

GUIDE ANNOTÉ DE LA CPRST SUR LE CODE SUR LES POLITIQUES DE DÉBRANCHEMENT ET DE DÉPÔT

Version : 2.0 | mise à jour en juillet 2025

TABLE DES MATIÈRES

Abréviations.....	3
Introduction	3
<i>Comment la CPRST utilise-t-elle les codes de conduite de l'industrie dans ses activités quotidiennes et fait-elle rapport sur ces codes</i>	3
<i>Considérations importantes</i>	4
Contexte réglementaire du Code D&D	4
Approche de la CPRST quant à l'administration du Code D&D et exigences en matière de preuve pour démontrer que les obligations du Code ont été respectées	5
Comment lire le présent guide annoté	5
Article 1 : Généralités.....	5
Annotation (Article 1 : Généralités)	5
Article 2 : Dépôts.....	5
Annotation (Article 2 : Dépôts)	6
Question 1 : Comment les dépôts de garantie sont-ils calculés? (Article 2.1)	6
Question 2 : Quels éléments de preuve un fournisseur doit-il conserver pour démontrer qu'il s'est acquitté de ses obligations quant au dépôt de garantie? (Article 2.2)	7
Question 3 : Quand un fournisseur de services doit-il rembourser un dépôt de garantie? (Article 2.3)	7
Article 3: débranchement des services.....	8
Annotation (Article 3.1 – Motifs de débranchement des services)	10
Annotation (Articles 3.2 à 3.4 – Étapes que doit suivre le fournisseur selon le Code D&D pour débrancher le service d'une cliente ou d'un client pour motif de défaut de paiement – « cycle de débranchement »)	10
Question 4 : Quelles preuves un fournisseur doit-il présenter à la CPRST pour démontrer qu'il a fourni au client un préavis conforme au Code?	11
Question 5 : Les interruptions partielles aux fins d'un recouvrement rapide sont-elles des suspensions ou des débranchements aux termes du Code D&D?	12
Question 6 : Qu'est-ce qui constitue un « préavis raisonnable » aux fins de L'article 3.2?	13
Question 7 : Les avis de 14 jours doivent-ils indiquer une date précise de débranchement?	13
Question 8 : Si un client ne respecte pas une promesse de paiement, le fournisseur peut-il suspendre ou débrancher les services sans préavis supplémentaire?	13
Question 9 : Quelles sont les circonstances exceptionnelles permettant le débranchement en dehors de l'horaire autorisé à l'article 3.4?	14

Question 10 : Un fournisseur peut-il débrancher le service d'une cliente ou d'un client lorsque les montants impayés sont contestés?	15
Question 11 : Qu'est-ce qu'un débranchement par erreur?	15

Annexe A.....	16
---------------	----

ABRÉVIATIONS

Les abréviations suivantes sont utilisées dans le présent guide :

CPRST	Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Code D&D	Code sur les politiques de débranchement et de dépôt
Voix sur IP	Voix sur protocole internet

INTRODUCTION

En 2011, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (**CRTC**) a approuvé un code de conduite obligatoire qui s'applique à tous les services de téléphonie résidentielle, peu importe la technologie (p. ex. fil de cuivre ou internet [voix sur IP]), fournis par les fournisseurs de services exerçant leurs activités dans les secteurs où le CRTC a renoncé à réglementer les prix, les modalités et les conditions de service, qui sont la plupart des secteurs de service au Canada¹.

Comme l'explique la [décision de télécom CRTC 2011-702](#), le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (**Code D&D**) vise à fournir des directives claires sur le moment et la façon dont un fournisseur de services peut débrancher le service de téléphonie résidentielle d'une cliente ou d'un client pour défaut de paiement, et sur les exigences auxquelles un fournisseur de services doit satisfaire s'il choisit d'exiger un dépôt comme condition d'offre de service. Ce Code D&D fournit des mesures de protection pour assurer aux clientes et clients un accès raisonnable aux services de téléphonie, en particulier à celles et ceux qui pourraient être vulnérables, comme les clientes et clients ayant de mauvais antécédents de crédit.

COMMENT LA CPRST UTILISE-T-ELLE LES CODES DE CONDUITE DE L'INDUSTRIE DANS SES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES ET FAIT-ELLE RAPPORT SUR CES CODES

¹ Dans la décision de télécom CRTC 2011-702, le CRTC a approuvé l'ébauche de Code sur les politiques de débranchement et de dépôt présentée par le groupe de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCl) qui avait été chargé d'élaborer le Code.

