toute connaissance de cause de payer des frais supplémentaires.
231. Les FSSF qui facturent des frais d'utilisation excédentaire ont tous adopté une méthode consistant à suspendre les frais d'utilisation des données lorsque la limite est atteinte et à envoyer à leurs clients un avis indiquant qu'ils doivent consentir à payer des frais supplémentaires s'ils veulent que leur service de données soit rétabli pour le cycle de facturation en cours.
232. La plupart des parties ont estimé que le montant de la limite (50 \$) ne devrait pas être modifié. De plus, les FSSF ont des pratiques en matière de notification allant au-delà de ce qui est exigé dans le Code.

---

<sup>18</sup> Dans le contexte des services sans fil, le terme « ralentissement artificiel » renvoie au fait qu'un FSSF ralentisse la vitesse des services de données.

233. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que le montant de la limite ne devrait pas être modifié pour le moment.

#### **Avis obligatoires concernant l'utilisation**

234. Bien que le Code exige des FSSF qu'ils obtiennent le consentement explicite d'un client pour lui permettre de dépasser la limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données, il n'exige pas explicitement que les FSSF avisent leurs clients au sujet de leur utilisation de données avant que des frais d'utilisation excédentaire ne soient encourus ou lorsque la limite d'utilisation de données est atteinte.

235. Le CCC et la Coalition ont soutenu que le Conseil devrait exiger des FSSF qu'ils offrent à leurs clients la possibilité de personnaliser leurs alertes liées à la limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données en fonction de leurs préférences (p. ex. lorsqu'ils atteignent 100 % des données qui leur sont allouées mensuellement ou lorsque leurs frais d'utilisation excédentaire de données s'élèvent à 25 \$). Le CPRST ne s'est pas opposé à cette suggestion, mais a fait remarquer que les FSSF devraient clairement être obligés d'expliquer ce processus à leurs clients, de même que les répercussions de la modification des seuils par défaut qu'ils ont établis.

236. L'ACTS et les FSSF se sont, dans l'ensemble, opposés aux avis obligatoires. Les FSSF ont indiqué qu'ils envoient déjà des avis concernant l'utilisation des données et la limite d'utilisation de données même si ces avis ne sont actuellement pas exigés par le Code. Dans l'ensemble, les FSSF ont fait valoir qu'ils avisent leurs clients au moins une fois avant qu'ils n'atteignent 100 % des données qui leur sont allouées pour la période de facturation en cours, puis une autre fois lorsqu'ils ont atteint cette limite d'utilisation de données.

237. Les FSSF ont noté qu'ils appliquent généralement les dispositions du Code relativement à la limite d'utilisation de données en envoyant des avis par messagerie texte aux appareils qui ont dépassé leur limite pour obtenir le consentement de facturer d'autres frais d'utilisation excédentaire.

238. L'Union s'est dite inquiète du fait que le Code n'exige pas la divulgation de la manière dont les frais d'utilisation excédentaire s'accumulent et que cela puisse entraîner des factures-surprises élevées.

239. Dans l'ensemble, les FSSF ont fait remarquer qu'ils offrent à leurs clients des applications et des solutions sur le Web permettant de surveiller leur utilisation et que, dans la plupart des cas, les données figurant dans ces applications et solutions sont présentées en temps réel. Les exceptions comprennent les situations où la surveillance dépend des renseignements transmis entre entreprises ou des clients abonnés à d'anciens forfaits.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

240. Le Conseil note que les FSSF envoient des avis à divers intervalles avant de facturer des frais d'utilisation excédentaire, soit avant que la limite de 50 \$ ne soit atteinte et même après que la limite de 50 \$ a été dépassée. Les FSSF envoient donc déjà plus d'avis concernant l'utilisation que ce que le Code exige, ce qui est à l'avantage des clients.
241. Le Conseil estime donc qu'il n'est pas nécessaire que le Code indique à quelle fréquence les FSSF doivent aviser leurs clients de l'état de leur utilisation de données et de leurs frais d'utilisation excédentaire de données. Il s'agit en grande partie d'un enjeu concurrentiel et le marché a appliqué des solutions appropriées.
242. Le Conseil encourage les FSSF à continuer d'aviser leurs clients avant qu'ils ne leur reste plus de données allouées afin de les aider à gérer leur utilisation de données et de les empêcher de recevoir une facture-surprise.

### **Application de la limite aux forfaits flexibles et aux services supplémentaires de données**

243. Le CPRST, Middleton et Shepherd ainsi que l'Union ont demandé que l'interaction entre les forfaits flexibles et la limite soit clarifiée.
244. Le CPRST a fait remarquer que des protections sont intégrées dans le cas de certains forfaits flexibles créés avec un « plafond », à savoir des frais mensuels maximaux, mais que le montant des factures-surprises peut ne pas avoir de limite dans le cas des forfaits flexibles qui n'ont pas de plafond.
245. Middleton et Shepherd ont proposé que les FSSF soient tenus d'obtenir le consentement de leurs clients avant de les faire passer à chaque niveau progressif de leur forfait flexible.
246. L'Union a soutenu que la norme définie par le Code, selon laquelle le consentement des clients doit être obtenu pour facturer des frais supplémentaires lorsqu'ils ont dépassé de 50 \$ leurs frais mensuels ordinaires liés aux données, devrait être appliquée. Cependant, elle a noté que cette interprétation ne nécessiterait pas que des avis soient envoyés à chaque niveau d'un forfait flexible.
247. La Coalition a soutenu que le passage à un palier supérieur devrait être considéré comme une facturation de frais d'utilisation excédentaires. Elle a ajouté que l'abonnement à un forfait flexible ne suppose pas un consentement explicite à se faire facturer des frais illimités.
248. Vidéotron a affirmé être contre la proposition que la limite de 50 \$ demeure en vigueur pour les forfaits flexibles puisque, selon elle, cela nuirait à l'innovation dans la création des forfaits qui intéressent les clients. Bell Canada et la STC étaient du même avis.

249. En ce qui concerne les services supplémentaires de données, le CCC et la Coalition ont soutenu qu'ils devraient être pris en compte dans la limite. À l'opposé, le CSSSC, Middleton et Shepherd ainsi que l'Union ont indiqué que ces services supplémentaires de données, s'ils sont explicitement acceptés, ne devraient pas être pris en compte dans la limite. Dans l'ensemble, les FSSF estimaient que les services supplémentaires de données ne devraient pas être pris en considération dans la limite.
250. La Coalition, le FRPC, MAC, Middleton et Shepherd ainsi que l'Union ont tous indiqué que l'entente explicite relativement à l'achat d'un service supplémentaire de données ne suppose pas un consentement explicite à se faire facturer des frais dépassant la limite de 50 \$, en plus du coût du service supplémentaire de données en question.

### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

251. La limite de 50 \$ indiquée dans le Code a été fixée pour que les utilisateurs doivent explicitement consentir à se faire facturer des frais en plus de ceux auxquels ils s'attendent, et il a été déterminé que le montant de 50 \$ est raisonnable pour susciter cette décision. La limite permet aux consommateurs de mieux gérer leurs dépenses mensuelles et aide à prévenir les factures-surprises; toutefois, il reste la question de savoir de quelle manière cette limite s'applique aux forfaits flexibles et aux services supplémentaires de données.
252. Les forfaits flexibles peuvent généralement fournir aux clients une échelle prévisible de dépenses liées aux données, dans le cadre de laquelle les frais mensuels évalués sont fondés sur le niveau d'utilisation de données que les clients atteignent au cours d'une période de facturation. Toutefois, plusieurs forfaits flexibles permettent tout de même aux clients d'encourir des frais d'utilisation excédentaire lorsqu'ils dépassent le niveau le plus élevé de leur forfait flexible.
253. Le Conseil estime que, pour atteindre son objectif, la limite de 50 \$ doit être interprétée comme s'appliquant déjà à tous les services de données postpayés, indépendamment de la façon dont le forfait en question est structuré ou commercialisé, étant donné que les consommateurs qui s'abonnent à ces services peuvent recevoir une facture-surprise. Le Conseil estime que la création d'une exception concernant l'application de la limite d'utilisation de données aux forfaits identifiés d'une certaine façon ne serait pas une approche durable et pourrait entraîner une certaine confusion, surtout que la nature de ces forfaits peut changer au fil du temps à la discrétion des FSSF.
254. Bien que certains forfaits flexibles, dans leur forme actuelle, comprennent un plafond ultime pour les frais d'utilisation excédentaire, ce n'est pas forcément le cas de tous ces forfaits. En outre, l'application d'un plafond ultime ne fait qu'atténuer un peu les factures-surprises plutôt que de les prévenir.

255. Le Conseil estime que l'interprétation selon laquelle le calcul de la limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données commence après que le premier palier ou le niveau de base d'un forfait flexible a été dépassé assure aux clients de ces forfaits un niveau de protection semblable contre les factures-surprises à celui des clients des forfaits de données traditionnels. Par conséquent, la présente interprétation résout toute ambiguïté de manière avantageuse pour le client et favorise l'atteinte des objectifs du Code en veillant à ce que tous les clients aient un contrôle similaire de leurs factures.
256. Le Conseil clarifie donc que la limite de 50 \$ de frais d'utilisation excédentaire s'applique aux forfaits flexibles comme suit : un client commence à encourir des frais d'utilisation excédentaire de données après que le premier palier ou le niveau de base de données a été dépassé, et le FSSF doit suspendre le service de données du client lorsque celui-ci atteint des frais d'utilisation excédentaire de données de l'ordre de 50 \$, à moins que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé accepte explicitement de payer des frais supplémentaires. De plus, le Conseil encourage les FSSF qui offrent des forfaits flexibles à aviser leurs clients à chaque palier ou niveau de dépenses que ceux-ci atteignent.
257. En ce qui a trait aux services supplémentaires de données, le Conseil note que les clients qui achètent un service ponctuel supplémentaire de données pour le mois en cours ont généralement déjà dépassé ou sont sur le point de dépasser leur limite mensuelle d'utilisation de données. Les services supplémentaires de données représentent donc un type de frais d'utilisation excédentaire de données pour la plupart des clients puisque ces clients ont, la plupart du temps, déjà dépassé leur limite mensuelle d'utilisation de données. Par conséquent, le Conseil estime que le prix d'un service supplémentaire de données acheté par un client doit être pris en compte dans le calcul de la limite de 50 \$.
258. Certains FSSF ont fait remarquer qu'ils exigent que leurs clients acceptent d'acheter un service supplémentaire de données et outrepassent l'échéance de leur limite de 50 \$ en une seule transaction. Le Conseil estime que le consentement à acheter un service supplémentaire de données avant que la limite de 50 \$ ne soit atteinte n'annule pas l'obligation des FSSF d'obtenir un consentement distinct concernant l'accumulation d'autres frais supplémentaires une fois que la limite de 50 \$ est atteinte. Cette interprétation permet de résoudre toute ambiguïté possible en faveur des clients et contribue à l'atteinte des objectifs du Code en donnant plus de renseignements aux clients et en leur accordant plus d'autonomie dans leurs choix.
259. Le Conseil clarifie que le prix des services supplémentaires de données doit être inclus dans le calcul de la limite de 50 \$ associée aux frais d'utilisation excédentaire de données et réitère que les FSSF doivent obtenir un consentement séparé des clients pour engager d'autres frais supplémentaires une fois que la limite de 50 \$ est atteinte.

260. Afin de s'assurer que le Code même tienne compte à l'avenir de ces clarifications, le Conseil **modifie** le Code en définissant les « forfaits flexibles » et les « services supplémentaires de données » et en incluant ces termes dans la disposition du Code qui impose la limite d'utilisation de données de manière à tenir compte plus explicitement de la réalité du marché. Cela aidera davantage à répondre aux préoccupations concernant l'application du Code aux forfaits flexibles et aux services supplémentaires de données.

### **Déverrouillage**

261. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil exigeait des FSSF qu'ils déverrouillent les appareils non subventionnés à la demande des clients. Dans le cas des appareils subventionnés, les FSSF devaient déverrouiller, sur demande, les appareils des clients qui étaient abonnés à leurs services depuis 90 jours. Dans les deux cas, le Conseil n'a pas limité la capacité des FSSF de facturer des frais de déverrouillage.
262. L'obligation de payer pour déverrouiller un appareil est un important élément de frustration pour les consommateurs qui a été exprimé par des particuliers dans le dossier de la présente instance. Les particuliers et les groupes de défense des consommateurs ont, dans l'ensemble, fait valoir que les frais de déverrouillage étaient trop élevés ou devraient être interdits. Ils ont soutenu que les FSSF devraient, dans le cadre de leurs frais d'exploitation, assumer le coût du déverrouillage de leurs téléphones pour qu'ils fonctionnent sur un autre réseau, ou encore ne pas verrouiller leurs appareils.
263. En général, les FSSF ont soutenu qu'ils devraient être autorisés à continuer de verrouiller leurs appareils et qu'aucune condition ne devrait être imposée quant à leur capacité de percevoir des frais de déverrouillage. Bon nombre des arguments soulevés par les FSSF à l'appui des pratiques actuelles concernaient un risque potentiellement accru de fraude à l'abonnement advenant qu'il ne soit plus permis de fournir des appareils verrouillés ou de percevoir des frais de déverrouillage.

### **Appareils verrouillés remis aux clients des services sans fil**

264. Les groupes de défense des consommateurs et certains Canadiens ont fait valoir que les FSSF ne devraient absolument pas être autorisés à verrouiller les appareils puisque, à leur avis, cette pratique sert uniquement i) à faire en sorte que les clients ne remplacent pas leur carte SIM pendant qu'ils sont en voyage, ce qui protège les revenus d'itinérance des FSSF et ii) à rendre plus difficile pour les clients de changer de FSSF et de se prévaloir d'offres plus concurrentielles. Certains particuliers ont affirmé qu'ils ne participent pas au marché des appareils d'occasion ni ne donnent leur téléphone d'occasion à un membre de leur famille parce que celui-ci est verrouillé.
265. L'Union a soutenu qu'aucune justification appuyant cette pratique, y compris des préoccupations liées à une fraude potentielle, n'a été clairement étayée.

266. Freedom Mobile a proposé que tous les téléphones doivent être vendus déverrouillés dans les six mois suivant la décision du Conseil. Elle était d'avis que les pratiques actuelles des FSSF en matière de déverrouillage étaient, pour les clients, un inconvénient majeur et un obstacle au changement de FSSF.
267. Bell Canada et Freedom Mobile ont indiqué que les FSSF peuvent commander des appareils verrouillés ou déverrouillés auprès des fabricants, mais que certains fabricants incluent une fonction de verrouillage automatique dans leurs appareils. Freedom Mobile a indiqué que l'octroi de six mois aux FSSF pour commencer à fournir des appareils déverrouillés à leurs clients donnerait assez de temps aux fabricants d'appareils pour leur permettre de disposer des niveaux appropriés de stocks de téléphones déverrouillés pour le marché canadien.
268. La Coalition et le FRPC ont appuyé la proposition de Freedom Mobile selon laquelle les appareils soient fournis non verrouillés dans au plus six mois. La Coalition a déclaré que le verrouillage des appareils rend le marché des services sans fil moins dynamique en raison de la complexité technique et des dépenses supplémentaires que suppose le changement de fournisseurs.
269. Certains particuliers se sont dits contrariés que les appareils qu'ils ont achetés déverrouillés auprès d'un fabricant soient verrouillés sur le réseau d'un FSSF depuis qu'une carte SIM a été insérée.
270. Des particuliers, les groupes de défense des consommateurs, MAC et Vaxination ont indiqué qu'il y a d'autres mécanismes en place qui aident les FSSF à empêcher la fraude à l'abonnement et à éviter les non-paiements qui sont au moins tout aussi efficaces que les dispositifs de verrouillage, par exemple les vérifications de solvabilité, les dépôts de garantie et les contrats en tant que tels. Le CCC a déclaré que, compte tenu de l'étendue des vérifications de solvabilité que les FSSF effectuent avant de passer un contrat avec un client concernant un appareil subventionné et des services sans fil, le risque de fraude n'est pas plus élevé que pour les fournisseurs d'autres produits et services sur le marché canadien.
271. La Coalition a déclaré que le verrouillage des téléphones n'est pas forcément efficace pour empêcher la fraude puisque n'importe qui peut faire déverrouiller un téléphone par un tiers. Plusieurs particuliers ont déclaré qu'ils ont déjà eu, sans problème, recours à des services de déverrouillage par un tiers.
272. De plus, la Coalition a soutenu que les FSSF ont un intérêt financier important à faire en sorte que les consommateurs concluent des ententes de financement d'appareils au lieu d'acheter des appareils d'occasion et que les pratiques de verrouillage actuelles favorisent la conclusion de telles ententes. Bell Canada, RCCI et Vidéotron se sont opposées aux propositions qui les obligeraient à fournir des appareils déverrouillés à leurs clients.

