

Le Guide annoté du CPRST sur le Code sur les services sans fil

abréviations

Les abréviations suivantes sont utilisées dans le document:

CPRST	Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST)
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
FRA	Frais de résiliation anticipée
FSSF	Fournisseur de services sans fil
MDS	Modalités de service
RRE	Résumé des renseignements essentiels

considérations importantes

Veillez noter les points suivants lors de votre lecture du Guide annoté du CPRST sur le Code sur les services sans fil:

- le texte du Code sur les services sans fil du CRTC apparaît en noir.
- les annotations au Code par le CPRST sont en turquoise.
- **lors de votre 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 identifiées. 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 FSSF 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 sur l'applicabilité du Code aux faits de la plainte.

table des matières

préambule	4
A. Clarté	5
A.1 Langage simple	5
annotation : comment nous déterminons si les FSSF ont utilisé un langage simple	6
A.2 Prix	7
A.3 Services illimités	7
B. Contrats et documents connexes	8
B.1 Contrats de <i>services postpayés</i>	8
annotation : les fournisseurs de service ne sont pas tenus de donner aux clients qui ont des contrats à durée indéterminée une copie permanente du contrat lors de chaque cycle de facturation	9
annotation : quand les FSSF doivent fournir une copie permanente du contrat et des documents connexes	9
annotation : les FSSF fournissent une version électronique du contrat à leurs clients – questions 1 et 2	12
annotation : ce que sont les frais de résiliation anticipée	17
annotation : ce que le Code et la Décision disent des frais de 30 jours	18
annotation: comment les frais de résiliation anticipée s’appliquent aux contrats de type «balance»	18
B.2 Contrats de <i>services prépayés</i>	23
annotation : informer les clients des services prépayés des conditions et des frais	23
C. Résumé des renseignements essentiels	25
C.1 Résumé des renseignements essentiels	25
annotation : le RRE n’est pas un substitut au contrat	27
D. Modification des contrats et des documents connexes	28
D.1 Modification des <i>principales modalités du contrat</i>	28
annotation : qu’arrive-t-il lorsque des modifications aux documents connexes affectent les principales modalités du contrat?	29
D.2 Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes	31
E. Gestion de la facture	31
E.1 Avis d’itinérance internationale	31
E.2 Limite associée aux frais d’itinérance	32
E.3 Limite associée aux frais d’utilisation excédentaire de données	33
annotation: limites d’utilisation de données - qui est le client? (sections E.2 et E.3)	34

E.4 Services sans fil non sollicités	37
E.5 Services mobiles à supplément.....	38
F. Questions relatives aux appareils mobiles.....	38
F.1 Déverrouillage	38
F.2 Garanties.....	39
F.3 Appareil perdu ou volé.....	39
F.4 Réparations	39
G. Résiliation et prolongation du contrat	40
G.1 Frais de résiliation anticipée – Généralités	40
annotation: comment les frais de résiliation anticipée s’appliquent aux programmes «T-UP» de Telus et «Next » de Rogers.....	41
annotation: les frais de résiliation anticipée à partir du 3 juin 2015	41
G.2 Frais de résiliation anticipée – appareil subventionné.....	42
annotation: comment calculer les frais de résiliation anticipée – contrats avec un appareil subventionné	42
annotation: comment la réduction des frais de résiliation s’applique aux contrats de type « balance ».....	44
G.3 Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné	44
annotation: comment calculer les frais de résiliation anticipée – contrats sans appareil subventionné	45
annotation: les autres frais sont interdits lors de la résiliation d’un contrat.....	45
G.4 Période d’essai	47
G.5 Date de résiliation	49
G.6 Prolongation du contrat.....	50
H. Dépôt de garantie.....	50
H.1 Demande, examen et retour d’un dépôt de garantie.....	50
I. Débranchement	52
I.1 Quand le débranchement peut se faire.....	52
I.2 Avis de débranchement.....	53
annotation: dispositions sur le débranchement et clients avec une limite de crédit ou de dépenses	53
annotation: fournir un avis conforme au Code avant un débranchement	54
I.3 Contestation des frais de débranchement	57
J. Expiration des cartes prépayées.....	58
J.1 Généralités.....	58
annotation: les dates limites des cartes prépayées restent appropriées	58
Le Code sur les services sans fil – définitions.....	59

préambule

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

Le Code sur les services sans fil :

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

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

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

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

Un client qui croit que son fournisseur de services ne se conforme pas au Code devrait tout d'abord essayer de résoudre le problème directement

avec le fournisseur de services. Si le client n'est pas satisfait de la réponse du fournisseur de services, il peut communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) :

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

Site Web : www.ccts-cprst.ca

Numéro sans frais : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384

Courriel : response@ccts-cprst.ca

Télécopieur : 1-877-782-2924

annotation : le rôle d'administrateur du Code du CPRST

nos commentaires : le Conseil a confié au CPRST le mandat d'administrer le Code de conduite sur les services sans fil dans le cadre de son processus de traitement des plaintes. Si durant ce processus, le CPRST découvre des violations, il les identifiera et tentera de solutionner les problèmes visés durant l'enquête. En tant qu'administrateur, le CPRST fait également rapport des violations et des tendances qu'il observe dans les plaintes touchant au Code.

Dans la [Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102](#), le Conseil a réitéré que si une partie du Code ou du contrat d'un client est ambiguë ou si la manière d'interpréter le Code est incertaine, le CPRST doit interpréter le Code ou le contrat d'une manière qui est favorable au client. Le Conseil a également confirmé qu'il est approprié pour le CPRST de rendre des interprétations au sujet du Code sur les services sans fil lorsqu'il résout des plaintes.

Le Conseil a également noté :

- qu'il n'incombe pas aux clients de trouver les violations au Code dans leur plainte; que cela était de la responsabilité du CPRST;
- que le CPRST n'a pas à analyser les plaintes pour trouver des violations au Code lorsque cela n'est pas requis par le processus de résolution des plaintes;
- que la partie 1 du processus du Conseil peut être utilisée si un désaccord survient relativement à une interprétation du CPRST sur le Code ou pour clarifier une disposition du Code.

A. Clarté

A.1 Langage simple

(i) Le [fournisseur de services](#) doit communiquer avec les [clients](#) en utilisant un langage simple.

annotation : comment nous déterminons si les FSSF ont utilisé un langage simple

contexte : Plusieurs clients se sont plaints au CPRST que leur contrat avec leur FSSF manquait de clarté, était confus ou difficile à comprendre.

question : Selon le [préambule du Code](#), le Code vise à aider les clients (particuliers et petites entreprises) à obtenir et à comprendre plus facilement l'information de leur contrat de services sans fil. Afin de rendre l'information des contrats de services sans fil plus facile à comprendre, le Code exige des FSSF qu'ils utilisent un langage simple pour communiquer avec leurs clients. En vertu du [guide du rédacteur](#) du gouvernement du Canada, le langage simple se reconnaît à la transmission simple et sans ambiguïté de l'information. Le vocabulaire et la structure des phrases doivent être explicites et le contenu doit être présenté d'une manière organisée, claire et logique. Le langage simple n'est pas synonyme de simplification exagérée ou de style d'écriture condescendant. Les FSSF peuvent utiliser un langage technique ou un jargon, sur une base occasionnelle, à condition de fournir les explications nécessaires à leur compréhension.

commentaires : Afin de déterminer si un FSSF a respecté son obligation d'utiliser un langage simple, nous examinerons les interactions entre le FSSF et le client (par exemple, le langage utilisé dans le contrat ou les mots employés lors d'une conversation téléphonique). Afin d'évaluer une interaction, nous poserons les questions suivantes :

- est-ce que le langage employé dans le contrat écrit est facile à comprendre?
- est-ce que les mots employés par le FSSF sont faciles à comprendre pour le client moyen?
- est-ce que l'interaction (par le contrat ou le téléphone) est empreinte de terminologie juridique?
- est-ce que des définitions ou explications sont fournies pour les phrases complexes ou les termes techniques? (ex. « frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil »)

A.1 Langage simple

(ii) Le fournisseur de services doit s'assurer que ses [contrats écrits](#) et les [documents connexes](#) (par exemple les [politiques sur la protection des renseignements personnels](#) et les [politiques d'utilisation équitable](#)) sont rédigés dans un langage clair que les clients peuvent facilement lire et comprendre.

Section A. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section A.1(ii)

faits : En décembre 2013, un client a conclu un contrat postpayé d'une durée de deux ans, jusqu'en décembre 2015, pour son service sans fil. Ce client voulait mettre fin à son contrat avant l'expiration de deux ans mais il n'arrivait pas à comprendre comment son FSSF calculerait ses frais de résiliation anticipée. Lorsque le client s'est plaint du manque de clarté de son contrat, le FSSF a répliqué que le contrat était rédigé en langage simple. Le client s'est donc plaint au CPRST.

enquête : Nous avons examiné le contrat du client et déterminé que le contrat n'avait pas été rédigé en langage simple. Au contraire, le langage utilisé dans le contrat était hautement technique et les termes employés n'étaient pas clairement expliqués ou définis. Par exemple, le FSSF employait les termes « frais de récupération des économies réalisées sur l'appareil », « frais de récupération des économies additionnelles réalisées sur l'appareil », « bénéfice économique » et « prix sans abonnement ». On ne pouvait donc pas s'attendre à ce que le client puisse comprendre ses frais de résiliation anticipée ou la manière dont le FSSF les calculerait étant donné le langage technique du contrat.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section A.1(ii) qui dit que les FSSF doivent rédiger leurs contrats dans un langage simple. Affirmer avec certitude qu'un contrat est écrit dans un langage simple ne le rend pas clair ou facile à comprendre. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a accepté de créditer une partie du solde du client qui incluait les frais de résiliation anticipée.

A.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.

A.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.

Section A. résumé de plainte #2 : violation confirmée de la section A.3(i)

faits : Un client a activé son service sans fil sur un nouvel appareil le 3 décembre 2013. Le contrat du client incluait un forfait avec données illimitées. Cependant, deux semaines plus tard, le client a reçu un message texte indiquant qu'il avait eu des frais d'utilisation excédentaire de données de plus de 50\$. Le FSSF a admis avoir erronément inclus les données illimitées dans le contrat du client et plutôt ajouté un forfait avec 1 Go de données. Le FSSF a expliqué que lorsque le client utilisait plus que le 1 Go de données allouées, il lui facturait des frais d'utilisation excédentaire.

enquête : Nous avons examiné le contrat du client et avons déterminé que le contrat listait deux forfaits de données différents :

- 1) un forfait de 1 Go, mentionné dans la section du contrat intitulée « principales modalités »; et
- 2) un forfait de données illimitées, mentionné dans la section du contrat intitulée « options ».

conclusion : Le CPRST a déterminé qu'il était raisonnable pour le client de croire que son contrat incluait les données illimitées. Notre décision est basée sur le préambule du Code, qui indique que lorsque le contrat d'un client est ambigu ou peu clair, il doit être interprété en sa faveur. Il est plus avantageux pour le client d'avoir des données illimitées que 1 Go de données. Dès lors, le CPRST a conclu que :

- 1) le FSSF a violé la section A.3(i) du Code;
- 2) le client aurait dû avoir les données illimitées; et
- 3) puisque qu'il aurait dû avoir les données illimitées, les frais de 50\$ d'utilisation excédentaire de données n'auraient pas dû être facturés.

Le FSSF a offert au client un crédit d'un mois de service (d'une valeur de 66\$) et a retiré les frais d'utilisation excédentaire de données, ce qui a résolu la plainte.

A.3 Services illimités

(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.

Section A. résumé de plainte #3 : violation confirmée de la section A.3 (ii)

faits : Une cliente a activé son service sans fil en vertu d'une entente à durée indéterminée en avril 2014. Les services postpayés de la cliente incluaient :

- a) les appels, messages texte et données illimités partout au Canada et aux États-Unis sur le réseau du FSSF; et
- b) l'itinérance illimitée (appels, messages texte et données) partout aux États-Unis.

La cliente s'est plaint au CPRST que son FSSF n'a pas activé l'option d'itinérance illimitée aux États-Unis de son forfait lors de son séjour dans ce pays en juin et juillet 2014. Le FSSF a expliqué que la cliente avait dépassé la limite d'itinérance prévue par sa politique d'utilisation équitable. Le FSSF a donc suspendu le service vocal de la cliente aux États-Unis lorsque la limite d'itinérance a été atteinte.

enquête : La section A.3(ii) du Code sur les services sans fil prévoit qu'un FSSF ne doit pas appliquer de limites à un service acheté sur une base illimitée, à moins que le FSSF n'ait clairement expliqué les limites du service dans sa politique d'utilisation équitable. Nous avons demandé au FSSF de démontrer que les limites du service d'itinérance illimitée de la cliente étaient expliquées dans sa politique d'utilisation équitable. Le FSSF n'a pas été en mesure de le faire.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section A.3(ii) du Code et qu'il n'aurait pas dû limiter le service d'itinérance illimitée de la cliente car :

- 1) la cliente avait acheté le service sur une base illimitée; et
- 2) la politique d'utilisation équitable du FSSF n'expliquait pas clairement les limites du service.

Le FSSF a appliqué une limite au forfait d'itinérance illimitée de la cliente aux États-Unis (qui comprenait les appels, les messages texte et les données) sans que la politique d'utilisation équitable du FSSF n'explique clairement cette limite. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a :

- 1) retiré les frais de service mensuel des jours durant lesquels la cliente n'a pas eu de service (30\$);
- 2) octroyé une compensation de 100\$ à la cliente; et
- 3) permis à la cliente de résilier son contrat sans frais de résiliation anticipée et de retourner son appareil pour obtenir le remboursement de ce qu'elle avait dû payer pour l'avoir.

B. Contrats et documents connexes

B.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 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), le fournisseur de services doit envoyer le contrat et les documents connexes au client dans les 15 jours civils suivant l'acceptation du contrat par le client. Si le fournisseur de services ne le fait pas, ou si les modalités de la copie permanente du contrat diffèrent des modalités acceptées par le client, le client peut, dans les 30 jours civils suivant la réception de la copie permanente du contrat, annuler le contrat sans avoir à payer de **frais de résiliation anticipée** ou autre pénalité.

annotation : les fournisseurs de service ne sont pas tenus de donner aux clients qui ont des contrats à durée indéterminée une copie permanente du contrat lors de chaque cycle de facturation

contexte : Les contrats à durée indéterminée n'ont pas de durée déterminée. Dès lors, les contrats à durée indéterminée se renouvellent automatiquement lors de chaque cycle de facturation. Compte tenu du « renouvellement » mensuel des contrats à durée indéterminée, les FSSF se sont demandé s'ils devaient ou non fournir aux clients une copie de leur contrat à tous les mois.

commentaires : Le CRTC a confirmé dans la [Politique réglementaire de télécom 2013-598](#) que les FSSF ne sont pas tenus de fournir une copie permanente du contrat à durée indéterminée au début de chaque cycle de facturation (c.-à-d. lors du renouvellement automatique du contrat à tous les mois).

annotation : quand les FSSF doivent fournir une copie permanente du contrat et des documents connexes

contexte : Nous avons vu plusieurs cas où le FSSF n'a pas été en mesure de démontrer qu'il avait fourni à ses clients une **copie permanente** du **contrat** et des **documents connexes** (ex. politique de confidentialité, politique d'utilisation équitable, etc.) au point de vente. Les clients ont rapporté que leur FSSF avait affirmé que certaines informations seraient détaillées dans leur contrat. Cependant, en analysant certaines de ces plaintes, nous avons constaté que les FSSF n'avaient pas pleinement divulgué à leurs clients toutes les modalités et documents connexes de leur contrat. En d'autres mots, les FSSF ne sont souvent pas en mesure de démontrer qu'ils ont divulgué à leurs clients toute l'information requise.

question : Le Code exige que le FSSF fournisse une copie permanente du contrat et des documents connexes au client lors de la conclusion de l'entente. Cela signifie que :

- 1) si l'entente est conclue en personne, le FSSF doit fournir au client une copie permanente du contrat et des documents connexes au point de vente; et

2) si l'entente est conclue à distance (c.-à-d. au téléphone ou en ligne), alors le FSSF doit envoyer au client une copie permanente du contrat et des documents connexes dans les 15 jours civils.

