

# Guide annoté du CPRST sur le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt

## abréviations

Les abréviations suivantes apparaissent dans ce document:

<b>CPRST</b>	Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications
<b>D&amp;D</b>	Code sur les politiques de débranchement et de dépôt
<b>MDS</b>	Modalités de service
<b>FSP</b>	fournisseur de service participant

## considérations importantes

Veillez prendre en considération ce qui suit dans votre lecture du Guide annoté du CPRST sur le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt:

- Les annotations du CPRST au Code D&D et les résumés de plaintes sont mis en relief en turquoise.
- **Lors de la lecture des résumés de plaintes:**
  - Chaque résumé de plainte contient les faits nécessaires à l'identification d'une violation à une section distincte du Code. Nous sommes conscients que certaines plaintes peuvent contenir des violations additionnelles à celles constatées. Cependant, pour les besoins de ce document, les exemples de violations des résumés de plaintes ne portent que sur les sections du Code qu'ils sont chargés d'illustrer.
  - Nous considérons qu'une plainte est résolue lorsque le client et le FSP s'entendent sur le moyen d'y mettre fin. Certains des résumés de plaintes de ce document décrivent la manière dont les plaintes ont été résolues. Dans ces cas, il convient de noter que le dénouement ne correspond pas nécessairement à celui qui aurait été recommandé par le CPRST à la suite d'une enquête formelle et d'une analyse complète de l'applicabilité du Code aux faits de la plainte.

## Article 1: généralités

**1.1** Le présent code sur les politiques de débranchement et de dépôt (ci-après désigné le « **code** ») s'applique aux services locaux de base de résidence (ci-après désignés les « **services** ») fournis par une entreprise dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation. Les heures et les jours fériés mentionnés dans le code sont ceux qui s'appliquent au client, là où il habite.

### **annotation: clarification au sujet du service local de base de résidence**

Le service local de base de résidence est le service téléphonique local<sup>1</sup> qui permet aux clients d'effectuer des appels locaux illimités dans une zone définie pour un montant mensuel fixe et qui permet également aux clients d'utiliser le réseau d'interurbains de leur choix.

## Article 2: dépôts

**2.1** Si l'entreprise choisit d'offrir l'option de dépôt, le montant total du dépôt versé par ou pour un client à l'entreprise relativement aux services ne doit pas dépasser :

- (a) le montant équivalant aux frais de service pour trois mois;
- (b) la valeur totale de l'équipement fourni au client par l'entreprise en vue de lui offrir les services.

### **résumé de plainte #1: violation confirmée de l'article 2.1**

**faits:** Le service téléphonique résidentiel d'une cliente a été débranché en janvier 2014. Son FSP a exigé un dépôt de garantie de 200\$ pour rebrancher le service. La cliente a refusé de payer et s'est plainte au CPRST.

**enquête:** L'article 2.1 du Code indique la formule du calcul du montant maximal du dépôt qu'un FSP peut demander à un client. En utilisant cette formule, nous avons établi que le montant maximal que le FSP pouvait demander était 88\$.

**conclusion:** Nous avons confirmé que le FSP a violé l'article 2.1 du Code car il a demandé un dépôt de garantie supérieur au maximum permis par le Code.

<sup>1</sup> Voir [la définition établie par CRTC](#).

**2.2** Si l'entreprise demande un dépôt au client, elle doit justifier cette demande et conserver cette justification tant et aussi longtemps qu'elle conservera le dépôt.

**2.3** Tous les six mois, l'entreprise vérifie s'il y a lieu de conserver le dépôt du client. Lorsque les services prennent fin ou que les conditions qui justifiaient à l'origine le dépôt n'existent plus, l'entreprise rembourse rapidement le dépôt, avec des intérêts calculés selon le paragraphe 2.4 ci-dessous, et ne conserve que le montant que lui doit le client.

**résumé de plainte #2: violation confirmée de l'article 2.3**

**faits:** En juin 2015, un client s'est abonné au service téléphonique résidentiel et a dû verser un dépôt de garantie de 250\$. Le technicien du FSP est venu chez lui pour installer le service mais a été incapable de compléter l'installation et le client n'a jamais reçu le service du FSP. Le client a demandé, sans succès, au FSP de rembourser le dépôt de garantie de 250\$. Quelques mois plus tard, le client s'est plaint au CPRST que le FSP n'avait toujours pas remboursé son dépôt de garantie.