Lorsque la CPRST fait enquête sur des plaintes relatives à un service de télécommunication et de télévision, notre Code de procédures exige qu'elle tente de déterminer si le fournisseur de services s'est raisonnablement acquitté de ses responsabilités envers sa cliente ou son client.

Le Code D&D est l'un des quatre codes de conduite obligatoires sur la protection des consommatrices et consommateurs publiés par le CRTC et qui établissent des normes minimales pour les pratiques des fournisseurs de services. La CPRST administre également le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et le Code des fournisseurs de services de télévision.

Le CRTC a mandaté la CPRST pour administrer le Code D&D dans le cadre de son processus de traitement des plaintes. Ce mandat comprend aussi une composante de production de rapports. Ainsi, la CPRST consigne et rapporte tous les problèmes soulevés par les clientes et clients, y compris toute allégation selon laquelle un fournisseur n'a pas respecté les codes de conduite applicables. C'est ce que la CPRST appelle des « violations alléguées » du Code. La vaste majorité des plaintes sont résolues à la satisfaction de la cliente ou du client et du fournisseur à l'étape initiale du processus. Lorsque les plaintes sont réglées, il n'y a pas lieu de faire enquête sur des problèmes sous-jacents pour déterminer si une violation d'un code de conduite s'est produite ou non. Ces problèmes demeurent donc consignés comme des « violations alléguées » et sont catégorisés comme « ne nécessitant pas d'enquête ».

Dans les cas où elle fait enquête, la CPRST évalue les renseignements et les documents justificatifs fournis par la cliente ou le client et le fournisseur de services afin de déterminer si le fournisseur s'est raisonnablement acquitté de ses obligations, y compris celles énoncées dans les codes de conduite applicables. Si un fournisseur n'est pas en mesure de démontrer qu'il s'est acquitté de ses obligations énoncées dans les codes de conduite, la CPRST fait rapport et catégorise la plainte comme une « violation confirmée ». Lorsque l'enquête permet de déterminer qu'il **n'y a pas eu** violation, ces cas constituent des « absences de violation ».

La CPRST publie le nombre de violations confirmées et alléguées pour chacun des codes de protection des consommatrices et consommateurs du CRTC dans ses rapports semestriels et annuels. Un résumé des violations confirmées du Code D&D des années précédentes est présenté à l'[Annexe A](#).

CONSIDÉRATIONS IMPORTANTES

Veuillez tenir compte des considérations importantes qui suivent lorsque vous consultez le Guide annoté de la CPRST sur le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt :

CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE DU CODE D&D

Le CRTC a approuvé le Code D&D dans la [décision de télécom 2011-702](#). Dans la [politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269](#), le CRTC a confirmé la symétrie des exigences en matière d'avis de débranchement dans le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et le Code D&D afin de s'assurer que les clientes et clients sont soumis aux mêmes principes pour tous les services de télécommunication inclus dans leurs forfaits. La CPRST peut donc tenir compte des politiques réglementaires concernant tant le service internet que le service sans fil, comme la [politique réglementaire de télécom CRTC 2015-376](#), lorsqu'elle interprète les dispositions relatives au débranchement du Code D&D.

APPROCHE DE LA CPRST QUANT À L'ADMINISTRATION DU CODE D&D ET EXIGENCES EN MATIÈRE DE PREUVE POUR DÉMONTRER QUE LES OBLIGATIONS DU CODE ONT ÉTÉ RESPECTÉES

Lors d'une enquête sur une plainte, la CPRST évalue si le fournisseur visé par la plainte s'est raisonnablement acquitté de ses obligations envers la cliente ou le client, y compris s'il a satisfait aux exigences du Code D&D.

Il incombe au fournisseur de conserver et de fournir à la CPRST la preuve qu'il s'est acquitté de ses obligations envers la cliente ou le client. Les fournisseurs doivent conserver les éléments de preuve pendant au moins 18 mois, soit le délai maximal pour le dépôt d'une plainte par une cliente ou un client après qu'elle ou il a eu connaissance d'un problème, conformément au paragraphe 10.5 du [Code de procédures](#). Le défaut d'un fournisseur de conserver les éléments de preuve pourrait entraîner son incapacité à démontrer qu'il s'est acquitté de ses obligations prévues par le Code. Dans ces circonstances, la CPRST peut déterminer que le fournisseur a violé le Code.

COMMENT LIRE LE PRÉSENT GUIDE ANNOTÉ

Le présent Guide annoté comprend des exemples qui illustrent les faits entraînant la violation d'un article particulier du Code et qui sont fondés sur les plaintes réelles déposées auprès de la CPRST. Des exemples sont fournis pour illustrer les attentes de la CPRST à l'égard des fournisseurs relativement au Code D&D. Le Guide annoté présente des points de non-conformité courants et explique comment la CPRST aborde l'interprétation du Code D&D.