En vertu de la [Politique réglementaire de télécom 2013-271](#), une copie permanente du contrat et des documents connexes peut être au choix :

- a) une copie papier; ou
- b) une copie électronique inaltérable et facilement lisible (ex. fichier en format PDF)

La Politique indique aussi que :

*51. De nombreux consommateurs conservent des dossiers électroniques et font la plupart de leurs transactions en ligne. Dans leur cas, une copie électronique du contrat écrit et des documents connexes pourrait mieux leur convenir, du moment qu'il s'agit d'une version permanente, et non d'hyperliens menant vers des pages Web qui peuvent être modifiées par le FSSF. Le Conseil estime qu'une **copie permanente peut être une copie imprimée ou une copie électronique, du moment que la copie électronique ne peut pas être modifiée et qu'elle peut être facilement lue par le client.***

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

[ajout des caractères gras par le CPRST.]

Les FSSF doivent fournir aux clients une copie permanente du contrat et des documents connexes lors de la conclusion d'une nouvelle entente (c.-à-d. s'il y a remplacement anticipé d'appareil, renouvellement d'une entente existante avec le client, prolongation d'un contrat à durée déterminée ou modification d'une modalité principale du contrat).

commentaires : Afin d'analyser ce type de plaintes, nous demandons au FSSF de démontrer qu'il a fourni au client une copie permanente du contrat et des documents connexes au point de vente. Si le FSSF ne peut démontrer qu'il a fourni au client une copie permanente du contrat et des documents connexes au point de vente, alors nous déterminerons que le FSSF a violé cette section du Code.

Section B. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section B.1(i) a

faits : En août 2014, une cliente a accepté de conclure deux contrats de service sans fil avec des appareils subventionnés. Insatisfaite des appareils et du service, la cliente a tenté de retourner les deux appareils quelques jours plus tard en vertu de la politique de remords de l'acheteur. Le FSSF a refusé de respecter sa politique parce que la cliente avait dépassé les limites d'utilisation de la période d'essai, détaillée dans ses modalités de service. La cliente soutenait par ailleurs que le FSSF ne l'avait pas informée des limites de la période d'essai lors de la conclusion des contrats.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il avait fourni à la cliente ses contrats et documents connexes, conformément à la section B.1(i)a du Code. Le FSSF a démontré qu'il avait envoyé une copie du contrat lié à l'un des appareils de la cliente, mais n'a pu faire cette démonstration pour l'autre appareil.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section B.1(i)a du Code parce que le FSSF a été incapable de démontrer qu'il avait envoyé l'un de ses contrats à la cliente. Sans la copie de son contrat et des documents connexes, la cliente ne pouvait connaître les limites de la période d'essai de son appareil.

Section B. résumé de plainte #2 : violation confirmée de la section B.1(i)b

faits : Une cliente avait deux comptes de service sans fil. En janvier 2014, la cliente fait changer le numéro de téléphone de son compte de service postpayé pour un compte prépayé. En mai 2014, la cliente fait rechanger ce numéro de téléphone pour un compte postpayé afin de bénéficier de l'option d'appels interurbains associée au service postpayé. En mai 2014, la cliente avait un contrat à durée indéterminée pour ses services postpayés. Elle s'est plainte de ne pas avoir reçu un contrat ou une facture reflétant les changements à son service. Elle a aussi affirmé que lors de l'activation de son service postpayé, le FSSF aurait dû lui fournir une nouvelle entente.

enquête : Puisque la transaction avec la cliente s'est fait au téléphone, nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il avait envoyé le contrat et les documents connexes à la cliente; le FSSF n'a pas été en mesure de le faire.

conclusion : Nous avons déterminé que le FSSF a violé la section B.1(i)b du Code, qui exige que le FSST envoie au client son contrat et ses documents connexes lors de la conclusion d'une nouvelle entente au téléphone.

c. 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 papier du contrat.

Section B. résumé de plainte #3 : violation confirmée de la section B.1(i) c

faits : Un client a conclu un contrat à durée indéterminée pour des services sans fil postpayés le 31 décembre 2012 et a reçu un appareil subventionné. En décembre 2014, le client a demandé à son FSSF de lui fournir une copie de son contrat. Le client s'est plaint au CPRST lorsque le FSSF n'a pas fourni la copie demandée.

enquête : Nous avons examiné les notes du compte et avons déterminé que le FSSF n'a pas fourni au client une copie de son contrat. Le CPRST a informé le FSSF qu'il était tenu de fournir au client une copie de son contrat et le FSSF l'a éventuellement fait en avril 2015.

conclusion : Nous avons déterminé que le FSSF a violé la section B.1(i)c du Code parce qu'il n'a pas fourni au client une copie de son contrat lorsqu'il en a fait la demande.

B.1 Contrats de services postpayés

(ii) La copie permanente du contrat et des documents connexes doit être une copie papier, sauf si le client décide expressément et en toute connaissance de cause qu'une copie électronique est acceptable.

annotation : les FSSF fournissent une version électronique du contrat à leurs clients – questions 1 et 2

contexte : Cette section du Code permet au client de choisir de recevoir une copie électronique de son contrat et des documents connexes plutôt qu'une copie papier. Par défaut, le FSSF doit fournir au client une copie papier de son contrat et des documents connexes. Nous avons déterminé que les FSSF ne fournissent pas de copie papier du contrat et des documents connexes par défaut.

Certains FSSF ont créé des dispositions dans leurs contrats qui, dans les faits, obligent le client à choisir une copie électronique de son contrat et des documents connexes plutôt qu'une copie papier pour obtenir le service. En d'autres mots, les contrats de certains FSSF indiquent qu'en signant le contrat, le client accepte de recevoir le service du FSSF et aussi de recevoir une copie électronique du contrat et des documents connexes plutôt qu'une copie papier.

question 1 : En obligeant les clients à consentir à recevoir une copie électronique de leur contrat et des documents connexes et à recevoir les services sans fil, les clients ne renoncent pas « expressément et en toute connaissance de cause » à leur droit de recevoir une copie papier. Ces FSSF ne donnent pas aux clients l'opportunité d'obtenir les services tout en recevant une copie papier de leur contrat et des documents connexes.

commentaires au sujet du problème 1 : Lors de l'examen de plaintes liées à cette disposition du Code, nous tentons de déterminer si le client a, dans les faits, été informé de son droit de recevoir une copie papier et si le client a, en toute connaissance de cause, renoncé à ce droit. Le client doit avoir eu un choix réel – c.-à-d. le FSSF devait être prêt à fournir le service au client en dépit de sa volonté de recevoir une copie papier du contrat et des documents connexes. Si le FSSF ne peut démontrer que le client a expressément et en toute connaissance de cause consenti à recevoir une copie électronique de ses documents, alors nous concluons que le FSSF a violé cette section du Code.

question 2 : Nous avons vu des situations où le client peut renoncer à son droit d'obtenir une copie papier du contrat et/ou des documents connexes. Le client est alors dirigé vers le site web du FSSF pour accéder à ces documents. Dans certains cas, les MDS sont présentées sous une forme qui ne peut être modifiée, par exemple en PDF sur le site web du FSSF. Si le client a expressément et en toute connaissance de cause consenti à accéder aux MDS sous la forme d'un PDF sur le site web du FSSF, alors nous ne considérerons pas qu'il y a violation au Code.

Par contre, nous avons aussi vu des cas où les MDS peuvent être facilement modifiées par le FSSF. Lorsque nous constatons que les MDS sont sur le site web du FSSF et/ou fournies au client dans une forme modifiable, nous considérons qu'il y a violation au Code.

commentaires au sujet du question 2 : Le défaut de fournir aux clients une copie permanente du contrat et des documents connexes contrevient au paragraphe 51 de la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271](#), qui indique que les copies électroniques ne peuvent être modifiées.

Section B. résumé de plainte #4 : violation confirmée de la section B.1(ii)

faits : Une cliente a accepté, au téléphone, un contrat pour des services sans fil en mai 2014. Le service de la cliente était postpayé et son contrat était d'une durée indéterminée. La cliente s'est plainte de ne pas avoir reçu de copie de son contrat.

enquête : Nous avons demandé au FSSF :

- 1) d'expliquer son processus d'activation téléphonique des nouveaux comptes sans fil postpayés;
- 2) d'expliquer comment il fournissait aux clients une copie de leur contrat; et
- 3) de démontrer que la cliente a expressément et en toute connaissance de cause accepté de recevoir une copie électronique.

Le FSSF a expliqué que par défaut, les clients obtiennent une copie permanente de leur contrat par courriel, à moins qu'ils ne demandent de recevoir une copie papier. Cependant, le FSSF n'a pu démontrer que la cliente a expressément et en toute connaissance de cause accepté de recevoir une copie électronique.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section B.1(ii) du Code parce que la cliente n'a pas expressément et en toute connaissance de cause accepté de recevoir une copie électronique du contrat et des documents connexes.

Section B. résumé de plainte #5 : violation confirmée de la section B.1(ii)

faits : Un client a signé un contrat à durée indéterminée pour des services sans fil postpayés le 20 février 2014. Le client s'est ensuite disputé avec son FSSF au sujet de frais de réparation d'appareil. Le client s'est plaint que le FSSF ne lui a pas expliqué ces frais potentiels lors de la conclusion du contrat.

enquête : Nous avons examiné une copie du contrat du client et découvert que le client n'avait pas consenti à recevoir une copie électronique des modalités de service du FSSF.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section B.1(ii) du Code parce que les FSSF doivent fournir une copie papier du contrat et des documents connexes à moins que le client décide expressément et en toute connaissance de cause qu'une copie électronique est acceptable. Le contrat du client indiquait qu'il n'avait pas accepté de renoncer à son droit d'obtenir une copie permanente du contrat et des documents connexes.

Section B. résumé de plainte #6 : violation confirmée de la section B.1(ii)

faits : Une cliente a acheté un appareil et signé un contrat à durée indéterminée pour des services sans fil postpayés le 19 février 2015 puis a échangé son appareil le 21 février 2015. Après la conclusion de l'entente, la cliente a constaté que le service était inadéquat à son domicile et à son lieu de travail. Insatisfaite, la cliente a immédiatement signalé la faible puissance du signal à son FSSF, tenté de résilier son service et demandé à pouvoir retourner son appareil. Le FSSF a amené la cliente à croire, qu'avec le temps, il pourrait résoudre ses problèmes de réseau. La cliente a attendu, en vain, que le FSSF trouve une solution à ses problèmes de réseau. Le 23 mars 2015, la cliente a tenté à nouveau de résilier son service. Elle souhaitait retourner son appareil pour obtenir un remboursement mais le FSSF a refusé de reprendre l'appareil et de résilier le contrat sans imposer de pénalité. Le FSSF a indiqué à la cliente que son refus se justifiait par trois raisons :

- 1) la cliente n'était plus en mesure de bénéficier de la politique de retour du FSSF;
- 2) les MDS du FSSF précisent que le FSSF ne garantit pas un service ininterrompu;
- 3) lors de la résiliation, les clients sont responsables du paiement du solde de leur appareil;

En réponse, la cliente a mentionné les points suivants:

- 1) le FSSF ne l'a pas informée qu'il ne garantit pas un service ininterrompu;

- 2) elle croyait pouvoir retourner son appareil, même en dehors des délais prévus par la politique de retour, si le FSSF n'était pas en mesure de résoudre ses problèmes de réseau; et
- 3) elle n'a pas reçu de copie permanente des modalités de service du FSSF lors de la conclusion du contrat.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il avait informé la cliente des modalités et conditions de son entente de service sans fil – à savoir qu'il ne garantit pas que le service sera ininterrompu. Le FSSF a indiqué que le contrat de la cliente exigeait qu'elle accède aux modalités de service (présentées dans un format modifiable) par le biais du site web du FSSF. Cependant, en vertu du Code, les FSSF doivent fournir une **copie permanente** du contrat et des documents connexes aux clients, à moins que les clients ne renoncent expressément et en toute connaissance de cause à leur droit d'obtenir une copie permanente.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section B.1(ii) du Code parce qu'il n'a pas fourni à la cliente une copie permanente de son contrat et des documents connexes, dont les modalités de service, dans un format inaltérable. Puisque le FSSF n'a pas fourni cette information à la cliente au moyen d'une copie permanente, nous avons jugé qu'on ne pouvait s'attendre à ce que la cliente sache :

- 1) que le FSSF ne garantissait pas un service ininterrompu;
- 2) qu'elle pourrait être assujettie à des frais de résiliation anticipée pour avoir résilié son service avant l'échéance de son contrat; et
- 3) le montant des frais de résiliation anticipée.

B.1 Contrats de services *postpayés*

(iii) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées.

Section B. résumé de plainte #7 : violation confirmée de la section B.1(iii)

faits : À la fin décembre 2013, un client avec une déficience visuelle a conclu, en ligne, deux contrats pour des services sans fil d'une durée de deux ans. Durant une session de clavardage avec un représentant du FSSF, le client a informé le FSSF de sa déficience et demandé des documents en gros caractères. Le client s'est plaint au CPRST lorsque le FSSF ne lui a pas fourni les documents en gros caractères.

enquête : Nous avons déterminé que le FSSF n'a pas fourni au client une copie de son contrat en gros caractères, tel que demandé. Le FSSF a admis ne pas avoir respecté la requête du client en omettant de lui fournir une copie en gros caractères.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section B.1(iii) du Code parce que le FSSF doit fournir une copie du contrat dans un format de substitution sur demande du client.

B.1 Contrats de services postpayés

(iv) Les contrats de services postpayés doivent présenter clairement tous les renseignements suivants (points a. à m.) :

Principales modalités du contrat :

a. les services compris dans le contrat et les limites d'utilisation de ces services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires;

annotation : « les services inclus dans le contrat » - qu'en est-il des données?

contexte : Avant le lancement du Code sur les services sans fil, plusieurs fournisseurs de services offraient des forfaits téléphoniques qui incluaient les données dans le prix mensuel du forfait. Avec ce modèle, le client payait un prix mensuel fixe pour obtenir un nombre déterminé de minutes, de textos et de données. Les contrats fournis aux clients durant cette période indiquaient clairement que les données étaient une composante du forfait mensuel.

Cependant, depuis le lancement du Code sur les services sans fil, nous constatons que plusieurs fournisseurs de services ont supprimé les données de leurs forfaits téléphoniques et offrent désormais les données en option. Les contrats de services sans fil ont été mis à jour pour refléter ce changement de pratique commerciale de certains fournisseurs de services qui excluent les données des « principales modalités » du contrat et les ajoutent maintenant à une autre section, dans la catégorie « options », « services optionnels » ou « promotions ».

Nous notons que le Code sur les services sans fil fait référence aux services vocaux et de données sans fil mobiles de détail, sans distinction.

Nos commentaires : selon que les données seront considérées comme des « principales modalités » ou non, les clients recevront une protection variable si le fournisseur de services modifie les paramètres des données - soit le nombre de données allouées ou le prix des données allouées.

La section D indique les exigences auxquelles doivent répondre les fournisseurs de services lorsqu'ils souhaitent modifier les contrats des clients de services sans fil :

[section D1](#) interdit aux fournisseurs de services de modifier les principales modalités d'un contrat de services sans fil postpayé durant la période d'engagement sans le consentement éclairé et exprès du client.

[section D2](#) permet aux fournisseurs de services de modifier « d'autres modalités du contrat » durant la période d'engagement en fournissant un avis préalable d'au moins 30 jours. Dans sa décision, le Conseil note que « les autres modalités du contrat » incluent des éléments comme les politiques de confidentialité, les politiques d'utilisation équitable et les coûts non récurrents.

Selon nous, l'intention de ces deux dispositions était d'établir une distinction entre les aspects des services sans fil qui sont importants ou essentiels pour la plupart des clients (c.-à-d. le service en lui-même) et les aspects accessoires, tels les politiques de confidentialité et les coûts non récurrents. En

faisant cette distinction, le Conseil entendait clairement offrir aux consommateurs un seuil plus élevé de protection de leurs droits pour les services qui sont importants, reconnaissant ainsi que les clients ont besoin d'avoir la certitude que les principales modalités du contrat ne seront pas modifiées durant la période d'engagement sans leur consentement éclairé et exprès car ces services sans fil sont ceux que la plupart d'entre eux considèrent essentiels.