273. Dans l'ensemble, les FSSF ont mentionné que les pratiques de verrouillage actuelles, y compris la disposition actuelle du Code qui n'exige le déverrouillage des appareils subventionnés qu'après 90 jours, sont essentielles pour que les clients sans scrupule ne s'enfuient pas avec des appareils sans respecter les modalités de leurs contrats de services sans fil. RCCI a ajouté que, selon ses propres dossiers, une partie de ses clients qui ont déverrouillé leurs appareils ont maintenant des comptes annulés comportant un solde impayé en suspens.
274. RCCI a déclaré que la proposition de Freedom Mobile selon laquelle les appareils seraient fournis non verrouillés dans au plus six mois ne tient pas compte du fonctionnement de la chaîne d'approvisionnement des appareils sans fil. RCCI a estimé qu'il lui faudrait au moins six mois avant de pouvoir prendre livraison des appareils déverrouillés des fabricants et douze mois à partir de la date de la décision du Conseil pour écouler son inventaire existant d'appareils verrouillés.
275. Bell Canada a déclaré que Freedom Mobile n'a pas étayé son argument selon lequel les pratiques de verrouillage actuelles freinent le dynamisme du marché des services sans fil, et n'a pas fourni d'analyse des répercussions que la proposition aurait sur le marché concurrentiel des services sans fil. Bell Canada a soutenu que Freedom Mobile, ou tout FSSF, est déjà libre de vendre des appareils déverrouillés ou de déverrouiller des appareils sans frais pour attirer de nouveaux clients et se distinguer de ses concurrents s'il le désire.
276. Bell Canada a de plus déclaré que les avantages des pratiques de verrouillage actuelles, comme la prévention de la fraude, la performance optimale des appareils et le maintien du bas prix des appareils pour les consommateurs canadiens, l'emportent largement sur les avantages suggérés. Samsung Canada a fourni une lettre appuyant la position de Bell Canada selon laquelle les FSSF ne peuvent assurer à leurs clients que leurs appareils fonctionneront de manière optimale que si ces appareils sont verrouillés sur leur réseau et que les FSSF ne peuvent généralement pas assurer la qualité de la capacité de fonctionnement d'un appareil sur le réseau d'un autre FSSF. Vidéotron a appuyé cette observation.

#### **Exiger des frais pour le déverrouillage d'un appareil**

277. La plupart des personnes qui se sont plaintes du fait qu'elles devaient payer pour faire déverrouiller un appareil ont généralement invoqué deux motifs : i) elles estiment que l'appareil leur appartient et qu'elles ne devraient pas avoir à payer des frais supplémentaires pour continuer de l'utiliser et ii) si les FSSF verrouillent les appareils dans leur propre intérêt, plutôt que dans celui des clients, ils devraient assumer le coût lié au déverrouillage de ces appareils.
278. Certains particuliers ont fait valoir que les frais de déverrouillage sont une mesure visant à dissuader les consommateurs d'utiliser leur appareil sur le réseau de leur nouveau FSSF lorsqu'ils changent de fournisseur et à les encourager à acheter un nouvel appareil.

279. Le CCC, Middleton and Shepherd ainsi que l'Union ont fait valoir que le coût du déverrouillage devrait correspondre au coût réel que doivent assumer les FSSF.
280. Vaxination a estimé que les FSSF se sont imposé eux-mêmes les coûts du traitement d'une demande de déverrouillage puisque ce sont eux qui ont choisi de verrouiller les appareils. Elle a soutenu que la pratique du verrouillage des téléphones limite le roulement puisque les clients ne peuvent simplement quitter leur FSSF et garder le même appareil mobile.
281. Selon Freedom Mobile, la facturation du déverrouillage devrait être interdite immédiatement. Toute perte de revenus des FSSF découlant d'une telle interdiction serait compensée par le fait que les fournisseurs n'auraient plus à engager des coûts pour des codes de déverrouillage.
282. Les FSSF ont soutenu que la facturation du déverrouillage permet aux fournisseurs de recouvrer les coûts liés au service de déverrouillage, tels que les coûts du service à la clientèle et les coûts de la tenue d'une base de données de codes de déverrouillage. Tous les FSSF à l'exception de Freedom Mobile ont également soutenu que l'élimination des frais de déverrouillage pourrait augmenter la probabilité que les clients dont l'appareil est subventionné omettent de payer leurs factures.
283. Bell Canada et RCCI ont déclaré que les frais de déverrouillage varient d'un FSSF à l'autre et qu'il s'agit donc d'un facteur possible de différenciation concurrentielle.
284. Eastlink, Freedom Mobile et SaskTel ont indiqué offrir à leurs représentants du service à la clientèle la possibilité d'éliminer les frais de déverrouillage si le client en fait la demande. SaskTel a suggéré qu'on pourrait fixer un plafond à 50 \$, ce qui permettrait aux FSSF de continuer de se livrer concurrence au chapitre des frais. SaskTel a également déclaré que puisque le taux de roulement à l'échelle de l'industrie est d'environ 25 % par année, et que la proportion de clients qui choisissent de faire déverrouiller leur appareil est relativement faible, il ne semble pas que la facturation du déverrouillage soit un obstacle pour les clients qui souhaitent passer à un nouveau FSSF.
285. RCCI, SaskTel et la STC ont déclaré que si on interdisait aux FSSF de facturer le déverrouillage d'un appareil, les coûts associés au déverrouillage seraient assumés par tous les clients, y compris ceux qui ne demandent jamais ce service, et il y aurait donc augmentation des coûts pour tous les clients.
286. La plupart des FSSF ont présenté des estimations de coûts et de temps liées aux propositions d'éliminer les frais de déverrouillage. À quelques exceptions près, ils ont indiqué qu'une mise en application dans un délai de six mois serait faisable et que les coûts devant être encourus ne seraient pas importants.
287. Bell Canada et la STC ont fait valoir que le Conseil n'a pas le pouvoir, dans le cadre de la présente instance, de limiter la somme pouvant être exigée pour le déverrouillage d'un appareil. Bell Canada et la STC ont soutenu que le

déverrouillage est un service sans fil mobile dont les tarifs sont soustraits à la réglementation. Pour limiter les sommes pouvant être exigées par les FSSF pour le déverrouillage, le Conseil doit annuler cette conclusion sur l'abstention de réglementation.

288. La STC a fait valoir que, subsidiairement, le déverrouillage pourrait être lié à la réglementation de « l'équipement terminal ». Le Conseil s'est abstenu de réglementer les tarifs et d'imposer des modalités de service relativement à cet équipement. De plus, la STC a soutenu qu'elle n'a pas été informée suffisamment à l'avance que le Conseil examinerait les questions liées aux frais de déverrouillage pour pouvoir participer efficacement à l'instance. La STC a indiqué que si le Conseil impose de nouvelles exigences concernant le déverrouillage, il ne devrait le faire que de manière prospective.
289. La Coalition a soutenu que le Conseil peut réglementer les pratiques de déverrouillage afin de satisfaire aux objectifs du Code et a noté que le Conseil a limité les frais applicables à d'autres services aux termes du Code. Selon la Coalition, le Conseil pourrait simplement interdire le verrouillage, et qu'il a donc la compétence de limiter les frais si le verrouillage demeurerait autorisé.
290. La Coalition est d'avis que les parties ont bénéficié d'un avis suffisant du fait que des modifications relatives au déverrouillage, notamment l'éventuelle imposition de restrictions concernant les frais ou d'une interdiction de la pratique elle-même, seraient examinées, et qu'elles ont eu beaucoup d'occasions de présenter une réponse.

#### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

291. D'abord, le dossier de la présente instance a indiqué clairement l'importance des règles entourant le déverrouillage pour toutes les parties. De nombreuses propositions ont été formulées, et toutes les parties ont eu de nombreuses occasions de présenter des arguments et des éléments de preuve répondant à ces propositions.
292. De plus, le Conseil estime qu'il a le pouvoir d'imposer, aux termes du Code, des conditions relativement aux pratiques de déverrouillage des FSSF. Le verrouillage et le déverrouillage d'appareils sont des pratiques adoptées précisément pour influencer sur la façon dont ces appareils interagissent avec les réseaux des fournisseurs, afin de faciliter ou de compliquer la fourniture de services sans fil aux clients par les FSSF au moyen de ces réseaux. Qui plus est, le Code ne s'applique qu'aux appareils vendus à titre d'accessoire à un service sans fil.
293. Le Code est imposé à titre de condition de l'offre et de la fourniture des services de télécommunication sans fil et représente les obligations que le Conseil a jugées nécessaires dans le marché concurrentiel pour protéger les intérêts des consommateurs et favoriser le dynamisme du marché, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs importants de la politique établis à l'article 7 de la *Loi*, notamment en répondant aux exigences sociales et économiques des utilisateurs des services de télécommunication.

294. Dans certains cas, le Conseil a exigé que des pratiques précises liées à la fourniture des services sans fil soient interdites. Dans d'autres, il a restreint les pratiques sans toutefois les interdire complètement. Il a par exemple limité les sommes pouvant être exigées des clients par les FSSF relativement à ces pratiques, lorsque ces limites sont nécessaires à la réalisation des objectifs du Code et de la *Loi*.
295. Par conséquent, le Code est le mécanisme approprié par l'entremise duquel le Conseil peut imposer des conditions relatives aux pratiques de déverrouillage, y compris des conditions qui peuvent influencer sur la capacité des FSSF de facturer le déverrouillage d'appareils.
296. Tel qu'il est mentionné dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, la fourniture d'appareils verrouillés était l'une des plus importantes sources de frustration pour les consommateurs en ce qui concerne les services sans fil. D'après le dossier de la présente instance, les pratiques de verrouillage en général, y compris le verrouillage d'appareils et les frais associés au déverrouillage, demeurent une grande préoccupation pour les consommateurs.
297. Le Conseil a également estimé, au moment d'établir la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, 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, et que le verrouillage des appareils ne favorise donc pas le dynamisme du marché. Cependant, le Conseil a estimé que les FSSF avaient fourni quelques éléments de preuve démontrant que le verrouillage peut être nécessaire dans certains cas au début d'un contrat pour limiter la fraude liée à l'abonnement.
298. D'après le dossier de la présente instance, il est évident que le verrouillage des appareils nuit toujours au dynamisme du marché. Les appareils déverrouillés offrent un niveau de commodité et de choix supplémentaire, réduisent le risque de factures-surprises en fournissant des options aux consommateurs lorsqu'ils voyagent à l'étranger et éliminent un obstacle considérable au changement de FSSF en améliorant la capacité de transfert de réseau. De plus, bien que certains éléments de preuve aient été fournis au dossier de la présente instance à l'égard d'un lien possible entre le verrouillage des appareils ou la facturation du déverrouillage et les fraudes liées à l'abonnement, le Conseil estime qu'ils ne sont pas convaincants dans les circonstances actuelles.
299. Les frais d'itinérance internationale sont la deuxième grande cause de factures-surprises selon le *Rapport de recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil, automne 2016*. Bien que certains forfaits d'itinérance existent actuellement dans le marché, faire en sorte que les clients aient des appareils déverrouillés augmenterait considérablement le choix des consommateurs concernant l'itinérance. Un client muni d'un téléphone déverrouillé qui se rend à l'étranger peut choisir de remplacer la carte SIM dans son téléphone pour obtenir des services d'itinérance dans d'autres pays sans avoir à communiquer à l'avance avec son FSSF et a donc davantage d'options pour gérer sa facture, ce qui réduit les risques de factures-surprises.

300. En ce qui concerne la question de s'assurer que les consommateurs soient mieux en mesure de profiter des offres concurrentielles en changeant de FSSF, un téléphone déverrouillé permet aux abonnés de passer à un nouveau fournisseur sans avoir à attendre le déverrouillage de leur téléphone et sans risquer que les frais de déverrouillage les dissuadent d'apporter leur appareil chez le nouveau fournisseur.
301. De plus, les FSSF ont confirmé qu'ils vérifiaient l'identité et les antécédents en matière de crédit des clients au moyen de vérification de solvabilité ou qu'ils demandaient un dépôt de garantie. On a tenté d'établir une corrélation entre le déverrouillage et l'omission de payer une facture, y compris la présentation à titre confidentiel de quelques données montrant une partie des comptes des FSSF qui incluaient à la fois des appareils non verrouillés et des factures non payées. Toutefois, dans l'ensemble, les éléments de preuve empiriques fournis pour étayer ce lien étaient peu nombreux, et le dossier de la présente instance ne démontre pas une préoccupation potentielle, selon laquelle un élargissement du déverrouillage aboutirait à une augmentation des défauts de paiement, n'est rien de plus que de simples spéculations. Il est aussi peu probable que les règles actuelles relatives au déverrouillage découragent les défauts de paiement. Il existe clairement des services non réglementés de déverrouillage offerts par des tiers, et des appareils usagés verrouillés peuvent être revendus à des acheteurs sans qu'ils soient au courant du verrouillage, obligeant les acheteurs à faire déverrouiller les appareils.
302. Tandis que les FSSF ne peuvent utiliser la Liste noire nationale d'appareils sans fil déclarés perdus et volés (Liste noire)<sup>19</sup> à des fins de recouvrement de dettes, ils peuvent ajouter à la Liste noire le numéro d'identité internationale d'équipement mobile (numéro IMEI) des appareils volés dans leurs points de vente au détail ou ceux associés à des cas véritables de fraude liée aux abonnements afin de dissuader leur revente. Le Conseil note la réussite de la Liste noire depuis son lancement en septembre 2013 et estime qu'il s'agit d'un outil utile pour aider les consommateurs à participer en toute sécurité au marché des appareils usagés. Le Conseil loue les efforts de l'ACTS relatifs à l'administration de la Liste noire et encourage les FSSF à continuer de la maintenir.
303. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime, aux fins des objectifs du Code et de la *Loi*, qu'il est nécessaire de s'assurer que les clients de services sans fil puissent profiter plus facilement de l'utilisation d'appareils déverrouillés.
304. Le Conseil fait remarquer que l'interaction du marché concurrentiel avec les règles actuelles du Code en matière de déverrouillage n'a pas donné lieu à la fourniture à grande échelle de services sans fil aux clients grâce à des appareils déverrouillés. Les éléments de preuve au dossier tendent à indiquer qu'une très faible proportion

---

<sup>19</sup> La Liste noire ([www.verifierappareil.ca](http://www.verifierappareil.ca)) est une liste de numéros d'identité internationale d'équipement mobile (numéros IMEI) associés à des appareils mobiles auxquels on doit refuser le service sur les réseaux mobiles parce qu'ils ont été déclarés perdus, volés, endommagés, ou autrement impropres à l'utilisation. Les consommateurs canadiens peuvent entrer tout simplement le numéro IMEI d'un appareil sans fil afin de déterminer sur-le-champ si l'appareil figure sur la Liste noire au Canada. Si le numéro IMEI figure sur la Liste noire, l'appareil ne pourra être utilisé sur aucun réseau canadien participant.

d'appareils des abonnés du marché canadien des services sans fil ont été déverrouillés<sup>20</sup>.

305. De plus, comme il est mentionné ci-dessus, certains éléments de preuve témoignent de la présence sur le marché des services de déverrouillage par des tiers, mais la fiabilité et l'efficacité de ces services n'ont pas été démontrées. Aussi, il n'y a aucune indication que ces options ont donné lieu à une vaste utilisation d'appareils déverrouillés. Conséquemment, il est nécessaire d'ajouter des mesures au Code à cet égard.
306. Dans le cadre de la présente instance, le Conseil a reçu plusieurs propositions qui favoriseraient la fourniture de services sans fil par l'entremise d'appareils déverrouillés. Le Conseil estime que la proposition la plus efficace est celle qui exigerait que les FSSF qui offrent des appareils à leurs clients de services sans fil s'assurent à l'avenir que ces appareils soient déverrouillés au moment de la vente ou avant. Cette approche serait le moyen le plus simple de s'assurer que les clients puissent profiter à l'avenir des avantages d'un appareil déverrouillé.
307. Cependant, cette proposition n'assurerait pas que les clients déjà en possession d'un appareil obtiennent le même avantage. Dans ce cas, compte tenu de l'importance de fournir des appareils déverrouillés aux clients aux fins des objectifs du Code et de la *Loi*, il est nécessaire de s'assurer que les clients actuels soient traités de la même manière que les nouveaux clients dans la plus grande mesure possible. Si ces clients continuaient de se voir imposer des frais de déverrouillage, ils seraient privés d'un avantage clé et se retrouveraient dans une position défavorable au sein du marché concurrentiel par rapport à d'autres clients essentiellement semblables. Cette situation ne serait pas avantageuse pour les consommateurs et ne contribuerait pas à l'accroissement du dynamisme du marché. Une approche réglementaire simplifiée réduira la confusion sur le marché, sera facile à comprendre pour les consommateurs et sera moins complexe à gérer pour le CPRST. Par conséquent, les clients actuels à qui on a fourni un appareil verrouillé devraient pouvoir le faire déverrouiller par leur fournisseur sans frais.
308. Dans certains cas, une telle approche pourrait empêcher les FSSF de recouvrer des coûts prévus dans les contrats. Cependant, le dossier démontre que ce sont les FSSF eux-mêmes qui choisissent de commander des appareils verrouillés et que cette pratique n'est pas particulièrement avantageuse pour les clients et réduit le dynamisme du marché. Ces faits soutiennent la conclusion selon laquelle tous les coûts liés au déverrouillage de ces appareils devraient être considérés comme des coûts d'exploitation et être assumés par les FSSF.

---

<sup>20</sup> L'ACTS a indiqué que, selon ses propres calculs, on comptait près de 29,4 millions d'abonnés aux services sans fil au Canada en 2015. D'autres éléments de preuve ont démontré que, au total, les FSSF ont déverrouillé environ 923 000 téléphones cette année-là, ce qui représente environ 3,1 % des appareils des abonnés.

