

GUIDE ANNOTÉ DE LA CPRST SUR LE CODE SUR LES SERVICES SANS FIL DU CRTC

Version du [Code sur les services sans fil du CRTC](#) mis à jour en avril 2026

TABLE DES MATIÈRES

Abréviations	6
Introduction	6
<i>Application du Code sur les services sans fil</i>	7
<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>	7
<i>Considérations importantes</i>	8
Contexte réglementaire du Code sur les services sans fil	8
Approche de la CPRST quant à l'administration du Code sur les services sans fil et exigences en matière de preuve pour démontrer que les obligations du Code ont été respectées	9
Comment lire le présent Guide annoté	9
Le Code sur les services sans fil	9
Préambule	10
<i>Interprétation</i>	10
Section A - Clarté	10
<i>A1 Langage simple</i>	10
Annotation (Section A1): Approche de la CPRST en matière d'exigences de clarté	10
Question 1: Qu'est-ce qu'une communication en langage simple avec une personne cliente?	14
Question 2: Quels éléments de preuve la CPRST prend-elle en considération pour déterminer s'il y a violation des dispositions relatives à la clarté de la section A1?	15
<i>A2 Prix</i>	15
<i>A3 Services illimités</i>	15
Annotation (Section A3): Services illimités	16
Section B – Contrats et documents connexes	17
<i>B1 Contrats de services postpayés</i>	17
Annotation (Section B1(i)): Copie permanente du contrat	17
Annotation (Section B1): Les fournisseurs de services ne sont pas tenus de remettre aux personnes clientes ayant conclu un contrat à durée indéterminée une copie permanente du contrat à chaque cycle de facturation.	17
Question 3: Quand un fournisseur de services est-il tenu de fournir une copie permanente du contrat et des documents connexes?	18

Question 4: Qu'est-ce qui est considéré comme une copie permanente du contrat? (section B1)	20
Annotation (section B1(iii)): Contrats de services postpayés – modalités principales du contrat (éléments a à e)	21
<i>B1 Contrats de services postpayés – Autres aspects du contrat</i>	<i>24</i>
Annotation (Section B1): Définition des documents connexes	25
<i>B2 Contrats de services prépayés</i>	<i>26</i>
Annotation (Section B2): Contrats de services prépayés	27
Question 5: Qu'est-ce qu'un service sans fil prépayé?	27
Section C – Résumé des renseignements essentiels	29
<i>C1 Généralités</i>	<i>29</i>
Annotation (Section C1): Résumé des renseignements essentiels	30
Section D – Modifications des contrats et des documents connexes	32
<i>D1 Modification des modalités principales du contrat</i>	<i>32</i>
Annotation (Section D1(i)): Le fournisseur de services ne doit pas modifier les modalités principales d'un contrat de services sans fil postpayés au cours de la période d'engagement sans le consentement éclairé et explicite de la personne titulaire du compte ou de l'utilisatrice ou utilisateur autorisé.	32
Question 6: Quelle est la période d'engagement d'un contrat « de mois en mois » (contrat à durée indéterminée) et à quel moment un fournisseur de services peut-il modifier les modalités principales d'un tel contrat?	33
Question 7: Que se passe-t-il lorsque des modifications apportées aux documents connexes ont une incidence sur les modalités principales du contrat? (section D1)	34
<i>D2 Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes</i>	<i>35</i>
Question 8: Que sont les « autres modalités du contrat et documents connexes »? (section D2)	35
Section E – Gestion de la facture	37
<i>E1 Avis d'itinérance internationale</i>	<i>37</i>
Annotation (Section E1): Qui doit recevoir les avis d'itinérance internationale et quel doit être le contenu de ces avis?	37
Annotation: Les frais associés à tous les forfaits d'itinérance doivent être pris en compte dans le plafond des frais d'itinérance de données de 100 \$.	38
<i>E2 Limite associée aux frais d'itinérance</i>	<i>40</i>
Annotation: La limite des frais d'itinérance internationale de 100 \$ s'applique pour chaque compte, quel que soit le nombre d'appareils associés au compte.	40

Question 9: Qui peut autoriser le paiement de frais supplémentaires au-delà des plafonds de frais d’itinérance de données et d’utilisation excédentaire fixés aux sections E2 et 3 du Code?	40
<i>E3 Limite associée aux frais d’utilisation excédentaire de données</i>	41
Annotation: La limite des frais d’utilisation excédentaire de données de 50 \$ s’applique pour chaque compte, sans égard au nombre d’appareils associés à ce compte.	42
Annotation: Les frais d’utilisation excédentaire de données pris en compte dans la limite d’utilisation de données de 50 \$	42
<i>E4 Services sans fil non sollicités</i>	43
<i>E5 Services mobiles à supplément</i>	44
Annotation: Que sont les services mobiles à supplément?	44
Section F - Questions relatives aux appareils mobiles	44
<i>F1 Déverrouillage</i>	44
Annotation: Les appareils doivent être remis aux clientes et aux clients déverrouillés au moment de la vente ou avant celle-ci. Dans l’éventualité où un appareil serait verrouillé après la vente, le fournisseur est dans l’obligation de procéder à son déverrouillage sur demande de la personne cliente.	45
Question 10: Un fournisseur de services peut-il refuser de déverrouiller un appareil?	46
Question 11: Un fournisseur peut-il obliger une cliente ou un client à payer un solde impayé avant de déverrouiller son appareil?	47
<i>F2 Garanties</i>	48
Annotation: Les fournisseurs de services ne sont pas tenus d’informer les clients de l’existence et de la durée de la garantie qu’ils offrent sur les appareils d’occasion	48
<i>F3 Appareil perdu ou volé</i>	48
<i>F4 Réparations</i>	49
Section G – Résiliation et prolongation du contrat	50
<i>G1 Frais de résiliation anticipée – Généralités</i>	50
<i>G2 Frais de résiliation anticipée – Appareil subventionné</i>	50
<i>G3 Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné</i>	50
Annotation (Section G1): Quels frais sont considérés comme des frais de résiliation anticipée et lesquels ne le sont pas?	51
Annotation (Section G2): Comment les frais de résiliation anticipée sont-ils calculés lorsque l’appareil est subventionné?	52
Question 12: Comment les frais de résiliation anticipée sont-ils calculés lorsque la subvention de l’appareil est offerte sous forme de contrat de type « balance »?	53