ARTICLE 1 : GÉNÉRALITÉS

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

ANNOTATION (ARTICLE 1 : GÉNÉRALITÉS)

Le Code D&D s'applique au service local de base, plus communément appelé service téléphonique résidentiel dans une circonscription téléphonique (région géographique) non réglementée par le CRTC². Le Code D&D ne s'applique **pas** aux services téléphoniques résidentiels fournis dans une circonscription téléphonique réglementée par le CRTC.

Le code D&D ne s'applique **pas** aux services de téléphonie pour les petites entreprises ou aux services mobiles sans fil.

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; et,

² <https://crtc.gc.ca/fra/publications/forbornelist.htm>

- (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; ou,*
 - (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.*

ANNOTATION (ARTICLE 2 : DÉPÔTS)

Un fournisseur peut recourir aux dépôts de garantie pour atténuer le risque de perte causée par le non-paiement. L'article 2 du Code D&D précise le montant maximal du dépôt de garantie qu'un fournisseur peut demander et les exigences quant au remboursement de ce dépôt à la cliente ou au client.

QUESTION 1 : COMMENT LES DÉPÔTS DE GARANTIE SONT-ILS CALCULÉS? (ARTICLE 2.1)

Le dépôt de garantie maximal qu'un fournisseur peut demander à une cliente ou un client est le total des montants suivants :

1. le total des frais pour trois mois pour tous les services de téléphonie résidentielle, y compris les appels interurbains prévus³ et toute autre fonction d'appel, comme la messagerie vocale et l'identification de l'appelante ou de l'appelant;
2. le coût de tout équipement fourni pour l'utilisation du service.

Exemple – Violation confirmée d'article 2.1

Faits

À la suite du débranchement de son service de téléphonie résidentielle en janvier, une cliente devait verser un dépôt de garantie de 200 \$ pour que son service soit rebranché. La cliente a refusé de payer et s'est plainte auprès de la CPRST.

Analyse

L'article 2.1 du Code D&D fournit la formule de calcul du dépôt maximal qu'un fournisseur peut exiger d'une cliente ou d'un client. Le tarif mensuel de la cliente était de 25,95 \$ plus taxes, et la cliente n'avait pas eu à payer de frais d'utilisation

³ Les obligations prévues au Code D&D ont été établies à partir des modalités de service réglementées des entreprises de services locaux titulaires : [DT CRTC 87-7](#), paragraphe 7.4 : « Le montant total de tous les dépôts et autres garanties fournis par un candidat abonné ou un abonné ou en son nom ne peut jamais être supérieur à trois mois de frais pour l'ensemble des services, y compris les frais d'interurbain prévus. »

d'équipement au cours des 12 mois qui ont précédé sa plainte. Par conséquent, le dépôt maximal que le fournisseur avait le droit d'exiger était de 87,97 \$ (3 x 25,95 \$ + taxes).

Conclusion

Nous avons confirmé que le fournisseur avait violé l'article 2.1 du Code D&D parce qu'il exigeait un dépôt de garantie qui dépassait le montant maximal permis par le Code. Nous avons expliqué la situation au fournisseur, qui a rajusté sa demande de dépôt en conséquence.

QUESTION 2 : QUELS ÉLÉMENTS DE PREUVE UN FOURNISSEUR DOIT-IL CONSERVER POUR DÉMONTRER QU'IL S'EST ACQUITTÉ DE SES OBLIGATIONS QUANT AU DÉPÔT DE GARANTIE? (ARTICLE 2.2)

Un fournisseur doit être en mesure de produire la preuve qu'il a informé la cliente ou le client des raisons pour lesquelles il a demandé un dépôt de garantie et que ces raisons restent valables pendant toute la période pendant laquelle le dépôt est requis, comme l'indique l'article 2.2 du Code D&D. Les fournisseurs doivent également conserver la preuve que le dépôt de garantie a été remboursé à la cliente ou au client lorsque les conditions de remboursement ont été remplies. Un fournisseur peut démontrer qu'il s'est acquitté de ses obligations énoncées dans le Code au moyen de notes de compte, de correspondance avec la cliente ou le client et d'autres documents attestant qu'il a maintenu le dépôt de garantie et qu'il a divulgué les raisons pour lesquelles il l'a exigé.