309. Le Conseil note également que l'exigence de fournir des appareils déverrouillés donnera ultimement lieu à l'élimination pour les FSSF de certains coûts liés aux pratiques de verrouillage actuelles.
310. Pour ces raisons, cette approche assurera que les clients se trouvant dans des circonstances semblables puissent profiter simultanément de la réduction des obstacles au changement de fournisseur et que le Code applique les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi* dans la plus grande mesure possible.
311. Le Conseil détermine donc qu'il y a lieu de **modifier** le Code de manière à ce qu'à compter du **1<sup>er</sup> décembre 2017** au plus tard, tout appareil fourni par un FSSF à un client à des fins de fourniture de services sans fil doive être déverrouillé et à ce que les FSSF doivent, dans les cas où un appareil déjà fourni à un client est verrouillé ou le devient, déverrouiller l'appareil ou donner au client le moyen de le faire, et ce, sur demande et sans frais.
312. À des fins de certitude, le Conseil détermine également qu'on devrait ajouter au Code la définition suivante du terme « verrouillé » : « Le fait qu'un appareil sans fil soit programmé pour fonctionner uniquement sur le réseau par lequel le fournisseur de services fournit les services sans fil au client ».
313. Le Conseil estime qu'il y a lieu de donner aux FSSF environ six mois pour respecter ces exigences. Cette période devrait suffire pour que les FSSF modifient leurs pratiques d'approvisionnement tout en s'assurant que les consommateurs profitent d'une réduction des obstacles au transfert de FSSF dans un délai raisonnable et correspond bien aux estimations de la plupart des FSSF sur le temps requis pour mettre en œuvre des mesures pour mettre fin aux frais de déverrouillage.
314. Si un FSSF compte toujours des appareils verrouillés parmi ses stocks après le 1<sup>er</sup> décembre 2017, il pourra toujours les vendre, dans la mesure où il les déverrouille avant de les remettre aux clients.
315. À des fins de certitude, les clients ayant déjà un contrat et un appareil verrouillé qui souhaitent faire déverrouiller cet appareil seront assujettis aux modalités sur le déverrouillage figurant dans leur contrat de services sans fil jusqu'au 30 novembre 2017. Cependant, à compter de la date d'entrée en vigueur du Code modifié (**1<sup>er</sup> décembre 2017**), les clients ayant déjà un contrat pourront demander que leur appareil soit déverrouillé sans frais.
316. Enfin, une fois que le Code modifié sera en vigueur, les FSSF ne seront plus tenus d'énumérer les frais de déverrouillage dans leurs contrats ou dans les RRE, comme l'exige la section B.1(iv)e)iii. et la section C.1(ii)a) de la version actuelle du Code.

## Période d'essai

317. Le Code exige des FSSF qu'ils offrent une période d'essai des services assujettis à des frais de résiliation anticipée. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a estimé 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.
318. L'ACTS, le CCC, le CSSSC, MAC et la plupart des FSSF croyaient que la période d'essai standard de 15 jours civils accordée à l'heure actuelle est suffisante pour qu'un client essaie son appareil et s'assure que le service est fiable. Toutefois, la Coalition et l'Union ont demandé que la période d'essai soit prolongée à 30 jours afin que les clients puissent utiliser toutes les fonctions de l'appareil durant un cycle de facturation complet. De plus, l'ACTS a fait remarquer que si un client s'abonne par téléphone ou en ligne, la période d'essai de 15 jours pourrait s'écouler ou les limites d'utilisation pourraient être atteintes avant que le client ne reçoive une copie du contrat.
319. Beaucoup de groupes de défense des consommateurs et de groupes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité ont fait valoir que trop peu de consommateurs sont sensibilisés à leur droit à une période d'essai et aux limites dont est assortie l'utilisation du service durant cette période. Bon nombre de groupes sont d'avis qu'on pourrait éliminer cette lacune si les FSSF étaient tenus de fournir des renseignements sur la période d'essai dans les RRE. Cependant, les FSSF se sont généralement opposés à cette proposition, soutenant qu'ils déployaient suffisamment d'efforts pour informer les nouveaux clients de la période d'essai.
320. Les groupes de défense des consommateurs et les groupe œuvrant dans le domaine de l'accessibilité ont soutenu que les limites d'utilisation fixées par les FSSF relativement à la période d'essai sont trop faibles pour qu'on les estime raisonnables. Ils ont demandé que les FSSF assouplissent ces limites et veillent à ce qu'elles correspondent au moins à la moitié de l'utilisation autorisée au titre du contrat sélectionné par le client. Cependant, les FSSF, sauf Freedom Mobile, ont généralement rejeté la proposition, affirmant que la période d'essai n'a pas pour but de permettre au client de reproduire une utilisation « normale » au cours d'une période de 15 jours, mais plutôt de permettre au client de mettre l'appareil à l'essai afin d'établir si celui-ci convient à leurs besoins.
321. L'Union a fait valoir que le Code devrait interdire aux FSSF d'imposer des modalités supplémentaires aux clients durant la période d'essai. Cependant, les FSSF étaient largement opposés à cette proposition, puisqu'ils croyaient qu'ils devraient pouvoir limiter leur responsabilité pour les coûts engagés par le client durant la période d'essai, tels que les frais d'itinérance ou d'appels interurbains.

322. L'ACTS et les FSSF ont demandé que le Conseil modifie le Code de manière à autoriser les FSSF à exiger des frais de réapprovisionnement selon un prix fixé par les FSSF, lequel permettrait aux FSSF de compenser une partie des pertes subies lorsqu'un appareil retourné est revendu à un prix réduit. Cependant, les groupes de défense des consommateurs et les groupes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité se sont opposés à cette proposition, soutenant que les frais de réapprovisionnement puniraient les clients qui reçoivent un appareil qui ne leur convient pas ou qui ne captent pas de signal dans les endroits promis.
323. Vidéotron a demandé que le Conseil inclut au Code sur les services sans fil une disposition semblable à celle figurant dans le [Code des FST](#) qui exige le retour de cadeaux avec achat si le client annule son contrat durant la période d'essai<sup>21</sup>. Tandis que les FSSF ont généralement appuyé cette proposition, le CSSSC, le FRPC et MAC s'y sont opposés. Précisément, le FRPC a fait valoir qu'une telle disposition représenterait un nouvel obstacle au changement de FSSF et que les cadeaux offerts par les FSSF dans le cadre d'une stratégie d'acquisition de clients devraient être considérés comme étant un coût d'exploitation.

#### Résultats de l'analyse du Conseil

324. Le Conseil note la préoccupation du CPRST selon laquelle les clients qui s'abonnent en ligne ou par téléphone risquent de ne pas recevoir une copie du contrat avant que la période d'essai standard de 15 jours civils ne s'écoule ou avant qu'ils n'aient dépassé les limites d'utilisation. Cependant, cette préoccupation est atténuée, dans une certaine mesure, par la nouvelle exigence du Code selon laquelle les clients qui acceptent de recevoir une copie électronique du contrat doivent obtenir cette copie au plus tard un jour ouvrable après la date de conclusion du contrat. Le Conseil estime également que la période d'essai standard de 15 jours civils ou la période d'essai prolongée de 30 jours civils pour les personnes handicapées est suffisante pour que le client mette à l'essai les fonctions d'un appareil et la qualité du service.
325. Le Conseil détermine donc que la période d'essai standard de 15 jours civils et la période d'essai prolongée de 30 jours civils pour les personnes handicapées établies dans la [politique réglementaire de télécom 2013-271](#) demeurent appropriées.
326. La période d'essai n'est actuellement pas abordée dans les RRE, mais elle doit être expliquée clairement dans le contrat. Cependant, un examen de divers contrats et modalités préparés par les FSSF a révélé que les contrats peuvent mentionner la période d'essai, mais que cette mention est parfois en petits caractères et figure dans certains cas uniquement dans les modalités des FSSF, un document distinct du contrat. Étant donné ces pratiques de divulgation des renseignements, le Conseil estime que bon nombre de consommateurs ne sont possiblement pas informés de la période d'essai et que les FSSF devraient déployer davantage d'efforts pour la publiciser.

---

<sup>21</sup> Voir la section VIII.3. du Code des FST.

327. Pour s'assurer que les consommateurs seront au courant de la période d'essai, le Conseil détermine qu'il y a lieu de **modifier** le Code de manière à exiger des FSSF qu'ils divulguent les modalités de la période d'essai dans les RRE à tous les clients, y compris les modalités de la période prolongée applicable aux personnes handicapées. De plus, le Conseil **ordonne** aux FSSF de faire la promotion de la période prolongée dans la section sur l'accessibilité de leur site Web au plus tard le **1<sup>er</sup> décembre 2017**.
328. À l'heure actuelle, le Code ne fixe pas de seuil minimal quant à l'utilisation de services vocaux, de messagerie texte et de données que doivent fournir les FSSF durant la période d'essai et exige plutôt que les limites soient raisonnables. En 2015, environ 70 % des utilisateurs des données sans fil étaient abonnés à un forfait comportant au moins 1 gigaoctet de données par mois. Or, les limites déclarées par la plupart des FSSF relativement à la période d'essai de ces services étaient généralement plus faibles (p. ex. aussi peu que 30 minutes d'appel et 50 mégaoctets de données). Étant donné que la période d'essai de 15 jours représente environ la moitié d'un mois, le Conseil estime que les limites applicables aux services vocaux, de messagerie texte et de données durant la période d'essai devraient correspondre à au moins la moitié de ce que comprend le forfait de l'abonné. Le Conseil estime que cette approche serait plus avantageuse pour les consommateurs et plus appropriée puisqu'elle permettrait aux clients de vérifier l'appareil et le service, et d'évaluer si le forfait choisi est assorti de limites suffisantes au chapitre des services vocaux, de messagerie texte et de données sans risquer de devoir payer des frais de résiliation anticipée. S'assurer que le client a une occasion véritable de profiter de la période d'essai contribue à l'augmentation du dynamisme du marché, un des principaux objectifs du Code.
329. Pour faire en sorte que les clients aient une occasion raisonnable de profiter de la période d'essai au besoin sans avoir à payer des frais de résiliation anticipée, le Conseil **modifie** le Code de manière à exiger que les limites applicables à la période d'essai standard correspondent à au moins 50 % des limites mensuelles dont est assorti le forfait d'un client pour les services vocaux, de messagerie texte ou de données respectivement. Cependant :
- dans le cas des forfaits à utilisateurs multiples, au titre desquels les services sont partagés entre plusieurs utilisateurs d'appareils, les limites doivent correspondre à au moins 50 % des limites d'utilisation mensuelles qui s'appliquent à l'ensemble du compte;
  - dans le cas des forfaits à utilisateur unique ou à utilisateurs multiples autorisant une utilisation illimitée d'un service, il est interdit d'appliquer une limite au service en question durant la période d'essai;
  - dans le cas de la période d'essai prolongée pour les personnes handicapées, les limites sont doublées, conformément à l'exigence initiale du Code et aux éléments de preuve démontrant que les personnes handicapées ont encore besoin d'une utilisation supplémentaire pour vérifier que les appareils et les services répondent à leurs besoins.

330. Le Conseil clarifie que les conditions additionnelles imposées actuellement par certains FSSF, par exemple d'exiger des clients qu'ils paient des frais d'itinérance internationale ou des frais d'interurbains encourus durant la période d'essai, sont autorisées. Toutefois, la disposition relative à la période d'essai exige que les FSSF acceptent le retour d'un ou de plusieurs appareils associés à un contrat de services sans fil, du moment que le client n'a pas dépassé les limites d'utilisation de la période d'essai et retourne l'appareil en état presque neuf, y compris l'emballage original.
331. Lorsque le Conseil s'est penché sur l'application du Code initial par les FSSF, i) il a déterminé que la facturation de frais de réapprovisionnement durant la période d'essai n'était pas conforme au libellé et aux objectifs du Code<sup>22</sup>, et ii) il a exigé que les FSSF qui facturaient ou imposaient des frais de réapprovisionnement dans leurs contrats changent leurs pratiques. Le Conseil estime que les éléments de preuve au dossier de la présente instance établissent aussi que l'imposition de frais de réapprovisionnements aux clients créerait un autre obstacle au changement d'appareil et de fournisseur.
332. Le Conseil estime également que la modification du Code pour exiger le retour de cadeaux lorsque des clients annulent leur entente durant la période d'essai ajouterait un obstacle au changement de fournisseur. Compte tenu de la grande valeur des frais de résiliation anticipée sur le marché des services sans fil et de l'intérêt qu'auraient les FSSF d'offrir un cadeau avec achat qui pourrait être utilisé immédiatement pour invalider la période d'essai, le risque associé à l'offre d'un cadeau ou d'un incitatif promotionnel durant la période d'essai devrait être assumé par les FSSF plutôt que par les consommateurs. Le Conseil fait remarquer que les FSSF peuvent attendre la fin de la période d'essai avant de donner un cadeau.
333. Le Conseil détermine donc que les propositions visant à permettre aux FSSF de a) facturer des frais de réapprovisionnement ou b) d'exiger du client qu'il retourne les cadeaux ou incitatifs promotionnels ne cadrent pas avec les objectifs du Code.

### **Date d'annulation**

334. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a déterminé que les clients peuvent en tout temps annuler leurs services sans fil en donnant un avis à leur FSSF, et que cette annulation doit entrer en vigueur à la date de la réception de cet avis par le FSSF. Cette exigence s'applique seulement aux services postpayés. À la suite de la publication du Code sur les services sans fil, le Conseil a émis une interdiction des politiques d'annulation de 30 jours<sup>23</sup>, qui étendait l'exigence de la date d'entrée en vigueur de l'annulation à d'autres services (téléphonie résidentielle, Internet et télévision), conformément à l'approche énoncée dans le Code sur les services sans fil.

---

<sup>22</sup> Par exemple, voir la [lettre du Conseil](#) datée du 18 août 2014.

<sup>23</sup> Voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576.

335. Dans la décision de télécom 2016-171, en guise de réponse à une demande Vidéotron, le Conseil a clarifié que le Code exige que les FSSF fournissent aux clients un remboursement au prorata pour les services postpayés suite à une annulation dans les cas où les frais mensuels ont été entièrement ou partiellement facturés à l'avance.
336. Les parties à la présente instance n'ont pas fait d'observation sur l'ajout de la clarification concernant l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours dans le Code, dans le cadre du présent examen.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

337. Pour s'assurer que le Code est clair et que les fournisseurs de services continuent d'appliquer le Code correctement, le Conseil estime que cette clarification doit être reflétée dans la politique modifiée relative au Code sur les services sans fil.
338. Le Conseil réitère donc que les FSSF ne doivent pas facturer un service qui n'est pas et ne peut pas être fourni après annulation. Le Conseil réitère également que tous les FSSF doivent rembourser les services sans fil de détail après l'annulation de ceux-ci lorsque les frais mensuels sont facturés entièrement ou partiellement à l'avance. Le remboursement doit être effectué au prorata et fondé sur le nombre de jours restant dans le dernier cycle de facturation mensuel après l'annulation.

#### **Prolongation de contrat et subvention des appareils**

339. Pour éclaircir ce qui entraînera la prolongation d'un contrat, le Conseil a déterminé dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil qu'à l'échéance du contrat, les FSSF peuvent automatiquement prolonger le contrat de leurs clients sur une base mensuelle, aux mêmes taux et modalités. Dans le cas du renouvellement automatique, les FSSF doivent envoyer aux clients un préavis de 90 jours. Dans le cas de remplacement d'appareil, les FSSF doivent clairement expliquer tout changement aux modalités du contrat existant, y compris la période d'engagement.
340. Certaines personnes ont fait valoir que le montant des frais mensuels indiqué comme « subvention » de l'appareil devrait être soustrait de leur facture mensuelle après l'échéance du contrat. La Coalition et Vaxination ont indiqué qu'en dégroupant le service de la subvention de l'appareil, la facture du client serait automatiquement réduite dès que l'appareil est payé, puisque le client ne rembourse plus la subvention, mais paie seulement pour les services sans fil. La Coalition a également indiqué que l'ajout de renseignements dans le préavis actuellement envoyé aux clients 90 jours avant la fin d'un contrat pourrait donner plus de poids au préavis.
341. Eastlink a fait valoir que dans tous ses forfaits, le coût de la subvention de l'appareil est indépendant du coût du forfait mensuel, et que l'entente de service indique le montant mensuel qui sert à rembourser la subvention de l'appareil. Eastlink a ajouté qu'une fois la subvention de l'appareil payée, ces frais sont retirés de la facture mensuelle du client.