Depuis que les fournisseurs de services font référence aux données comme une « option », ils soutiennent que la section D2 leur permet de modifier les conditions du forfait de données sans le consentement du client. Tout ce qu'ils ont à faire est de fournir un avis de 30 jours. Ce changement aux pratiques commerciales a eu un impact considérable sur les clients et sur leur capacité de bénéficier des droits prévus à la section D1 du Code sur les services sans fil.

Nous avons noté que plusieurs clients se sont plaints de la modification unilatérale, par leur fournisseur de services, de l'item des données de leur forfait de services sans fil. Souvent, le fournisseur de services et le client parviennent à résoudre la plainte de manière informelle, ce qui permet d'éviter la confirmation des violations.

Le CPRST s'attend à ce que cette question soit traitée par le CRTC dans son examen imminent du Code. Entre-temps, lorsque nous recevons des plaintes au sujet d'une modification unilatérale de l'item des données par des fournisseurs de services, nous faisons une analyse circonstancielle afin de déterminer si d'après nous, le service de données était l'une des « principales modalités » du contrat ou une « option » (voir à titre d'exemple, le [résumé de plainte #4](#) de la section D.)

Section B. résumé de plainte #8 : violation confirmée de la section B.1(iv)

faits : En décembre 2013, un client a procédé au remplacement anticipé de sa clé internet mobile et accepté un nouveau contrat de deux ans au téléphone. Entre janvier et avril 2014, des frais d'utilisation excédentaire de plus de 400\$ ont été facturés au client parce qu'il avait dépassé les limites d'utilisation de données de son forfait. Le client a admis avoir reçu une copie de son contrat du FSSF. Il a cependant allégué ne pas avoir à payer les frais d'utilisation excédentaire car certaines informations du Code ne figuraient pas à son contrat.

enquête : L'information sur le nombre de données disponibles dans le forfait était absente du contrat. Dès lors, le client ne pouvait savoir à quel moment son utilisation entraînerait la facturation de frais excédentaires. Nous avons aussi noté que le service internet mobile était le seul service mentionné dans le contrat du client.

conclusion : Nous avons déterminé que le FSSF a violé la section B.1(iv)a du Code car il n'a pas expliqué, dans le contrat, combien de données le client pouvait utiliser avant que des frais excédentaires soient facturés. Conséquemment, le client ne pouvait savoir à quel moment son utilisation de données dépasserait la limite de son forfait. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a accepté de rembourser au client tous les frais excédentaires facturés. Le FSSF a aussi accepté de fournir au client une nouvelle version de son contrat conforme au Code.

b. le montant des [frais mensuels minimaux](#) pour les services compris dans le contrat;

Section B. résumé de plainte #9 : violation confirmée de la section B.1(iv)

faits : Un client a fait remplacer son équipement de manière anticipée et accepté un nouveau contrat de 24 mois pour un téléphone intelligent subventionné. Le client a conclu son entente le 26 juin 2014 et a clairement indiqué vouloir conserver son forfait mensuel. Le FSSF avait accepté que le forfait du client demeure le même. Cependant, le FSSF a par la suite indiqué au client qu'il ne pourrait lui offrir le même forfait en raison de son incompatibilité avec l'appareil remplacé de manière anticipée. Le client s'est donc plaint au CPRST.

enquête : Lors de notre enquête, nous avons examiné le contrat du client et déterminé qu'un élément clé était absent : le montant des frais de service mensuels minimaux.

conclusion : Nous avons conclu que le contrat du client devait inclure cet élément clé et informé le FSSF de l'absence de cette information dans le contrat.

c. la période d'engagement, y compris la date de fin du contrat;

Section B. résumé de plainte #10 : violation confirmée de la section B1.(iv)

faits : Un client s'est abonné à un ensemble de services sans fil de base d'un FSSF. Le client s'est plaint de ne pas être en mesure de déterminer la date d'échéance de son contrat.

enquête : Nous avons examiné le contrat du client et déterminé qu'il ne mentionnait pas de période d'engagement; le contrat mentionnait une date de début mais pas de date d'échéance.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section B.1(iv)c du Code parce que tous les contrats doivent inclure la date de début et la date d'échéance du contrat.

d. s'il y a lieu :

- i.** le total des frais de résiliation anticipée;
- ii.** le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois;
- iii.** la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;

annotation : ce que sont les frais de résiliation anticipée

contexte : Le Code définit les « frais de résiliation anticipée » comme des « frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement ». Le Code limite ce que les FSSF peuvent facturer à titre de frais de résiliation anticipée. Les FSSF ne peuvent facturer plus que la limite prévue.

question : Nous avons constaté dans certaines plaintes qu'un FSSF avait facturé d'autres frais en dehors/en plus de ceux prévus par le Code, entre autres des « frais de fermeture de compte » et des « frais administratifs ».

commentaires : Voir la [section G](#) pour plus d'information sur la façon de calculer les frais de résiliation anticipée.

annotation : ce que le Code et la Décision disent des frais de 30 jours

question : Le CRTC indique clairement que les FSSF doivent pouvoir récupérer le montant des subventions d'appareils qu'ils donnent aux clients, mais uniquement par le biais des frais de résolution anticipée et en fonction des règles associées à ces frais. [Télécom 2013-271](#) indique :

paragraphe 226 : « *Lorsqu'un appareil subventionné est fourni, tant dans le cadre de contrats d'une durée déterminée qu'indéterminée... les frais de résiliation anticipée ne devraient pas excéder la valeur de la subvention accordée pour l'appareil.... De plus, le Conseil estime que les frais de résiliation anticipée doivent se limiter au solde du prix de l'appareil, lequel doit diminuer chaque mois d'un montant égal au cours d'une période maximale de 24 mois.* »

paragraphe 234 : « *Si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le FSSF ne doit pas facturer au client des frais ou pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Ces frais doivent être calculés de la manière indiquée ci-dessous... »*

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

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

[ajout des caractères gras par le CPRST]

annotation: comment les frais de résiliation anticipée s'appliquent aux contrats de type «balance»

contexte : La section B.1(iv)d du Code exige que les contrats de services sans fil indiquent : « ii. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois; et iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client ».

question : Certains FSSF ont demandé des clarifications au sujet de l'application des sections suivantes du Code aux contrats de type « balance »:

- la section B.1(iv)d.ii., car les frais de résiliation anticipée ne diminuent pas d'un montant fixe à chaque mois avec les contrats de type « balance »; et
- la section B.1(iv)d.iii., car les contrats de type « balance » ne comportent pas de date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée cessent de s'appliquer au client.

commentaires : Dans la [Politique réglementaire de télécom 2013-586](#), le CRTC a confirmé que les dispositions sur les frais de résiliation permettent des réductions mensuelles variables, pouvant aller au-delà du montant minimum ou être basées sur un pourcentage fixe de la facture du client. Pour les contrats de type « balance », notre objectif est de savoir si le FSSF a indiqué soit :

- a) le montant minimum de la réduction mensuelle des frais de résiliation; ou
- b) le pourcentage en vertu duquel la réduction mensuelle des frais de résiliation sera calculée.

Le CRTC a aussi indiqué que lorsque la réduction des frais de résiliation ne correspond pas à un montant fixe, les FSSF doivent inclure, dans le contrat et dans le résumé des renseignements essentiels (RRE), un exemple permettant de savoir comment ce montant sera calculé. Les FSSF doivent inclure un exemple de ce calcul à des fins de clarté et de transparence pour le client.

Section B. résumé de plainte #11 : violation confirmée de la section B.1(iv)

faits : En août 2014, une cliente a procédé au remplacement anticipé de son téléphone sans fil en magasin. Insatisfaite d'un aspect de son service sans fil, la cliente a demandé au FSSF de résilier le service. Le FSSF lui a dit que s'il le faisait, des frais de résiliation anticipée seraient facturés. La cliente s'est plainte de ne pas avoir été informée des frais de résiliation anticipée potentiels.

enquête : Nous avons noté que malgré l'exigence du Code, le contrat de la cliente ne comportait pas d'information sur les frais de résiliation anticipée. Nous avons demandé au FSSF d'expliquer comment il pouvait facturer à la cliente des frais de résiliation sans que celle-ci connaisse l'existence de ces frais ou leurs conditions. Le FSSF n'a pas été en mesure de justifier l'application des frais de résiliation.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section B.1(iv)d du Code car les principales modalités suivantes étaient absentes du contrat de la cliente :

- i) le total des frais de résiliation anticipée,
- ii) le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois, et
- iii) le moment où la cliente n'aura plus à payer de frais de résiliation anticipée.

Afin de résoudre la plainte, le FSSF a offert de retirer les frais de résiliation anticipée. La cliente a accepté l'offre du FSSF.

Section B. résumé de plainte #12 : violation confirmée de la section B.1(iv)

faits : Un client a conclu un contrat de deux ans pour des services sans fil postpayés portant sur deux numéros de téléphone. Après l'activation de ses services, le client a connu plusieurs problèmes de facturation et a demandé au FSSF de résilier son contrat. Le FSSF lui a dit qu'il devrait payer plus de 200\$ pour le solde de ses deux appareils sans fil. Ne comprenant pas pourquoi le FSSF lui facturait ce montant, le client a décidé de le contester.

enquête : Nous avons examiné le contrat du client et avons noté que le FSSF n'avait pas mentionné d'information au sujet des frais de résiliation anticipée. Le FSSF a reconnu que son contrat ne mentionnait pas cette information.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section B.1(iv)d du Code car le FSSF a omis d'informer le client:

- 1) des frais de résiliation anticipée du FSSF;
- 2) du montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois; et
- 3) de la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client.

e. si le contrat comprend un **appareil subventionné** :

- i. le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);

- ii. le montant payé par le client pour l'appareil; et
- iii. les frais de déverrouillage de l'appareil, s'il y a lieu;

Autres aspects du contrat :

- f. une description des documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable;

Section B. résumé de plainte #13 : violation confirmée de la section B.1(iv)

faits : Un client a accepté un contrat pour des services sans fil postpayés en mai 2014. Son forfait incluait les appels, messages texte et données illimités partout au Canada et aux États-Unis. À la fin juin 2014, le client a pourtant reçu des messages texte indiquant que ses services pourraient être suspendus car il avait dépassé le nombre de minutes autorisées par son forfait lors de ses appels. S'étant abonné à un forfait illimité, le client ne comprenait pas comment il avait pu aller au-delà de certaines limites.

enquête : Nous avons examiné la copie du contrat du client et des documents connexes. Nous avons découvert que le contrat ne mentionnait pas que le FSSF s'était doté d'une politique d'utilisation équitable, applicable à ses forfaits « illimités ». Selon le Code, les FSSF doivent décrire aux clients tous les documents connexes, ainsi que les limites du service.

conclusion : Le FSSF a violé la section B.1(iv)f du Code car le FSSF n'a pas décrit tous les documents connexes au client. Le FSSF ne pouvait facturer au client des frais de dépassement de temps d'antenne car il n'avait pas informé le client que son forfait illimité était assujéti aux limites décrites dans la politique 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;

Section B. résumé de plainte #14 : violation confirmée de la section B.1(iv)

faits : Une cliente a accepté de conclure deux contrats pour deux nouveaux téléphones subventionnés en août 2014. La cliente a utilisé les nouveaux téléphones quelques jours et réalisé qu'ils ne fonctionnaient pas bien. La cliente a tenté de retourner les deux téléphones avant l'expiration du délai de 15 jours de la période d'essai. Cependant, le FSSF n'a pas voulu reprendre les téléphones parce que l'utilisation du service vocal avait dépassé les limites permises par la période d'essai. La cliente s'est plainte au CPRST de ne pas avoir été informée des limites d'utilisation de la période d'essai.

enquête : Nous avons examiné le contrat de la cliente et n'avons pu trouver d'information au sujet de la période d'essai et de ses limites. Le FSSF a expliqué que ces informations se trouvaient dans ses MDS. Cependant, le FSSF n'a pas été en mesure de nous démontrer que la cliente avait reçu les MDS au point de vente.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section B.1(iv)h du Code car il n'a pu démontrer qu'il avait fourni les MDS du deuxième appareil à la cliente. La cliente ne pouvait connaître les limites d'utilisation de la période d'essai sans avoir reçu les MDS du FSSF. Afin de résoudre la plainte :

- 1) le FSSF a accepté de résilier le contrat de la cliente;
- 2) le FSSF a renoncé aux frais de résiliation anticipée de l'appareil de la cliente; et
- 3) la cliente a accepté l'offre du FSSF.

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;

Section B. résumé de plainte #15

faits : Une cliente a accepté un contrat de trois ans pour des services sans fil postpayés en août 2014. Sa plainte portait sur la facturation de son service de données.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de nous fournir une copie du contrat de la cliente et des documents connexes. Nous avons noté que le contrat du FSSF n'indiquait pas si le contrat postpayé de la cliente serait automatiquement prolongé sur une base mensuelle et, le cas échéant, à quelle date. Selon le Code, la cliente doit connaître cette information lors de la conclusion d'une entente avec le FSSF.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section B.1(iv)j du Code car le FSSF a omis d'expliquer toutes les conditions du contrat de services postpayés à la cliente.

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;

Section B. résumé de plainte #16

faits : Le 29 mai 2015, un client a conclu un contrat à durée indéterminée pour des services sans fil postpayés. Le client a activé ses services en magasin et fourni un dépôt de garantie. Vingt-quatre heures plus tard, le FSSF a désactivé le service d'itinérance internationale du client, en expliquant

que ce service n'est pas offert aux clients qui ont fourni un dépôt de garantie et qui reçoivent des services du FSSF depuis moins de six mois. Le client s'est plaint de ne pas avoir été informé par le FSSF des conditions attachées au dépôt de garantie lors de l'activation de ses services.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer que le contrat du client et/ou les modalités de service du FSSF expliquaient clairement les conditions attachées au dépôt de garantie du client. Le FSSF n'a pas été en mesure de le faire.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section B.1(iv) du Code car le FSSF n'a pas informé le client qu'il n'offrait pas de service d'itinérance internationale aux clients qui fournissent un dépôt de garantie et dont l'abonnement au service du FSSF date de moins de six mois. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a offert d'activer le service d'itinérance internationale sur le compte du client, ce qui l'a satisfait.

m. comment les clients peuvent se renseigner sur :

- i. les frais des services facultatifs et [payables à l'utilisation](#);
- ii. la garantie offerte par le fabricant de l'appareil;
- iii. les outils pour les aider à gérer leur facture, y compris les avis d'utilisation et [d'itinérance](#) de données, les limites d'utilisation de données et les outils de surveillance de l'utilisation;
- iv. la zone de couverture des services du fournisseur de services, y compris comment consulter des [cartes de couverture des services](#) complètes
- v. comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;
- vi. comment porter plainte au sujet des [services sans fil](#), y compris comment communiquer avec le [Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. \(CPRST\)](#);
- vii. le Code sur les services sans fil.

Section B. résumé de plainte #17 : violation confirmée de la section B.1(iv)

faits : Un client a amené son propre téléphone au magasin du FSSF et signé un contrat de services sans fil postpayés. Le client s'est informé en magasin de la couverture dans sa région. Le représentant du FSSF a assuré le client qu'il aurait une couverture adéquate. En se basant sur les

propos du représentant du FSSF, le client a accepté de conclure le contrat avec le FSSF. Lorsque le client a tenté d'utiliser son téléphone dans sa région, la réception était si mauvaise qu'il n'a pu l'utiliser. Le client s'est plaint au CPRST d'avoir été induit en erreur au sujet de la couverture du réseau.

enquête : Le FSSF a expliqué qu'il référerait les clients à son site web pour la carte de couverture de ses services. Nous avons examiné les documents que le FSSF a fournis au client. Le contrat du client ne contenait pas d'information sur la manière d'obtenir la carte de couverture du FSSF.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section B.1(iv)m.iv du Code car le contrat du FSSF n'incluait pas d'information sur la manière de trouver la couverture de la région du client.