Un fournisseur doit vérifier la pertinence du dépôt de garantie d'une cliente ou d'un client à intervalles de six mois et le rembourser lorsque les conditions qui l'ont justifié à l'origine ne sont plus présentes. Un fournisseur peut démontrer qu'il s'est acquitté de ses obligations énoncées dans le Code au moyen de notes de compte, de correspondance avec la cliente ou le client ou d'autres documents attestant qu'il a vérifié la pertinence du dépôt, les résultats de la vérification et la preuve que le dépôt de garantie a été ou non remboursé de façon appropriée.

QUESTION 3 : QUAND UN FOURNISSEUR DE SERVICES DOIT-IL REMBOURSER UN DÉPÔT DE GARANTIE? (ARTICLE 2.3)

Un fournisseur doit rembourser le dépôt de garantie d'une cliente ou d'un client lorsque :

1. les conditions qui justifiaient initialement le dépôt ne sont plus présentes; ou
2. le service est annulé.

Exemple – Violation confirmée de l'article 2.3

Faits

En juin, un client s'est abonné au service téléphonique résidentiel et a dû verser un dépôt de garantie de 250 \$. Le technicien du fournisseur s'est rendu chez le client pour installer le service, mais n'a pas pu terminer l'installation. Le client n'a donc jamais reçu de service du fournisseur. Le client a demandé un remboursement du dépôt de garantie de 250 \$, mais ne l'a pas obtenu. Quelques mois plus tard, le client s'est plaint auprès de la CPRST que le fournisseur n'avait toujours pas remboursé le dépôt de garantie.

Analyse

Le fournisseur n'a pas été en mesure de démontrer qu'il a posté le chèque de remboursement du dépôt de garantie au client. Le client a fini par récupérer le dépôt à la fin de septembre et la plainte a été réglée.

Conclusion

Nous avons confirmé la violation du article 2.3 parce que le service du client a été annulé et que le fournisseur n'a pas remboursé rapidement le dépôt de garantie du client.

Exemple – Absence de violation de l'article 2.3

Faits

Le client s'est abonné à un service de téléphonie résidentielle. Le fournisseur a exigé que le client verse un dépôt de garantie de 300 \$, qui sera remboursé après six mois consécutifs de paiements ponctuels. Le client a allégué que toutes ses factures avaient été payées à temps et a demandé au fournisseur de lui rembourser le dépôt de garantie, mais le fournisseur a refusé. Le fournisseur a allégué que le client n'avait pas payé ses factures à temps, et c'est pour cette raison qu'il a refusé de rembourser le dépôt.

Enquête

Pour justifier son refus de rembourser le dépôt, le fournisseur a présenté des documents démontrant que le client n'avait pas payé toutes ses factures à temps. La CPRST a donc conclu que le fournisseur n'était pas tenu de rembourser le dépôt de garantie tant que le client n'aurait pas payé ses factures à temps pendant six mois consécutifs.

Conclusion

Nous avons conclu que le fournisseur de services n'avait pas violé le Code D&D.

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; ou
- (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 ;
- (c) le réseau de l'entreprise;
- (d) 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 »); ou
- (e) 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.⁴ (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.*

⁴ C'était le nom de la société au moment où le Code D&D a été publié. This was the corporate name when the D&D Code was issued. Un certificat de modification a été délivré le 1er septembre 2017, changeant le nom de la société en « Commission for Complaints for Telecom-television Services Inc. /Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. ».

ANNOTATION (ARTICLE 3.1 – MOTIFS DE DÉBRANCHEMENT DES SERVICES)

L'article 3.1 précise les circonstances dans lesquelles un fournisseur peut débrancher le service de téléphonie résidentielle d'une cliente ou d'un client pour défaut de paiement ou défaut de maintenir un dépôt raisonnable. Il précise la période d'avis requise et les renseignements qu'un fournisseur doit fournir à la cliente ou au client avant de débrancher son service.

Un fournisseur de services peut commencer le processus de débranchement du service si la cliente ou le client :

1. omet de payer un compte en souffrance depuis plus de deux mois;
2. omet de payer un compte en souffrance depuis moins de deux mois si le montant dû dépasse 50 \$;
3. omet de fournir ou de maintenir un dépôt raisonnable; **ou**
4. a convenu d'un plan de paiement échelonné avec le fournisseur et n'en respecte pas les modalités.