Annotation (Section G3): Comment les frais de résiliation anticipée sont-ils calculés si l'appareil n'est pas subventionné?	54
G4 Période d'essai	55
Annotation : Limites d'utilisation pendant la période d'essai	56
Question 13: Que faut-il faire pour demander la prolongation de la période d'essai de 30 jours?	56
G5 Date de résiliation	57
Annotation: Résiliations, remboursements et application aux services prépayés	57
Annotation: Interdiction des politiques de résiliation de 30 jours – Les fournisseurs de services doivent accorder des remboursements au prorata en cas d'annulation de services	57
G6 Prolongation du contrat	58
Annotation: Informations requises dans le préavis de 90 jours de prolongation automatique du contrat	59
Section H – Dépôt de garantie.....	59
H1 Demande, examen et retour d'un dépôt de garantie	59
Question 14: Quand un fournisseur de services doit-il rembourser un dépôt de garantie?	59
Question 15: Quels éléments de preuve un fournisseur doit-il conserver pour démontrer qu'il s'est acquitté de ses obligations quant au dépôt de garantie?	60
Section I - Débranchement.....	61
I1 Quand le débranchement peut se faire	61
Annotation: Contexte réglementaire relatif aux débranchements	61
Question 16: Qu'est-ce qu'un débranchement par erreur?	62
I2 Avis de débranchement	62
Annotation: Étapes que le fournisseur de services doit suivre lors du débranchement d'une cliente ou d'un client pour défaut de paiement « Cycle de débranchement »	63
Question 17: Quelles preuves un fournisseur doit-il présenter à la CPRST pour démontrer qu'il a fourni à une cliente ou un client un préavis conforme au Code?	64
Question 18: Les interruptions partielles aux fins d'un recouvrement rapide sont-elles des suspensions ou des débranchements aux termes du Code?	66
Question 19: Les préavis de 14 jours doivent indiquer une date précise de débranchement	67
Question 20: Si une cliente ou un client ne respecte pas une promesse de paiement, le fournisseur peut-il suspendre ou débrancher son service sans préavis supplémentaire?	68
Question 21: Dans quelles circonstances un fournisseur de services est-il autorisé à interrompre le service sans respecter les délais de préavis prescrits de 14 jours et de 24 heures?	68
I3 Contestation des frais de débranchement	69

Question 22: Un fournisseur de services peut-il débrancher le service d'une cliente ou d'un client lorsque les montants impayés sont contestés? 69

Section J - Expiration des soldes prépayés..... 70

J1 Généralités 70

Annotation: Expiration des soldes prépayés 70

Question 23: Les fournisseurs de services peuvent-ils fixer une limite maximale pour les soldes prépayés? 71

Question 24: Qu'advient-il des soldes prépayés si un fournisseur cesse d'offrir des services prépayés? 71

ABRÉVIATIONS

Les abréviations suivantes sont utilisées dans le présent guide :

Code D&D	Code sur les politiques de débranchement et de dépôt
CPRST	Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
FEO	Fabricant d'équipement d'origine
FRA	Frais de résiliation anticipée
FSSF	Fournisseur de services sans fil
MDS	Modalités de service
PDSF	Prix de détail suggéré par le fabricant
RRE	Résumé des renseignements essentiels
SIM	Module d'identité d'abonné
SMP	Services mobiles premium

INTRODUCTION

En 2013, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a approuvé un code de conduite obligatoire qui s'applique aux services vocaux et de données mobiles sans fil de détail au Canada. Comme l'explique la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271](#), le Code sur les services sans fil a pour objectif de permettre aux personnes et aux entreprises consommatrices d'obtenir plus facilement des renseignements sur leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil, ainsi que sur leurs droits et obligations connexes, d'établir des normes de conduite pour l'industrie et de favoriser un marché plus dynamique.

Le Code a été révisé et modifié en 2017 dans la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200](#) afin de tenir compte de l'évolution de l'industrie et des nouveaux enjeux auxquels la clientèle était confrontée depuis sa publication initiale.

APPLICATION DU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

Le Code sur les services sans fil s'applique aux services mobiles sans fil de détail, y compris les services vocaux, de messages textes et de données, fournis par tous les exploitants de réseaux sans fil et tous les revendeurs de ces services. Les services sans fil mobiles sont véritablement mobiles : ils peuvent être utilisés partout, sans qu'une connexion à un réseau local ou à un réseau Wi-Fi soit nécessaire. Les services mobiles sans fil comprennent notamment les forfaits de données pour téléphone intelligent, montre intelligente et tablette, ainsi que les forfaits de services internet mobiles utilisés avec des concentrateurs internet, des clés internet, des appareils MiFi ou des dispositifs similaires.

Certains services internet utilisent une infrastructure sans fil pour fournir un service internet sans fil fixe. Pour déterminer si le service est assujéti au Code sur les services sans fil ou au Code sur les services Internet, la CPRST examine si le service est destiné à être utilisé à un endroit précis. Par exemple, si le service nécessite une antenne ou une parabole installée de façon semi-permanente sur une maison ou un bâtiment, la CPRST considère que le service est un service internet sans fil fixe et qu'il est soumis au [Code sur les services Internet](#).

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

Lorsque la CPRST fait enquête sur des plaintes relatives à un service de télécommunication et de télévision, son [Code de procédures](#) exige qu'elle tente de déterminer si le fournisseur de services s'est raisonnablement acquitté de ses obligations envers sa personne cliente. Cela inclut l'évaluation du respect raisonnable de toute obligation découlant des codes de conduite applicables.

Le Code sur les services sans fil 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 politiques de débranchement et de dépôt](#), 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 sur les services sans fil dans le cadre de son processus de traitement des plaintes. Ce mandat comprend la résolution de toute plainte liée au Code sur les services sans fil ainsi que la présentation, dans les rapports annuels, des plaintes reçues et des tendances observées en lien avec le Code. Ainsi, la CPRST consigne et rapporte tous les problèmes soulevés par les personnes clientes, 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 personne cliente 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 personne cliente 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 est incapable de démontrer qu'il a respecté ses obligations prévues par le Code, la CPRST consigne une « violation confirmée » du Code et en assure le suivi. Lorsque nous faisons enquête et déterminons qu'il n'y a pas eu violation, ces cas constituent des « absences de violations ».

La CPRST rend compte du nombre de violations alléguées et confirmées en fonction de [cinq facteurs expliqués plus en détail sur notre site Web](#) :

- Facteur 1 : Une violation est comptabilisée lorsqu'un fournisseur de services omet d'accomplir une action prescrite par le Code ou accomplit une action interdite par le Code.
- Facteur 2 : Les violations sont généralement comptabilisées par rapport à la personne cliente, dans la plupart des cas, la personne responsable du paiement du service, et, dans certains cas, également par rapport au *public consommateur* lorsque le Code lui est expressément applicable.
- Facteur 3 : Lorsqu'une obligation du Code comporte plusieurs éléments, le non-respect d'un ou de plusieurs de ces éléments est comptabilisé comme une seule violation.
- Facteur 4 : Le nombre de violations comptabilisées dépend du caractère ponctuel ou récurrent de l'exigence (par exemple, à chaque cycle de facturation) et du nombre de fois où le fournisseur de services ne s'y est pas conformé.
- Facteur 5 : Dans des circonstances exceptionnelles, les violations du Code peuvent être signalées d'une manière différente de celle décrite aux facteurs 1 à 4.

La CPRST confirmera qu'il y a eu violation si le fournisseur ne respecte pas les exigences du Code sur les services sans fil, même si le fournisseur résout ou corrige le problème par la suite. Le fait d'offrir une résolution ou un correctif à la personne cliente après coup n'élimine pas une violation du Code, puisque le fournisseur n'a pas respecté son obligation prévue par le Code envers cette personne.

La CPRST publie le nombre de violations confirmées et alléguées pour chaque section des codes de protection des consommatrices et consommateurs du CRTC dans ses [rapports semestriels et annuels](#). Un résumé des violations confirmées du Code sur les services sans fil des années précédentes est présenté [sur notre site web](#).