B.2 Contrats de services prépayés

(i) Le fournisseur de services doit informer le client des conditions et des frais qui s'appliquent au solde des services prépayés.

annotation : informer les clients des services prépayés des conditions et des frais

contexte : Des clients se sont plaints au CPRST de ne pas avoir été informés de tous les frais et conditions applicables à leur solde prépayé.

question : Lorsque nous avons analysé ces plaintes, nous avons identifié plusieurs cas où le FSSF n'a pu démontrer qu'il avait informé les clients des conditions et frais applicables au solde prépayé.

commentaires : Le Code n'exige pas que les FSSF fournissent aux clients des services prépayés un document écrit. Cependant, si un client se plaint de son service prépayé, nous demanderons au FSSF de démontrer qu'il a informé le client de tous les frais et conditions applicables à son solde prépayé. Les FSSF devraient songer à fournir aux clients de la documentation expliquant tous les frais et conditions applicables au solde prépayé; si un client se plaint de son contrat de service prépayé, le FSSF devra nous fournir, dans sa réponse à la plainte, des preuves à examiner.

Section B. résumé de plainte #18 : violation confirmée de la section B.2(i)

faits : Un client a activé ses services sans fil prépayés avec un FSSF. Deux jours plus tard, le client a transféré son numéro existant vers un nouveau fournisseur de services. Puisqu'il avait payé ses services sans fil à l'avance (du fait de son contrat prépayé), le client a demandé au FSSF de le rembourser pour les jours de service inutilisés. Le FSSF a refusé de rembourser le client et expliqué qu'en vertu de ses MDS, les clients qui transfèrent leurs services (vers un autre FSSF) ne sont pas autorisés à recevoir un remboursement. Insatisfait de la réponse du FSSF, le client s'est plaint au CPRST.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il avait informé le client des conditions associées au solde prépayé. Le FSSF n'a pas été en mesure de le faire.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section B.2(i) du Code car le FSSF a omis d'expliquer les conditions associées à la transférabilité des services des contrats prépayés. Le client était admissible à un remboursement puisqu'il ne pouvait savoir que le transfert de ses services amènerait le FSSF à refuser de rembourser les sommes restantes sur son compte. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a remboursé au client les frais de service des jours inutilisés.

B.2 Contrats de services prépayés

(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.

B.2 Contrats de services prépayés

(iii) Le fournisseur de services doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte prépayée ou dans le contrat écrit.

B.2 Contrats de services prépayés

(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;
 - iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client;
- b. le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);

- c. le montant payé par le client pour l'appareil;
- d. les frais de déverrouillage de l'appareil, s'il y a lieu;
- e. comment le client peut obtenir des renseignements au sujet du remplacement de l'appareil et de la garantie du fabricant.

B.2 Contrats de services prépayés

(v) Le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées en tout temps au cours de la période d'engagement.

C. Résumé des renseignements essentiels

C.1 Résumé des renseignements essentiels

(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.

Section C. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section C.1(i)

faits : Un client a conclu, au téléphone, un nouveau contrat de service sans fil en décembre 2013. Le client s'est plaint au CPRST que le FSSF ne lui a pas envoyé de copie de son résumé des renseignements essentiels (RRE).

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il a envoyé une copie du RRE au client. Le FSSF a pu démontrer qu'il avait envoyé une copie du contrat au client mais n'a pu démontrer que le contrat incluait le RRE.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section C.1(i) du Code car le FSSF a omis d'envoyer le RRE au client. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a accepté d'envoyer le RRE au client. Le client a accepté cette résolution.

C.1 Résumé des renseignements essentiels

(ii) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contient tous les renseignements suivants :

- a. une description complète des principales modalités du contrat (voir les éléments B.1. (iv) a. à e. décrits ci-dessus);

Section C. résumé de plainte #2 : violation confirmée de la section C.1(ii)

faits : En avril 2014, un client a accepté, en magasin, un contrat de deux ans pour des services postpayés. Le différend du client portait sur un rabais qu'il était censé avoir sur ses frais de service mensuels. Le FSSF ayant refusé de lui fournir ce rabais, le client décida de résilier son contrat.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de nous fournir une copie du contrat du client afin de déterminer ce qu'il devait payer comme frais mensuels. Après examen du contrat, nous avons déterminé que plusieurs des principales modalités du contrat n'étaient pas mentionnées dans le RRE, à savoir :

- a) le montant des frais de résiliation anticipée;
- b) le montant de la diminution des frais de résiliation anticipée; et
- c) la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueraient plus au client.

En vertu de la section C.1(ii) du Code, les FSSF doivent inclure toutes ces informations dans le RRE du client. Sans ces informations, on ne peut s'attendre à ce que le client connaisse les frais de résiliation de son contrat.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section C.1(ii) du Code car il a omis d'inclure de l'information au sujet des frais de résiliation anticipée dans le RRE du client. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a offert de créditer une partie des frais de résiliation anticipée du client. Le client a accepté l'offre du FSSF, ce qui a permis de résoudre la plainte.

- 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; et
- d. des renseignements sur la manière de porter plainte au sujet des services sans fil du fournisseur de services, y compris comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services et le CPRST.

C.1 Résumé des renseignements essentiels

(iii) Un fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :

a. correspond exactement au contenu du contrat;

Section C. résumé de plainte #3 : violation confirmée de la section C.1(iii)

faits : En avril 2014, une cliente a procédé au remplacement anticipé de son appareil et accepté, au téléphone, un contrat de deux ans pour des services sans fil. Durant cette transaction, la cliente a indiqué au FSSF qu'elle souhaitait conserver son forfait de données illimitées et le FSSF a confirmé qu'elle pourrait le faire. Cependant, lorsque la cliente a reçu sa première facture, elle s'est aperçue que le FSSF lui avait facturé des frais d'utilisation excédentaire de données. La cliente a contesté ces frais auprès de son FSSF car son forfait incluait les données illimitées. Le FSSF a indiqué à la cliente qu'il avait remplacé son forfait de données illimitées par un forfait avec 4Go de données car son nouvel appareil était incompatible avec son ancien forfait.

enquête : Nous avons écouté l'enregistrement de l'appel entre le FSSF et la cliente lorsque celle-ci a accepté le remplacement anticipé de son appareil et le contrat de deux ans. Lors de l'appel, le FSSF a confirmé à la cliente qu'elle pourrait conserver son forfait de données illimitées après le remplacement anticipé de son appareil. Cette conversation téléphonique en vertu de laquelle la cliente conserverait les données illimitées constituait l'entente entre elle et le FSSF.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section C.1(iii)a du Code car le RRE de la cliente ne reflétait pas l'entente conclue au téléphone entre le FSSF et la cliente. Le RRE de la cliente indiquait qu'elle avait un forfait avec 4Go de données mais cela ne correspondait pas à l'entente convenue entre le FSSF et la cliente lors de la conclusion du contrat. La cliente pouvait raisonnablement s'attendre à avoir un service avec données illimitées.

b. est un document distinct du contrat écrit ou figure bien en évidence dans les deux premières pages du contrat écrit;

annotation : le RRE n'est pas un substitut au contrat

contexte : Le Code exige que le contrat sur les services sans fils contienne certaines informations (voir [section B](#)). Nous avons découvert que certains FSSF utilisent le résumé des renseignements essentiels (RRE) comme substitut au contrat du client. Par exemple, le client reçoit un document de trois pages au point de vente. Les deux premières pages font effet de RRE et la troisième page de contrat. Ces FSSF soutiennent que ce document de trois pages est à la fois le RRE et le contrat.

question : Le RRE est censé être un *résumé* des éléments clés de l'entente du client. Lorsque certains FSSF fournissent un document qui est à la fois un RRE et le contrat, ils vont, selon nous, à l'encontre de l'intention du Code.

commentaires : Bien que le RRE puisse être joint au contrat, le RRE ne doit pas remplacer la rédaction d'un contrat plus élaboré et pleinement expliqué. En d'autres mots, le RRE vise à résumer un contrat plus élaboré et non à remplacer ce contrat plus élaboré.

c. est clair, concis (pas plus de deux pages), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire.

Section C. résumé de plainte #4 : violation confirmée de la section C.1 (iii)

faits : Un client a conclu un contrat pour son appareil sans fil à la mi-décembre 2013. Le contrat incluait un forfait avec des données illimitées. Cependant, le FSSF a indiqué au client que son forfait n'avait qu'un 1 Go de données. Le client s'est alors plaint au CPRST.

enquête : Nous avons examiné le RRE reçu par le client lors de la signature de l'entente. Sous la mention « principales modalités du contrat », le RRE indiquait que le client recevrait 1 Go de données. Cependant, le RRE indiquait également que le client avait les données illimitées en option. Nous n'avons donc pas été en mesure de déterminer si le client avait accepté d'avoir 1 Go de données ou les données illimitées. En vertu de la section C.1(iii)c, le RRE devrait être clair et facile à comprendre.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section C.1(iii)c du Code car le RRE n'était pas clair et facile à comprendre. Dans le cas présent, le RRE contenait des informations contradictoires. Le client ne pouvait donc pas savoir si son forfait incluait les données illimitées ou 1 Go de données puisque le RRE incluait ces deux informations.

D. Modification des contrats et des documents connexes

D.1 Modification des principales modalités du contrat

(i) Le fournisseur de services ne doit pas modifier les principales modalités d'un contrat de services sans fil postpayés au cours de la période d'engagement sans le consentement éclairé et exprès du client.

Section D. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section D.1(i)

faits : En juin 2014, un client a appelé son FSSF pour modifier son forfait d'appels et de messages texte. Le client a clairement indiqué au FSSF qu'il souhaitait conserver son forfait de données de 6 Go. Le FSSF a confirmé au client qu'il pourrait conserver son forfait de données. Cependant, en examinant la facture suivante, le client s'est aperçu que le FSSF avait changé son forfait sans son consentement.

enquête : Lorsque nous avons demandé au FSSF pourquoi il a changé le forfait de données du client, il a expliqué que le nouveau forfait d'appels et de messages texte du client était incompatible avec son forfait de données de 6 Go. Le FSSF a donc enlevé par erreur le forfait de 6 Go mais l'a ensuite rajouté au compte. Néanmoins, le FSSF n'a pas reçu le consentement exprès et éclairé du client avant d'enlever le forfait de données de 6 Go.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section D.1(i) du Code car le FSSF a changé le forfait de données du client durant la période d'engagement sans son consentement

éclairé et exprès. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a remis l'ancien forfait du client sur son compte et crédité tous les frais facturés durant la période d'activation du forfait de remplacement.

Section D. résumé de plainte #2 : violation confirmée de la section D.1(i)

faits : Une cliente a conclu un nouveau contrat le 16 avril 2015. Lorsqu'elle a reçu sa facture mensuelle, la cliente s'est aperçue que le montant de sa « balance » (le montant de sa subvention d'appareil) avait augmenté. Elle s'est plainte que le FSSF avait mal calculé le montant de sa « balance ».

enquête : Nous avons examiné la copie du contrat de la cliente et noté que le FSSF avait changé sa façon de calculer la « balance » de la cliente, ce qui revenait à modifier les principales modalités du contrat de la cliente.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section D.1(i) du Code car le FSSF a omis d'obtenir le consentement éclairé et exprès de la cliente avant de modifier une des principales modalités du contrat (c.-à-d. la manière de calculer la « balance » de la cliente).

annotation : qu'arrive-t-il lorsque des modifications aux documents connexes affectent les principales modalités du contrat?

contexte : Le Code exige que les FSSF fournissent aux clients de services postpayés un avis de 30 jours s'ils souhaitent apporter des modifications aux « documents connexes », que le Code définit comme étant : « les documents cités dans un contrat qui ont une incidence sur l'utilisation du service du fournisseur de services par le client ». Cependant, lorsqu'un FSSF souhaite modifier les « principales modalités du contrat », il doit obtenir le consentement éclairé et exprès du client. Nous avons vu des cas où un FSSF prétendait modifier les « documents connexes », alors que ce changement affectait les principales modalités du contrat. Lorsqu'un FSSF modifie ses documents connexes, comme sa politique de confidentialité ou sa politique d'utilisation équitable, ces changements affectent les « principales modalités » du contrat du client. Dans ce genre de situation, le FSSF doit respecter les conditions requises pour apporter des modifications aux principales modalités du contrat.

question : Certains FSSF se demandent s'ils doivent obtenir le consentement du client avant de modifier leurs documents connexes lorsque ces changements ont pour effet de modifier les principales modalités du contrat du client.

commentaires : Si les modifications aux documents connexes changent, dans les faits, les principales modalités du contrat, les FSSF doivent respecter les exigences détaillées à la section D.1 du Code (c.-à-d. obtenir le consentement exprès et éclairé du client avant de faire ces changements).

Section D. résumé de plainte #3 : violation confirmée de la section D.1(i)

faits : Un client a accepté un contrat de services postpayés à durée indéterminée avec un FSSF en mai 2014. Une des caractéristiques du forfait du client était l'inclusion de l'itinérance illimitée aux États-Unis – soit les appels, les messages texte et l'utilisation de données. En juillet 2014, alors que le client était aux États-Unis, le FSSF modifia sa politique d'utilisation équitable pour l'itinérance illimitée dans ce pays. Plus précisément, le FSSF a limité les appels du service d'itinérance aux États-Unis. Le client s'est plaint de ce changement au CPRST.

enquête : Nous avons déterminé que bien que le FSSF n'a pas directement modifié le contrat du client, les changements à sa politique d'utilisation équitable ont indirectement modifié les principales modalités du contrat du client. Les changements à la politique d'utilisation équitable modifiaient dans les faits le contrat du client. Nous avons déterminé que le FSSF n'a pas obtenu le consentement du

client aux changements des modalités alors qu'il était tenu de le faire (dans le cas présent, il n'a même pas notifié le client des changements).

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section D.1(i) du Code car le FSSF a dans les faits modifié une des principales modalités du contrat sans obtenir le consentement exprès et éclairé du client. Un changement aux documents connexes peut indirectement modifier une des principales modalités du contrat; lorsque cela se produit, le FSSF doit notifier ses clients de ces changements et obtenir leur consentement éclairé et exprès avant d'appliquer ces changements.

Section D. résumé de plainte #4 : violation confirmée de la section D.1(i)

faits : En juillet 2013, une cliente a accepté un contrat de 3 ans pour des services sans fil et son forfait incluait les données illimitées. En mai 2015, son FSSF l'a avisée qu'il allait retirer les données illimitées de son forfait et que la modification prendrait effet le 1er juillet 2015.

enquête : Le FSSF nous a indiqué qu'il considérait que le service de données de la cliente était une « option » au contrat et qu'il pouvait donc retirer l'item des données illimitées pour le remplacer par un forfait avec 3Go de données puisqu'il avait fourni à la cliente un avis d'au moins 30 jours. La cliente a contesté cela et indiqué qu'elle considérait les données comme étant une des « principales modalités » de son contrat et que le FSSF n'avait pas le droit de faire cette modification sans son consentement. Le Code sur les services sans fil est devenu applicable au contrat de cette cliente le 3 juin 2015. Après un examen attentif du contrat, des notes d'appels et d'autres documents, nous avons déterminé que la cliente a accepté un forfait de services sans fil avec les données illimitées comme principale modalité du contrat. Le FSSF a fait une offre que la cliente a jugée satisfaisante, ce qui a permis de résoudre la plainte d'une manière informelle.

conclusion : Lorsque le FSSF a unilatéralement retiré les données illimitées du forfait, il l'a fait sans obtenir le consentement de la cliente. Conséquemment, nous avons confirmé la violation de D1(i).

D.1 Modification des *principales modalités du contrat*

(ii) Lorsque le fournisseur de services avise le client qu'il a l'intention de modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement, le client peut refuser la modification.

D.1 Modification des *principales modalités du contrat*

(iii) Par exception, le fournisseur de services peut seulement modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement sans le consentement exprès du client si cela favorise clairement le client :

(a) en réduisant les frais d'un service; ou

(b) en augmentant la limite d'utilisation d'un service du client.

D.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 client au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications.

D.2 Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes

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

E. Gestion de la facture

E.1 Avis d'itinérance internationale

(i) Le fournisseur de services doit aviser le client, sans frais, lorsque son appareil est en itinérance dans un autre pays. L'avis doit clairement indiquer les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données.