ANNOTATION (ARTICLES 3.2 À 3.4 – ÉTAPES QUE DOIT SUIVRE LE FOURNISSEUR SELON LE CODE D&D POUR DÉBRANCHER LE SERVICE D'UNE CLIENTE OU D'UN CLIENT POUR MOTIF DE DÉFAUT DE PAIEMENT – « CYCLE DE DÉBRANCHEMENT »)

Les articles 3.2 à 3.4 décrivent le processus par lequel un fournisseur peut suspendre temporairement ou débrancher définitivement le service d'une cliente ou d'un client en cas de non-paiement.

La suspension et le débranchement sont définis dans le [Code sur les services Internet](#) et le [Code sur les services sans fil](#) comme suit :

Suspension (du service d'un client): L'arrêt temporaire du service, qui peut être causé par un défaut de paiement ou par l'atteinte d'une limite fixée de dépenses ou d'utilisation. Le compte et le contrat du client demeurent en vigueur pendant la suspension du service.

Débranchement: La résiliation des services par le fournisseur de services.

Conformément à la [décision de télécom CRTC 2015-376](#), un fournisseur doit habituellement aviser une cliente ou un client **deux fois** avant le débranchement du service pour défaut de paiement, que le fournisseur interrompe le service par « suspension » ou « débranchement. » Ce processus est appelé le **cycle de débranchement**.

Étape 1 – Le fournisseur de services donne un préavis de 14 jours à la cliente ou au client (article 3.2)

Lorsque l'un des motifs précisés à l'article 3.1 du Code D&D est satisfait, le fournisseur peut commencer le cycle de débranchement en fournissant à la cliente ou au client, au moins 14 jours à l'avance, un préavis de suspension ou de débranchement, selon le cas, pour défaut de paiement. L'avis doit informer expressément la cliente ou le client du risque imminent de suspension ou de débranchement du service si le paiement n'est pas reçu. L'article 3.2 du Code D&D précise les renseignements qui doivent être inclus l'avis.

Si la cliente ou le client paie avant la date prévue de suspension ou de débranchement, le problème est considéré comme réglé et le cycle de débranchement est terminé. Un nouvel avis de 14 jours est

nécessaire pour amorcer un nouveau cycle avant qu'une nouvelle suspension ou un nouveau débranchement puisse se produire.

Si une cliente ou un client ne paie pas le solde impayé, le fournisseur peut passer à l'étape 2 et remettre à la cliente ou au client un avis de 24 heures.

Des clientes et clients peuvent conclure un programme de paiements différés avec leur fournisseur pour régler le solde impayé au fil du temps. Si une cliente ou un client omet d'effectuer les paiements conformément au programme de paiements différés, le fournisseur peut suspendre le service sans préavis supplémentaire. Pour qu'une suspension puisse être effectuée sans préavis, le programme de paiements différés doit énoncer clairement les conditions qui entraînent une suspension ou un débranchement en cas de non-respect du programme. Toutefois, si le fournisseur souhaite débrancher le service, il doit fournir un préavis de 24 heures, même si la cliente ou le client n'a pas respecté le programme de paiements différés.

Si la cliente ou le client paie ou conclut une entente de paiement et la respecte après avoir reçu l'avis de débranchement de 14 jours, mais avant l'avis de 24 heures, le cycle de débranchement prend fin. Si le fournisseur souhaite ultérieurement débrancher le service de cette cliente ou ce client pour défaut de paiement, il doit lancer un nouveau cycle de débranchement fondé sur de nouveaux motifs valides en commençant par un nouvel avis de 14 jours. (Voir la [question 8](#) ci-dessous pour plus de précisions.)

Étape 2 – Le fournisseur de services donne un préavis de 24 heures à la cliente ou au client (article 3.3)

L'article 3.3 du Code D&D exige généralement que le fournisseur envoie un deuxième avis à la cliente ou au client au moins 24 heures avant la date prévue de la suspension ou du débranchement.

L'article 3.3 prévoit des exceptions à l'obligation de donner un préavis de 24 heures.

Étape 3 – Suspension ou débranchement (article 3.4)

Le fournisseur suspend ou débranche le service à une date prévue de suspension ou de débranchement.

Si l'avis du fournisseur concerne une suspension de service et ne mentionne pas la possibilité d'un débranchement, de nouveaux avis de 14 jours et de 24 heures sont requis pour passer d'une suspension de service à un débranchement permanent.

QUESTION 4 : QUELLES PREUVES UN FOURNISSEUR DOIT-IL PRÉSENTER À LA CPRST POUR DÉMONTRER QU'IL A FOURNI AU CLIENT UN PRÉAVIS CONFORME AU CODE?