CONSIDÉRATIONS IMPORTANTES

Veillez tenir compte des considérations importantes qui suivent lorsque vous consultez le Guide annoté de la CPRST sur le Code sur les services sans fil :

CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE DU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

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 sur les politiques de débranchement et de dépôt afin de s'assurer que les personnes clientes sont soumis aux mêmes principes pour tous les services de télécommunication inclus dans leurs forfaits. Par conséquent, la CPRST peut tenir compte des politiques réglementaires relatives aux services de téléphonie résidentielle et d'Internet lorsqu'elle interprète les dispositions du Code sur les services sans fil relatives au débranchement.

APPROCHE DE LA CPRST QUANT À L'ADMINISTRATION DU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL 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 personne cliente, y compris s'il a satisfait aux exigences du Code sur les services sans fil. Il incombe au fournisseur de conserver et de fournir à la CPRST la preuve qu'il s'est acquitté de ses obligations envers la personne cliente. Nous recommandons que les fournisseurs conservent 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 la section 10.5 du Code de procédures. Si la CPRST envisage la possibilité d'une violation, elle demandera au fournisseur de services de fournir les éléments démontrant qu'il a respecté ses obligations. 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'une section particulière 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 sur les services sans fil. Le Guide annoté présente les domaines où les violations du Code sont les plus fréquentes et offre un aperçu de la manière dont la CPRST aborde l'interprétation du Code sur les services sans fil.

LE CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

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

Le Code sur les services sans fil :

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

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

Les définitions des termes utilisés dans le Code, y compris les différences entre les services prépayés et les services postpayés, sont présentées à la fin du Code. Les termes définis sont affichés en italiques et en gras la première fois qu'ils apparaissent dans le Code.

Un client qui croit que son fournisseur de services ne se conforme pas au Code doit tout d'abord essayer de résoudre le problème directement avec le fournisseur de services. Si le client n'est pas satisfait de la réponse du fournisseur de services, il peut communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) :

Adresse postale: P.O. Box 56067 Minto Place RO, Ottawa ON K1R 7Z1

Site Web : www.cts-cprst.ca/fr/

Numéro sans frais : 1 888 221-1687

Téléimprimeur (ATS) : 1 877 782-2384

Courriel : plaintes@ccts-cprst.ca

Télécopieur : 1 877 782-2924

PRÉAMBULE

INTERPRÉTATION

- i. Interprétation du Code:
 - a. Si une partie du Code ou d'un contrat de services sans fil est ambiguë, ou s'il n'est pas évident comment les modalités du Code ou du contrat s'appliquent, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le client.*
 - b. Un fournisseur de services ne peut exiger, par contrat ou autrement, qu'un client renonce à un droit dans le Code afin de recevoir les services du fournisseur de services.*
 - c. Le Code et ses dispositions doivent être interprétés de façon téléologique, c'est-à-dire en fonction de leurs objectifs finaux. Pour comprendre les objectifs de Code et de toute disposition particulière du Code, se référer à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271 et à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200.**

SECTION A - CLARTÉ

A1 LANGAGE SIMPLE

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

ANNOTATION (SECTION A1): APPROCHE DE LA CPRST EN MATIÈRE D'EXIGENCES DE CLARTÉ

La section A1 du Code sur les services sans fil de 2013 exigeait que les fournisseurs communiquent avec les personnes clientes en utilisant un langage simple. Le CRTC a révisé le Code sur les services sans fil dans la [politique réglementaire de télécom 2017-200](#). Au paragraphe 128, le CRTC a souligné qu'une communication claire continue d'être importante et que le marché des services sans fil de plus en plus saturé d'information peut représenter un défi pour la clientèle qui cherche de l'information et qui veut prendre des décisions éclairées au sujet de ses services sans fil. Par conséquent, le CRTC a élargi les règles afin d'exiger également que les fournisseurs communiquent avec leurs clientes et clients de manière claire, opportune et précise.

La CPRST attend des fournisseurs de services qu'ils veillent à ce que toutes les communications avec la clientèle – y compris les discussions avant et après la vente, les courriels, les appels téléphoniques, les discussions en ligne, les contrats et les modalités connexes – répondent à ces exigences.

Ces exigences s'étendent aux agents de vente tiers qui agissent pour le compte des fournisseurs de services. Les fournisseurs de services ont la responsabilité de surveiller les actions de ces agents et de s'assurer que leur comportement est conforme au Code sur les services sans fil.

Les exigences de clarté de la section A1(i) s'appliquent à toutes les communications avec les clientes et clients, et celles de la section A1(ii) s'appliquent aux contrats écrits et aux documents connexes, telles que les politiques de confidentialité et les politiques d'utilisation équitable.

Les scénarios courants dans lesquels la CPRST a confirmé une violation de la section A comprennent notamment ce qui suit :

- Le contrat de la personne cliente ne correspond pas à ce qui a été proposé et convenu au point de vente;
- Le fournisseur ne fournit pas à la personne cliente toutes les informations nécessaires concernant un rabais, y compris si le fournisseur peut supprimer le rabais;
- Le fournisseur fournit à la personne cliente des informations contradictoires ou incorrectes sur un produit ou un service;
- Le fournisseur fournit des informations incorrectes sur les prix ou les frais, par exemple en affirmant que le prix que la personne cliente accepte de payer ne sera pas modifié, alors que le contrat autorise une modification;
- Le contrat comprend des clauses techniques, difficiles à comprendre et peu claires, par exemple dans les explications relatives aux frais de résiliation anticipée.

COMMUNICATION CLAIRE

Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que les communications avec les clientes et clients soient claires et faciles à comprendre et comprennent toutes les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées concernant leurs services. Par exemple, si un fournisseur de services accorde à une cliente ou à un client un rabais dont le maintien est assujéti à certains critères d'admissibilité, la CPRST attend du fournisseur qu'il fournisse toutes les informations pertinentes afin de s'assurer que la personne cliente comprend parfaitement toutes les conditions ou restrictions associées.

Exemple de cas – Contrat ambigu – Violation confirmée de la section A1(ii)

Faits: La personne cliente a souscrit un service postpayé à durée déterminée avec un appareil subventionné, qu'elle pouvait retourner à la fin de l'entente de 24 mois. Le contrat était ambigu quant à la façon dont l'appareil devait être retourné. À un endroit, l'entente indiquait que si le service sans fil était annulé avant la fin de l'entente, l'appareil devait être rapporté en bon état de fonctionnement ou son solde devait être réglé. Ailleurs dans le contrat, il était simplement indiqué que le solde de l'appareil serait porté à la facture de la personne cliente, sans aucune indication sur la façon de retourner l'appareil.

La personne cliente a résilié son contrat et a demandé à rendre l'appareil. Cependant, le fournisseur de services a refusé le retour de l'appareil, indiquant qu'il devait être retourné avant la résiliation du contrat. La personne cliente n'était pas autorisée à retourner son appareil après la résiliation du contrat.

Analyse: La CPRST a conclu que le contrat n'expliquait pas clairement les mesures que la personne cliente devait prendre pour retourner l'appareil à la fin du contrat afin d'éviter les frais associés à l'appareil, ni à quel moment ces mesures devaient être prises. Le contrat ne précisait pas clairement si la personne cliente avait la possibilité de retourner l'appareil après la résiliation du service. Nous avons également relevé la contradiction entre les deux modalités du contrat décrivant le programme.