342. Les FSSF se sont généralement opposés à la proposition de dégroupier le service sans fil de la subvention de l'appareil, indiquant que cela nécessiterait des changements importants et onéreux à leurs systèmes de facturation, et que la mise en œuvre de cette mesure pourrait prendre jusqu'à deux ans chez certains FSSF. RCCI a indiqué que cela constituerait un changement fondamental des modèles opérationnels des FSSF qui entraînerait vraisemblablement une hausse importante des prix pour les consommateurs puisque la possibilité pour les FSSF d'utiliser les subventions d'appareil comme moyen d'inciter l'engagement des clients serait beaucoup limitée.
343. SaskTel a indiqué que le remboursement d'une subvention d'appareil ne réduit pas les frais mensuels du client, car la subvention d'appareil n'est pas, et n'a jamais été, liée aux coûts mensuels d'un forfait de services. SaskTel a ajouté que les subventions d'appareil sont seulement offertes aux clients qui se sont engagés à acheter des services de SaskTel pour une période prolongée.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

344. Compte tenu du coût élevé de la mise à jour des systèmes des FSSF, et de la probabilité que ces coûts soient refilés aux consommateurs, le Conseil estime que la proposition de séparer les frais de la subvention d'appareil des frais mensuels du service sans fil sur la facture des clients ne serait pas appropriée en ce moment.
345. Le Conseil fait remarquer que la pratique demandée a été adoptée par Eastlink. Le Conseil estime donc que celle-ci peut être considérée par les FSSF comme une occasion de profiter d'un avantage concurrentiel sur le marché.
346. Le Conseil estime qu'il existe d'autres moyens pour favoriser l'atteinte des objectifs du Code, en fournissant aux clients des renseignements additionnels liés à la subvention d'un appareil, ce qui permettrait aux FSSF de conserver une flexibilité accrue. Plus particulièrement, le Conseil estime qu'il y a un problème de clarté en ce qui a trait aux appareils subventionnés, car il n'est pas suffisamment clair pour les Canadiens qui acceptent une subvention d'appareil que cette dernière peut entraîner des montants dûs et qu'ils ne peuvent pas quitter leur fournisseur avec leur téléphone avant la fin du contrat ou sans avoir payé les frais de résiliation anticipée. Le Conseil estime que les FSSF devraient en faire plus pour informer les clients du délai après lequel ils ne sont plus tenus de payer des frais de résiliation anticipée et de la date de fin du contrat.
347. Le Conseil fait remarquer que la disposition G.6(ii) du Code exige actuellement que les FSSF avertissent les clients ayant conclu un contrat à durée déterminée au moins 90 jours civils avant la fin de leur période d'engagement initiale, afin de savoir si le contrat sera prolongé automatiquement ou non, mais qu'elle n'oblige pas les FSSF d'indiquer aux clients la date à laquelle ils ne devront plus payer une pénalité s'ils décident de changer de forfait ou de fournisseur.

348. Le Conseil estime que si les clients sont mieux informés au sujet des options qui s'offrent à eux peu avant la fin de leur contrat, les pratiques liées aux subventions d'appareil seront plus claires et le marché sera plus dynamique.
349. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il est approprié de **modifier** la section G.6 du Code afin d'exiger que les FSSF avertissent leurs clients 90 jours avant la fin de leur contrat pour les informer i) de la date à laquelle leur contrat prendra fin, ii) si leurs coûts et modalités demeureront les mêmes ou, dans la négative, des nouveaux frais mensuels minimaux proposés, et iii) qu'à partir de la date de fin du contrat, ils ne sont plus tenus de payer de frais de résiliation anticipée ou toute autre pénalité s'ils décident de changer de forfait ou de FSSF, de remplacer l'appareil ou d'annuler le service.

### Débranchement

350. Les dispositions du Code sur le débranchement permettent de s'assurer que les clients sont suffisamment informés d'un débranchement imminent ou d'une suspension de leur service, ou des circonstances pouvant entraîner un débranchement ou une suspension.
351. La Coalition a indiqué que la décision du Conseil dans la décision de télécom 2015-376, qui clarifie comment les règles de débranchement du Code interagissent avec la suspension de service, devrait être intégrée au Code sur les services sans fil afin de clarifier ces dispositions.
352. Vidéotron a demandé au Conseil qu'il clarifie que le délai d'un jour ouvrable pour rebrancher un client qui a été débranché par erreur (voir la section I.1(iii) du Code) est calculé à partir du moment où le FSSF est mis au courant de l'erreur, plutôt qu'au moment du débranchement.
353. Le CPRST a fait remarquer qu'il a reçu des plaintes de clients qui ont été débranchés pour avoir dépassé une limite de dépenses ou de crédit prédéterminée sans avoir été avertis auparavant du dépassement de la limite. Ces clients n'ont pas reçu de préavis avant la suspension du service. Le CPRST a suggéré que le Conseil exige que les FSSF indiquent toute limite de dépenses ou de crédit qui sera appliquée, ou qui pourrait l'être, dans le contrat du client.

### Résultats de l'analyse du Conseil

354. Les parties qui ont présenté des observations sur cette question n'avaient aucune objection à l'intégration de l'une ou l'autre des décisions de suivi au Code dans le cadre de l'examen. Pour clarifier le Code, le Conseil estime qu'il est raisonnable de réitérer cette clarification et de **modifier** le libellé du Code afin de refléter la clarification énoncée dans la décision de télécom 2015-376 :
- les FSSF doivent, dans une mesure raisonnable, tenter d'aviser les clients avant de débrancher leur service sans fil, comme il a été énoncé dans le Code sur les services sans fil;

- les règles de débranchement s'appliquent aux suspensions dans certains cas, notamment lorsque la suspension du service fait partie d'un processus de débranchement éventuel du service pour défaut de paiement;
- relativement à la manière dont les exigences de débranchement s'appliquent aux suspensions pour défaut de paiement :
  - les exigences relatives aux avis s'appliquent dans tous les cas avant un débranchement, ainsi que pour une première suspension dans un cycle de débranchement;
  - le client doit être au courant des conditions particulières qui mènent à d'autres suspensions et au débranchement, s'il ne respecte pas les modalités de paiement prévues dans l'entente qu'il a conclue sous forme de promesse de paiement;
  - si le client respecte les modalités de la promesse de paiement, le cycle de débranchement sera considéré comme terminé et tout défaut de paiement ultérieur démarre un nouveau cycle de débranchement;
- nonobstant ce qui précède, les dispositions du Code en matière de débranchement ne s'appliquent pas aux suspensions lorsqu'une limite de dépenses préétablie est atteinte, par exemple dans le cas de clients participant à un programme de limitation des dépenses; toutefois, les FSSF doivent s'assurer que le client est au courant qu'il est assujéti à une limite de dépense ou de crédit qui, si dépassée, peut entraîner un débranchement ou une suspension;
- à l'exception de circonstances particulières définies dans le Code sur les services sans fil, les FSSF sont tenus d'aviser les clients deux fois avant de procéder au débranchement, et ce, au moins 14 jours civils avant le débranchement, et de nouveau au moins 24 heures avant le débranchement.

355. De plus, dans la mesure où l'obligation de la disposition I.1(iii) du Code est ambiguë, il serait raisonnable et non contraire aux objectifs du Code d'interpréter le cadre à l'intérieur duquel les FSSF doivent reconnecter les clients qui ont été débranchés par erreur comme débutant seulement une fois que les FSSF auront été avisés de l'erreur.

356. Afin de s'assurer que la présente clarification est reflétée à l'avenir dans le Code même, la disposition devrait explicitement faire référence au besoin par le FSSF d'être informé de l'erreur de débranchement. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il est approprié de **modifier** le Code pour préciser que le délai d'un jour ouvrable pour rebrancher un client débranché par erreur commence à partir du moment où le FSSF a été avisé de l'erreur.

## **Expiration des soldes prépayés**

357. Le Code exige que les FSSF gardent ouvert le compte des clients ayant une carte prépayée pour une période d'au moins sept jours après l'expiration d'une carte prépayée activée, sans frais, de manière à donner plus de temps aux clients pour réapprovisionner le compte et leur permettre de conserver le solde prépayé.
358. Un certain nombre de personnes qui sont intervenues dans l'instance étaient généralement opposées à l'exigence de réapprovisionner les soldes prépayés; elles voulaient que le solde soit reporté indéfiniment sans avoir à réapprovisionner le compte. Un grand nombre d'entre elles ont comparé l'expiration des soldes prépayés à l'expiration des cartes-cadeaux et des chèques-cadeaux, qui sont protégés en vertu de certaines lois provinciales de protection des consommateurs.
359. La Coalition a demandé si le fait d'autoriser l'expiration de soldes prépayés cadre avec les objectifs du Code d'établir des pratiques commerciales favorables aux consommateurs.
360. Vaxination a proposé que cette section du Code soit modifiée pour interdire l'expiration du solde. Vaxination a indiqué que les clients devraient être en mesure de déposer de l'argent dans des comptes prépayés comme dans des comptes bancaires. D'après Vaxination, ces dépôts dans les comptes prépayés sont distincts de l'achat de services sans fil à partir des fonds d'un compte prépayé. Les FSSF ne devraient pas être autorisés à « saisir » des fonds inutilisés dans de tels comptes, qui ne sont pas reliés à la fourniture de services sans fil.

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

361. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a défini les services de cartes prépayées comme fournissant un accès au réseau d'un FSSF pendant une période précise, avec des limites d'utilisation précises distinctes pour chaque aspect du service.
362. Dans la décision de télécom 2014-101, le Conseil a rejeté les arguments selon lesquels la section J. du Code devrait être modifiée, notamment en traitant ces cartes d'une façon similaire aux cartes-cadeaux des détaillants ou parce que l'expiration équivaut à la saisie des soldes prépayés. Ce rejet cadre avec la définition des cartes prépayées comme fournissant un accès au réseau.
363. Les éléments de preuve versés au dossier de la présente instance n'établissent pas que les circonstances ont suffisamment changé pour justifier l'adoption d'une nouvelle approche qui serait considérablement différente.
364. Toutefois, le Conseil estime que peu importe si un consommateur obtient un compte prépayé de services sans fil avec une carte prépayée ou d'une autre façon, le consommateur obtient l'accès au réseau sans fil selon les modalités prévues par le FSSF simplement parce qu'il a un compte actif avec un solde prépayé positif. À cet égard, les cartes prépayées sont très similaires aux services payables à

l'utilisation et aux services payables à l'avance qui sont entièrement payables à l'avance, parce qu'ils demandent tous que le client réapprovisionne activement son solde de compte afin de continuer d'utiliser les services, et que le paiement soit toujours effectué avant l'utilisation des services.

365. Initialement, la section J. du Code visait uniquement les cartes prépayées. Toutefois, l'application additionnelle de la section J. à tous les soldes prépayés cadrerait avec les définitions modifiées du Code des services prépayés et postpayés, comme il est indiqué ci-dessus, et avec l'ensemble du Code. Si cela n'est pas fait, les clients ayant des forfaits fortement similaires pourraient se retrouver avec différents types de protection.
366. Le Conseil détermine donc qu'il est approprié de **modifier** le Code afin d'exiger que les FSSF gardent ouverts les comptes des clients de tous les services prépayés, pendant au moins sept jours civils après la fin de la période d'engagement actuelle du client, peu importe que la période d'engagement soit établie par une carte prépayée activée ou autrement en contribuant à un solde prépayé, et ce, sans frais.

### **Accessibilité**

367. Les groupes oeuvrant dans le domaine de l'accessibilité ont exprimé le besoin d'obtenir divers services à la clientèle et produits des FSSF dans un format de rechange, par exemple en langue des signes.

### **Vidéos en langue des signes pour décrire la terminologie qui est couramment utilisée dans les contrats de services sans fil**

368. Le CSSSC a fait valoir qu'il n'y a pas beaucoup d'information à l'heure actuelle liée aux contrats de services sans fil qui est disponible en langue des signes. Le CSSSC a noté que les contrats de chaque FSSF varient, mais qu'une terminologie commune est utilisée dans tous les contrats. Le CSSSC a demandé que des vidéos en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) portant sur cette terminologie commune soient offerts.
369. Le CSSSC a aussi demandé qu'un groupe coordonné (l'ACTS, le Conseil ou le CPRST) finance un projet permanent pour la production de ces vidéos.
370. MAC a appuyé la proposition et a noté que la présentation, de façon simple en langue des signes ou autrement, des termes couramment utilisés dans les contrats de services sans fil serait très utile pour ses membres, mais aussi pour le public en général. MAC a ajouté que la coopération et la collaboration entre tous les FSSF concernés seraient essentielles au succès de cette proposition.

371. Bien que Eastlink, RCCI, SaskTel, SSi Micro et la STC se soient opposées à la création de tels vidéos<sup>24</sup>, il y a un consensus général parmi l'ensemble des FSSF que si le Conseil détermine que cette proposition est dans l'intérêt public, la production d'un tel vidéo serait plus faisable dans le cadre d'un effort commun qu'individuellement par chaque FSSF.

### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

372. Pour que les Canadiens puissent faire des choix éclairés concernant les services qu'ils achètent, il est essentiel que les modalités de contrat soient claires et compréhensibles. Pour les utilisateurs canadiens de la langue des signes, cette clarté et cette compréhension pourraient être améliorées avec un accès accru à du matériel produit en langue des signes.

373. Le Conseil estime que grâce à la création et la mise en application d'une liste des termes couramment utilisés dans l'industrie, seuls les termes ayant la même signification dans l'ensemble de l'industrie seront inclus dans les vidéos. De plus, le Conseil estime que la création des vidéos sera dans l'intérêt de tous les Canadiens de la communauté des personnes sourdes et malentendantes de chaque province et territoire.

374. De plus, le Conseil estime que bien que le service de relais vidéo (SRV) soit maintenant disponible et que les Canadiens utilisateurs de la langue des signes peuvent faire usage du SRV pour communiquer efficacement avec leur FSSF, la création centralisée d'un ensemble de vidéos en langue des signes permettrait de s'assurer que l'information est diffusée de façon uniforme par l'ensemble des fournisseurs et réduirait le risque d'erreur dans l'interprétation des termes. De plus, puisque ces vidéos décriraient la terminologie en langage simple, le sous-titrage des vidéos permettrait de fournir ces renseignements importants à un public plus large.

375. Le Conseil conclut qu'il serait inefficace de demander à chaque FSSF de créer ses propres vidéos en langue des signes, car il s'agirait d'un dédoublement inutile d'efforts et les messages diffusés pourraient ne pas être uniformes. Le Conseil estime qu'il serait plus efficace et économique d'avoir un seul ensemble de vidéos en langue des signes dans l'ensemble de l'industrie pour expliquer les termes couramment utilisés.

376. Puisque Bell Canada, Eastlink, Freedom Mobile, RCCI, SaskTel, la STC et Vidéotron détiennent la majorité des parts de marché et des ressources, le Conseil estime qu'il serait approprié que ces entreprises assument la responsabilité de la création et de la promotion des vidéos en langue des signes sur la terminologie

---

<sup>24</sup> Eastlink, RCCI, SaskTel, SSi Micro et la STC se sont opposées à la création de tels vidéos pour un certain nombre de raisons, notamment les coûts potentiellement élevés, et parce qu'elles sont d'avis que les utilisateurs de langue des signes peuvent utiliser le service de relais vidéo (SRV) s'ils ont des questions concernant leurs contrats. Eastlink a aussi indiqué que certains termes ont différentes significations d'une entreprise à l'autre. SaskTel a fait valoir que la demande de tels vidéos est très limitée en Saskatchewan.

commune (en ASL et LSQ). Le Conseil estime aussi qu'il sera important de s'assurer que la communauté des personnes sourdes et malentendantes participe à toutes les étapes du processus de création des vidéos, y compris à l'étape d'identification des termes qui seraient considérés comme de la « terminologie commune ».

377. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** conjointement à Bell Canada, Eastlink, Freedom Mobile, RCCI, SaskTel, la STC et Vidéotron de travailler en collaboration pour créer et promouvoir des vidéos en langue des signes (en ASL et LSQ) sur la terminologie commune, en consultation avec la communauté des personnes sourdes et malentendantes. Ces vidéos doivent être créés dans l'intérêt de tous les Canadiens et ne doivent pas servir de matériel de publicité pour un fournisseur de services en particulier. Les consultations doivent commencer au **plus tard quatre mois** après la date de la présente décision. Les vidéos créés doivent aussi comprendre un sous-titrage. Bell Canada, Eastlink, Freedom Mobile, RCCI, SaskTel, la STC et Vidéotron doivent appuyer cette initiative en fournissant les ressources nécessaires, afin de permettre la participation significative et active de la communauté des personnes sourdes et malentendantes.
378. Le Conseil encourage l'ACTS à participer activement et à fournir un soutien, au besoin. Les vidéos doivent être disponibles sur le site Web de chaque entreprise, et ils doivent être fournis à toute organisation qui en fait la demande, sans frais, **au plus tard 12 mois** après la date de la présente décision. Le Conseil fera aussi la promotion des vidéos et fournira les liens sur son site Web.

#### **Vidéos en langue des signes pour mieux faire connaître le Code**

379. Le CSSSC a fait valoir qu'un grand nombre de consommateurs sourds, malentendants ou ayant un trouble de la parole ne sont pas au courant de l'existence du Code ou ne savent pas comment il s'applique à leurs services ou comment il pourrait les aider à résoudre les plaintes contre leur FSSF. Le CSSSC a demandé que toute initiative de sensibilisation au Code soit accompagnée de matériel adapté aux consommateurs sourds et malentendants.
380. Il y avait un consensus général parmi les FSSF que si le Conseil exigeait la création de vidéos en langue des signes, ils devraient être élaborés en collaboration avec les acteurs de l'industrie, pour assurer leur uniformité et une efficacité accrue.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

381. Le Conseil estime que le fait d'exiger que les FSSF produisent des vidéos en langue des signes dans leur campagne de sensibilisation au Code est approprié, et que des mesures additionnelles visant à s'assurer que les consommateurs handicapés soient au courant du Code favoriseraient l'atteinte de ses objectifs. Toutefois, le Conseil reconnaît aussi le besoin d'assurer l'uniformité des messages dans les vidéos.