Section E. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section E.1(i)

faits : Un client s'est abonné à des services sans fil postpayés en mai 2014, et a voyagé aux États-Unis durant ce même mois. Des frais d'itinérance ont été facturés au client. Le client s'est plaint de ne pas avoir été informé des frais d'itinérance lorsqu'il était aux États-Unis.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il avait notifié le client de son itinérance lorsqu'il était aux États-Unis. Le FSSF nous a fourni une copie d'un message texte standard qu'il envoie à tous ses clients. Nous avons demandé au FSSF de démontrer que le client avait reçu ce message mais le FSSF n'a pu le faire. Le Code exige que les FSSF informent leurs clients de leur itinérance lorsqu'ils se trouvent dans un autre pays ainsi que des frais associés aux appels, messages texte et utilisation de données dans ce pays.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section E.1(i) du Code car le FSSF n'a pu démontrer qu'il avait informé le client de son itinérance lorsqu'il se trouvait aux États-Unis et des frais d'itinérance pour les appels, messages texte et le service de données.

Section E. résumé de plainte #2 : violation confirmée de la section E.1(i)

faits : Un client a activé deux téléphones sans fil avec un contrat de trois ans en mai 2011. Le client et sa femme ont voyagé aux États-Unis du 26 au 28 décembre 2013. Lorsque le client a reçu sa facture de janvier 2014, il s'est aperçu que le FSSF lui avait facturé près de 4500\$ en frais de données d'itinérance internationale. Le client et sa femme ont contesté avoir fait une utilisation du

service de données pouvant justifier des frais de 4500\$. De manière plus précise, le client a indiqué que sa femme et lui :

- ont désactivé la fonctionnalité d'itinérance de données de leur appareil durant la majeure partie de leur voyage, ne la réactivant que brièvement durant la journée pour l'accès aux courriels et à un ou deux sites d'actualités;
- savent à quels moments leur appareil a utilisé des données et connaissent les taux d'itinérance applicables aux États-Unis, (ils ont donc fait très attention à leur utilisation de données aux États-Unis); et
- ont reçu un message texte de leur FSSF le 30 décembre 2013 – après leur retour de voyage- les avisant des taux d'itinérance applicables aux États-Unis.

enquête : Nous avons demandé au FSSF d'expliquer les frais de 4500\$ mais le FSSF n'a pu justifier le montant facturé au client. Le FSSF n'a pas non plus pu démontrer qu'il avait notifié le client de son itinérance au moment opportun (c.-à-d. lorsque le client était encore aux États-Unis et que son appareil était en itinérance plutôt qu'après son retour de voyage). En vertu de la section E.1(i) du Code, les FSSF doivent notifier leurs clients lorsqu'ils utilisent leur appareil dans un autre pays. Cette disposition vise à empêcher que les clients puissent se faire facturer à leur insu des frais d'itinérance extrêmement élevés.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section E.1(i) du Code car le FSSF n'a pu démontrer qu'il avait notifié le client des frais d'itinérance applicables au moment où son appareil était en itinérance. L'avis envoyé par le FSSF après le retour de voyage du client n'était pas utile car:

- les frais d'itinérance avaient déjà été facturés;
- il n'était plus en itinérance avec son appareil; et
- il ne pouvait connaître, durant son voyage, les frais auxquels il s'exposait.

E.1 Avis d'itinérance internationale

(ii) Le client peut choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis.

E.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 client n'accepte expressément de payer des frais supplémentaires.

E.2 Limite associée aux frais d'itinérance

(ii) Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.

Section E. résumé de plainte #3 : violations confirmées des sections E.1 et E.2

faits : Une cliente a accepté un contrat de services sans fil postpayés d'une durée déterminée le 5 octobre 2014. À la fin janvier 2015, la cliente s'est rendue en Inde. Lors de son voyage, elle a fait un arrêt en France, où elle a reçu des appels de son mari. La cliente savait qu'elle devrait payer pour ces appels. En février 2015, la cliente a reçu une facture avec des frais d'itinérance pour des appels et de l'utilisation de données. La cliente a contesté les frais d'itinérance de données pour trois raisons :

- 1) elle n'a pas utilisé des données lors de son séjour à l'étranger;
 - 2) le FSSF ne l'a pas avisée de son itinérance dans un autre pays; et
 - 3) le FSSF ne l'a pas avisée qu'elle avait dépassé sa limite d'utilisation de données pour le mois.
- Le FSSF a expliqué qu'il avait avisé la cliente de son itinérance mais n'avait pas mis en place la limite de données de 100\$ car la cliente bénéficiait d'un forfait corporatif; le FSSF estimait que le Code ne s'appliquait pas aux clients bénéficiant de forfaits corporatifs.

enquête : Nous avons examiné les documents du FSSF et déterminé que:

- le FSSF n'a pas avisé la cliente de son itinérance à l'étranger; il lui a plutôt envoyé une alerte lorsque sa consommation de données a atteint 90% de son allocation mensuelle;
- bien que la cliente bénéficiait d'un forfait corporatif, son compte était à son nom, ce qui veut dire qu'elle était responsable du paiement des factures et de la gestion de son compte auprès du FSSF; et
- le FSSF a démontré que la cliente avait utilisé des données lors de son itinérance.

Dans la [Décision de télécom 2014-528](#), le CRTC a précisé que le Code s'applique aux « forfaits corporatifs individuels et aux programmes d'achat des employés » car dans les deux cas, « l'entente est conclue entre un fournisseur de services et un particulier qui est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au contrat de services sans fil ». Donc, la limite aux frais de données s'applique aux forfaits corporatifs.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé les sections E.1 et E.2 du Code car il a omis :

- 1) de notifier la cliente de l'itinérance de son appareil dans un autre pays;
- 2) de notifier la cliente des taux d'itinérance applicables;
- 3) d'appliquer une limite aux frais de données du compte de la cliente; et
- 4) de notifier la cliente du dépassement de la limite des données.

E.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 client n'accepte expressément de payer des frais supplémentaires.

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

(ii) Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.

Section E. résumé de plainte #4 : violation confirmée de la section E.3(i)

faits : Le 30 janvier 2014, une cliente a accepté un contrat d'une durée de trois ans pour des services sans fil postpayés. En avril 2015, la cliente a reçu une facture avec plus de 300\$ de frais d'utilisation excédentaire de données. Le mois suivant, la cliente a reçu une autre facture avec 69\$ de frais similaires. La cliente s'est plainte au CPRST de ne pas avoir donné son consentement à la facturation de frais d'utilisation excédentaire de données dépassant la limite de 50\$.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il avait limité les frais d'utilisation excédentaire de données lorsque la cliente a atteint le seuil de 50\$ de frais excédentaires. Le FSSF n'a pas été en mesure de le faire. La section E.3(i) du Code exige que les FSSF suspendent les frais d'utilisation excédentaire de données lorsque le seuil de 50\$ de frais d'utilisation excédentaire de données est atteint dans un cycle de facturation mensuel, sauf si le client consent expressément à payer des frais additionnels.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section E.3(i) du Code car le FSSF a omis de limiter les frais d'utilisation excédentaire de données à 50\$ en avril et mai 2015.

Section E. résumé de plainte #5 : violation confirmée de la section E.3(i)

faits : Une cliente s'est plainte de la facturation de plus de 1000\$ de frais d'utilisation excédentaire de données en janvier et février 2014. Elle ne comprenait pas pourquoi le FSSF n'avait pas suspendu la facturation des frais d'utilisation excédentaire de données lors de l'atteinte du seuil de 50\$ de frais d'utilisation excédentaire de données.

enquête : Nous avons déterminé que le contrat de la cliente avait débuté en novembre 2012. Cependant, la cliente avait fait changer le prix de son forfait mensuel – l'une des principales modalités du contrat – juste après l'entrée en vigueur du Code en décembre 2013. En conséquence, le Code s'appliquait à cette cliente dès cet instant. Nous avons déterminé que la cliente pouvait bénéficier de la limite des frais de données dès l'atteinte du seuil de 50\$ de frais de données. Lorsque nous avons demandé au FSSF pourquoi il n'avait pas plafonné les frais de la cliente, le FSSF a expliqué qu'il n'avait tout simplement pas appliqué la limite de frais de données au compte de la cliente, ce qui avait entraîné la facturation de frais importants.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section E.3(i) du Code car le FSSF a omis de limiter les frais de données de la cliente lors de l'atteinte du seuil de 50\$. En vertu du Code, la cliente avait le droit de bénéficier de cette limite. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a offert de créditer les frais d'utilisation excédentaire de données, ce que la cliente a accepté.

annotation: limites d'utilisation de données - qui est le client? (sections E.2 et E.3)

contexte : Nous avons constaté dans plusieurs plaintes que les FSSF envoyaient les avis de limites d'utilisation de données par messages texte à l'appareil sans fil utilisant les données au moment où la limite est atteinte. Certaines personnes ou petites entreprises peuvent avoir plusieurs appareils et/ou services partagés (ex. un forfait familial partagé) sur un même compte. Lorsque la limite d'utilisation de données est atteinte, le FSSF envoie un avis d'utilisation de données à l'appareil utilisateur. De plus, dans certaines circonstances, les FSSF interprètent le Code de manière à leur permettre d'appliquer la limite de 50\$/100\$ à chaque appareil du forfait. Ainsi, un client avec plusieurs lignes sur le même compte sera facturé plus que 50\$/100\$ en frais d'utilisation excédentaire car le FSSF multipliera la limite par le nombre de lignes sur le compte.

- **exemple 1**: Un parent bénéficie d'un forfait familial partagé avec 3Go de données par mois. Les enfants de ce parent, tous mineurs, disposent de leur propre appareil sans fil rattaché au compte du parent. La famille utilise plus que les 3Go de données de leur forfait durant le mois et le FSSF

envoie une notification par message texte à l'appareil de l'un des enfants. Le message texte informe l'enfant de la limite d'utilisation de données de 50\$ et lui demande de consentir à l'acceptation de frais de données de plus de 50\$. Seul cet avis du FSSF est envoyé à la famille. L'enfant accepte que la facturation des frais d'utilisation excédentaire de données se poursuive (sans qu'on ne sache s'il a compris l'impact financier de son consentement) et le mois suivant, le parent reçoit une facture de plus de 500\$ de frais d'utilisation excédentaire de données. Le parent – qui est le titulaire du compte - est maintenant responsable du paiement de la facture sans avoir consenti à l'acceptation de la facturation de frais d'utilisation excédentaire de données dépassant la limite de 50\$.

- **exemple 2:** Le propriétaire d'une petite entreprise et quelques-uns de ses employés partagent un forfait avec 10Go de données par mois. Le propriétaire est le titulaire du compte et paie l'ensemble des frais facturés au compte. L'utilisation de données du groupe dépasse les 10Go alloués pour le mois et le FSSF envoie une notification par message texte à l'appareil d'un des employés. Le message texte informe l'employé de la limite de 50\$ pour les données et lui demande son consentement à la facturation de frais additionnels pour l'utilisation de données. Seul cet avis a été fourni par le FSSF à l'employeur et ses employés. L'employé accepte de continuer à être facturé pour l'utilisation excédentaire de données. Le mois suivant, le propriétaire de l'entreprise reçoit une facture de plus de 1000\$ en frais d'utilisation excédentaire de données et il est maintenant responsable du paiement de cette facture, en dépit du fait qu'il n'a pas consenti à la facturation de frais de données au-delà de la limite de 50\$.
- **exemple 3 :** Un FSSF applique la limite de données ainsi : 50\$ x le nombre d'appareils rattachés au compte, et il ne suspend le service sans fil que lorsque la totalité de ce montant est atteint. Voir l'exemple rapporté dans le résumé de plainte #7.

Dans ces deux exemples, les titulaires des comptes sont responsables du paiement des frais d'utilisation excédentaire de données même si aucun d'eux n'a consenti à la facturation de frais d'utilisation excédentaire de données allant au-delà de la limite prévue. En fait, les utilisateurs (c.-à-d. les personnes utilisant les appareils, qui ne sont pas nécessairement les titulaires du compte) ont donné leur consentement au FSSF, sans doute à l'insu du titulaire du compte. Dans le troisième exemple, certains FSSF ne suspendent pas les frais d'utilisation excédentaire de données du client lorsqu'il atteint la limite de 50\$/100\$, ce qui va à l'encontre du Code.

question : Les sections E.2 et E.3 du Code exigent que les FSSF mettent en place une limite à la facturation des données, sauf si le client consent expressément au paiement de frais additionnels. Ces sections du Code nous amènent à nous poser la question suivante : « qui est le client ? ».

commentaires : L'objectif de ces dispositions est de protéger les clients des « factures-surprises » (qui comportent des frais de données et d'itinérance très élevés, souvent facturés à l'insu des clients¹. Le Code définit les clients comme : « des personnes ou des petites entreprises qui

¹ Dans sa Politique réglementaire de télécom 2013-271, le CRTC explique qu'il entend protéger les clients des « factures-surprises » par le biais de ces dispositions et les aider à gérer leurs dépenses de consommation de données. Aux paragraphes 113 et 114, le CRTC indique : « 113. Le Conseil admet que les factures-surprises sont un sérieux problème pour tous les consommateurs. Lorsqu'un client reçoit de manière inattendue une facture dont le montant dépasse de beaucoup le montant qu'il doit habituellement payer, cela peut entraîner pour ce dernier un problème considérable. 114. Le dossier de l'instance indique que l'utilisation des services de données est moins intuitive chez les consommateurs que l'usage des services vocaux et de la messagerie texte. La complexité de la question de l'utilisation des données est illustrée par la variabilité de la largeur de bande utilisée par les services en ligne courants. Le Conseil estime que, pour le moment, le consommateur moyen n'est pas en mesure de bien comprendre les conséquences de son utilisation des

s'abonnent à des services sans fil mobiles de détail », ce qui veut dire que le client est la personne qui s'est abonnée au service et qui est légalement responsable du paiement des factures du FSSF. Lorsque les avis de limite d'utilisation de données sont envoyés à des appareils individuels plutôt qu'au titulaire du compte – la personne qui est réputée être le client – le titulaire du compte ne bénéficie pas de la protection à laquelle il a droit. Les FSSF doivent s'assurer que le titulaire du compte consent à la facturation de frais additionnels à ceux de la limite de données.

Les FSSF doivent :

- envoyer des avis de frais d'itinérance internationale et de frais d'utilisation excédentaire de données au « client », c.-à-d. au titulaire du compte;
- appliquer la limite de données au compte, plutôt qu'à l'appareil

Section E. résumé de plainte #6 : violation confirmée de la section E.3(i)

faits : Un client a conclu un contrat à durée déterminée pour deux téléphones sans fil le 30 septembre 2014. Les deux téléphones étaient reliés à un forfait de données partagées comprenant 1Go par mois. En janvier et février 2015, le FSSF a facturé au client des frais d'utilisation excédentaire de données de plus de 50\$. Le client s'est plaint que le FSSF ne l'a pas avisé des frais d'utilisation excédentaire de données.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il a notifié le client des frais d'utilisation excédentaire de données. Le FSSF a démontré qu'il avait envoyé un avis de la limite de données à l'un des téléphones rattachés au forfait du client. Cependant, l'utilisateur de ce téléphone n'était pas le titulaire du compte; ce dernier n'a donc pas reçu la notification. La documentation fournie démontre que l'utilisateur a consenti à la facturation de frais additionnels d'utilisation excédentaire de données. La section E.3(i) du Code exige que les FSSF obtiennent le consentement exprès du « client » avant de facturer des frais d'utilisation excédentaire de données allant au-delà de la limite prévue. Le « client » est le titulaire du compte auprès du FSSF (c.-à-d. la personne responsable du paiement des factures au FSSF), ce qui veut dire que le titulaire du compte doit consentir à la facturation de frais additionnels d'utilisation excédentaire de données. Cela signifie que les utilisateurs (ceux qui utilisent les appareils liés au forfait du titulaire du compte) ne sont pas nécessairement les clients. Donc, les FSSF doivent envoyer des notifications de données au titulaire du compte plutôt qu'à l'appareil pouvant être entre les mains de l'utilisateur.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section E.3(i) du Code car le FSSF n'a pas obtenu le consentement exprès du client avant de lui facturer des frais additionnels d'utilisation excédentaire de données dépassant le montant de la limite prévue. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a crédité les frais d'utilisation excédentaire de données du client.