Conclusion: Nous avons confirmé une violation de la section A1(ii), puisque les conditions de restitution de l'appareil n'étaient pas clairement indiquées dans l'entente. Nous nous attendons à ce que les fournisseurs présentent les modalités de façon suffisamment claire pour que les personnes clientes sachent quelles démarches sont nécessaires pour éviter des frais additionnels. Les personnes clientes doivent être en mesure de prendre des décisions éclairées lorsqu'elles souhaitent mettre fin à leur service sans fil.

Exemple de cas – Prix non clair dans le contrat – Violation confirmée de la section A1(ii)

Faits: Une petite entreprise a reçu par courriel une offre de vente d'un fournisseur de services. L'offre pour deux lignes postpayées avec des ententes à durée déterminée de 24 mois comprenait divers rabais promis pour toute la durée des contrats. La personne cliente a accepté l'offre.

Plusieurs mois plus tard, le fournisseur de services a supprimé un rabais, expliquant que la personne cliente n'y avait jamais été admissible. La personne cliente a examiné son contrat et s'est aperçue qu'aucun des rabais promis dans l'offre de vente n'y figurait. Elle a donc demandé au fournisseur de services d'honorer l'offre de vente, mais celui-ci a refusé. Incapable de régler son différend sur le prix avec le fournisseur, la personne cliente a communiqué avec nous.

Analyse: La CPRST a comparé l'offre de vente aux contrats. La CPRST a confirmé que le contrat ne contenait pas les rabais convenus.

Même si les rabais et promotions ne figurent pas parmi les éléments qui, selon la section B1(iii) du Code, doivent être inclus dans la copie permanente du contrat, la CPRST s'appuie sur le paragraphe 49 du [Code sur les services sans fil](#) qui souligne « le rôle important que joue une copie du contrat, car elle fournit au client, en cas de litige, une preuve du contenu du contrat conclu ».

En conséquence, la CPRST estime qu'une personne cliente doit pouvoir se référer à son contrat pour comprendre facilement le montant qu'elle s'est engagée à payer chaque mois pour son service. L'omission, par le fournisseur, d'inclure les rabais

promis pour toute la durée de l'entente rendait le prix mensuel du service ambigu pour la personne cliente.

Conclusion: La CPRST a confirmé deux violations de la section A1(ii), puisque les contrats n'étaient pas rédigés de façon claire et compréhensible pour la personne cliente. Le fournisseur a été tenu d'honorer le prix indiqué dans l'offre de vente, ce qui revenait à rétablir les rabais promis, mais omis pour les deux lignes.

COMMUNICATION EN TEMPS OPPORTUN

La CPRST s'attend à ce que les fournisseurs transmettent sans délai l'information dont les personnes clientes ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet de leur service. Cette information doit être communiquée de façon à permettre à la personne cliente d'agir rapidement et efficacement dans la gestion de son service sans fil. Par exemple, si la personne cliente demande une copie de son contrat pour régler le solde de son appareil, nous nous attendons à ce que le fournisseur la lui transmette dans un délai raisonnable afin qu'elle puisse rapidement s'informer sur le solde dû.

COMMUNICATION PRÉCISE

La CPRST attend des fournisseurs de services qu'ils communiquent des informations exactes à leur clientèle afin qu'elle dispose des informations dont elle a besoin pour prendre des décisions éclairées concernant son service.

La CPRST s'attend également à ce que les détails de toutes les offres, y compris les promotions et les rabais, acceptées par la personne cliente soient reflétés dans l'entente de services.

Exemple de cas – Communication inexacte – Violation confirmée de la section A1(i)

Faits: La CPRST a reçu une plainte d'une personne cliente expliquant qu'elle avait reçu des informations inexactes lors d'un entretien de vente en personne avec un agent tiers du fournisseur de services. La personne cliente avait été informée que son nouvel appareil serait compatible avec la 5G. Les parties ont conclu la vente. De retour chez elle, la personne cliente s'est rendu compte que son service n'était pas compatible avec la 5G. Elle a donc contacté l'agent de vente tiers qui a confirmé que le service devrait être compatible avec la 5G. La personne cliente a enregistré cette conversation avec l'agent de vente tiers. Elle a ensuite communiqué directement avec le fournisseur de services, qui lui a indiqué que son forfait et son appareil n'étaient pas compatibles avec la 5G.

Analyse: La CPRST, dans le cadre de son enquête, a écouté l'enregistrement de l'appel entre la personne cliente et l'agent de vente tiers, fourni par la personne cliente, et a pu confirmer que l'agent avait donné des renseignements inexacts concernant la capacité de l'appareil et du forfait à utiliser la 5G.

Lorsque des personnes clientes s'abonnent à des services sans fil, elles doivent recevoir l'information nécessaire pour faire des choix éclairés au sujet des appareils et des services qui leur sont proposés. Cet objectif ne peut être atteint si des renseignements inexacts leur sont fournis. Pour se conformer à la section A1(i), les fournisseurs de services doivent expliquer avec exactitude les limites du forfait ou de l'appareil choisi, y compris la façon dont

ces limites pourraient influencer sur l'utilisation du service par la personne cliente. Cette obligation s'étend aux agents de vente tiers qui agissent au nom des fournisseurs de services. Les fournisseurs de services ont la responsabilité de surveiller les actions de ces agents et de s'assurer que leur comportement est conforme au Code sur les services sans fil.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section A1(i) dans ce dossier, puisque l'agent de vente tiers avait communiqué des renseignements inexacts. Durant le processus de conciliation, le fournisseur a offert à la personne cliente le choix de retourner l'appareil et d'annuler l'entente, ou de recevoir un crédit de courtoisie de 200 \$. La personne cliente a accepté cette offre, mettant ainsi fin à sa plainte.

QUESTION 1: QU'EST-CE QU'UNE COMMUNICATION EN LANGAGE SIMPLE AVEC UNE PERSONNE CLIENTE?

De nombreux clients et clientes nous ont expliqué que leur communication ou leur contrat avec leur fournisseur de services était imprécis, inexact, confus ou difficile à comprendre. Le Code vise à aider les personnes et les petites entreprises à trouver et à comprendre plus facilement l'information figurant dans leurs contrats de services sans fil. Le Code exige que les fournisseurs de services communiquent avec leur clientèle en utilisant un langage simple.

Normes d'accessibilité Canada a élaboré [une norme relative à la communication en langage clair](#), que la CPRST peut consulter pour orienter son évaluation du langage simple. Selon cette norme, une communication est rédigée en langage simple lorsque son vocabulaire, sa structure et sa présentation sont suffisamment clairs pour que le public visé puisse facilement trouver ce dont il a besoin, comprendre ce qu'il trouve et utiliser cette information. Le choix des mots et de la structure doit être fondé sur ce qui est familier pour l'utilisateur ou l'utilisatrice. La forme la plus simple d'un mot connu du public visé doit être privilégiée, sauf si un terme plus précis est également connu de ce public. Cette structure doit être cohérente dans toutes les communications afin que les informations présentées soient simples, claires et organisées de manière logique. Il ne faut pas confondre langage simple et style rédactionnel simpliste. Même si les fournisseurs de services peuvent utiliser un langage technique et parfois du jargon, ils sont tenus de fournir des explications afin que la clientèle comprenne bien.