382. Par conséquent, le Conseil **ordonne** conjointement à Bell Canada, Eastlink, Freedom Mobile, RCCI, SaskTel, la STC et Vidéotron de travailler en collaboration pour créer et promouvoir des vidéos en langue des signes (en ASL et LSQ) qui seront intégrés aux campagnes de sensibilisation au Code. Ces vidéos doivent être créés dans l'intérêt de tous les Canadiens et ne doivent pas servir de matériel de publicité pour un fournisseur de services en particulier. Les vidéos doivent être élaborés en consultation avec la communauté des personnes sourdes et malentendantes. Les consultations avec cette communauté doivent commencer **au plus tard quatre mois** après la date de la présente décision. Les vidéos créés doivent aussi comprendre un sous-titrage. Bell Canada, Eastlink, Freedom Mobile, RCCI, SaskTel, la STC et Vidéotron doivent appuyer cette initiative en fournissant les ressources nécessaires, afin de permettre la participation significative et active de la communauté des personnes sourdes et malentendantes.
383. Le Conseil encourage l'ACTS à participer activement et à fournir un soutien, au besoin. Les vidéos doivent être disponibles sur le site Web de chaque entreprise, et ils doivent être fournis à toute organisation qui en fait la demande, sans frais, **au plus tard six mois** après la date de la présente décision. Le Conseil fera aussi la promotion des vidéos et fournira les liens sur son site Web.

#### **Exigence de fournir un service d'interprétation en langue des signes en magasin**

384. Le CSSSC a demandé que les consommateurs puissent, s'ils en font la demande à l'avance, obtenir des FSSF un rendez-vous en magasin pour recevoir des services d'interprétation en langue des signes. Le CSSSC a indiqué que l'interprétation à distance par vidéo<sup>25</sup> est un autre service à la clientèle qui serait acceptable pour la communauté des personnes sourdes.
385. Les FSSF ont généralement estimé que cela ne devrait pas être une exigence du Code, puisque des moyens de rechange sont déjà en place pour répondre aux besoins de la communauté des personnes sourdes, malentendantes, et sourdes et aveugles.
386. Eastlink et la STC ont fait valoir qu'avec des modalités de contrat écrites claires, en plus de services tels que le SRV, il sera considérablement plus facile pour les Canadiens de la communauté des personnes sourdes et malentendantes de poser des questions aux FSSF concernant les services. Quelques FSSF ont indiqué qu'ils offrent déjà des services d'interprétation en langue des signes en magasin, à la demande des clients. SaskTel a indiqué qu'elle a déjà mis en place un programme pour fournir des services d'assistance linguistique aux clients si nécessaire. Ce programme fait appel aux employés internes de SaskTel qui ont des compétences dans une langue précise, y compris l'ASL, afin qu'ils fournissent des services d'interprétation aux clients si nécessaire.

---

<sup>25</sup> L'interprétation à distance par vidéo permet de fournir des services d'interprétation en langue des signes ou en langue parlée à l'aide d'appareils tels que des cybercaméras ou des visiophones.

### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

387. Certains FSSF majeurs offrent, de leur propre chef, des services d'interprétation en langue des signes ou d'assistance linguistique en magasin, sur demande. Par conséquent, le Conseil estime qu'une intervention réglementaire n'est pas nécessaire en ce moment. Le Conseil encourage tous les FSSF à offrir des services d'interprétation en langue des signes en magasin, à la demande des clients.
388. Les membres de la communauté des personnes sourdes et malentendantes ne sont pas toujours informés au sujet de la disponibilité de tels services. À cet égard, le Conseil réitère que les FSSF doivent, tel qu'il est indiqué dans la [politique réglementaire de télécom 2016-496](#), publiciser tous leurs services et produits conçus pour répondre spécifiquement aux personnes handicapées – y compris la disponibilité de services d'interprétation en langue des signes en magasin – sur leurs sites Web au plus tard six mois après la date de cette décision.

### **Fourniture de matériel de marketing, de documents connexes et du RRE dans un format de rechange**

389. MAC a indiqué que les FSSF devraient être obligés de fournir le RRE, le matériel de marketing et les documents connexes, par exemple les politiques sur la protection des renseignements personnels et sur l'utilisation équitable du Code, dans des formats adaptés aux personnes handicapées.

### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

390. La politique initiale relative au Code sur les services sans fil traite de la question de la promotion de forfaits de services sans fil destinés aux personnes handicapées, mais le Code n'a pas été utilisé pour imposer des obligations en matière de publicité.
391. Le Conseil reconnaît que le fait d'obliger les FSSF à fournir du matériel de marketing sous forme de vidéos en langue des signes pourrait nécessiter un niveau élevé de ressources, puisque ce matériel change fréquemment. De plus, ces renseignements sont souvent facilement accessibles sur les sites Web des FSSF.
392. En ce qui a trait à la fourniture des documents connexes en format de rechange, la section B.1(iii) du Code ne comprend pas actuellement de disposition exigeant aux FSSF de fournir ces documents (p. ex. politique sur la protection des renseignements personnels ou politique sur l'utilisation équitable) dans un format de rechange aux personnes handicapées, sur demande et sans frais, à quelque moment que ce soit durant la période d'engagement. Toutefois, le Conseil estime qu'il s'agissait d'une omission, compte tenu des conclusions qui avaient été formulées lors de l'instance ayant mené au Code initial, lesquelles déterminaient que les documents connexes devraient être accessibles aux personnes handicapées. Rien au dossier de la présente instance ne donnerait à penser qu'une telle exigence ne devrait pas être maintenant ajoutée au Code.

393. Le Conseil estime que les documents connexes et le RRE sont importants pour informer les clients au sujet des modalités de leurs contrats. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il est approprié de **modifier** les sections B.1(ii), B.2(v) et C.1(v) du Code pour exiger des FSSF qu'ils fournissent ces documents dans un format de rechange aux personnes handicapées, sur demande et sans frais.

#### **Disposition générale en matière de mesures d'accommodement raisonnable**

394. MAC a fait valoir qu'une disposition plus générale en matière de mesures d'accommodement raisonnable devrait être ajoutée aux mesures d'accommodement spécifiques énoncées dans le Code. Une telle disposition serait cohérente avec les objectifs du Code et de la *Loi*, ainsi qu'avec les mesures établies dans la [politique réglementaire de télécom 2016-496](#) pour assurer le renforcement du pouvoir des consommateurs de manière plus générale.
395. Bien que MAC ait admis qu'une disposition en matière de mesures d'accommodement raisonnable pourrait apporter de l'ambiguïté dans le Code et de la confusion concernant la portée des obligations des FSSF, il a estimé que la souplesse offerte par une telle disposition contrebalancerait ces préoccupations au bout du compte.
396. MAC a aussi reconnu que, bien que l'ajout d'une disposition en matière de mesures d'accommodement raisonnable dans le Code pourrait chevaucher certaines protections déjà offertes en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le règlement de différends liés aux services sans fil par l'intermédiaire du CPRST serait vraisemblablement plus rapide que de porter chaque affaire devant la Commission canadienne des droits de la personne.
397. Le CPRST était d'avis qu'il n'a pas le mandat, le pouvoir ou l'expertise pour gérer une telle disposition, et qu'il ne serait pas approprié de transférer une quelconque responsabilité pour des questions en matière des droits de la personne vers une organisation non gouvernementale.
398. Le CPRST a de plus déclaré qu'il est davantage en mesure de régler les différends lorsque les exigences du Code sont claires et sans ambiguïté. Le CPRST a indiqué qu'une disposition générale en matière de mesures d'accommodement raisonnable ne servirait pas cet objectif.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

399. L'établissement d'exigences claires et sans ambiguïté dans le Code permet de s'assurer que tous les intervenants comprennent mieux leurs droits et responsabilités, et ultimement favorise l'atteinte des objectifs du Code.
400. Le Conseil souscrit au point de vue présenté durant l'instance selon lequel l'ajout d'une disposition en matière de mesures d'accommodement raisonnable dans le Code pourrait créer une certaine ambiguïté et de la confusion concernant la portée des obligations des FSSF à l'égard des personnes handicapées.

401. Le Conseil estime que les dispositions d'accommodement portant précisément sur la fourniture de contrats et de documents connexes dans un format de rechange, ainsi que les dispositions sur la période d'essai prolongée dans le Code modifié, fourniront une orientation plus claire aux FSSF, au CPRST et aux consommateurs, tout en s'assurant que les personnes handicapées bénéficient pleinement des protections prévues dans le Code, et feront progresser efficacement les objectifs du Code.
402. Le Conseil détermine donc qu'une disposition générale en matière de mesures d'accommodement raisonnable n'est pas nécessaire à l'heure actuelle.

### **Autres propositions des parties**

403. Les parties ont aussi présenté d'autres propositions liées aux sujets suivants :
- avis d'itinérance internationale;
  - frais de résiliation anticipée;
  - dépôts de garantie;
  - définition du terme « petite entreprise »;
  - mises à jour logicielles et correctifs de sécurité des appareils;
  - processus accéléré pour faire appel de l'interprétation du Code faite par le CPRST.
404. Le Code exige que les FSSF avertissent les clients lorsque leur appareil est en itinérance dans un autre pays. Il prévoit une formule pour le calcul des frais de résiliation anticipée, dans laquelle les frais ne peuvent pas être imposés après 24 mois, et il comprend des règles liées à la demande, à l'examen et au retour d'un dépôt de garantie qui peuvent être exigés du client par un FSSF. Le Conseil a fait remarquer dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil que le CPRST définit une « petite entreprise » comme une entreprise dont la facture de télécommunication mensuelle moyenne est inférieure à 2 500 \$. Enfin, le Code ne contient aucune disposition sur les mises à jour logicielles et les correctifs de sécurité des appareils. À l'heure actuelle, tout intéressé peut déposer une demande pour obtenir des clarifications sur l'interprétation du Code, mais ces clarifications ne sont que prospectives et ne toucheraient pas les plaintes déjà traitées par le CPRST.
405. Vidéotron a indiqué que les FSSF devraient avoir le choix d'envoyer un seul avis d'itinérance internationale sur une période de sept jours pour les voyageurs qui entrent fréquemment dans de nouveaux pays à l'intérieur de cette période.

406. SaskTel et la STC ont demandé que le Code soit modifié pour permettre l'option de réduire les frais de résiliation anticipée à 0 \$ pour les périodes de plus de 24 mois, à condition qu'une réduction à 0 \$ pour 24 mois soit aussi offerte par le FSSF pour le même appareil sans fil. L'ACTS, la Coalition, Eastlink, Freedom Mobile et Vaxination se sont opposées à l'extension des frais de résiliation anticipée au-delà de deux ans, en indiquant que l'une des dispositions les plus importantes du Code était la réduction des périodes d'amortissement de la subvention d'appareil pour contribuer au dynamisme du marché, et que cette extension compromettrait une partie essentielle de l'efficacité du Code.
407. Bell Canada, Eastlink, RCCI, SaskTel et la STC ont demandé que les FSSF soient en mesure de récupérer les cadeaux donnés à l'achat ou les coûts de tous les incitatifs économiques offerts aux clients au moyen de frais de résiliation anticipée, outre la subvention d'appareil, si le client choisit de mettre fin à l'entente avant la fin de sa période d'engagement. Un grand nombre d'intervenants se sont opposés à cette recommandation, y compris le CCC, la Coalition et Vaxination, en faisant valoir que l'offre de tels cadeaux ou incitatifs fait partie des coûts opérationnels des FSSF et que le coût de la concurrence ne devrait pas être absorbé par les consommateurs. Ils ont ajouté que l'augmentation des frais de résiliation anticipée pourrait créer un obstacle au changement de FSSF, entraîner une inflation artificielle du prix des incitatifs, et accroître la complexité des frais de résiliation anticipée.
408. Certains groupes de défense des consommateurs, y compris la Coalition et l'Union, ont demandé des modifications au Code relativement à la diffusion de renseignements sur le remboursement de dépôts de garantie, à la méthode de leur remboursement aux clients et au fait d'indiquer ou non s'il est interdit aux FSSF d'imposer des restrictions aux clients qui ont un dépôt de garantie.
409. RCCI a demandé que le Conseil définisse ce qu'est une petite entreprise en fonction du nombre d'employés au moment de conclure le contrat. Le CPRST s'est opposé à cette proposition parce qu'il estimait que la définition d'une petite entreprise utilisée dans le Code doit être conforme à celle qu'il utilise lui-même dans son Code de procédures<sup>26</sup>. Toute divergence entre les types de plaintes que le CPRST peut accepter et les types de clients protégés par le Code pourrait porter à confusion.
410. Deux particuliers ont demandé que le Code exige que les FSSF transmettent rapidement les mises à jour logicielles et les correctifs de sécurité des appareils. Le CCC, la Coalition, MAC et Vaxination ont appuyé cette proposition. Les FSSF se sont tous opposés à cette proposition, faisant valoir qu'ils ne contrôlent pas le calendrier des mises à jour et qu'ils transmettent les mises à jour aux clients dès que possible.

---

<sup>26</sup> Le Code de procédures énonce les processus qui s'appliquent au traitement des plaintes par le CPRST et régit les interactions entre le CPRST et les fournisseurs de services participants lors du traitement d'une plainte.

411. RCCI a proposé que le Conseil établisse un mécanisme pour permettre aux FSSF d'interjeter appel de manière accélérée des interprétations du CPRST. En particulier, RCCI a recommandé, comme elle l'a fait dans le cadre de l'examen de la structure et du mandat du CPRST en 2015-2016<sup>27</sup>, que le Conseil établisse un processus accéléré en vertu de la partie 1.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

412. Le Conseil estime, en général, que ces propositions n'appuieraient pas suffisamment les objectifs du Code et n'ajouteraient pas de clarté relativement à des dispositions particulières du Code. Le Conseil estime que les dispositions en question fonctionnent de manière efficace par rapport aux questions soulevées et que certaines propositions, notamment celles relatives aux frais de résiliation anticipée, seraient contraires aux objectifs du Code ou nuiraient aux consommateurs.
413. Le Conseil estime qu'il conviendrait plutôt d'examiner la définition d'une petite entreprise utilisée par le CPRST dans le cadre du prochain examen du CPRST.
414. Le Conseil fait remarquer que la question relative à un processus accéléré en vertu de la partie 1 a été examinée au cours du récent examen de la structure et du mandat du CPRST et qu'elle a finalement été rejetée.
415. Le Conseil n'estime pas que RCCI a fait la preuve qu'un nouvel examen est approprié dans le cadre de la présente instance et estime que la demande de RCCI dépasse la portée de l'instance.
416. En bref, le Conseil détermine qu'il ne convient pas d'adopter les propositions susmentionnées dans le cadre de la présente instance.

### **Sensibilisation au Code**

417. Le Conseil a sollicité des observations en profondeur sur la question suivante : des mesures supplémentaires sont-elles nécessaires pour améliorer la connaissance et la compréhension que les consommateurs ont du Code?
418. À l'heure actuelle, le Code sur les services sans fil exige que les FSSF en fassent la promotion de diverses manières, y compris au moyen de la formation de leur personnel et de l'ajout sur leur site Web d'un lien bien visible vers le Code et la liste de vérification du consommateur.
419. Les parties ne se sont pas entendues sur la question de savoir si le Conseil devrait exiger que les FSSF en fassent plus pour promouvoir le Code auprès des consommateurs. Les FSSF ont déclaré qu'ils croient que la connaissance du Code est adéquate et qu'aucune nouvelle mesure n'est nécessaire. Le CCC, la Coalition, le CPRST, le FRPC et l'Union ont fait valoir que la sensibilisation au Code est essentielle à l'efficacité du Code et que les FSSF doivent améliorer leur promotion du Code.

---

<sup>27</sup> Voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102.

420. Certaines parties ont proposé que les FSSF prennent les mesures suivantes pour promouvoir le Code auprès des consommateurs : utiliser la messagerie texte (la Coalition); utiliser des messages automatisés dans leurs systèmes de réponse vocale interactive de centres d'appels (la Coalition); fournir dans un feuillet d'information une version simplifiée du Code et la méthode de communiquer avec le CPRST (le CCC); et/ou afficher de manière visible les parties pertinentes du Code dans leurs magasins (Community Legal Aid).
421. Les FSSF se sont généralement opposés à chacune de ces suggestions. Bell Canada et Freedom Mobile ont soutenu que les FSSF ne devraient pas être tenus de fournir des messages textes au sujet du Code ou du CPRST parce que cela serait inefficace et coûteux. Bell Canada, le CPRST, RCCI et SaskTel ont soutenu que l'utilisation de messages automatisés dans les systèmes de réponse vocale interactive pourrait porter à confusion en dirigeant de façon inopportune un client vers le CPRST avant que celui-ci n'ait essayé de résoudre la plainte avec son FSSF. Freedom Mobile a soutenu qu'il ne serait pas très utile de fournir un document papier qui serait facile à perdre, entraînerait des coûts pour les FSSF et ne serait pas conforme à un marché de plus en plus numérique. Les FSSF ont indiqué que même si l'affichage du Code dans leurs magasins n'est pas nécessaire compte tenu de leurs obligations actuelles de promouvoir le Code, ce serait généralement une méthode plus rentable que la production d'un feuillet d'information à donner à chaque client de services sans fil.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

422. La connaissance par les consommateurs de leurs droits et responsabilités en vertu du Code, et de leur droit de déposer une plainte auprès du CPRST, est critique pour assurer l'efficacité continue du Code.
423. Le Conseil estime qu'il faut en faire plus pour favoriser la sensibilisation des consommateurs au Code et aux droits des consommateurs, y compris leur droit de porter plainte auprès du CPRST s'ils ne réussissent pas à résoudre leur différend avec leur FSSF.
424. Le Conseil continue d'estimer que, puisque les interactions des consommateurs avec les services sans fil se font par l'intermédiaire des FSSF, les consommateurs ont besoin d'accès à du personnel ou des ressources bien renseignés afin d'obtenir l'information dont ils ont besoin. Le Conseil conclut qu'il est approprié de maintenir ses exigences sur les méthodes de promotion du Code utilisées par les FSSF, puisque ces méthodes ciblent les interactions des FSSF avec leurs clients par l'intermédiaire de leurs représentants du service à la clientèle, des sites Web ou des factures. Le Conseil estime aussi que l'affichage des droits des consommateurs en vertu du Code dans les magasins des FSSF, basés sur la liste de vérification des consommateurs de l'annexe 2 de la présente décision, serait utile pour les clients qui choisissent de souscrire à des services en magasin, et ce, sans créer un fardeau indu pour les FSSF.
425. Le Conseil estime que les FSSF doivent renseigner leurs clients sur leur droit de déposer une plainte auprès du CPRST comme prochain palier d'acheminement de leur plainte auprès du FSSF. Le Conseil estime que pour évaluer si les FSSF

redirigent leurs clients de manière appropriée vers le CPRST, le Conseil a besoin de données des FSSF sur le nombre de clients qu'ils redirigent vers le CPRST à chaque année.

426. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **ordonne** aux FSSF, au plus tard le **1<sup>er</sup> décembre 2017**, de faire ce qui suit :
- a) s'assurer que leurs représentants des services à la clientèle : i) connaissent le Code; ii) sont en mesure de décrire efficacement les dispositions du Code; et iii) peuvent expliquer les recours des clients;
  - b) fournir des liens bien en vue vers la liste de vérification des consommateurs sur leur site Web, leur page d'accueil et toutes les pages où l'on décrit des produits et des forfaits de services sans fil;
  - c) afficher de manière visible les renseignements de la liste de vérification des consommateurs dans leurs magasins et kiosques;
  - d) ajouter un avis concernant la liste de vérification des consommateurs à leurs factures mensuelles à deux occasions : le mois suivant l'entrée en vigueur du Code modifié et de nouveau trois mois plus tard, puis semestriellement par la suite;
  - e) aviser les clients de leur droit de recourir au CPRST dès l'échec de résolution d'une plainte au deuxième palier, et à chaque palier suivant, dans le cadre du processus interne du FSSF;
  - f) conserver des statistiques de manière continue sur le nombre de clients, parmi les clients qui ont déposé une plainte officielle, qu'ils ont renseignés sur le CPRST et fournir ces statistiques au Conseil dans le cadre du processus de compte rendu annuel sur la conformité. Les rapports doivent être déposés au plus tard le **31 mars chaque année**.

### **Mise en œuvre**

427. Les FSSF ont généralement fait valoir, avec certaines réserves, que le Code pourrait être mis en œuvre dans les six mois après la publication de la décision. Par exemple, plusieurs FSSF ont donné des exemples de propositions particulières qui prendraient plus de temps à mettre en œuvre. Divers FSSF ont fait valoir qu'il faudrait plus de temps pour mettre en œuvre les propositions relatives à la vente séparée d'appareils et de services sans fil, aux forfaits à utilisateurs multiples et au déverrouillage, certains FSSF indiquant que cela pourrait prendre jusqu'à 18 mois. Certains FSSF ont aussi fait valoir qu'il faudrait plus de temps en raison du nombre de modifications apportées au Code. La STC a soutenu qu'elle aurait besoin de savoir quelles modifications seraient mises en œuvre pour être en mesure de déposer des observations appropriées.

428. De plus, la majorité des FSSF ont fait valoir que le Code devrait seulement s'appliquer aux nouveaux contrats de manière prospective. La STC a indiqué qu'il n'y a pas de besoin pressant de mettre en œuvre les modifications au Code de manière rétrospective et a soutenu que, de toute façon, le Conseil n'a peut-être pas l'autorité d'appliquer ces modifications aux contrats existants. De plus, la STC a argué que cela serait contraire aux Instructions<sup>28</sup>.
429. Les FSSF ont donné des estimations variées des coûts associés aux propositions particulières.
430. La Coalition a suggéré que le Code sur les services sans fil modifié devrait s'appliquer aux nouveaux contrats prospectivement, après une période raisonnable pour permettre à l'industrie de s'adapter aux nouvelles modifications.
431. Vidéotron a demandé qu'on permette aux FSSF de demander une prolongation du délai de mise en œuvre, si les circonstances l'exigent, comme au cours de la mise en œuvre initiale du Code.
432. Le CPRST a fait valoir qu'aux fins de l'administration du Code, la mise en œuvre simultanée de l'ensemble des dispositions modifiées du Code pour les contrats nouveaux et existants était grandement préférable. Si la mise en œuvre simultanée n'était pas possible, le Conseil devrait publier des règles de transition claires pour décrire l'application graduelle des dispositions modifiées.
433. Les FSSF et les groupes de défense des consommateurs ont généralement convenu que des rapports sur la mise en œuvre devraient être déposés auprès du Conseil.

### Résultats de l'analyse du Conseil

434. Les principales questions à régler sont les suivantes : i) le moment où les modifications au Code devraient entrer en vigueur; ii) pour quels contrats ces modifications devraient s'appliquer; iii) l'incidence des clarifications des dispositions existantes du Code énoncées dans la présente décision pendant la période de transition de la publication de la présente décision à l'entrée en vigueur du Code modifié.
435. Le Code modifié présenté à l'annexe 1 de la présente décision entrera en vigueur le **1<sup>er</sup> décembre 2017**.
436. Les FSSF doivent se conformer, à compter du **1<sup>er</sup> décembre 2017**, aux dispositions suivantes du Code modifié pour les contrats nouveaux, modifiés ou prolongés (mais non pour les contrats existants) :
- B.1(i) – Les FSSF doivent permettre aux clients de choisir explicitement de recevoir une copie électronique ou papier de leur contrat; si le client choisit de recevoir le contrat en format électronique, le contrat doit être fourni au client au plus tard un jour ouvrable après la date de conclusion du contrat;

---

<sup>28</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

- C.1(iii)d) et C.1(iii)e) – Les FSSF doivent respecter les nouvelles exigences de divulgation de renseignements relatives au RRE en ce qui concerne la période d’essai et les services achetés sur une base illimitée;
- F.1(i) – Les appareils doivent être fournis sans verrouillage;
- G.4 – Les FSSF doivent permettre aux clients d’utiliser au moins 50 % de leurs limites mensuelles régulières de services vocaux, de messagerie texte et de données au cours de la période d’essai standard de 15 jours civils, ou 100 % des limites au cours de la période d’essai prolongée de 30 jours civils pour les personnes handicapées;
- Définition des services prépayés et postpayés : Les FSSF doivent traiter tous les services sans fil qui peuvent être facturés en tout ou en partie après l’utilisation et qui peuvent faire l’objet de frais d’utilisation excédentaire comme des services postpayés en vertu du Code.

437. Les FSSF doivent se conformer, à compter du **1<sup>er</sup> décembre 2017**, aux modifications suivantes du Code modifié pour tous les contrats, sans égard à la date à laquelle ils ont été conclus :

- Préambule
- A.1 – Le FSSF doit communiquer avec les clients de manière claire, opportune et exacte, en utilisant un langage simple;
- B.1(ii) et B.2(v) – Les documents connexes doivent être fournis dans un format de rechange aux personnes handicapées de services postpayés et prépayés, sur demande et sans frais;
- B.1(iii)a) et définitions connexes – Les modalités principales du contrat comprennent les services vocaux, de messagerie texte et de données que le client a acceptés au moment de conclure le contrat et qu’il recevra pour la durée du contrat;
- B.1(iii)d)ii. à B.1(iii)d)iv.; B.2(iv)a)ii. à B.2(iv)a)iv.; C.1(iii)g) et G.2 – Application des frais de résiliation anticipée aux contrats de type « balance » postpayés et prépayés;
- C.1(ii) – Les renseignements fournis dans le RRE ne remplacent pas les renseignements requis dans le contrat;
- C.1(v) – Le RRE doit être fourni dans un format de rechange aux personnes handicapées, sur demande et sans frais;
- D. et définitions connexes – Le consentement du titulaire du compte ou de l’utilisateur autorisé est requis pour tout changement demandé par le FSSF, et apporté aux modalités principales du contrat, et le titulaire du compte doit en être avisé;

- E. et définitions connexes – Le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil doivent être avisés lorsqu'un appareil est en itinérance dans un autre pays; le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé doit consentir au dépassement des limites d'utilisation. Les limites s'appliquent à l'ensemble du compte; les limites visent les services supplémentaires d'itinérance de données, les services supplémentaires de données et les forfaits flexibles. Le FSSF ne peut facturer un service que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'a pas explicitement acheté;
- F.1(ii) – Les appareils doivent être déverrouillés sur demande et sans frais;
- G.6(ii) – Nouvelles exigences de divulgation concernant l'avis de 90 jours à la fin d'un contrat à durée déterminée;
- I.1(iii) – Le FSSF doit rétablir le service d'un client débranché par erreur au plus tard un jour ouvrable après avoir été avisé de l'erreur;
- I.2 – L'avis de débranchement s'applique à certaines suspensions de service;
- J. – Le FSSF doit donner au client au moins sept jours civils suivant l'expiration du solde prépayé pour réapprovisionner le compte de tout service prépayé.

438. Les modalités non modifiées du Code demeurent en vigueur à compter de la date de la présente décision.

439. En ce qui concerne les dispositions existantes du Code qui sont clarifiées dans la présente décision, le CPRST doit appliquer immédiatement l'interprétation clarifiée.

#### **Date d'entrée en vigueur du Code modifié**

440. La majorité des FSSF ont convenu que le Code modifié pourrait être mis en œuvre dans les six mois. En général, les modifications ciblées adoptées par le Conseil sont fondées sur des propositions discutées en profondeur dans le dossier de l'instance. Elles excluent certaines propositions qui exigeraient selon les FSSF plus de temps et de ressources à mettre en œuvre, par exemple la proposition de vendre les appareils séparément des services sans fil. Le Conseil estime que l'échéancier d'environ six mois établit un juste équilibre entre les besoins des FSSF de modifier leurs systèmes et pratiques, ainsi que les coûts connexes, et le fait de permettre aux consommateurs de profiter des changements au Code et d'appuyer les objectifs du Code, et donc de la politique de la *Loi*, dans un délai raisonnable suivant la publication de la présente décision. Un plus long échéancier nuirait indûment aux résultats visés.

441. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, les FSSF avaient six mois pour mettre en œuvre l'ensemble du Code, dans un contexte où il n'existait aucun code de conduite obligatoire préalable. Dans le présent cas, le Conseil apporte seulement des modifications ciblées aux obligations existantes dans le cadre d'un code obligatoire complet qui existe déjà.
442. Le Conseil estime que si un FSSF en particulier fait face à des obstacles uniques à la mise en œuvre d'une disposition spécifique du Code, de manière à ce qu'il soit techniquement impossible ou déraisonnable sur le plan financier de terminer la mise en œuvre de cette disposition avant la date d'entrée en vigueur (**1<sup>er</sup> décembre 2017**), il peut déposer une demande de report du délai. Le FSSF devrait alors fournir des preuves détaillées et une justification pour démontrer que les circonstances sont uniques et que le fardeau est exceptionnel et déraisonnable.

### **Application du Code aux contrats nouveaux et existants**

443. Les modifications qui s'appliquent seulement aux contrats nouveaux, modifiés ou prolongés portent généralement sur des mesures de protection dont un consommateur ne pourrait profiter qu'à la conclusion d'un nouveau contrat. Les modifications qui, selon les conclusions du Conseil, doivent s'appliquer aux contrats nouveaux et existants à compter du **1<sup>er</sup> décembre 2017** profiteraient, en général, au consommateur pendant la durée de son contrat. De plus, certaines modifications qui s'appliquent aux contrats nouveaux et existants portent seulement sur les méthodes utilisées par les FSSF pour communiquer avec leurs clients existants ou leur fournir des renseignements.
444. Le Conseil a tiré des conclusions dans l'ensemble de la présente décision selon lesquelles les modifications au Code accroîtront les mesures de protection offertes aux consommateurs et amélioreront leur capacité de prendre des décisions éclairées dans le marché concurrentiel, y compris la décision possible de changer de fournisseur. Par conséquent, une application générale et une introduction rapide des modifications appuieront les objectifs du Code et le dynamisme résultant du marché. L'application des nouvelles mesures de protection seulement aux nouveaux contrats nuirait aux progrès au chapitre des objectifs de la politique de télécommunication qui sous-tendent le Code. Le Conseil est toutefois tenu par la *Loi* d'exercer ses pouvoirs en vue de la réalisation de ces objectifs. Par conséquent, le Conseil détermine que certaines modifications, en particulier les modifications qui figurent au paragraphe 437, doivent s'appliquer à tous les contrats à compter du **1<sup>er</sup> décembre 2017**.

### **Directives de transition relatives aux dispositions clarifiées du Code existant**

445. Puisque le Conseil a tiré certaines conclusions au cours de la présente instance pour clarifier l'interprétation de diverses obligations existantes du Code, des directives supplémentaires pour ces dispositions existantes sont nécessaires par rapport à la période de transition, qui va de la date de la présente décision jusqu'au **1<sup>er</sup> décembre 2017**.

446. Plusieurs de ces clarifications renforcent les conclusions tirées par le Conseil dans des instances précédentes. En particulier, ces clarifications portent sur les dispositions existantes du Code suivantes :

- B.1; B.2; C.1; G.2 – Comment s’applique le Code aux contrats de type « balance » postpayés et prépayés;
- B.1(i)a) et B.1(i)b) – Le fait que l’obligation de fournir une copie permanente du contrat n’est pas en jeu lors d’un renouvellement automatique du contrat;
- G.5 – L’interdiction des politiques d’annulation de 30 jours entraîne le paiement au prorata de remboursements aux clients de services postpayés qui reçoivent une facture à l’avance pour des services sans fil;
- I.2 – L’avis exigé avant un débranchement s’applique à certaines suspensions de service;
- Finalement, en ce qui concerne l’application du Code, le Conseil a réitéré sa conclusion selon laquelle le Code s’applique à tous les contrats entre un particulier et un FSSF dans le cadre duquel le particulier est responsable de certains ou de l’ensemble des frais associés au contrat.

447. Certaines clarifications fournissent des directives supplémentaires qui n’étaient pas auparavant abordées de manière explicite. En particulier, le Conseil explique dans la présente décision comment interpréter les dispositions existantes du Code suivantes :

- B.1(iii)a) et définitions connexes – Les FSSF doivent traiter comme de modalités principales du contrat les services vocaux, de messagerie texte et de données si ces services sont compris dans le contrat pour la durée de celui-ci;
- C.1(ii) – Les renseignements fournis dans le RRE ne satisfont pas à l’exigence de fournir les renseignements identiques ou semblables dans le contrat écrit;
- D.1 et D.2; E.1 à E.4 et définitions connexes – Les FSSF doivent obtenir le consentement du titulaire du compte ou de l’utilisateur autorisé d’un forfait à utilisateurs multiples avant d’imposer des frais d’itinérance ou d’utilisation excédentaire de données qui dépassent les limites établies dans le Code ou avant de modifier les modalités principales d’un contrat; les limites pour l’itinérance de données et l’utilisation excédentaire de données s’appliquent à l’ensemble du compte et non à chaque appareil, et elles s’appliquent aux forfaits d’itinérance, aux forfaits flexibles et aux services supplémentaires de données;
- I.1(iii) – Le FSSF doit rétablir le service d’un client débranché par erreur au plus tard un jour ouvrable après avoir été avisé de l’erreur.

448. Dans tous les cas, ces clarifications interprètent simplement les obligations existantes en vertu du Code en fonction des directives d'interprétation déjà énoncées dans le Code, de manière conforme aux objectifs de ce dernier. Plusieurs de ces clarifications reflètent de manière générale comment le CPRST interprète déjà ces dispositions du Code; par conséquent, il n'y a aucun fardeau supplémentaire important pour les FSSF.
449. En fait, si le CPRST cessait d'interpréter ainsi ces dispositions, il en résulterait une perte importante de protection pour les consommateurs, ce qui serait contraire aux objectifs du Code. De plus, les FSSF pouvaient en tout temps avant la présente instance demander des clarifications au Conseil s'ils n'étaient pas d'accord avec l'interprétation du CPRST. Par conséquent, le CPRST appliquera ces interprétations à compter de la date de la présente décision.
450. Le Conseil rappelle aux parties que tout intéressé peut déposer une demande en vue de clarifier l'interprétation du Code qui s'appliquerait prospectivement.

### **Directives**

451. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes qui offrent et fournissent des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail à des particuliers ou à des petites entreprises de se conformer aux règles énoncées dans le Code sur les services sans fil ci-joint, selon l'échéancier de mise en œuvre susmentionné, comme condition d'offrir et de fournir ces services en vertu de l'article 24 de la *Loi* au plus tard le **1<sup>er</sup> décembre 2017**.
452. Le Conseil **ordonne** aux personnes autres que des entreprises canadiennes qui offrent et fournissent des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail à des particuliers ou à des petites entreprises (revendeurs des FSSF) de se conformer aux règles énoncées dans le Code sur les services sans fil ci-joint, selon l'échéancier de mise en œuvre susmentionné, comme condition d'offrir et de fournir ces services en vertu de l'article 24.1 de la *Loi* au plus tard le **1<sup>er</sup> décembre 2017**.
453. Le Conseil **ordonne** aussi aux entreprises canadiennes, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication utilisés par les revendeurs-FSSF pour offrir des services sans fil mobiles de détail, i) d'inclure dans leurs tarifs, contrats de service ou autres arrangements avec ces revendeurs-FSSF l'obligation pour l'acheteur de ces services et l'ensemble ou une partie de leurs clients de gros et de leurs clients de gros subordonnés, de se conformer aux règles énoncées dans le Code sur les services sans fil ci-joint, selon l'échéancier de mise en œuvre susmentionné, et ii) de déclarer, en temps opportun, tout cas de non-conformité par les revendeurs-FSSF à ces obligations, qu'ils soient réels ou présumés, au moyen d'une lettre adressée à la Secrétaire générale, indiquant le nom et les coordonnées du revendeur-FSSF concerné, ainsi que toute information se rapportant au cas présumé de non-conformité, et d'appliquer toute mesure correctrice imposée par le Conseil, le cas échéant.