Section E. résumé de plainte #7 : violation confirmée de la section E.3(i)

faits : Un client avec un forfait familial de données s'est plaint de frais d'utilisation excédentaire de données sur ses factures de décembre 2015 et janvier 2016. Le client avait 9 lignes téléphoniques à son nom sur son compte. Des frais d'utilisation excédentaire de données de 175\$ ont été facturés au client en décembre 2015 et des frais additionnels de 105\$ ont été facturés en janvier 2016.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de démontrer qu'il a suspendu les frais d'utilisation excédentaire de données une fois que le client a atteint les 50\$ en décembre et janvier. Le FSSF a

services en ligne sur la quantité de données qu'il utilise et le rapport entre ces services et les limites de données de son forfait de services sans fil ».

reconnu qu'il n'avait pas suspendu les frais d'utilisation excédentaire de données du client à 50\$. Il a plutôt expliqué que sa politique prévoyait de n'appliquer la limite de données que lorsque le client atteignait 50\$ x le nombre de lignes du compte. En d'autres mots, ce client avait 9 lignes téléphoniques sur son compte et le FSSF n'entendait suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données de ce client que lorsqu'il atteindrait un total de 450\$ en frais d'utilisation excédentaire de données (50\$ x 9 lignes).

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section E.3(i) du Code car le FSSF n'a pas démontré qu'il avait suspendu les frais d'utilisation excédentaire de données du client lorsqu'il a atteint les 50\$ en décembre 2015 et janvier 2016.

Section E : résumé de plainte #8: absence de violation de la section E.3(i)

faits : Un client s'est plaint de la facturation de frais d'utilisation excédentaire de données de plus de 1500\$ entre juillet et décembre 2015.

enquête : Le FSSF a démontré que le client a utilisé des données sur son téléphone, ce qui a entraîné des frais. Nous avons aussi découvert que le client a appelé le FSSF en juillet 2015 et demandé que le FSSF cesse de suspendre l'utilisation de données et d'appliquer la limite de données sur son compte. Le FSSF a expliqué au client que s'il le faisait, il aurait des frais d'utilisation excédentaire de données au-delà de la limite de 50\$. Le client a consenti au déblocage des données et des frais importants d'utilisation excédentaires de données ont ensuite été facturés.

conclusion : La section E.3(i) indique que le FSSF doit suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données sauf si le client consent expressément à payer des frais additionnels. Puisque le client a expressément consenti à payer des frais additionnels, nous avons déterminé qu'il n'y avait pas de violation au Code.

E.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 client n'a pas expressément acheté.

Section E : résumé de plainte #9 : violation confirmée de la section E.4(i)

faits : Un client avait deux appareils sans fil. En mars 2014, le client a éprouvé des problèmes avec son téléphone et a demandé au FSSF de remplacer la carte SIM (module d'identité d'abonné) de l'un de ses téléphones et de remplacer son autre appareil, les deux étant couverts par la garantie du fabricant. En avril 2014, le client a reçu sa facture et noté que des frais d'environ 1000\$ avaient été facturés pour deux remplacements d'appareils. Le client a contesté ces frais en alléguant qu'il n'avait pas accepté de recevoir les nouveaux appareils; il ne souhaitait que faire réparer ses appareils.

enquête : Nous avons demandé au FSSF d'expliquer pourquoi il avait facturé deux remplacements d'appareils au client. Le FSSF n'a pas été en mesure de démontrer que le client avait expressément consenti au remplacement de ses appareils. Le FSSF a plutôt reconnu avoir fait une erreur.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section E.4(i) du Code car il a facturé des frais de remplacement d'appareil que le client n'avait pas consenti à recevoir. En vertu de la section E.4(i) du Code, les FSSF ne peuvent facturer des frais aux clients pour un appareil ou un service qu'ils n'ont pas expressément acheté. Dans le cas présent, le client n'a pas expressément accepté

de recevoir l'un ou l'autre des nouveaux appareils. Pour résoudre la plainte, le FSSF a offert au client de créditer les frais de remplacements d'appareils facturés au client. Le client a accepté cette offre.

E.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

F.1 Déverrouillage

(i) Le fournisseur de services qui fournit un **appareil verrouillé** au client dans le cadre d'un contrat doit :

- a. pour les appareils subventionnés : déverrouiller l'appareil, ou offrir au client une méthode pour le déverrouiller, sur demande et au coût précisé par le fournisseur de services, au plus tard 90 jours civils après la date de début du contrat;
- b. pour les appareils non subventionnés : déverrouiller l'appareil, ou offrir au client une méthode de le déverrouiller, sur demande et au coût précisé par le fournisseur de services.

Section F. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section F.1(i) a

faits : Un client s'est abonné au service sans fil avec un appareil subventionné en juin 2014. Insatisfait du service, le client a décidé de le faire transférer vers un autre fournisseur. Le client a demandé au FSSF de lui fournir le code de déverrouillage de son téléphone mais le FSSF a refusé. Le client s'est donc plaint au CPRST.

enquête : Nous avons découvert que la requête pour déverrouiller l'appareil du client avait été faite après la période de 90 jours. Le FSSF n'a pas fourni le code de déverrouillage au client. Le client a redemandé le code de déverrouillage et le FSSF le lui a finalement fourni plus de 16 jours après.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section F.1(i)a du Code car il n'a pas fourni le code de déverrouillage d'appareil lorsque le client l'a demandé. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a fourni le code de déverrouillage d'appareil au client.

F.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.

F.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.

F.3 Appareil perdu ou volé

(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.

F.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; et
- d. le client aurait à payer des frais de résiliation anticipée s'il annulait ses services sans fil.

G. Résiliation et prolongation du contrat

G.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 2. et 3. ci-dessous.

Section G. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section G.1(i)

faits : Un client s'est plaint de la facturation de frais additionnels par son fournisseur de services lorsqu'il a demandé la résiliation de son service sans fil.

enquête : En décembre 2015, le FSSF a résilié le service sans fil à la demande du client. Le fournisseur de services a cependant facturé au client des frais pour 6 jours de service après la résiliation. Le fournisseur de services a expliqué que les frais mensuels sont facturés à l'avance et qu'une fois que le client les a payés, sa politique ne prévoit pas de remboursement proportionnel pour la période comprise entre la résiliation et la fin du cycle de facturation mensuelle (lorsque le client n'a plus de service). Durant notre enquête, nous avons rappelé au FSSF que lorsqu'un client résilie son contrat avant la fin de la période d'engagement, le Code interdit au FSSF de facturer au client des frais ou une pénalité, à l'exception des frais de résiliation anticipée. Dans le cas présent, le FSSF a fermé le compte du client le jour où il en a fait la demande, mais il lui a aussi facturé des frais autres que ceux de résiliation anticipée. Le FSSF a remboursé les frais proportionnels et la plainte a été résolue.

conclusion : Nous avons confirmé la violation de la section G.1(i) dans ce dossier car lorsqu'un client résilie son contrat avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services ne doit pas lui facturer des frais ou une pénalité, à l'exception des frais de résiliation anticipée.²

annotation: comment les frais de résiliation anticipée s'appliquent aux programmes «T-UP» de Telus et «Next» de Rogers

contexte : Ces FSSF offrent des programmes d'achats avec reprise et de remplacement anticipé d'appareils aux clients ayant des contrats de services sans fil postpayés d'une durée de deux ans. Après douze paiements mensuels consécutifs, ces FSSF offrent aux clients la possibilité d'échanger ou de remplacer de manière anticipée leur appareil. Si un client choisit d'échanger ou de remplacer de manière anticipée son appareil, le client doit signer un nouveau contrat de service postpayé de deux ans pour l'appareil remplacé de manière anticipée. Le client n'a pas à payer de frais de résiliation anticipée mais doit payer des frais de remplacement anticipé non remboursable pour participer au programme.

question : Certains FSSF se demandent comment les règles du Code sur les frais de résiliation anticipée s'appliquent aux programmes de remplacement anticipé d'appareil. De manière plus précise, ces FSSF veulent savoir si leur programme de remplacement anticipé d'appareil est conforme au Code puisque les frais associés aux programmes de remplacement anticipé d'appareil sont non remboursables. Ces FSSF s'inquiètent que leurs frais de remplacement anticipé non remboursables puissent être indûment considérés comme des frais de résiliation anticipée et ainsi violer les règles du Code à ce sujet.

commentaires : Dans la [Décision de télécom 2015-212](#), le CRTC a confirmé que les programmes de remplacement anticipé sont conformes aux règles du Code sur la résiliation de contrats et les prolongations. En payant des frais de remplacement anticipé, le client paie pour les services du programme de remplacement anticipé d'appareil et plus précisément « l'option de remplacer un appareil mobile par un plus récent au milieu de la période d'un contrat de deux ans pour des services postpayés, sans avoir à payer les frais de résiliation anticipée ». De plus, le CRTC note que les frais de programmes de remplacement anticipé d'appareil sont administrés de manière indépendante du mécanisme de frais de résiliation anticipée et de subvention d'appareil du client, et que ce programme est optionnel; les clients sont informés des modalités lors de leur inscription. Donc, les frais de ce programme ne violent pas les règles de résiliation anticipée du Code.

G.1 Frais de résiliation anticipée – Généralités

(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.

annotation: les frais de résiliation anticipée à partir du 3 juin 2015

contexte : Depuis le 3 juin 2015, le Code sur les services sans fil s'applique, dans sa totalité, à tous les clients individuels et aux clients qui sont de petites entreprises, indépendamment de la date de conclusion de leur contrat.

² Notre décision dans cette plainte est conforme à la [Décision de télécom CRTC 2016-171](#).

question 1: Les FSSF et les consommateurs nous demandent souvent comment le Code s'applique aux clients dont les contrats de trois ans n'ont pas encore pris fin, et qui n'ont pas remplacé leur appareil de manière anticipée ou autrement modifié leur contrat (ce qui déclencherait l'application du Code). De manière plus précise, ils veulent savoir :

- 1) si ces types de contrats prennent automatiquement fin le 3 juin 2015? et
- 2) si les contrats ne prennent pas fin mais que les clients souhaitent malgré tout les résilier, est-ce que des frais de résiliation anticipée seront facturés?

commentaires au sujet de la question 1: Les contrats de trois ans non expirés, qui n'ont pas fait l'objet d'un remplacement anticipé ou d'une modification ne prennent pas fin le 3 juin 2015. Rien dans le Code ou dans la [Politique réglementaire de télécom 2013-271](#) ne le suggère. En fait, la [Politique réglementaire de télécom 2013-271](#) confirme l'application du Code à ces contrats à partir du 3 juin 2015. Donc, si un client avec un contrat de trois ans non expiré souhaite résilier son contrat après le 3 juin 2015, les règles de résiliation anticipée du Code s'appliqueront.

G.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](#). 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.
- b. pour les [contrats à durée indéterminée](#) : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois au cours d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.

annotation: comment calculer les frais de résiliation anticipée – contrats avec un appareil subventionné

[\(pour les contrats sans appareil subventionné, voir ici\)](#)

La formule de calcul des FRA (frais de résiliation anticipée) dépend de la date de conclusion du contrat.

contrats conclus avant le 3 juin 2013

Le Code exige que les FRA soient réduits à zéro dans les 24 mois. Donc pour les contrats conclus avant le 3 juin 2013, les 24 mois sont écoulés et les FRA sont de zéro.

contrats conclus entre le 3 juin et le 2 décembre 2013 avec un appareil subventionné

Pour les contrats à durée déterminée conclus entre le 3 juin et le 2 décembre 2013 (le jour avant l'entrée en vigueur du Code), le Code s'applique et exige également que les FRA de ces contrats soient réduits à zéro dans les 24 mois de leur conclusion et interdit que le montant des FRA dépasse celui de la subvention d'appareil.

S'il y a un solde restant à la subvention d'appareil, le fournisseur de services peut le récupérer à condition que son calcul corresponde aux exigences du Code.

Voici notre approche pour déterminer le montant des FRA:

1. Déterminez le montant de la subvention d'appareil du client lors de la conclusion du contrat et divisez-le par 24 (le nombre de mois que le Code accorde pour le remboursement de la subvention). Cela vous indiquera le montant de la réduction mensuelle de la subvention³;
2. Présumez théoriquement que le client a remboursé la subvention d'appareil selon l'échéancier de 24 mois, à partir de la date de conclusion du contrat; et
3. Déduisez le montant du remboursement théorique du montant de la subvention d'appareil. S'il y a un solde restant, le fournisseur de services est en droit de le récupérer à titre de FRA.

EXEMPLE: formule de calcul des FRA pour les contrats avec subvention d'appareil

- 1) date de début du contrat du client = 5 novembre 2013
- 2) date de fin du contrat du client = 4 novembre 2016
- 3) subvention d'appareil lors de la signature = 240\$
- 4) le client résilie son service le 10 juin 2015

Les frais de résiliation anticipée du client seront de:

240\$ (subvention d'appareil) ÷ 24 (nombre max. de mois selon le Code) = 10\$/mois de diminution de la subvention d'appareil; 20 mois du contrat se sont écoulés, donc le client a théoriquement remboursé 200\$. 240\$ de subvention MOINS le montant de la subvention théoriquement remboursée (200\$) = FRA de 40\$

Si le CPRST reçoit des plaintes de clients à ce sujet, nous nous attendons à ce que les fournisseurs de services puissent démontrer le montant de la subvention d'appareil (qui peut ne pas être mentionné dans le contrat), s'ils veulent facturer des FRA au client qui résilie son contrat avant sa date d'expiration. Dans ces circonstances, le CPRST considérera tout autre mode de calcul des FRA comme une violation au Code sur les services sans fil.

³ Le paragraphe 369 de la Politique réglementaire de télécom 2013-271 indique ceci : «Le Conseil conclut que lorsqu'une obligation portant sur un lien contractuel précis existe entre un FSSF et un client, le Code sur les services sans fil doit s'appliquer au contrat si celui-ci est conclu, modifié, renouvelé ou prolongé le **2 décembre 2013** ou par la suite. De plus, pour faire en sorte que tous les consommateurs bénéficient des mesures de protection prévues au Code sur les services sans fil dans un délai raisonnable, le Code doit s'appliquer à tous les contrats, peu importe leur date de signature, au plus tard le **3 juin 2015** »

Section G. résumé de plainte #2 : violation confirmée de la section G.2(i)

faits : Le 27 décembre 2013, une petite entreprise a conclu un contrat de services sans fil postpayés d'une durée de 36 mois. En juillet 2015, la petite entreprise a transféré ses services sans fil vers un autre fournisseur. Les frais de résiliation anticipée que le FSSF a facturés à la petite entreprise avaient réduit la subvention d'appareil d'un montant égal sur une période de 36 mois. Le FSSF a expliqué qu'il ne croyait pas le Code était applicable aux petites entreprises. La petite entreprise a contesté le calcul des FRA et s'est plaint au CPRST que le FSSF avait mal calculé les frais de résiliation.

enquête : Nous avons analysé la plainte et déterminé que le Code s'appliquait à cette petite entreprise. Lorsque nous avons examiné le calcul des FRA par le FSSF, nous avons noté que le FSSF avait facturé à la petite entreprise des frais de résiliation anticipée réduits d'un montant égal sur une période de 36 mois plutôt que sur une période de 24 mois, comme l'exige le Code.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section G.2(i)a du Code car le FSSF n'a pas facturé au client des frais de résiliation anticipée établis selon la formule du Code. La section G.2(i)a exige que les FSSF réduisent les frais de résiliation anticipée à zéro au bout de 24 mois. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a offert d'appliquer un crédit (plus de 3800\$) au compte du client, ce qu'il a accepté.

