

Code sur les politiques de débranchement et de dépôt

Article 1 : Généralités

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

Article 2 : Dépôts

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

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

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

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

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

- a) le taux du financement à un jour en vigueur de la Banque du Canada, majoré de 1,25 %, calculé selon le nombre réel de jours que compte l'année (365 ou 366), et ensuite calculé sur une base mensuelle;
- b) le taux d'intérêt applicable aux dépôts visant les services réglementés, tel qu'il est prévu dans les tarifs approuvés par le CRTC pour l'entreprise, si cette dernière dispose de tarifs prévoyant un tel taux.

Article 3 : Débranchement des services

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

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

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

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

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

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

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

3.4 Sauf avec le consentement du client ou dans des circonstances exceptionnelles, le débranchement ne peut se faire que la semaine entre 8 h et 21 h ou la fin de semaine entre 9 h et 17 h, à moins que le jour de semaine ou de fin de semaine ne précède un jour férié, auquel cas le débranchement doit se faire avant midi.

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

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

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

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