Pour déterminer si le fournisseur de services s'est conformé à son obligation d'utiliser un langage simple, nous pouvons examiner les interactions entre celui-ci et la personne cliente (par exemple, le langage utilisé dans le contrat ou les mots prononcés lors d'un appel téléphonique). Pour évaluer une interaction, nous pouvons nous poser les questions suivantes :

- Le langage est-il facile à comprendre?
- Les mots utilisés par le fournisseur sont-ils suffisamment simples pour être compris par une personne cliente typique?
- Le langage (employé dans le contrat ou lors d'un appel) comporte-t-il beaucoup de terminologie juridique?
- Les expressions complexes, particulières ou les termes techniques (par exemple une expression comme « frais de récupération des économies sur l'appareil ») sont-ils accompagnés d'une définition ou d'une explication?

Exemple de cas – Contrat non rédigé dans un langage simple – Violation confirmée de la section A1(ii)

Faits: Une personne cliente a souscrit un contrat sans fil postpayé d’une durée déterminée de deux ans. Elle pensait que le fournisseur de services lui avait fourni un appareil gratuit et qu’elle pourrait résilier le service à tout moment sans payer de frais d’annulation. Lorsqu’elle a résilié son abonnement avant la fin du contrat, le fournisseur de services lui a facturé des frais d’annulation, et elle nous a contactés. La personne estimait que son contrat n’était pas clair, tandis que le fournisseur affirmait qu’il était rédigé en langage simple.

Analyse: Les contrats de services sans fil peuvent comporter un langage technique ou propre à l’industrie. Cependant, lorsque ce type de langage est utilisé, il doit être clairement défini afin d’éviter toute confusion chez les clientes et clients. Nous avons examiné le contrat de la personne cliente et constaté qu’il contenait un langage très technique ainsi que des termes qui n’étaient pas expliqués ni définis clairement. Par exemple, pour décrire les frais liés à l’appareil, le fournisseur utilisait des termes techniques très spécifiques pour désigner différents types de frais. On ne pouvait raisonnablement pas s’attendre à ce que la personne cliente comprenne s’il y aurait des frais de résiliation anticipée ni comment le fournisseur les calculerait, car le langage utilisé dans le contrat était trop technique.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait enfreint la section A1(ii), puisque les fournisseurs de services doivent rédiger leurs contrats dans un langage simple. Pour résoudre la plainte, le fournisseur de services a accepté de créditer le solde de la personne cliente, qui comprenait les frais de résiliation anticipée.

QUESTION 2: QUELS ÉLÉMENTS DE PREUVE LA CPRST PREND-ELLE EN CONSIDÉRATION POUR DÉTERMINER S’IL Y A VIOLATION DES DISPOSITIONS RELATIVES À LA CLARTÉ DE LA SECTION A1?

Afin de déterminer si un fournisseur de services s’est conformé à l’exigence de clarté, la CPRST examine les preuves fournies par la personne cliente et le fournisseur afin de déterminer si ce dernier a rempli ses obligations en vertu de la section A1, telles que le contrat écrit, le bon de commande, les enregistrements d’appels, les clavardages, les notes d’appel, les messages textes, etc. Ces interactions sont examinées attentivement en tenant compte des questions susmentionnées afin de déterminer si la communication était claire et rédigée dans un langage simple.

A2 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.*

A3 SERVICES ILLIMITÉS

- i. *Le fournisseur de services ne doit pas facturer au client des **frais d’utilisation excédentaire** pour les services achetés sur une base illimitée.*
- ii. *Le fournisseur de services ne doit pas appliquer de limites à l’utilisation d’un service acheté sur une base illimitée, à moins que ces limites ne soient clairement expliquées dans la politique d’utilisation équitable.*

ANNOTATION (SECTION A3): SERVICES ILLIMITÉS

Les fournisseurs imposent parfois des limites aux forfaits commercialisés comme « illimités » par le biais de politiques d'utilisation équitable.

Un fournisseur ne peut imposer de telles limites **que si** celles-ci sont clairement expliquées dans sa politique d'utilisation équitable. Par exemple, si un fournisseur de services limite la vitesse de l'internet sans fil dans le cadre de sa politique d'utilisation équitable et que la personne cliente est informée de cette politique, qui précise les circonstances dans lesquelles la limitation peut être appliquée, la CPRST ne considérera pas qu'il s'agit d'une violation du Code. En revanche, si le fournisseur n'a pas communiqué à la personne cliente la politique d'utilisation équitable décrivant les circonstances dans lesquelles il réduit les vitesses internet, la CPRST pourrait conclure à une violation du Code, puisque le fournisseur n'a pas fourni l'explication requise concernant le ralentissement de ses services.

De plus, les fournisseurs ne sont pas autorisés à facturer des frais d'utilisation excédentaire aux personnes clientes si les services sont achetés sur une base illimitée. Même si les fournisseurs peuvent établir des limites d'utilisation dans leurs politiques d'utilisation équitable, ils ne doivent pas facturer de frais d'utilisation excédentaire pour ces services.

Exemple de cas – La politique d'utilisation équitable n'expliquait pas les limites – Violation confirmée de la section A3(ii)

Faits: Une personne cliente a activé un service sans fil (mensuel) pour une durée indéterminée. Les services postpayés comprenaient :

- a. appels, messages textes et données illimités partout au Canada et aux États-Unis lorsque le réseau du fournisseur de services est utilisé;
- b. itinérance illimitée (appels, messages textes et données) partout aux États-Unis.

La personne cliente nous a contactés car, bien qu'elle disposait d'un forfait de service avec itinérance illimitée aux États-Unis, le fournisseur de services ne lui a pas fourni cette fonctionnalité pendant son séjour aux États-Unis. Le fournisseur a suspendu la fonctionnalité d'appels de la personne cliente au cours de son utilisation en itinérance aux États-Unis, après qu'elle eut atteint la limite prévue dans la politique d'utilisation équitable. Le fournisseur de services a expliqué que la personne cliente avait dépassé les limites de son forfait d'itinérance conformément à sa politique d'utilisation équitable.

Analyse: La section A3(ii) du Code sur les services sans fil prévoit qu'un fournisseur ne doit pas limiter un service acheté sur une base illimitée, à moins qu'il n'ait clairement expliqué les limites de ce service dans sa politique d'utilisation équitable. Nous avons demandé au fournisseur de démontrer qu'il avait communiqué les limites du service d'itinérance illimitée de la personne cliente dans sa politique d'utilisation équitable. Le fournisseur n'a pas été en mesure de le faire. La CPRST a déterminé que la politique ne précisait pas la limite applicable aux services d'appels en itinérance aux États-Unis.

Conclusion: Nous avons déterminé que le fournisseur de services avait enfreint la section A3(ii) du Code, puisqu'il n'a pas été en mesure de démontrer que sa politique d'utilisation équitable expliquait les limites du service d'itinérance illimité aux États-Unis. Pour résoudre la plainte, le fournisseur a accepté de renoncer aux frais de service facturés pendant la suspension, d'offrir une compensation financière à la personne cliente et de lui

permettre de résilier le contrat sans pénalité, ce qui incluait le retour de l'appareil subventionné en échange d'un remboursement des montants déjà payés.