G.2 Frais de résiliation anticipée – appareil subventionné

(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.

annotation: comment la réduction des frais de résiliation s'applique aux contrats de type « balance »

contexte : Les frais de résiliation de certains contrats de type « balance » diminuent en fonction du montant des frais de service mensuels du client, ce qui signifie que le montant de la réduction des frais de résiliation peut varier d'un mois à l'autre. Bien que la formule de calcul de la réduction soit constante et prévisible, certains FSSF sont inquiets à l'idée que ce type de réduction puisse violer le Code, qui exige que les frais de résiliation soient réduits « d'un montant égal » à chaque mois.

question : Comment les dispositions du Code sur les frais de résiliation s'appliquent-elles aux contrats de type « balance »?

commentaires : Le CRTC a confirmé dans la [Politique réglementaire de télécom 2013-586](#) que la réduction des frais de résiliation peut, au cours d'un mois, dépasser le montant minimal précisé dans le Code, tant que les exigences du Code sont par ailleurs respectées. Le CRTC a aussi confirmé que

l'utilisation d'un pourcentage égal et constant dans le calcul de la réduction des frais est suffisamment transparent et prévisible pour les clients.

G.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.

annotation: comment calculer les frais de résiliation anticipée – contrats sans appareil subventionné

contrats conclus entre le 3 juin et le 2 décembre 2013 sans appareil subventionné

Pour les clients qui ont conclu un contrat de trois ans et n'ont pas reçu d'appareil subventionné, le Code exige que les FRA soient réduits à zéro au bout de 24 mois. Si le contrat est résilié avant la fin des 24 mois, les FRA doivent être limités au moindre des montants suivants : 50\$ ou « 10% du montant des frais mensuels minimaux pour les mois restants du contrat ».

Le calcul dans ces cas est le suivant:

EXEMPLE: formule de calcul des FRA – contrats sans appareil subventionné

- 1) date de début du contrat du client = 5 novembre 2013
- 2) date de fin du contrat du client = 4 novembre 2016
- 3) frais mensuels minimums = 65\$
- 4) le client résilie son service le 10 juin 2015

Les frais doivent être réduits à zéro d'ici le 4 novembre 2015.

Cela signifie qu'il y a 4 mois entre la date de résiliation et la date où les FRA doivent être ramenés à zéro. Donc, 10% de 65\$ (frais mensuels minimums) = 6,50\$ MULTIPLIÉ par 4 (nombre de mois restants) = 26\$. Les frais de résiliation anticipée du client seront de 26\$.

annotation: les autres frais sont interdits lors de la résiliation d'un contrat

contexte : Le Code interdit la facturation d'autres frais lors de la résiliation d'un contrat.

question : Nous avons vu des cas où « d'autres frais » ont été facturés au client lors de sa demande de résiliation de contrat.

commentaires : Le Code définit [les frais de résiliation anticipée](#) comme des « frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement ». Le CRTC explique que bien que les FSSF peuvent récupérer le montant de la subvention d'appareil, les frais de résiliation anticipée doivent se limiter au solde restant à la subvention d'appareil. Selon la [Politique réglementaire de télécom 2013-271](#) :

226. ***Lorsqu'un appareil subventionné est fourni, tant dans le cadre de contrats d'une durée déterminée qu'indéterminée...les frais de résiliation anticipée ne devraient pas excéder la valeur de la subvention accordée pour l'appareil... De plus, le Conseil estime que les frais de résiliation anticipée doivent se limiter au solde du prix de l'appareil, lequel doit diminuer chaque mois d'un montant égal au cours d'une période maximale de 24 mois.***
234. ***Si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le FSSF ne doit pas facturer au client des frais ou pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Ces frais doivent être calculés de la manière indiquée ci-dessous...***
262. ***Le Conseil fait remarquer qu'avant l'instance, de nombreux FSSF exigeaient un avis de 30 jours pour la résiliation du contrat, y compris à la fin d'un contrat. Le dossier de l'instance indique qu'on a généralement mis fin à cette pratique en raison du nombre de plaintes à ce sujet. Le Conseil est d'accord avec ce changement, qui minimise les obstacles au changement de FSSF.***
266. ***À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son FSSF. La résiliation prend effet le jour où le FSSF reçoit l'avis de résiliation. Le Conseil détermine que cette exigence ne s'applique qu'aux services postpayés.***

[ajout des caractères gras par le CPRST]

Compte tenu de la Décision du CRTC, nous considérons qu'il est interdit de facturer au client d'autres frais en raison du transfert ou de la résiliation de son service.

Section G. résumé de plainte #3 : violation confirmée de la section G.3(i)

faits : En août 2013, une cliente a conclu deux contrats pour des services sans fil. Elle a complètement payé le prix de ses deux appareils lors de la conclusion de ses contrats. En janvier 2014, la cliente a reçu un message texte du FSSF pour l'aviser que ses contrats seraient désormais considérés comme des contrats à durée indéterminée afin de permettre au FSSF de respecter le Code. En février 2014, la cliente a appelé son FSSF pour résilier son service. Durant l'appel, le FSSF a indiqué à la cliente que des frais de « fermeture de compte » de 50\$ lui seraient facturés pour chaque appareil et que des frais additionnels de « 30 jours » seraient aussi facturés. La cliente a contesté les frais de fermeture de compte. Elle a cependant explicitement accepté de payer les frais de « 30 jours » car elle conserverait son service pour un mois additionnel. En raison du refus de la cliente de payer les frais de fermeture de compte, le FSSF a résilié le service de la cliente dès le lendemain, sans son consentement.

enquête : Nous avons examiné les contrats de la cliente avant la dispute et avons déterminé que le Code s'appliquait à cette cliente à partir de janvier 2014. Nous avons également déterminé que le FSSF avait facturé des « frais de fermeture de compte » à la cliente. Facturer des « frais de fermeture de compte » est interdit par le Code.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section G.3(i)b du Code car il a facturé à la cliente des frais qui sont interdits par le Code.

G.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.

G.4 Période d'essai

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

G.4 Période d'essai

(iii) Le fournisseur de services peut imposer des limites raisonnables associées à l'utilisation des services vocaux, de messagerie texte et de données au cours de la période d'essai.

Section G. résumé de plainte #4 : violation confirmée de la section G.4(iii)

faits : Le 21 avril 2015, une cliente a conclu un contrat de type « balance » de durée indéterminée pour des services sans fil postpayés. Deux jours plus tard, la cliente a signalé à son FSSF ne pas avoir de service à son lieu de travail. L'équipe de soutien technique de son FSSF n'a pu résoudre le problème; la cliente a alors tenté de résilier son contrat et de retourner son appareil puisqu'elle était toujours à l'intérieur des délais de la politique de « remords de l'acheteur » du FSSF (15 jours à compter de la date d'achat). Le FSSF rejeta la requête de la cliente en expliquant que son utilisation avait dépassé la limite de 30 minutes détaillée dans la politique de retour du FSSF. La cliente a transféré son numéro vers un autre fournisseur de services et le FSSF lui a facturé le solde restant de sa « balance ». La cliente a contesté ces frais et expliqué que lors de l'acceptation du contrat, le représentant l'avait assurée que si elle était insatisfaite du téléphone ou du service sans fil, elle pourrait retourner l'appareil à n'importe quel moment dans les 15 jours de l'achat. La cliente a affirmé que le vendeur l'avait exemptée de la limite de 30 minutes de la politique de retour mentionnée dans le contrat. La cliente a pu démontrer que le représentant avait apposé sa signature à cette clause afin de lui permettre de retourner le téléphone dans les 15 jours, même si elle dépassait la limite de 30 minutes de la période d'essai.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de fournir une copie du contrat de la cliente. Nous avons constaté que le contrat de la cliente avait été modifié afin de retirer la limite de 30 minutes d'utilisation de la période d'essai. La section G.4(iii) du Code exige que les FSSF établissent des limites raisonnables pour l'utilisation du service d'appels, de messages texte et de données durant la période d'essai. Comme le représentant du FSSF avait retiré la limite de 30 minutes, le FSSF était tenu d'accéder à la requête de retour d'appareil dans les 15 jours de la politique de « remords de l'acheteur ».

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section G.4(iii) du Code car le FSSF n'a pas respecté les modalités de la période d'essai de la cliente. Comme le FSSF avait accepté de

retirer la limite de 30 minutes, il se devait de respecter cette exemption. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a crédité le solde de la « balance » de la cliente.

G.4 Période d'essai

(iv) Au cours de la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité ou de frais de résiliation anticipée si :

- 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.

Section G. résumé de plainte #5 : violation confirmée de la section G.4(iv)

faits : Un client a activé son appareil sans fil en septembre 2014. Le client a tenté de résilier son service et de retourner son appareil le 11 septembre 2014, durant sa période d'essai. Le FSSF n'a pas permis au client de retourner son appareil et lui a facturé le solde impayé de la « balance » de son appareil. Insatisfait de la réponse du FSSF, le client s'est plaint au CPRST.

enquête : Nous avons demandé au FSSF pourquoi il a refusé que le client retourne son appareil et résilie son service durant la période d'essai. Le FSSF n'a pu démontrer que le client avait dépassé l'utilisation permise ou tenté de retourner son appareil sans son emballage d'origine.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section G.4(iv)a-b du Code car le FSSF n'a pas permis au client de résilier son contrat et de retourner son téléphone sans pénalité. Le client a suivi les modalités du FSSF : son usage n'a pas dépassé celui autorisé par la période d'essai et il a retourné son appareil dans un état presque neuf et dans son emballage d'origine. Afin de résoudre la plainte, le FSSF a accepté de reprendre l'appareil du client et de lui rembourser le montant payé pour l'appareil lors de l'acceptation du contrat.

Section G. résumé de plainte #6 : absence de violation de la section G.4(iv)

faits : En juin 2015, un client a consenti à 2 ententes de services sans fil postpayés avec appareils subventionnés. Au bout d'une semaine, le client a décidé qu'il n'était pas satisfait du service sans fil et des appareils et a tenté de retourner les appareils dans le délai de 15 jours de la période d'essai.

enquête : Le FSSF a refusé d'accepter le retour des appareils en nous expliquant que le client avait dépassé la limite d'utilisation permise. Le FSSF nous a fourni une copie du contrat du client, indiquant qu'il pouvait retourner son appareil dans les 15 jours de l'achat s'il y avait moins de 30 minutes d'utilisation. Au moment où le client a voulu retourner ses deux appareils, il avait déjà utilisé 70 minutes sur l'un des appareils et plus de 150 minutes sur l'autre. De plus, le contrat signé indiquait clairement les modalités de la période d'essai du FSSF; le client ne pouvait donc se prévaloir des protections de cette disposition du Code.

conclusion : Nous avons déterminé que le FSSF s'est raisonnablement acquitté de ses obligations et qu'il n'a pas violé la section G.4(iv) du Code.

G.4 Période d'essai

(v) Si un client s'auto-identifie comme une personne handicapée, le fournisseur de services doit prolonger la période d'essai à au moins 30 jours civils et doubler au minimum les montants d'utilisation prévus par le fournisseur de services pendant cette période.

G.5 Date de résiliation

(i) Le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son fournisseur de services.

G.5 Date de résiliation

(ii) La résiliation prend effet le jour où le fournisseur de services reçoit l'avis de résiliation.

annotation : les FSSF doivent fournir un remboursement proportionnel pour les services résiliés.

contexte : Plusieurs clients de services postpayés se sont plaints que certains FSSF ne résiliaient pas leur service lorsqu'ils en faisaient la demande.

question : Le CPRST a observé deux types de situations lorsque les clients appellent pour résilier leur service :

le FSSF explique au client qu'il va résilier le service le jour même mais qu'aucun remboursement ne sera donné pour les jours où le service ne sera plus disponible puisque le mois a déjà été payé à l'avance. Le FSSF invite donc le client à conserver son service jusqu'à la fin du mois; certains clients acceptent pour éviter de payer deux fournisseurs de services sans fil en même temps; ou le FSSF résilie le service le jour où le client le demande. Cependant, le client reçoit ensuite sa facture et constate qu'en dépit du fait que le FSSF a résilié le service, il lui a facturé les services jusqu'à la fin du cycle de facturation. Le client se plaint alors au CPRST lorsqu'il apprend que le FSSF ne lui remboursera pas les frais proportionnels facturés durant la période où il n'a pas eu accès au service.

commentaires : Dans la [Décision de télécom 2016-171](#), le CRTC a précisé que les FSSF doivent non seulement résilier les services sans fil le jour où ils reçoivent une demande de résiliation du client mais qu'ils doivent également cesser de facturer des services que le client ne reçoit plus. Le CRTC a aussi précisé que les FSSF doivent rembourser les frais proportionnels facturés pour les jours où le client n'a pas utilisé les services.⁴

Section G. résumé de plainte #7 : violation confirmée de la section G.5(ii)

faits : En août 2014, une cliente a procédé au remplacement anticipé de son appareil et a accepté un contrat de deux ans. Après quelques mauvaises expériences avec son FSSF, la cliente a décidé de changer de fournisseur en novembre 2014. La cliente a appelé son FSSF pour lui demander de résilier ses services. Le FSSF a cependant continué de lui envoyer des factures pour les services. La cliente a refusé de payer et s'est plaint au CPRST.

⁴ [Telus a déposé une demande en vertu de la partie 1](#) au CRTC, au sujet de la [Décision de télécom 2016-171](#). À ce jour, le Conseil n'a pas répondu ou fourni de réponse à la demande de Telus.

enquête : Lorsque nous avons examiné les dossiers du compte, nous avons pu confirmer que le FSSF n'a pas résilié les services à la demande de la cliente mais a plutôt continué de lui envoyer des factures pour les services. Nous avons dit au FSSF qu'il aurait dû résilier le compte de la cliente le jour où elle en fait la demande. Le FSSF a reconnu son erreur.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section G.5(ii) du Code car il n'a pas résilié les services de la cliente le jour où elle en a fait la demande. Pour résoudre la plainte, le FSSF a retiré tous les frais facturés après la demande de résiliation de la cliente. Le FSSF a aussi offert un crédit, que la cliente a accepté.

G.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 coûts et les modalités originaux.

G.6 Prolongation du contrat

(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.

G.6 Prolongation du contrat

(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

H.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;

Section H. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section H.1(i)

faits : Un client a conclu un contrat de services sans fil d'une durée de deux ans en août 2014; pour ce faire, il a dû fournir un dépôt de garantie de 400\$ au point de vente. Le FSSF lui avait alors affirmé que son dépôt lui serait retourné au bout de six mois de paiements consécutifs du solde du compte. Le client a suivi les instructions du FSSF et payé le solde de son compte. Cependant, six mois plus tard, le FSSF n'a pas retourné le dépôt au client. Questionné par le client, le FSSF lui a indiqué que d'autres conditions devaient être remplies pour que le dépôt soit retourné. Le client s'est plaint au CPRST de ces conditions additionnelles.

enquête : Nous avons demandé au FSSF de nous fournir une copie du contrat du client. Après examen du contrat, nous avons découvert que le FSSF n'avait pas détaillé toutes les modalités relatives au dépôt de garantie au moment de la conclusion du contrat. Durant notre enquête, le FSSF a retourné le dépôt de garantie au client, ce qui a permis de résoudre la plainte.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section H.1(i)c du Code car le FSSF n'a pas mentionné toutes les conditions rattachées au dépôt de garantie dans le contrat écrit du client.

d. évaluer au moins une fois par année la pertinence de conserver le dépôt de garantie; et

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.

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

(ii) Le fournisseur de services doit calculer les intérêts sur les dépôts de garantie selon le taux du financement à jour de la Banque du Canada en vigueur, majoré d'au moins un point de pourcentage, sur la base du nombre réel de jours dans une année, qui augmente à chaque mois.

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

(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

I.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.

I.1 Quand le débranchement peut se faire

(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.

I.1 Quand le débranchement peut se faire

(iii) Si le fournisseur de services débranche le service d'un client par erreur, il doit rétablir le service du client avant la fin du prochain jour ouvrable, et ne doit pas facturer de frais de rétablissement.