Un fournisseur peut démontrer à la CPRST qu'il a donné à une cliente ou un client un avis conforme au Code en lui présentant une copie dûment remplie de l'avis de suspension ou de débranchement qu'il a envoyé à la cliente ou au client, accompagnée d'une preuve de l'endroit et du moment où l'avis a été envoyé et de la façon dont il a été envoyé.

Les fournisseurs présentent souvent des modèles standards de préavis de débranchement de 14 jours pour démontrer qu'ils ont donné un avis conforme au Code à une cliente ou un client. Or, un modèle standard, sans documentation à l'appui démontrant que les renseignements de la cliente ou du client

ont été saisis dans l'avis effectivement envoyé au client ne suffit pas à démontrer que tous les renseignements exigés à l'article 3.2 ont été fournis. Un fournisseur peut démontrer qu'il a fourni à un client un avis conforme au Code en soumettant son modèle standard et d'autres documents justificatifs, comme des notes de compte, qui montrent qu'il a donné à la cliente ou au client un avis contenant les renseignements exigés à l'article 3.2, comme le montant exact dû et la date prévue du débranchement. Si un fournisseur ne présente pas des renseignements complets, la CPRST confirmera une violation de l'article 3.2 du Code D&D.

Le Code D&D n'exige pas que l'avis de 24 heures contienne des renseignements particuliers. Néanmoins, le fournisseur devrait être en mesure de démontrer que sa communication a informé la cliente ou le client du débranchement imminent. Un fournisseur peut démontrer qu'il a informé une cliente ou un client d'un débranchement imminent au moyen de notes d'appel, d'enregistrements d'appel ou d'une transcription de la communication avec la preuve qu'elle a été communiquée.

QUESTION 5 : LES INTERRUPTIONS PARTIELLES AUX FINS D'UN RECOUVREMENT RAPIDE SONT-ELLES DES SUSPENSIONS OU DES DÉBRANCHEMENTS AUX TERMES DU CODE D&D?

Dans la [décision de télécom CRTC 2015-376](#), le CRTC a confirmé que les règles de débranchement s'appliquent à toutes les interruptions de service aux fins de recouvrement, à l'exception des interruptions causées par l'atteinte d'une limite de crédit préétablie⁵. Conformément à la décision, les mesures de recouvrement qui interrompent partiellement le service, comme la restriction des appels sortants et le réacheminement des appels aux agents de recouvrement, sont considérées comme des suspensions de service aux termes du Code D&D⁶. Les fournisseurs sont donc tenus de donner aux clientes et clients des avis conformes au Code avant d'interrompre le service aux fins de recouvrement.

Exemple – Interruption partielle – Violation confirmée des articles 3.2 et 3.3

Faits

Le client s'est plaint que le fournisseur avait suspendu son service de téléphonie résidentielle en novembre et qu'il avait finalement débranché le service en janvier sans donner d'avis ni de l'un ni l'autre des événements.

Analyse

La CPRST a fait enquête sur la plainte. Au cours de l'enquête, elle a examiné l'enregistrement d'un appel téléphonique entre le client et le fournisseur. Au cours de l'appel, le fournisseur a informé le client qu'un défaut de paiement avait entraîné le « blocage » du compte le 7 novembre. Bien qu'intermittent, le blocage a nui à la capacité du client d'utiliser le service de façon uniforme et fiable. La CPRST a donc considéré que le blocage équivalait à une suspension pour défaut de paiement.

Les factures ont confirmé que le solde en souffrance du client était supérieur à 50 \$ et qu'il était en souffrance depuis plus de deux mois. Toutefois, le fournisseur n'a pas été en mesure de démontrer qu'il avait fourni au client un avis de suspension ou de débranchement 14 jours avant le blocage du service. Le fournisseur a également reconnu qu'il n'avait pas informé le client au moins 24 heures avant le blocage.

⁵ [Décision de télécom CRTC 2015-376](#), paragraphe 5.

Conclusion

La CPRST a confirmé la violation des articles 3.2 et 3.3 du Code D&D parce que le fournisseur n'a pas démontré qu'il avait fourni au client des préavis conformes au Code au moins 14 jours et 24 heures avant l'application du blocage partiel, une forme de suspension, et avant le débranchement du service de téléphonie résidentielle. Elle a également confirmé la violation des articles 3.2 et 3.3 parce que le fournisseur n'a pas avisé le client avant la suspension en novembre et le débranchement en janvier. Le défaut du fournisseur de services d'informer le client de la suspension du service a empêché celui-ci d'utiliser le service de façon fiable ou de régler le problème avec le fournisseur afin d'éviter d'autres frais de retard. Par conséquent, la CPRST a demandé au fournisseur de créditer les frais de service mensuels et les frais de retard de paiement exigés de novembre à janvier.