SECTION B – CONTRATS ET DOCUMENTS CONNEXES

B1 CONTRATS DE SERVICES POSTPAYÉS

B1 Contrats de services postpayés

- i. *Le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, une **copie permanente** du contrat et des documents connexes, selon le format choisi par le client (électronique ou papier), dans les circonstances suivantes :*
 - a. *Lorsque le contrat est conclu en personne, le fournisseur de services doit donner au client le contrat et les documents connexes dès que le client consent au contrat.*
 - b. *Lorsque le contrat n'est pas conclu en personne (c.-à-d. qu'il est conclu par téléphone, en ligne ou par une autre méthode à distance) :*
 - i. *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.*
 - ii. *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) :*
 - c. *Si le fournisseur de services n'envoie pas le contrat dans les délais requis, ou si les modalités de la copie permanente du contrat diffèrent des modalités acceptées par le client, le client peut, dans les 30 jours civils suivant la réception de la copie permanente du contrat, annuler le contrat sans avoir à payer de **frais de résiliation anticipée** ou autre pénalité.*
 - d. *En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie permanente du contrat dans le format choisi par le client (électronique ou papier).*

ANNOTATION (SECTION B1(I)): COPIE PERMANENTE DU CONTRAT

Cette section du Code précise comment et à quel moment un fournisseur de services doit remettre à une personne cliente abonnée à des services sans fil postpayés une copie permanente du contrat et des documents connexes.

Dans la [politique réglementaire de télécom 2017-200 – Examen du Code sur les services sans fil](#), le CRTC a précisé qu'un fournisseur de services doit permettre à sa clientèle de choisir activement le format de son contrat permanent (électronique ou papier) et que celui-ci doit être fourni gratuitement, quelle que soit la manière dont le contrat a été conclu (en personne, en ligne ou par téléphone).

ANNOTATION (SECTION B1): LES FOURNISSEURS DE SERVICES NE SONT PAS TENUS DE REMETTRE AUX PERSONNES CLIENTES AYANT CONCLU UN CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE UNE COPIE PERMANENTE DU CONTRAT À CHAQUE CYCLE DE FACTURATION.

Les contrats à durée indéterminée n'ont pas de durée fixe. Ils sont plutôt renouvelés automatiquement à chaque cycle de facturation. Comme les contrats à durée indéterminée sont

« renouvelés » chaque mois, les fournisseurs de services se sont demandé s'ils devaient remettre à la personne cliente une copie de son contrat chaque mois.

Le CRTC a confirmé dans la [politique réglementaire de télécom 2013-598](#) que les fournisseurs de services ne sont pas tenus de remettre une copie permanente du contrat à durée indéterminée au début de chaque cycle de facturation (c'est-à-dire lorsque le contrat de la personne cliente est automatiquement renouvelé, chaque mois).

QUESTION 3: QUAND UN FOURNISSEUR DE SERVICES EST-IL TENU DE FOURNIR UNE COPIE PERMANENTE DU CONTRAT ET DES DOCUMENTS CONNEXES?

Si l'entente est conclue **en personne**, le fournisseur de services doit fournir à la personne cliente une copie permanente du contrat et des documents connexes, dans le format choisi, **immédiatement** après la conclusion du contrat.

Si l'entente est conclue **à distance** (en ligne ou par téléphone), le Code sur les services sans fil précise le délai dans lequel le fournisseur doit envoyer une copie permanente du contrat et des documents connexes, en fonction du format choisi par la personne cliente :

- Format électronique → dans un délai d'**un** jour ouvrable;
- Format papier → dans un délai de **15** jours civils.

Les fournisseurs de services doivent également remettre à la personne cliente une copie permanente du contrat et des documents connexes lorsqu'une nouvelle entente est conclue, par exemple lors d'une mise à niveau de l'appareil, du renouvellement d'un contrat à durée déterminée ou de la prolongation d'un tel contrat.

Le fournisseur de services doit remettre, sur demande, une copie permanente du contrat à durée déterminée, sans frais et dans le format choisi par la personne cliente, et ce, **en tout temps pendant la période d'engagement**.

Exemple de cas – Le fournisseur n'a pas fourni de copie permanente du contrat. Violation confirmée de la section B1i(a)

Faits: La personne cliente alléguait dans sa plainte que les modalités de l'entente conclue lors d'une transaction porte-à-porte différaient de celles figurant dans le contrat qu'elle a reçu par la suite. Elle indiquait avoir accepté un contrat de deux ans à 40 \$ par mois. Cependant, l'entente de service qu'elle a reçue prévoyait plutôt un forfait mensuel (à durée indéterminée) au coût de 70 \$ par mois. La personne cliente a reconnu avoir signé le contrat à la porte, mais a indiqué qu'elle n'avait pas reçu de copie de l'entente pour ses dossiers et a allégué que le contrat avait été modifié.

Analyse: Au cours de l'enquête sur la plainte, nous avons demandé au fournisseur de services de démontrer que la personne cliente avait reçu une copie permanente du contrat au moment de la vente, ce qu'il n'a pas été en mesure de faire. Par conséquent, la CPRST a déterminé que le fournisseur de services avait enfreint le Code.

Conclusion: La CPRST a confirmé la violation de la section B1(i)a, puisque le fournisseur de services n'a pas démontré qu'il avait fourni une copie permanente du contrat à la personne cliente.

Exemple de cas – La personne cliente ne pouvait pas trouver de copie électronique permanente de son contrat – Violation confirmée de la section B1i(b)

Faits: Après avoir conclu un contrat, le fournisseur a envoyé à la personne cliente un message texte l'invitant à créer un compte sur le portail clientèle en ligne. Le fournisseur avait déposé le contrat de la personne cliente dans ce portail plutôt que de le lui transmettre par courriel ou par la poste.

Analyse: Nous avons examiné le contrat de la personne cliente ainsi que les notes au dossier afin de déterminer si la personne cliente avait été informée que son entente serait livrée dans le portail et si elle avait accepté cette méthode de remise. Aucune démonstration de ce type n'a été fournie. Le fournisseur n'avait pas informé la personne cliente que son contrat serait accessible dans le portail. Par conséquent, elle n'avait aucun moyen de savoir où obtenir une copie de son contrat.

Les personnes clientes peuvent perdre l'accès à leur portail en ligne, et donc à leur contrat, après l'annulation de leur service. Pour cette raison, la CPRST estime que cette méthode de remise du contrat n'est acceptable qu'avec le consentement éclairé de la personne cliente.

Conclusion: La CPRST a confirmé qu'il y avait eu violation de la section B1(i)b. La personne cliente n'avait aucun moyen raisonnable de savoir où trouver une copie de son contrat et on ne lui a pas demandé la façon dont elle souhaitait recevoir son contrat.

Lorsqu'un fournisseur remet un contrat uniquement par l'intermédiaire d'un portail en ligne, il doit informer la personne cliente que son contrat s'y trouve et obtenir son consentement à cette méthode de remise.