## **Surveillance de la conformité et examens futurs du Code**

454. Le Conseil a sollicité des observations des parties à l'instance sur la possibilité de tenir d'autres examens à l'avenir pour assurer l'efficacité continue du Code.
455. La plupart des parties, à l'exception de SaskTel, ont généralement convenu que le Code devrait être examiné à nouveau à l'avenir pour évaluer l'évolution du marché et déterminer si des rajustements au Code sont nécessaires.
456. Les échéanciers proposés par les parties allaient de trois à sept ans; la majorité des FSSF et des groupes de défense des consommateurs ont convenu qu'un examen devrait avoir lieu dans un délai de cinq ans.
457. Le CPRST a fait valoir qu'il est efficace d'examiner à nouveau le Code après quelques années et que cela permet de cerner les changements dans le marché qui peuvent entraîner des modifications au Code.
458. La Coalition a suggéré d'effectuer les examens du Code aux cinq ans, et que ces examens soient coordonnés ou combinés avec l'examen du CPRST en 2022-2023, en soutenant que la structure et le mandat du CPRST devraient être évalués en même temps que le principal instrument qu'il administre (le Code sur les services sans fil). Le CPRST a répliqué qu'il est utile de mettre l'accent sur des aspects de sa structure et de son mandat sans devoir examiner en même temps des codes de l'industrie, ce qui pourrait nuire à cet accent.
459. Les groupes de défense des consommateurs et les FSSF ont convenu que le Conseil devrait continuer de recueillir des renseignements et de publier des recherches sur l'opinion publique pour aider à évaluer l'efficacité du Code et les incidences de celui-ci sur l'expérience et le comportement des consommateurs. Les groupes de défense des consommateurs et les chercheurs universitaires ont aussi suggéré d'autres méthodes qui pourraient être efficaces, comme les études de client mystère sur le terrain.
460. Eastlink, RCCI et SaskTel se sont opposées à l'obligation de déposer des rapports de conformité annuels. Bell Canada a fait valoir que les rapports de conformité devraient être produits aux deux ans.
461. Les groupes de défense des consommateurs et le CSSSC ont indiqué que les FSSF devraient produire des rapports de conformité annuels. MAC a fait valoir que les FSSF devraient déposer des rapports semestriels pendant les deux premières années, et le FRPC a suggéré des rapports trimestriels.

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

462. Le Conseil estime qu'avant la tenue du prochain examen, les FSSF auront besoin de temps pour complètement mettre en œuvre les exigences nouvelles et modifiées qui découlent de la présente instance. L'échéancier devrait donner suffisamment de temps avant le prochain examen pour permettre au Conseil d'évaluer les incidences

des modifications sur le marché des services sans fil de détail. L'échéancier du prochain examen doit aussi tenir compte de la rapidité de l'évolution des services sans fil, des forfaits, des contrats et des appareils. On s'attend à ce que le marché continue d'évoluer rapidement.

463. Un échéancier de cinq ans avant le prochain examen est raisonnable selon un consensus général. Le Conseil estime qu'une période de cinq ans suffira pour évaluer les incidences du Code modifié sur le marché, en tenant compte de l'évolution continue du marché. Le Conseil a donc l'intention de lancer le prochain examen officiel du Code dans les cinq ans suivant l'entrée en vigueur du Code modifié (**le 1<sup>er</sup> décembre 2017**).
464. Le Conseil n'estime pas qu'il soit approprié ou réalisable de combiner les futurs examens du Code à ceux du CPRST. Le mandat du CPRST couvre non seulement les services sans fil, mais aussi divers autres services de télécommunication ainsi que, dans un prochain avenir, des services de radiodiffusion. Il serait trop compliqué pour le Conseil, les intervenants et le public d'examiner le CPRST conjointement avec le Code sur les services sans fil, le Code des FSTV, le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt<sup>29</sup> et d'autres codes de l'industrie à venir qui seront administrés par le CPRST. Il serait aussi incohérent que le Conseil examine ensemble le CPRST et le Code sur les services sans fil; mais séparément des autres codes. Par conséquent, le Conseil vise à ce que les futurs examens du Code doivent demeurer distincts des examens du CPRST.
465. Le Conseil note l'appui des parties pour les recherches sur l'opinion publique relatives au Code et des suggestions concernant d'autres méthodes d'évaluation et de surveillance. Le Conseil a l'intention de continuer d'évaluer l'efficacité du Code sur les services sans fil au moyen des outils appropriés.
466. En ce qui a trait à la conformité, le Conseil estime qu'il est utile de continuer de surveiller la conformité, au-delà des rapports de mise en œuvre que les FSSF sont déjà tenus de fournir. La surveillance continue de la conformité permet au Conseil de déterminer s'il y a des problèmes systémiques relatifs à l'interprétation et à la mise en œuvre du Code par les FSSF et de s'assurer que les FSSF appliquent le Code de manière cohérente. Elle permettra aussi aux FSSF de signaler des problèmes et de les traiter rapidement. En cas de problèmes plus graves de non-conformité, le Conseil peut amorcer une instance de justification.
467. Le Conseil **ordonne** aux FSSF de déposer des rapports de conformité annuels **au plus tard le 31 mars de chaque année** pour appuyer le rôle du Conseil dans la surveillance de toute non-conformité systémique des FSSF et de la mise en application du Code.

---

<sup>29</sup> Voir la décision de télécom 2011-702.

## Conformité aux Instructions

468. Dans la décision de télécom 2012-556, le Conseil a estimé que l'élaboration d'un code de conduite obligatoire pour les FSSF était le moyen le plus efficace et le moins gênant de s'assurer que les consommateurs soient habilités à participer efficacement au marché concurrentiel des services sans fil.
469. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a déterminé que les mesures précises mises en œuvre dans le Code étaient conformes aux exigences des Instructions, y compris pour le Conseil de se fier dans la plus grande mesure possible au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*.
470. Le dossier de la présente instance établit que le Code n'a pas créé d'obstacles indus ou injustifiés pour les activités des FSSF dans le marché concurrentiel des services sans fil.
471. En ce qui concerne les modifications au Code énoncées dans la présente politique, les éléments de preuve indiquent que ces modifications sont nécessaires précisément parce que le seul libre jeu du marché n'a pas suffi à assurer que les consommateurs profitent de ces nouvelles mesures de protection essentielles à leur participation active au marché des services sans fil.
472. Les modifications apportées au Code par le Conseil sont efficaces et proportionnelles à leur but et ne font pas obstacle au libre jeu du marché. Le Conseil a modifié seulement les dispositions du Code nécessaires et seulement dans la mesure nécessaire pour appuyer les objectifs du Code et de la *Loi*. Les incidences que ces modifications pourraient avoir sur les FSSF et leurs modèles opérationnels ont été soigneusement examinées et le Conseil fait remarquer que ces entreprises disposeront encore d'une grande souplesse pour structurer leurs activités dans le marché concurrentiel des services sans fil afin d'attirer, de retenir et de servir leurs clients.
473. De plus, le Code continuera de s'appliquer de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence, puisque tous les FSSF, sans égard à la technologie utilisée, au marché géographique desservi, à leur taille ou aux services sans fil mobiles de détail offerts, seront assujettis aux exigences du Code comme une condition de service imposée directement.
474. Le Conseil réitère que l'établissement du Code modifié et la poursuite de ses objectifs permettent de soutenir les objectifs de la politique énoncée aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi*.

## Documents connexes

- *Les services de télécommunication modernes : La voie pour l'économie numérique* canadienne, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016

- *Examen du Code sur les services sans fil*, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-293, 28 juillet 2016, modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2016-293-1, 23 septembre 2016; 2016-293-2, 26 octobre 2016; 2016-293-3, 5 janvier 2017; 2016-293-4, 24 janvier 2017; et 2016-293-5, 17 février 2017
- *Québecor Média inc. – Interdiction des politiques d’annulation de 30 jours – Demande concernant les remboursements au prorata en cas d’annulation de services*, Décision de télécom CRTC 2016-171, 5 mai 2016
- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. – Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom* CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Code sur les services sans fil – Demandes de clarification sur la manière d’appliquer les règles de débranchement aux suspensions*, Décision de télécom CRTC 2015-376, 14 août 2015
- *Interdiction des politiques d’annulation de 30 jours*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2014-576, 6 novembre 2014
- *Code sur les services sans fil – Demande de clarification relative à l’application du Code sur les services sans fil aux forfaits corporatifs*, Décision de télécom CRTC 2014-528, 8 octobre 2014
- *Code sur les services sans fil – Demande présentée par DiversityCanada Foundation en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2013-271 en ce qui a trait à l’expiration des cartes prépayées associées aux services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2014-101, 5 mars 2014
- *Code sur les services sans fil – Demande présentée par Québecor Média inc. en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2013-271 concernant la définition de « contrat à durée indéterminée »*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-598, 8 novembre 2013
- *Demandes de clarification relatives à l’application du Code sur les services sans fil aux contrats de type « balance »*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586, 31 octobre 2013
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 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
- *Rapport de non-consensus du CDCI – Ébauche d’un code concernant les politiques de débranchement et de dépôt*, Décision de télécom CRTC 2011-702, 14 novembre 2011

# Annexe 1 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200

## 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 (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 leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil (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 le cadre d'une offre groupée, 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 définitions des termes utilisés dans le Code, y compris les différences entre les services prépayés et les services postpayés, sont présentées à la fin du Code. Les termes définis sont affichés en *italiques et en gras* la première fois qu'ils apparaissent dans le Code.

Un client qui croit que son fournisseur de services ne se conforme pas au Code doit 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. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1

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

## Préambule

### 1. Interprétation

- (i) Interprétation du Code :
  - a) Si une partie du Code ou d'un **contrat** de services sans fil 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 **client**.

- b) Un *fournisseur de services* ne peut exiger, par contrat ou autrement, qu'un client renonce à un droit dans le Code afin de recevoir les services du fournisseur de services.
- c) Le Code et ses dispositions doivent être interprétés de façon téléologique, c'est-à-dire en fonction de leurs objectifs finaux. Pour comprendre les objectifs de Code et de toute disposition particulière du Code, se référer à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271 et à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200.

## A. Clarté

### 1. Langage simple

- (i) Le fournisseur de services doit communiquer avec les clients de manière claire, opportune et exacte, en utilisant un langage simple.
- (ii) Le fournisseur de services doit s'assurer que ses *contrats écrits* et les *documents connexes* (p. ex. les *politiques sur la protection des renseignements personnels* et les *politiques d'utilisation équitable*) sont rédigés et communiqués dans un langage clair que les clients peuvent facilement lire et comprendre.

### 2. Prix

- (i) Le fournisseur de services doit s'assurer que les prix sont présentés clairement dans le contrat et doit indiquer si ces prix comprennent les taxes.

### 3. Services illimités

- (i) Le fournisseur de services ne doit pas facturer au client des *frais d'utilisation excédentaire* pour les services achetés sur une base illimitée.
- (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.

## B. Contrats et documents connexes

### 1. Contrats de services postpayés

- (i) Le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, une *copie permanente* du contrat et des documents connexes, selon le format choisi par le client (électronique ou papier), dans les circonstances suivantes :
  - 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.
  - 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) :

- i. Si le client choisit de recevoir le contrat en format papier, 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.
  - ii. Si le client choisit de recevoir le contrat en format électronique, le fournisseur de services doit envoyer le contrat et les documents connexes au client au plus tard un jour ouvrable suivant l'acceptation du contrat par le client.
- c) Si le fournisseur de services n'envoie pas le contrat dans les délais requis, 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 **frais de résiliation anticipée** ou autre pénalité.
- d) En tout temps au cours de la **période d'engagement**, le fournisseur de services doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie permanente du contrat dans le format choisi par le client (électronique ou papier).
- (ii) 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 et des documents connexes dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées.
- (iii) Les contrats de services postpayés doivent présenter clairement tous les renseignements suivants, soit les éléments a) à m) :

**Modalités principales du contrat :**

- a) les services visés par le contrat, tels que les services vocaux, de messagerie texte et de données, que le client a acceptés lorsqu'il a signé le contrat et qu'il recevra pendant la durée du contrat, ainsi que 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 ou, pour les **contrats de type balance**, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas fixés en dollars, soit le montant minimal par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ou le

pourcentage qui sera utilisé pour déterminer la diminution des frais mensuels de résiliation anticipée;

- iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client; la date peut être présentée comme une limite maximale (c.-à-d. au plus tard le DATE);
- iv. pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais;

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;

**Autres aspects du contrat :**

- f) une description de tous les 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 des *services payables à l'utilisation*;
  - ii. la garantie offerte par le fabricant de l'appareil;

- iii. les outils pour aider les clients 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;

## 2. Contrats de services prépayés

- (i) Le fournisseur de services doit informer le client des conditions et des frais qui s'appliquent au solde prépayé.
- (ii) Le fournisseur de services doit expliquer au client comment il peut :
  - a) vérifier son solde d'utilisation;
  - b) communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;
  - c) porter plainte au sujet du service, y compris comment communiquer avec le CPRST.
- (iii) Le fournisseur de services doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte prépayée ou dans le contrat écrit.
- (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 :
  - a) 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 ou, pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas fixés en dollars, soit le montant minimal par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ou le pourcentage qui sera utilisé pour déterminer la diminution des frais mensuels de résiliation anticipée;
    - iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client; la date peut être présentée comme une limite maximale (c.-à-d. au plus tard le DATE);

- iv. pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais;
  - 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);
  - c) le montant payé par le client pour l'appareil;
  - d) comment le client peut obtenir des renseignements au sujet du remplacement de l'appareil et de la garantie du fabricant.
- (v) Le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat et des documents connexes dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées en tout temps au cours de la période d'engagement.

## **C. Résumé des renseignements essentiels**

### **1. Généralités**

- (i) Le fournisseur de services doit fournir 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.
- (ii) Le résumé des renseignements essentiels peut être fourni comme un document indépendant du contrat écrit ou de façon bien visible dans les premières pages du contrat écrit. Dans tous les cas, les renseignements fournis dans ce résumé ne remplacent pas les renseignements identiques ou semblables dans le contrat écrit et ne satisfont pas à l'exigence de fournir ces renseignements dans le contrat écrit.
- (iii) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contient tous les renseignements suivants :
  - a) une description complète des modalités principales du contrat (voir les dispositions B.1(iii)a) à B.1(iii)e) décrites ci-dessus);
  - b) les frais mensuels totaux, y compris les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;
  - c) des renseignements sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires;
  - d) des renseignements au sujet de la période d'essai, y compris ce qui suit :
    - i. la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai standard;
    - ii. la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai prolongée aux clients qui s'auto-identifient comme ayant un handicap;

- e) une description des limites imposées relativement aux services achetés sur une base illimitée;
  - f) 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;
  - g) pour les contrats de type balance, si les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais.
- (iv) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :
- a) correspond exactement au contenu du contrat;
  - b) est clair, concis (pas plus de deux pages), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire.
- (v) 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 résumé des renseignements essentiels dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées.

## **D. Modification du contrat et des documents connexes**

### **1. Modification des modalités principales du contrat**

- (i) Le fournisseur de services ne doit pas modifier les modalités principales d'un contrat de services sans fil postpayés au cours de la période d'engagement sans le consentement éclairé et explicite du *titulaire du compte* ou de l'*utilisateur autorisé*.
- (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 titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé peut refuser la modification.
- (iii) Par exception, le fournisseur de services peut seulement modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement sans le consentement explicite du titulaire du compte ou de l'utilisateur autorisé si cela favorise clairement le client :
  - a) en réduisant les frais d'un service; ou
  - b) en augmentant la limite d'utilisation d'un service du client.

### **2. Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes**

- (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 titulaire du compte au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications.

(ii) L'avis doit expliquer la modification et préciser la date d'entrée en vigueur.

## **E. Gestion de la facture**

### **1. Avis d'itinérance internationale**

- (i) Lorsqu'un appareil est en itinérance dans un autre pays, le fournisseur de services doit aviser le titulaire du compte et l'*utilisateur de l'appareil*, sans frais. L'avis doit clairement indiquer les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données.
- (ii) Le titulaire du compte ou l'utilisateur de l'appareil peut choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis.

### **2. Limite associée aux frais d'itinérance**

- (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 titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.
- (ii) Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.
- (iii) Dans tous les cas, cette limite s'applique au compte, sans égard au nombre d'appareils associés à ce compte.
- (iv) Tout montant que le client paie en frais d'itinérance de données, que ce soit dans le cadre de *services supplémentaires d'itinérance* (avant utilisation) ou de frais d'utilisation excédentaire (après utilisation), est pris en compte pour la limite

### **3. Limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données**

- (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 titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.
- (ii) Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.
- (iii) Dans tous les cas, la limite s'applique au compte, sans égard au nombre d'appareils associés à ce compte.
- (iv) Pour un client d'un *forfait flexible*, le client commence à encourir des frais d'utilisation excédentaire de données après que le premier palier de données a été dépassé, et le fournisseur de services doit suspendre le service de données du client lorsque celui-ci atteint des frais d'utilisation excédentaire de données de 50 \$, à moins que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.