QUESTION 6 : QU'EST-CE QUI CONSTITUE UN « PRÉAVIS RAISONNABLE » AUX FINS DE L'ARTICLE 3.2?

Un fournisseur doit donner un préavis à une cliente ou un client en utilisant les coordonnées qu'il a au dossier. Habituellement, la CPRST examine le sommaire des renseignements dans le compte du fournisseur pour s'assurer que les coordonnées qui s'y trouvent sont exactes. Elle examine également les notes de compte ou, dans le cas de communications téléphoniques, les enregistrements ou les transcriptions d'appels, pour déterminer si un avis a été donné à la cliente ou au client. Si les renseignements ne concordent pas ou si le fournisseur ne peut pas démontrer qu'il a envoyé l'avis, la CPRST confirmera les violations des articles 3.2 et 3.3 du Code D&D.

QUESTION 7 : LES AVIS DE 14 JOURS DOIVENT-ILS INDiquer UNE DATE PRÉCISE DE DÉBRANCHEMENT?

Au paragraphe 13 de la [politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424](#), le CRTC précise que l'objectif des exigences en matière de débranchement et de dépôt est d'établir des modalités justes qui donnent aux clientes et clients une occasion raisonnable d'obtenir et de maintenir un accès au réseau du fournisseur. Les clientes et clients doivent savoir avec certitude la date à laquelle un fournisseur interrompra leurs services. La CPRST s'attend à ce que les fournisseurs de services suspendent ou débranchent le service d'une cliente ou d'un client à la date indiquée sur l'avis, ou aussi près de cette date qu'il est raisonnablement possible, mais pas avant. Le fait de fournir aux clientes et clients une plage de dates à l'intérieur de laquelle le débranchement peut se produire crée de l'incertitude et ne répond **pas** à l'exigence énoncée à l'alinéa 3.2 b) du Code D&D.

Si un fournisseur ne débranche pas le service à la date de débranchement indiquée, il doit fournir des préavis de 14 jours et de 24 heures avec la date de débranchement révisée.

QUESTION 8 : SI UN CLIENT NE RESPECTE PAS UNE PROMESSE DE PAIEMENT, LE FOURNISSEUR PEUT-IL SUSPENDRE OU DÉBRANCHER LES SERVICES SANS PRÉAVIS SUPPLÉMENTAIRE?

Aux paragraphes 30 et 33 de la [décision de télécom CRTC 2015-376](#), le CRTC a précisé que si un cycle de débranchement a commencé avec un préavis de 14 jours et qu'une cliente ou un client conclut ensuite une promesse de paiement et est informé des conditions précises qui mènent à d'autres

suspensions, aucun autre préavis de 14 jours ou de 24 heures n'est requis pour suspendre le service. Toutefois, si l'avis de 14 jours comprend un avis concernant la suspension du service et le débranchement subséquent du service et que le fournisseur cherche à débrancher le service, le fournisseur est tenu de donner un avis de débranchement du service de 24 heures si la promesse de paiement n'est pas respectée.

Exemple – Violation confirmée de l'article 3.3

Faits

La cliente avait un solde en souffrance de plus de 50 \$ et le montant était en souffrance depuis plus de deux mois. Le fournisseur a inclus un avis de suspension et de débranchement avec la facture du 16 mai, avisant la cliente que si le paiement n'était pas reçu à la date indiquée, le service serait suspendu et débranché 7 jours plus tard.

Le 29 mai, le fournisseur et la cliente ont conclu une promesse de paiement aux termes de laquelle la cliente pourrait éviter le débranchement du service en remboursant intégralement son solde au plus tard le 31 mai. Au cours de l'appel, le fournisseur a informé la cliente que la suspension initialement prévue pour le 31 mai serait repoussée jusqu'au 5 juin pour permettre la réception et le traitement du paiement.

Le 31 mai, la cliente n'avait pas réglé en entier le solde de son compte. Le fournisseur a débranché de façon permanente le service de la cliente pour défaut de paiement le 7 juin.

Analyse

Le préavis du fournisseur qui amorçait le cycle de débranchement respectait la période d'avis requise et contenait tous les renseignements nécessaires. Le préavis informait également la cliente que si le problème de paiement n'était pas réglé avant la date de suspension, un débranchement permanent aurait lieu sept jours plus tard. Toutefois, le fournisseur n'a pas fourni à la cliente un avis de 24 heures du débranchement permanent survenu le 7 juin.