Exemple de cas – Le fournisseur n'a pas remis une copie du contrat sur demande – Violation confirmée de la section B1(i)d

Faits: Une personne cliente avait conclu un contrat à durée déterminée de deux ans pour des services sans fil. À la fin de la période d'engagement, le contrat s'est poursuivi sur une base mensuelle (à durée indéterminée) et la personne cliente a demandé une copie de son contrat. Le fournisseur n'a pas donné suite à cette demande, ce qui a amené la personne cliente à communiquer avec la CPRST.

Analyse: Dans le cadre de l'examen de la plainte, la CPRST a consulté les dossiers du compte et a confirmé que le fournisseur n'avait pas remis à la personne cliente une copie de son contrat. La CPRST a rappelé au fournisseur qu'il est tenu de remettre une copie du contrat à la personne cliente sur demande, en tout temps pendant la période d'engagement.

Conclusion: La CPRST a confirmé que le fournisseur de services avait enfreint la section B1(j)d du Code, car il n'avait pas remis à la personne cliente une copie de son contrat à sa demande. Le fournisseur de services a finalement fourni la copie du contrat, sans frais supplémentaires.

QUESTION 4: QU'EST-CE QUI EST CONSIDÉRÉ COMME UNE COPIE PERMANENTE DU CONTRAT? (SECTION B1)

Le Code définit une copie permanente comme une copie inaltérable (par exemple, une copie papier ou une version PDF).

Certains fournisseurs de services remettent à leur clientèle des documents connexes, tels que des politiques de confidentialité et d'utilisation équitable, au moyen d'un lien vers leur site Web. Bien que les fournisseurs soient autorisés à publier ces politiques sur leur site Web, la CPRST leur rappelle que le Code sur les services sans fil exige qu'ils fournissent à leurs clientes et clients des versions inaltérables de ces documents. Par conséquent, lorsque le fournisseur peut modifier des documents sur son site Web, il doit remettre à la personne cliente une copie papier ou PDF du document connexe, exempte d'hyperliens menant vers le site du fournisseur où le contenu peut être modifié. Cette exigence est conforme au paragraphe 51 de la [politique réglementaire de télécom 2013-271](#) et au paragraphe 153 de la [politique réglementaire de télécom 2017-200](#) du CRTC.

B1 Contrats de service postpayés

- ii. *En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie permanente du contrat dans le format choisi par le client (électronique ou papier).*

Exemple de cas – Contrat en format substitut non fourni sur demande – Violation confirmée de la section B1(ii)

Faits: Une personne cliente a souscrit en ligne deux contrats de services sans fil (d'une durée de deux ans). Au cours d'une séance de clavardage avec le service à la clientèle, la personne cliente a indiqué être malvoyante et a demandé des documents en gros caractères. Le fournisseur de services n'a pas remis les documents en gros caractères, ce qui a amené la personne cliente à communiquer avec nous.

Analyse: La CPRST a examiné les documents soumis au cours de l'enquête sur la plainte et a constaté que le fournisseur de services n'avait pas fourni à la personne cliente une version en gros caractères de ses contrats, comme elle l'avait demandé.

Conclusion: La CPRST a confirmé deux violations de la section B1(iii) du Code, puisque le fournisseur devait remettre une copie en format substitut pour chacun des deux contrats lorsque la personne cliente en a fait la demande.

B1 Contrats de services postpayés

- iii. *Les contrats de services postpayés doivent présenter clairement tous les renseignements suivants, soit les éléments a) à m) :*

Modalités principales du contrat :

- a. *les services visés par le contrat, tels que les services vocaux, de messagerie texte et de données, que le client a acceptés lorsqu'il a signé le contrat et qu'il recevra pendant*

- la durée du contrat, ainsi que les limites d'utilisation de ces services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires;*
- b. le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat;*
 - c. la période d'engagement, y compris la date de fin du contrat;*
 - d. s'il y a lieu :*
 - i. le total des frais de résiliation anticipée;*
 - ii. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ou, pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas fixés en dollars, soit le montant minimal par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ou le pourcentage qui sera utilisé pour déterminer la diminution des frais mensuels de résiliation anticipée;*
 - iii. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client; la date peut être présentée comme une limite maximale (c.-à-d. au plus tard le DATE);*
 - iv. pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais;*
 - e. si le contrat comprend un **appareil subventionné** :*
 - i. le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);*
 - ii. le montant payé par le client pour l'appareil;*

ANNOTATION (SECTION B1(III)): CONTRATS DE SERVICES POSTPAYÉS – MODALITÉS PRINCIPALES DU CONTRAT (ÉLÉMENTS A À E)

Les sections B1(iii)a à e énoncent les modalités principales du contrat que le fournisseur de services doit divulguer dans le contrat. Les modalités principales du contrat énoncées dans cette section servent aussi de référence pour l'application d'autres dispositions du Code. Voir les sections C – Résumé des renseignements essentiels et D.1 – Modification des modalités principales du contrat.

Pour être conforme à la section B1(iii) du Code, le contrat doit stipuler **tous** les éléments (a) à (m). Si un ou plusieurs éléments sont manquants, la CPRST confirmera une violation de la section B1(iii) pour chaque contrat. Une seule violation par contrat sera enregistrée, quel que soit le nombre d'éléments manquants.

a. Les services inclus dans le contrat et toute limite d'utilisation de ces services pouvant entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou des frais additionnels.

Dans la [politique réglementaire de télécom 2017-200 – Examen du Code sur les services sans fil](#), au paragraphe 168, le CRTC a modifié la définition des modalités principales du contrat afin de faire explicitement référence aux services prévus dans le contrat, tels que les services vocaux, de messages textes et de données, que la personne cliente a acceptés lors de la conclusion du contrat. Le CRTC a également précisé que les achats ponctuels d'options supplémentaires qui ne se poursuivent pas pendant toute la durée du contrat **ne** constituent **pas** des modalités principales du contrat.

La section B1(iii)b du Code sur les services sans fil prévoit que les fournisseurs de services doivent divulguer tous les services **vocaux, de messages textes et de données** inclus dans le contrat, ainsi que toutes les limites d'utilisation des services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou des frais additionnels.

Par exemple, si le fournisseur de services offre à la personne cliente des messages textes internationaux illimités, mais avec une restriction visant certains pays pour lesquels des frais supplémentaires s'appliquent, il devrait, pour se conformer au Code sur les services sans fil, indiquer dans le contrat que les messages textes internationaux sont inclus, ainsi que les restrictions et tous les frais additionnels applicables.

b. Frais mensuels minimaux

La section B1(iii)b du Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs de services indiquent clairement le montant minimum des frais mensuels dans le contrat de la personne cliente. La CPRST interprète que les rabais (limités dans le temps ou valables pendant toute la durée d'un contrat) qui ont une incidence sur les frais mensuels minimaux doivent être divulgués afin d'offrir à la clientèle une information claire sur le montant qu'elle devra réellement payer chaque mois. Le fait de ne pas inclure les rabais peut entraîner une violation de l'exigence de clarté prévue en A1(ii).