- (v) Pour un client d'un *service supplémentaire de données*, le prix du service supplémentaire de données doit être pris en compte dans le calcul de la limite de 50 \$ de frais d'utilisation excédentaire.

#### 4. Services sans fil non sollicités

- (i) Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais pour un appareil ou un service que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'a pas explicitement acheté.

#### 5. Services mobiles à supplément

- (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.

### F. Questions relatives aux appareils mobiles

#### 1. Déverrouillage

- (i) Lorsqu'un fournisseur de services fournit au client un appareil afin de fournir des services sans fil, cet appareil ne doit pas être verrouillé.
- (ii) Si un appareil est ou devient *verrouillé* à un réseau d'un fournisseur de services, ce fournisseur de services doit, sur demande et sans frais, le déverrouiller ou donner au client un moyen de le déverrouiller.

#### 2. Garanties

- (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.

#### 3. Appareil perdu ou volé

- (i) Lorsqu'un client avise le fournisseur de services que son appareil est perdu ou volé :
  - a) le fournisseur de services doit suspendre le service du client immédiatement et sans frais;
  - b) les modalités du contrat continueront de s'appliquer, incluant l'obligation du client de payer :
    - i. tous les frais engagés avant que le fournisseur de services soit informé de la perte ou du vol de l'appareil;
    - 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.

- (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.

#### 4. Réparations

- (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 :
  - 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;
  - b) l'appareil est couvert par une garantie du fabricant ou du fournisseur de services;
  - c) le fournisseur de services 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.

### G. Résiliation et prolongation du contrat

#### 1. Frais de résiliation anticipée – Généralités

- (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 G.2 et G.3 ci-dessous.
- (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.

#### 2. Frais de résiliation anticipée – Appareil subventionné

- (i) Lorsque le fournisseur de services fournit un appareil subventionné dans le cadre d'un 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**.
    - 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.

- ii. Pour les contrats de type balance, les frais de résiliation anticipée doivent être réduits soit par un montant minimal ou un pourcentage chaque mois pendant la durée du contrat 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.
  - b) pour les **contrats à durée indéterminée** : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil.
    - i. 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. Pour les contrats de type balance, les frais de résiliation anticipée doivent être réduits soit par un montant minimal ou un pourcentage chaque mois d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.
- (ii) Lors du calcul des frais de résiliation anticipée :
- 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;
  - 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.

### **3. Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné**

- (i) Lorsque le fournisseur de services ne fournit pas d'appareil subventionné dans le cadre du contrat :
  - 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.
  - b) pour les contrats à durée indéterminée : Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais de résiliation anticipée.

### **4. Période d'essai**

- (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.
- (ii) La période d'essai doit commencer le jour du début du service.

- (iii) Le fournisseur de services peut imposer des limites associées à l'utilisation des services vocaux, de messagerie texte et de données au cours de la période d'essai standard pour tous les services qui ne sont pas achetés sur une base illimitée.
  - a) Dans le cas des forfaits à utilisateur unique, les limites associées à la période d'essai doivent correspondre à au moins la moitié de l'utilisation mensuelle permise dans le cadre du contrat du client.
  - b) Dans le cas des *forfaits à utilisateurs multiples*, les limites associées à la période d'essai doivent représenter au moins la moitié de l'utilisation mensuelle précisée dans le contrat pour l'ensemble du compte.
- (iv) 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 les limites d'utilisation permises doivent correspondre à au moins le double des limites d'utilisation permises générales du fournisseur de services durant une période d'essai standard.
- (v) Au cours de la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité ou de frais de résiliation anticipée si :
  - a) il n'a pas dépassé les limites d'utilisation permises;
  - b) il retourne l'appareil fourni par le fournisseur de services en état presque neuf, avec son emballage original.

## 5. Date de résiliation

- (i) Le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son fournisseur de services.
- (ii) La résiliation prend effet le jour où le fournisseur de services reçoit l'avis de résiliation.

## 6. Prolongation du contrat

- (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 mêmes coûts et modalités.
- (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. L'avis doit inclure ce qui suit :
  - a) la date d'expiration du contrat;
  - b) une déclaration que le client peut, à compter de cette date, changer de forfait ou de fournisseur de service sans encourir une pénalité;
  - c) de l'information expliquant :

- i. si le contrat est prolongé automatiquement de mois en mois, selon les mêmes coûts et modalités;
  - ii. si le contrat n'est pas prolongé automatiquement, les nouveaux frais mensuels minimaux proposés pour le service qui s'appliqueront à compter de la fin de la période d'engagement.
- (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.

## **H. Dépôt de garantie**

### **1. Demande, examen et retour d'un dépôt de garantie**

- (i) Si un fournisseur de services demande un dépôt de garantie à un client, il doit :
  - a) informer le client des raisons de la demande de dépôt;
  - b) conserver les justifications dans un dossier tant et aussi longtemps que le fournisseur de services détient le dépôt;
  - c) indiquer dans le contrat écrit les conditions de retour du dépôt de garantie;
  - d) évaluer au moins une fois par année la pertinence de conserver le dépôt de garantie;
  - 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 :
    - i. le client ou le fournisseur de services a résilié le contrat;
    - ii. le fournisseur de services détermine que les conditions de retour du dépôt de garantie sont respectées.
- (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 1 %, sur la base du nombre réel de jours dans une année, qui augmente à chaque mois.
- (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.

## **I. Débranchement**

### **1. Quand le débranchement peut se faire**

- (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 :
  - 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;
  - 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
  - c) convient avec le fournisseur de services de verser des paiements différés et ne respecte pas les modalités de l'entente.
- (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.
- (iii) Si le fournisseur de services débranche le service d'un client par erreur, il doit rétablir le service du client au plus tard un jour ouvrable après avoir été avisé de l'erreur et ne doit pas facturer de frais de rétablissement.

### **2. Avis de débranchement**

- (i) Avant de débrancher le service d'un client, le fournisseur de services doit donner un avis au client sauf si :
  - a) des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau;
  - b) le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise; ou
  - c) une limite préétablie de dépenses est atteinte, par exemple pour les clients participant à un programme de limitation des dépenses dans les cas où ils ont déjà été avisés de la limite.
- (ii) Dans tous les autres cas, avant le débranchement, incluant le premier cas de *suspension* dans un cycle de débranchement, 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 :
  - a) le motif de débranchement et le montant dû (le cas échéant);
  - b) la date prévue du débranchement;

- c) la disponibilité d'un programme de paiements différés;
  - d) les frais de rétablissement du service (le cas échéant);
  - e) les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui le client peut communiquer au sujet du débranchement.
- (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 :
- a) le fournisseur de services a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le client sans succès;
  - b) des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou
  - c) le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise.
- (iv) Le fournisseur de services doit aviser le client au sujet des dispositions précises qui entraîneront une suspension ou un débranchement futurs s'il n'effectue pas les paiements conformément aux modalités de son entente de paiement.
- (v) Si un client respecte les modalités de son entente de paiement, le fournisseur de services doit traiter tout nouveau défaut de paiement par le client comme le début d'un nouveau cycle de débranchement.

### **3. Contestation des frais de débranchement**

- (i) Le fournisseur de services ne doit pas débrancher le service du client si :
- 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;
  - b) le client paie la somme due de la partie non contestée des frais; et
  - 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.

## **J. Expiration des soldes prépayés**

### **1. Généralités**

- (i) À la fin de période d'engagement d'un client de services prépayés, le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, au moins sept jours civils pour ajouter de l'argent à son compte afin de maintenir son compte et de conserver son solde prépayé.

- (ii) Cette règle s'applique sans égard au fait que la période d'engagement du client de services prépayés soit établie au moyen d'une carte prépayée activée ou autrement, en payant un montant au solde prépayé.

## **Le Code sur les services sans fil – Définitions**

### **Appareil subventionné**

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.

### **Carte de couverture des services**

Une illustration de l'étendue du réseau du fournisseur de services qui montre où la couverture est offerte.

### **Client**

Une personne ou une petite entreprise qui s'abonne à des services sans fil, y compris le titulaire de compte, l'utilisateur de l'appareil et l'utilisateur autorisé.

### **Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST)**

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 sont publiées sur le site Web du CPRST, à l'adresse [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca).

### **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)**

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.

### **Contrat à durée déterminée**

Un contrat d'une durée fixe (en général d'un ou deux ans).

### **Contrat à durée indéterminée**

Un contrat sans durée prédéterminée qui se renouvelle automatiquement chaque mois.

### **Contrat de type balance**

Contrats dans le cadre duquel le client obtient un appareil à un prix initial réduit et le montant de la subvention devient le solde de la balance du client. Par la suite, un certain pourcentage de la facture mensuelle du client sert à payer ce solde.

### **Contrat et contrat écrit**

Le contrat est l'entente liant un fournisseur de services et un client relativement à la fourniture de services sans fil.

Le contrat écrit est le document qui consigne le contenu du contrat.

### **Copie permanente**

Une copie non modifiable (p. ex. sur papier ou en format PDF) du contrat, qui ne comprend pas d'hyperliens vers du contenu modifiable par le fournisseur de services, à compter de la date de signature ou de la date de la dernière modification.

### **Débranchement**

La résiliation des services sans fil par le fournisseur de services.

### **Documents connexes**

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.

### **Forfait à utilisateurs multiples**

Un contrat de services sans fil selon lequel le titulaire du compte paie pour les services sans fil d'au moins deux utilisateurs d'appareils, peu importe si le titulaire du compte est aussi un utilisateur d'appareil (aussi nommé forfait partagé ou forfait familial).

### **Forfait flexible**

Forfait qui utilise une approche par niveaux pour l'achat et l'utilisation de données. Ces forfaits comprennent généralement un tarif mensuel minimal et un ensemble de frais fixes supplémentaires que doit payer le client en fonction de la quantité de données utilisées.

### **Fournisseur de services**

Le fournisseur de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail.

### **Frais de résiliation anticipée**

Les frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement.

### **Frais d'utilisation excédentaire**

Frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service.

**Frais mensuels minimaux**

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.

**Itinérance**

Utilisation de services sans fil hors du territoire couvert par le réseau du fournisseur de services.

**Modalités principales du contrat**

Les éléments du contrat (p. ex. services vocaux, de messagerie texte et de données) que le client a acceptés au moment de conclure le contrat et qu'il recevra pour la durée du contrat et que le fournisseur de services ne peut modifier sans le consentement explicite du client. Les modalités principales du contrat sont énumérées à la section B.1(iii)a) à B.1(iii)e) du Code.

**Période d'engagement**

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.

**Politique d'utilisation équitable (ou acceptable)**

La politique qui définit l'utilisation inacceptable des services sans fil des fournisseurs de services et les conséquences d'une utilisation inacceptable (p. ex. 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.

**Politique sur la protection des renseignements personnels**

La politique qui explique comment les fournisseurs de services traitent les renseignements personnels des clients.

**Services facultatifs**

Services qu'un client peut ajouter à son forfait de services sans fil, par exemple l'identification de l'appelant ou le renvoi automatique d'appels, habituellement moyennant un supplément. Les services facultatifs peuvent inclure les services supplémentaires de données et les services supplémentaires d'itinérance.

**Services illimités**

Utilisation illimitée de certains services (comme un nombre illimité d'appels locaux), pour un prix fixe.

**Services mobiles à supplément (ou services de messagerie texte à supplément)**

Services de messagerie texte auxquels les clients peuvent s'abonner et pour lesquels il faut payer un supplément, en général pour chaque message.

### **Services payables à l'utilisation**

Services qu'un client peut ajouter à son forfait de services sans fil, par exemple l'itinérance internationale, qui sont normalement mesurés et facturés selon l'utilisation.

### **Services postpayés**

Services sans fil qui peuvent être facturés en tout ou en partie après l'utilisation, par exemple au moyen d'une facture mensuelle, et qui peuvent faire l'objet de frais d'utilisation excédentaire. Pour une grande clarté, tout forfait payable à l'avance où le fournisseur de services peut facturer le client pour une partie ou la totalité des frais après l'utilisation des services ou pour lequel le client peut engager des frais d'utilisation excédentaire au-delà du solde prépayé doit être considéré comme un forfait de services postpayés aux fins du Code.

### **Services prépayés**

Services sans fil achetés avant d'être utilisés seulement, par exemple cartes prépayées et services payables à l'utilisation.

### **Services sans fil**

Services vocaux et de données (incluant la messagerie texte) sans fil mobiles de détail

### **Service supplémentaire de données**

Service qui permet au client d'ajouter un ensemble de données supplémentaires à son forfait lors d'un seul cycle de facturation, sans engagement au-delà de cette période et sans modifier son forfait même.

### **Service supplémentaire d'itinérance**

Un service d'itinérance que le client peut ajouter à son forfait lors d'un seul cycle de facturation, sans engagement au-delà de cette période et sans modifier son forfait même.

### **Subvention de l'appareil**

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.

### **Suspension (des services du client)**

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.

### **Titulaire de compte**

La personne responsable du paiement en vertu du contrat.

**Utilisateur autorisé**

Un utilisateur d'un appareil qui a été autorisé par le titulaire du compte à accepter des frais supplémentaires au compte ou à modifier des modalités principales du contrat.

**Utilisateur de l'appareil**

Une personne, y compris un utilisateur autorisé, qui utilise un appareil lié à un contrat.

**Verrouillé**

Le fait qu'un appareil sans fil soit programmé pour fonctionner uniquement sur le réseau par lequel le fournisseur de services fournit les services sans fil au client.

## Annexe 2 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200

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

Le Code sur les services sans fil du CRTC établit des droits de base pour tous les consommateurs de services sans fil.

La liste ci-après vous aidera à comprendre, en général, comment le Code s'applique à vous. Pour en savoir plus, consultez le site Web du CRTC, à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).

Plusieurs de ces droits s'appliquent maintenant et plus de droits s'appliqueront à compter du **1<sup>er</sup> décembre 2017**.

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

- d'annuler votre contrat sans frais après un maximum de deux ans;
- d'être la seule personne qui peut consentir à des frais supplémentaires dans le cadre d'un forfait partagé ou familial, à moins que vous n'autorisiez un autre utilisateur à le faire;
- de limiter vos frais d'utilisation excédentaire de données à 50 \$ par mois et vos frais d'itinérance de données à 100 \$ par mois pour l'ensemble du compte, sans égard au nombre d'appareils ou d'utilisateurs associés au compte;
- de refuser qu'un changement soit apporté aux modalités principales de votre contrat, notamment en ce qui a trait aux services (voix, messages textes, données) compris dans le contrat, au prix de ces services et à la durée du contrat;
- 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 textes et à l'utilisation de données;
- de recevoir un contrat rédigé en langage simple qui décrit clairement les services que vous recevrez, et qui indique quand et comment vous pourriez avoir à payer des frais supplémentaires.

#### **À compter du 1<sup>er</sup> décembre 2017, vous aurez aussi le droit :**

- de faire déverrouiller votre téléphone par votre fournisseur de services immédiatement, sur demande et sans frais, et votre fournisseur de services doit vous fournir tout nouveau téléphone sans verrouillage;
- d'annuler votre contrat et de remettre votre téléphone sans frais, dans un délai de 15 jours civils et si vous n'avez pas dépassé la moitié des limites d'utilisation précisées dans votre forfait mensuel, si vous n'êtes pas satisfait de votre service.

**Payez-vous *avant* d'utiliser votre service sans fil? Si oui, vous avez le droit :**

- d'annuler votre contrat sans frais après un maximum de deux ans;
- de faire suspendre votre service sans frais si vous perdez votre téléphone ou s'il est volé;
- de recevoir, lorsque vous êtes en itinérance à l'étranger, un avis qui vous indique les frais applicables aux services vocaux, aux messages textes et à l'utilisation de données;
- de bénéficier d'une période d'au moins sept jours civils pour réapprovisionner et conserver votre solde prépayé;
- de recevoir un contrat rédigé en langage simple qui décrit clairement les conditions qui s'appliquent à votre solde prépayé et la manière de vérifier votre solde.

**À compter du 1<sup>er</sup> décembre 2017, vous aurez aussi le droit :**

- de faire déverrouiller votre téléphone par votre fournisseur de services immédiatement, sur demande et sans frais, et votre fournisseur de services doit vous fournir tout nouveau téléphone sans verrouillage;
- d'annuler votre contrat et de remettre votre téléphone sans frais, dans un délai de 15 jours civils et si vous n'avez pas dépassé la moitié des limites d'utilisation précisées dans votre forfait mensuel, si vous n'êtes pas satisfait de votre service.

**Êtes-vous une personne handicapée?** Si oui, vous avez le droit d'obtenir sans frais une copie de votre contrat, de la politique sur la protection des renseignements personnels, de la politique d'utilisation équitable et du résumé des renseignements essentiels en format de rechange et de profiter d'une période d'essai plus longue (30 jours civils) pour vous assurer que le service et le téléphone répondent à vos besoins.

**Avez-vous une plainte au sujet de votre service sans fil?** Essayez en premier de résoudre le problème avec votre fournisseur de services. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, communiquez avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. :

Adresse postale : C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1

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