I.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; ou
- b. le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise.

annotation: dispositions sur le débranchement et clients avec une limite de crédit ou de dépenses

contexte : Les comptes de services sans fil de certains clients comportent une limite de dépenses ou de crédit.

question : Certains FSSF se demandent s'ils doivent notifier ces clients avant de débrancher leur service.

commentaires : Dans la [Décision de télécom 2015-376](#), le CRTC a expliqué que les dispositions du Code sur le débranchement ne s'appliquent pas aux clients avec une limite de dépenses car ces clients savent déjà qu'une limite est associée à leur compte et ils comprennent que pour continuer de recevoir le service, ils ne doivent pas dépasser leur limite d'utilisation. Dès lors, ces clients n'ont pas besoin d'un avis additionnel avant la suspension de leur service :

28. Les suspensions qui surviennent lorsqu'un client a atteint une limite d'utilisation préétablie ou la limite d'un montant prépayé sont différentes des suspensions occasionnées par un défaut de paiement. Dans le cas d'une suspension liée à une utilisation préétablie ou à un montant prépayé, l'entente conclue entre le FSSF et le client vient garantir que le client est conscient des conditions qui pourraient entraîner la suspension temporaire de son service...

[ajout des caractères gras par le CPRST]

Les clients qui ont atteint leur limite de dépenses ou de crédit ne sont pas assujettis aux règles de débranchement de la section I du Code.

Cependant, dans l'éventualité où le client ne saurait **pas** que son compte comporte une limite de dépenses, nous estimons qu'il doit recevoir un avis conforme au Code avant le débranchement.

Les dispositions sur le débranchement ne s'appliquent pas à ces clients si la raison du débranchement est liée à la limite de dépenses. Par contre, si le FSSF débranche le service d'un client qui a une limite de dépenses pour une autre raison, alors les dispositions du Code sur l'avis s'appliqueront.

I.2 Avis de débranchement

(ii) Dans tous les autres cas, le fournisseur de services doit donner un avis raisonnable au client, au moins 14 jours civils avant le débranchement. L'avis doit préciser les renseignements suivants :

- 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.

annotation: fournir un avis conforme au Code avant un débranchement

contexte : Certains FSSF prennent de nombreuses mesures avant de débrancher le service sans fil d'un client pour défaut de paiement. Après plusieurs tentatives de recouvrement d'un montant en souffrance, ces FSSF suspendent d'abord le service du client avant de le débrancher complètement. Une fois que le service est suspendu, le client n'est toutefois plus en mesure d'utiliser le service sans fil. Certains FSSF ont cru que les dispositions du Code sur le préavis n'étaient applicables qu'au débranchement du service du client. Puisque le Code définit la suspension et le débranchement d'une manière distincte, ces FSSF estimaient ne devoir fournir un avis conforme au Code qu'avant un « [débranchement](#) » du service sans fil et non avant une « [suspension](#) » du service.

question : Plusieurs clients se sont plaints au CPRST que leur service sans fil avait été coupé sans avoir reçu d'avis préalable.

commentaires : Selon nous, l'obligation d'avis s'applique à toute interruption de service pour défaut de paiement, sans égard à la caractérisation qu'en fait le fournisseur de services.

Le CRTC a indiqué, dans la [Décision de télécom 2015-376](#), que les FSSF doivent notifier les clients a) dans tous les cas de débranchements pour défaut de paiement; b) avant la première suspension d'un cycle de débranchement.

annotation : les clients qui ne respectent pas les arrangements de paiement et l'avis de débranchement

contexte : Certains FSSF estiment que la [Décision de télécom 2015-376](#) leur permet d'éviter de fournir un avis conforme au Code aux clients qui n'ont pas respecté leur arrangement de paiement.

question : Le Conseil a précisé que les FSSF doivent fournir un avis conforme au Code aux clients avant la première suspension dans un cycle de débranchement.⁵ Quelques fois, les FSSF et les

⁵ Les FSSF n'ont pas à fournir un avis conforme au Code aux clients de services prépayés ou aux clients participant à un programme de limitation des dépenses qui ont été mis au courant de leur limite de dépenses.

clients concluent un arrangement de paiement ou une promesse de paiement afin d'éviter le débranchement des services. Une promesse de paiement est établie lorsque le client et le FSSF s'entendent sur le paiement du solde en souffrance, par exemple sur le nombre de versements à effectuer et la date précise des paiements. Le Conseil a précisé que lorsqu'un client accepte une promesse de paiement, cela constitue un avis suffisant au client que son service pourra être à nouveau coupé dans le futur.⁶

commentaires : Les FSSF ne sont pas exemptés de l'obligation de fournir un avis conforme au Code avant la première suspension dans un cycle de débranchement. Par exemple, disons qu'un FSSF suspend le service sans fil d'un client le 1er février. Le même jour, le client appelle le FSSF et demande le rebranchement de son service. Le FSSF accepte à condition que le client fasse une promesse de paiement. Le client fait une promesse de paiement et le FSSF l'informe que s'il ne paie pas d'ici le 15 février, son service sera à nouveau suspendu. Le client ne fait qu'un paiement partiel avant le 15 février et le FSSF suspend le service du client le même jour. Dans cet exemple, nous nous attendons à ce que le FSSF démontre qu'il a donné un avis conforme au Code avant la première suspension du 1er février.

En d'autres mots, la Décision n'exempte pas les FSSF de l'obligation de fournir un avis conforme au Code aux clients qui n'ont pas respecté une promesse de paiement. En fait, les FSSF doivent donner un avis conforme au Code avant la première suspension dans un cycle de débranchement. Si, après cela, le client accepte de faire une promesse de paiement et ne la respecte pas, le FSSF ne sera pas obligé de fournir un avis additionnel, tant que le client a été mis au courant de ce qui pouvait entraîner d'autres suspensions de service.

Section I. résumé de plainte #1 : violation confirmée de la section I.2(ii)

faits : Un client a conclu un contrat de services sans fil postpayés d'une durée indéterminée, renouvelable à tous les 15 du mois. Le client a activé son service le 10 juillet 2014. Le 26 novembre 2014, le FSSF a suspendu le service du client parce qu'il avait dépassé la limite de crédit de 297\$ de son compte. Le client s'est plaint au CPRST que son FSSF ne l'avait pas informé de la limite de dépenses de son compte.

enquête : Nous avons découvert que le FSSF n'avait pas informé le client d'une limite de dépenses associée à son compte. Puisque le client ne savait pas qu'une limite était rattachée à son compte, il n'avait aucun moyen d'anticiper ou d'éviter la suspension de service par le FSSF.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section I.2(ii) du Code car il n'a pas informé le client de la limite de crédit de 297\$ à son compte. Le service du client n'aurait pas dû être suspendu en raison du dépassement d'une limite dont il n'avait pas été informé.

Section I. résumé de plainte #2 : violation confirmée de la section I.2(ii)

faits : Le 19 août 2014, une cliente a conclu un contrat de services sans fil postpayés d'une durée déterminée (24 mois) pour un téléphone sans fil et une clé internet. Le 16 juillet 2015, le FSSF a débranché les services sans fil de la cliente. La cliente a contesté le débranchement et affirmé avoir payé ses factures, par paiements préautorisés, jusqu'en février 2015. En février 2015, le processus de paiement préautorisé échoua après quelques tentatives infructueuses de traitement. De plus, la cliente allègue que le FSSF lui a dit de ne pas faire de paiement en juin 2015.

enquête : Rien ne démontre que le FSSF a indiqué à la cliente de ne pas faire de paiement en juin 2015. Au contraire, nous avons découvert que le FSSF a contacté la cliente à quelques reprises en

⁶ Décision de télécom CRTC 2015-376, paragraphe 30.

mai, juin et juillet 2015, pour lui rappeler de payer ses factures. En juin 2015, la cliente a effectué un paiement partiel mais aucun autre paiement ultérieur, ce qui explique le débranchement de son service le 16 juillet 2015. Nous avons déterminé que le fournisseur de services avait le droit de suspendre le service de la cliente car le solde de son compte était de plus de 50\$ et était en souffrance depuis plus de deux mois. Cependant, le FSSF a été incapable de démontrer qu'il avait correctement avisé la cliente avant le débranchement de son service.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section I.2(ii) du Code car le FSSF n'a pas notifié la cliente au moins 14 jours civils avant le débranchement de son service et n'a pas fourni l'information suivante dans l'avis:

- a) la motif de débranchement et le montant dû;
- 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); et
- e) les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui la cliente pouvait communiquer au sujet du débranchement.

Section I. résumé de plainte #3 : violation confirmée de la section I.2(ii)

faits : Une cliente a conclu un contrat à durée indéterminée pour des services sans fil postpayés. Le 23 juillet 2015, le FSSF a débranché les services de la cliente en raison du solde impayé de son compte. La cliente a contesté le débranchement et s'est plaint au CPRST.

enquête : Nous avons déterminé que le FSSF a fourni un avis à la cliente au sujet a) du motif du débranchement et du montant dû; c) de la disponibilité d'un programme de paiements différés; d) du montant des frais de rétablissement; et e) des coordonnées d'un représentant du service à la clientèle. Cependant, le FSSF n'a pu démontrer qu'il a correctement avisé la cliente de la date prévue du débranchement, le 23 juillet 2015.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section I.2(ii) du Code car le FSSF n'a pu démontrer qu'il avait notifié la cliente de la date prévue du débranchement, tel qu'exigé par la section I.2(ii)b.

I.2 Avis de 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.

Section I. résumé de plainte #4 : violation confirmée de la section I.2(ii-iii)

faits : Le 6 mars 2015, un client a conclu un contrat d'une durée indéterminée pour des services sans fil. Le 28 avril 2015, le FSSF a débranché ses services. Ne connaissant pas exactement la raison du débranchement de ses services, le client s'est plaint au CPRST.

enquête : Le FSSF a expliqué avoir débranché les services du client en raison d'un défaut de paiement. Nous avons déterminé que le FSSF n'a pas avisé le client avant le débranchement de ses services.

conclusion : Nous avons confirmé que le FSSF a violé la section I.2(ii-iii) du Code car il n'a pas fourni d'avis au client au moins 14 jours et 24 heures avant le débranchement de ses services.

I.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.

Section I. résumé de plainte #5 : violation confirmée de la section I.3(i)

faits : Une cliente a contesté la facturation de frais de temps d'antenne excédentaire et le débranchement de ses services. La cliente a contesté les frais de temps d'antenne excédentaire en affirmant que les minutes visées étaient incluses dans son forfait. Lorsque la cliente a contacté son FSSF, certains des frais en dispute ont été crédités. La cliente a continué de payer la partie non contestée de ses factures, mais le FSSF a suspendu ses services pour défaut de paiement en juillet 2014 sans l'aviser et sans avoir complètement résolu la dispute au sujet de la facturation. La cliente s'est plainte au CPRST.

enquête : Nous avons examiné les factures de la cliente et déterminé que son compte était en souffrance d'octobre 2013 à juillet 2014; la plupart des factures comportaient des frais en dispute. Nous avons déterminé que la cliente appelait régulièrement son FSSF pour contester des frais et qu'elle payait la partie non contestée de ses factures.

conclusion : Nous avons conclu que le FSSF a violé la section I.3 du Code car il n'avait pas de raison de débrancher le service de la cliente, puisque:

- 1) la cliente avait contesté les raisons du débranchement de service;
- 2) la cliente avait payé la somme due pour la partie non contestée de ses frais; et

3) le fournisseur de services n'avait pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend était de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

J. Expiration des cartes prépayées

J.1 Généralités

(i) Le fournisseur de services doit garder ouvert le compte d'un client d'une carte prépayée pour une période d'au moins sept jours civils après l'expiration de la carte prépayée activée, sans frais, afin de donner plus de temps au client pour ajouter de l'argent dans son compte et lui permettre ainsi de conserver son solde prépayé.

annotation: les dates limites des cartes prépayées restent appropriées

contexte : Lors de la création du Code, le CRTC a décidé que les FSSF pouvaient garder les dates limites des cartes d'appel prépayées (donc les dates d'expiration des cartes prépayées de services sans fil ne sont pas interdites).

question : Certains groupes de consommateurs remettent en question la date limite de sept jours des cartes prépayées. Plus précisément, ces groupes affirment que les dates limites des cartes prépayées sont inappropriées car:

- 1) les FSSF n'informent pas les clients de ces dates limites; les FSSF informent plutôt les clients des limites d'utilisation;
- 2) les clients risquent de perdre leur solde d'utilisation restant lors de l'expiration de la date limite; et
- 3) les cartes prépayées fonctionnent un peu comme les cartes-cadeaux ou les cartes d'achats, et devraient donc être assujetties à des règles similaires aux lois provinciales qui s'appliquent à ces autres cartes.

commentaires : Dans la [Décision de télécom 2014-101](#), le CRTC a approuvé la section J du Code. Plus précisément, le CRTC a fait référence à la [Politique réglementaire de télécom 2013-271](#) et expliqué que les dates limites des cartes prépayées:

- 1) n'imposaient pas de fardeau significatif aux FSSF (c.-à-d. informer les clients des dates limites des cartes prépayées);
- 2) amélioreraient la clarté des factures prépayées et des politiques sur les services prépayés;
- 3) équilibreraient les intérêts des consommateurs par rapport aux réalités actuelles du marché; et
- 4) donnaient plus de souplesse aux utilisateurs fréquents des services prépayés.

Dans cette Décision, le CRTC a aussi expliqué:

*349. Le Conseil estime que les éléments de preuve contenus dans le dossier de l'instance ne justifient pas la demande des consommateurs selon laquelle les FSSF doivent reporter indéfiniment leurs minutes prépayées non utilisées. À cet égard, le Conseil fait remarquer que **les services sans fil, y compris les services de cartes prépayées, donnent un accès au réseau, assorti de restrictions particulières quant à l'utilisation, propre à chaque aspect du service, pour une période donnée. Le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié d'exiger que les services soient fournis au-delà des limites énoncées dans l'entente de prestation de services.***

[ajout des caractères gras par le CPRST]

Dans la [Décision de télécom 2014-101](#), le CRTC a confirmé que ces raisons sont toujours valides et que la date limite de sept jours des cartes prépayées est toujours appropriée puisque les clients savent qu'ils paient pour des services sans fil qui ont une limite d'utilisation et de temps déterminée.

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.
Appareil verrouillé	Un appareil sans fil programmé pour fonctionner uniquement sur le réseau du fournisseur de services qui vend l'appareil au client.
Carte de couverture des services	Une illustration de l'étendue du réseau du fournisseur de services qui montre où la couverture est offerte.
Client	Les personnes ou les petites entreprises qui s'abonnent à des services sans fil mobiles de détail.
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 seront publiées sur le site Web du CPRST, à l'adresse 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, de un, deux ou trois ans).
Contrat à durée indéterminée	Un contrat sans durée prédéterminée qui se renouvelle automatiquement chaque mois.
Contrat et contrat écrit	Le contrat est l'entente liant un fournisseur de services et un client relativement à la prestation de services sans fil. Le contrat écrit est le document qui consigne le contenu du contrat.
Copie permanente	Une copie non modifiable (par exemple sur papier ou en format PDF) du contrat, à compter de la date de signature ou de la date de la dernière modification.
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.
Fournisseur de services	Le fournisseur de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail.
Frais d'utilisation excédentaire	Frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service.

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 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.
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 (par exemple l'utilisation de services pour se livrer à une activité criminelle). Toute violation d'une politique d'utilisation équitable ou acceptable peut entraîner (i) le débranchement ou la suspension des services; ou (ii) la modification des services offerts au client.
Politique sur la protection des renseignements personnels	La politique qui explique comment les fournisseurs de services traitent les renseignements personnels des clients.
Principales modalités du contrat	Les éléments du contrat que le fournisseur de services ne peut modifier sans le consentement exprès du client. Les principales modalités du contrat sont énumérées à la section B.1. (iv) a. à B.1. (iv) e. du Code.

Services facultatifs	Services qu'un client peut ajouter à son forfait de services sans fil, par exemple l'afficheur ou le renvoi automatique d'appels, habituellement moyennant un supplément.
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 à l'extérieur du Canada, qui sont normalement mesurés et facturés selon l'utilisation.
Services postpayés	Services sans fil payés après avoir été utilisés, habituellement sur réception d'une facture mensuelle.
Services prépayés	Services sans fil achetés avant d'être utilisés, par exemple cartes prépayées et paiement à l'utilisation.
Services sans fil	Services vocaux et de données sans fil mobiles de détail.
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 demeurent ouverts pendant la suspension des services.
--	---