**enquête:** Le FSP n'a pas été en mesure de démontrer qu'il avait posté le chèque de remboursement au client. En fin de compte, le client a reçu ses 250\$ à la fin septembre et la plainte a été résolue.

**conclusion:** Nous avons confirmé la violation de l'article 2.3 car:

- les conditions justifiant la demande initiale du FSP de fournir un dépôt de garantie n'étaient plus présentes; et
- le FSP n'a pas promptement remboursé le dépôt de garantie au client.

**résumé de plainte #3: absence de violation de l'article 2.3**

**faits:** Le client s'est abonné au service téléphonique résidentiel en octobre 2013 et son FSP lui a demandé un dépôt de garantie de 300\$. Les deux parties ont convenu que s'il payait ses factures durant six mois, le FSP lui rendrait son dépôt de garantie. Le client a affirmé avoir payé toutes ses factures, comme convenu. En avril 2014, il a donc demandé au FSP de lui rendre son dépôt de garantie, ce que le FSP a refusé de faire. Le FSP a affirmé que le client n'avait pas payé ses factures à temps, d'où son refus de rendre le dépôt.

**enquête:** Le FSP a pu démontrer que le client n'avait pas payé toutes ses factures à temps et que c'était la raison de son refus de rendre le dépôt de garantie au client en avril 2014. Nous avons conclu que le FSP n'avait pas l'obligation de rendre le dépôt de garantie avant mars 2015, moment où le client a payé ses factures à temps durant six mois consécutifs.

**conclusion:** Nous avons conclu que le FSP n'a pas violé le Code D&D.

**2.4** En application du paragraphe 2.3, les intérêts sur le dépôt versé par le client sont calculés selon l'une des deux options suivantes, au choix de l'entreprise :

(a) le taux du financement à un jour en vigueur de la Banque du Canada, majoré de 1,25 %, calculé selon le nombre réel de jours que compte l'année (365 ou 366), et ensuite calculé sur une base mensuelle;

(b) le taux d'intérêt applicable aux dépôts visant les services réglementés, tel qu'il est prévu dans les tarifs approuvés par le CRTC pour l'entreprise, si cette dernière dispose de tarifs prévoyant un tel taux.

## **Article 3: débranchement des services**

**3.1** Si le motif du débranchement des services d'un client est le défaut de paiement, l'entreprise peut procéder au débranchement seulement lorsque le client :

- (a) omet de payer un compte en souffrance, dans la mesure où il dépasse 50 \$ ou qu'il est en souffrance depuis plus de deux mois;
- (b) omet de fournir ou de maintenir un dépôt raisonnable ou une solution de rechange raisonnable lorsqu'il doit le faire en vertu du présent code;
- (c) a convenu avec l'entreprise de verser des paiements échelonnés et ne respecte pas les modalités de l'entente.

**3.2** Au moins 14 jours avant le débranchement, sauf dans les circonstances prévues aux alinéas 3.3 b) ou 3.3 c), l'entreprise doit fournir un préavis raisonnable au client précisant :

- (a) le motif du débranchement et le montant en souffrance (le cas échéant);
- (b) la date prévue du débranchement;
- (c) la possibilité de verser des paiements échelonnés, si l'entreprise offre effectivement cette possibilité et que le motif du débranchement est le défaut de paiement;
- (d) les frais de rétablissement du service, le cas échéant;
- (e) le numéro de téléphone d'un représentant de l'entreprise avec qui le client peut communiquer à propos du débranchement ou de tout différend.

Si le client a fourni à l'entreprise une adresse électronique et qu'il a donné son consentement à recevoir tout avis de débranchement sous forme électronique, l'entreprise peut choisir d'envoyer l'avis de débranchement à cette adresse électronique.