Conclusion

La CPRST a confirmé une violation de l'article 3.3 du Code D&D parce que le fournisseur n'a pas démontré qu'il avait fourni à la cliente un préavis d'au moins 24 heures pour le débranchement permanent du service le 7 juin. Le défaut de la cliente de respecter la promesse de paiement n'a pas libéré le fournisseur de l'obligation de fournir un préavis de 24 heures pour le débranchement permanent du service.

QUESTION 9 : QUELLES SONT LES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES PERMETTANT LE DÉBRANCHEMENT EN DEHORS DE L'HORAIRE AUTORISÉ A L'ARTICLE 3.4?

L'article 3.4 du Code D&D permet à un fournisseur de débrancher le service d'une cliente ou d'un client en dehors des heures et jours prescrits si le fournisseur a obtenu le consentement de la cliente ou du client ou s'il existe des circonstances exceptionnelles.

Dans la [décision de télécom 86-7](#) du CRTC, le CRTC a confirmé que les « circonstances exceptionnelles » pouvaient inclure des situations où il y a un risque imminent de dommage au réseau

ou de fraude présumée qui exige qu'un fournisseur de services agisse rapidement pour protéger son réseau.

QUESTION 10 : UN FOURNISSEUR PEUT-IL DÉBRANCHER LE SERVICE D'UNE CLIENTE OU D'UN CLIENT LORSQUE LES MONTANTS IMPAYÉS SONT CONTESTÉS?

L'article 3.6 du Code D&D interdit à un fournisseur de débrancher le service si la cliente ou le client conteste le motif du débranchement prévu et a payé toutes les parties non contestées des frais, à moins que le fournisseur ait des raisons valables de croire que le différend avec la cliente ou le client a pour but d'échapper au paiement des montants en souffrance ou de le retarder, par exemple, si le fournisseur peut démontrer que la cliente ou le client n'a pas participé aux tentatives de règlement du litige.

Exemple – Absence de violation de l'article 3.6

Faits

Un fournisseur a suspendu le service de téléphonie résidentielle d'une cliente en janvier. Il lui a expliqué qu'il l'avait fait parce qu'elle avait un solde impayé de plus de 1 300 \$ sur son compte. La cliente avait déjà appelé le fournisseur et contesté certains des frais portés à ses factures.

Analyse

Après l'enquête de la CPRST, le fournisseur a démontré que la cliente n'avait pas payé toutes les parties non contestées.

Conclusion

La CPRST a conclu qu'il n'y avait pas eu violation de l'article 3.6.

QUESTION 11 : QU'EST-CE QU'UN DÉBRANCHEMENT PAR ERREUR?

L'article 3 du Code D&D s'applique aux débranchements en cas de défaut de paiement. Dans la plupart des cas, si un fournisseur débranche le service d'une cliente ou d'un client par erreur, la CPRST ne conclura pas que le fournisseur a violé le Code D&D.

L'article 3.5 exige que les fournisseurs corrigent rapidement les débranchements par erreur. La CPRST confirmerait une violation de l'article 3.5 du Code D&D dans les deux cas suivants :

1. si le fournisseur facture à une cliente ou un client des frais de rebranchement après avoir débranché le service par erreur; ou
2. si le fournisseur ne parvient pas à restaurer les services au plus tard durant les heures ouvrables du jour ouvrable suivant le débranchement par erreur et qu'aucune circonstances exceptionnelles l'empêcheraient de le faire, par exemple, un événement météorologique causant des pannes de service généralisées.

ANNEXE A

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des violations confirmées du Code D&D des années précédentes.

La vaste majorité des plaintes sont résolues à la satisfaction de la cliente ou du client et du fournisseur à l'étape initiale du processus. Lorsque les plaintes sont réglées, nous n'avons pas à faire enquête sur des problèmes sous-jacents, entre autres afin de déterminer si une violation d'un code de conduite s'est produite ou non. Étant donné que nous enquêtons sur moins de cas pour confirmer qu'il y a eu violation d'un code, nous vous conseillons de faire preuve de prudence dans l'utilisation des nombres de violations confirmées pour l'analyse systémique de la conformité aux codes.

L'article du code	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	Nombre total de violations par article
2.1			1										1
2.2		1											1
2.3	3			1								1	5
2.4													0
3.1	2	1			1			1					5
3.2	8	4	7	11	6	3		7	3	1		2	51
3.3	6	4	8	10	6	3		1	2	1		2	42
3.4				3									3
3.5	1		2								1		4
3.6	3	1	1										5
Nombre total de violations par année	23	11	19	25	13	6	0	9	5	2	1	5	117