**3.3** Au moins 24 heures avant le débranchement, l'entreprise doit aviser le client que le débranchement est imminent, sauf dans les cas suivants :

- (a) des efforts répétés pour l'aviser ont échoué;
- (b) des mesures immédiates doivent être prises pour protéger le réseau de l'entreprise;
- (c) l'entreprise a des motifs raisonnables de croire que des activités frauduleuses se sont produites, se produisent au moment même ou sont susceptibles de se produire relativement aux services que reçoit le client (en application du présent article et de l'ensemble du code, le défaut de payer un compte en souffrance n'est pas considéré comme une « activité frauduleuse »);
- (d) une autorité publique compétente en a fait la demande.

**annotation: fournir un avis conforme au Code avant le débranchement**

**commentaires:** L'article 3 précise les circonstances en vertu desquelles un FSP peut débrancher le service téléphonique résidentiel d'un client pour défaut de paiement et indique les informations qui doivent être données au client avant le débranchement. Conformément à la [Décision de télécom CRTC 2015-376](#), nous considérons que peu importe la manière dont le FSP interrompt le service filaire du client – soit par une « suspension » ou un « débranchement », le FSP doit fournir un avis avant l'interruption du service.

**résumé de plainte #4: violations confirmées des articles 3.2 et 3.3**

**faits:** La cliente s'est plainte qu'en septembre 2015, le FSP a débranché son service téléphonique résidentiel sans préavis. Elle avait des services groupés et contestait les frais de l'un de ses services. Elle a continué de payer la partie non contestée de ses factures mais n'a pas payé le montant contesté.

**enquête:** Le FSP a expliqué qu'il avait débranché le service téléphonique résidentiel de la cliente pour défaut de paiement mais n'a pu démontrer qu'il avait fourni l'avis prescrit au moins 14 jours avant le débranchement. Autrement dit, le FSP n'a pas fourni à la cliente les informations requises par l'article 3.2 a) à e). Le FSP a aussi admis ne pas avoir avisé la cliente au moins 24 heures avant le débranchement de son service téléphonique résidentiel.

**conclusion:** Nous avons confirmé les violations des articles 3.2 et 3.3 car le FSP n'a pu démontrer qu'il avait fourni des avis conformes à la cliente au moins 14 jours et 24 heures avant le débranchement de son service téléphonique résidentiel.

**3.4** Sauf avec le consentement du client ou dans des circonstances exceptionnelles, 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.

**résumé de plainte #5: violation confirmée de l'article 3.4**

**faits:** La cliente s'est plainte du débranchement de son service téléphonique résidentiel en mars 2015.

**enquête:** En faisant enquête sur la plainte, nous avons déterminé que le FSP a débranché le service téléphonique à 7 h 55, soit en dehors de la période prévue par le Code. Il n'y avait pas de « circonstances exceptionnelles » justifiant le débranchement en dehors des heures prescrites.

**conclusion:** Nous avons confirmé la violation de l'article 3.4 car le FSP n'a pu démontrer qu'il avait correctement débranché le service de la cliente.

**3.5** Lorsqu'il devient évident que le débranchement a été fait par erreur ou sans motif valable, l'entreprise doit rétablir le service au plus tard durant les heures ouvrables du jour ouvrable suivant, sauf si des circonstances exceptionnelles l'en empêchent, et aucuns frais de rétablissement du service ne sont facturés.

**3.6** L'entreprise ne peut débrancher le service d'un client lorsque le bien-fondé du débranchement est contesté si :

- (a) le paiement est fait pour les montants impayés non contestés;
- (b) l'entreprise n'a pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

**résumé de plainte #6: absence de violation de l'article 3.6**

**faits:** Un FSP a suspendu le service téléphonique résidentiel d'une cliente en janvier 2015. Il lui a expliqué que cela avait été fait en raison du solde impayé de plus de 1300\$ de son compte. Elle avait préalablement appelé le FSP pour contester certains des frais de ses factures.

**enquête:** Nous avons fait enquête et le FSP a pu démontrer que la cliente n'avait pas payé tous les frais non contestés.

**conclusion:** Nous avons conclu à l'absence de violation de l'article 3.6.

**3.7** Si le client n'a pas pu résoudre un différend avec l'entreprise à propos du débranchement des services, du motif du débranchement ou de toute autre question ayant trait au dépôt, il peut déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST), organisme indépendant qui facilite la résolution des plaintes. Pour en savoir davantage sur le CPRST, consulter son site à l'adresse [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca) ou composer le 1-888-221-1687.