Si les frais mensuels minimaux indiqués dans le contrat diffèrent de ce à quoi la clientèle avait consenti, celle-ci peut annuler son contrat dans les 30 jours en vertu de la section B(1)(i)c. La CPRST confirmera également une violation de la section B1(iii)b, puisque le contrat n'indiquait pas les frais mensuels minimaux corrects.

Exemple de cas – Le contrat n'incluait pas le forfait – Violation confirmée de la section B1(iii)a

Faits: Une personne cliente nous a contactés pour nous indiquer qu'il y avait un écart entre ce qui avait été convenu au téléphone avec son fournisseur et ce qui figurait dans la copie permanente du contrat reçu. Elle a affirmé qu'on lui avait promis des frais mensuels de 70 \$, mais que le contrat affichait des frais mensuels de 75 \$.

Analyse: Au cours de l'enquête, nous avons écouté l'enregistrement de l'appel de vente et constaté que la personne cliente avait accepté un forfait à 70 \$ par mois, alors que son contrat indiquait un prix de 75 \$ par mois.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur avait enfreint la section B1(iii)b du Code, puisque le contrat devait inclure le forfait, y compris les frais mensuels minimaux corrects auxquels la personne cliente avait consenti au téléphone.

c. La période d'engagement

Le Code définit la « période d'engagement » comme 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.

d. Frais de résiliation anticipée

La section B.1(iii)(d) exige que le fournisseur de services indique dans le contrat écrit tous les frais de résiliation, le montant dont ces frais diminuent chaque mois et la date à laquelle la personne cliente ne sera plus assujettie à des frais de résiliation.

Nous avons reçu des plaintes selon lesquelles des fournisseurs auraient facturé des frais de résiliation anticipée supérieurs à ceux prévus par le Code, tels que des « frais de clôture de compte » ou des « frais administratifs », lorsqu'un client ou une cliente résilie un contrat de services sans fil. Le montant pouvant être facturé doit diminuer chaque mois et être calculé conformément aux dispositions des sections G2 et G3 du Code. Pour plus d'informations, consultez la section G du guide.

e. Appareil subventionné

Le Code définit un « appareil subventionné » comme un appareil sans fil vendu à une personne cliente par un fournisseur de services à un prix réduit dans le cadre d'un contrat. Un appareil sans fil n'est **pas** considéré comme subventionné lorsqu'il est acheté au prix courant par la personne cliente ou lorsqu'il n'est pas acquis dans le cadre du contrat.

Si un client reçoit un appareil subventionné, les fournisseurs doivent inclure dans le contrat le prix de détail de l'appareil et le montant payé par la personne cliente pour celui-ci.

Le prix de vente au détail de l'appareil correspond au prix le plus bas entre le PDSF et le prix fixé pour l'appareil lorsqu'il est acheté auprès du fournisseur de services sans contrat.

Les fournisseurs de services ne sont pas tenus d'offrir le PDSF d'un appareil et peuvent fixer leurs propres prix lorsqu'ils vendent des appareils à la clientèle. Toutefois, aux fins de la section G. du Code, le calcul des frais résiliation anticipée (**FRA**) maximaux est basé sur le prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF). Dans la [Décision de télécom CRTC 2022-294 - Clarification de l'expression « prix de détail suggéré par le fabricant »](#), le CRTC a déterminé qu'aux fins du Code sur les services sans fil, le PDSF correspond au moindre des deux prix suivants : le prix de l'appareil fourni au fournisseur de services par le fabricant d'équipement d'origine (FEO) et le prix auquel le fournisseur vend l'appareil à une personne cliente sans contrat. Si le FEO ne fournit pas le prix de l'appareil au fournisseur de services, le PDSF peut être obtenu en consultant le prix indiqué sur le site Web canadien du FEO au moment de la vente.

Si un appareil subventionné est fourni dans le cadre du contrat, la section B.1(iii)e(i) prévoit que le fournisseur de services doit divulguer le prix de détail de l'appareil, qui est le moins élevé des deux montants suivants :

1. le prix de détail suggéré par le fabricant;
2. le prix fixé pour l'appareil lorsqu'il est acheté auprès du fournisseur de services sans contrat de financement.

Exemple de cas – Prix de vente incorrect indiqué dans le contrat – Violation confirmée de la section B1(iii)(e)i

Faits: Une personne cliente a accepté un contrat postpayé de 24 mois à durée déterminée pour un appareil subventionné. Au cours du contrat, elle a résilié le service et s'est vu facturer des frais de résiliation anticipée pour la partie impayée de

l'achat de l'appareil. Cependant, la personne cliente n'était pas d'accord avec ce calcul. Incapable de résoudre le problème, elle nous a contactés.

Analyse: L'enquête a permis de déterminer que le problème était dû au fait que le contrat indiquait un prix de vente incorrect pour l'appareil.

Pour parvenir à cette conclusion, nous avons demandé une copie du contrat. Le prix de l'appareil figurant dans le contrat était le prix indiqué pour l'appareil vendu sans contrat de financement.

Nous avons ensuite demandé le prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF) pour l'appareil à la date où la personne cliente avait accepté le contrat, information que les fournisseurs de services doivent conserver. Le PDSF était inférieur au prix de vente sans contrat utilisé dans le contrat. Comme expliqué ci-dessus, le Code sur les services sans fil stipule que le contrat doit indiquer le prix le plus bas entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix fixé pour l'appareil lorsqu'il est acheté auprès du fournisseur de services sans contrat.

Même si le mauvais prix de détail figurait dans le contrat et dans le résumé des renseignements essentiels, la documentation démontrait que le fournisseur avait calculé les FRA en fonction du montant le plus bas, soit le PDSF, conformément au Code.

Conclusion: L'enquête a permis de conclure que les FRA avaient été correctement calculés. Cependant, le prix de détail incorrect figurait dans le contrat et dans le résumé des renseignements essentiels. Nous avons donc confirmé des violations des sections B1(iii)e et C1(iii)a.

B1 CONTRATS DE SERVICES POSTPAYÉS – AUTRES ASPECTS DU CONTRAT

iii. Les contrats de services postpayés doivent présenter clairement tous les renseignements suivants, soit les éléments a) à m)

Autres aspects du contrat

- f. une description de tous les documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable;*
- g. une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément;*
- h. la période d'essai du contrat, y compris les limites d'utilisation connexes;*
- i. les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;*
- j. si le contrat sera prolongé automatiquement de mois en mois à la fin du contrat et, le cas échéant, à compter de quelle date;*
- k. si le remplacement de l'appareil ou la modification d'une modalité du contrat prolonge la période d'engagement du client ou modifie d'autres aspects du contrat;*
- l. le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt;*
- m. comment les clients peuvent se renseigner sur*
 - i. les frais des services facultatifs et des services payables à l'utilisation;*
 - ii. la garantie offerte par le fabricant de l'appareil;*

- iii. *les outils pour aider les clients à gérer leur facture, y compris les avis d'utilisation et d'itinérance de données, les limites d'utilisation de données et les outils de surveillance de l'utilisation;*
- iv. *la zone de couverture des services du fournisseur de services, y compris comment consulter des cartes de couverture des services complètes;*
- v. *comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;*
- vi. *comment porter plainte au sujet des services sans fil, y compris comment communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST);*
- vii. *le Code sur les services sans fil;*

ANNOTATION (SECTION B1): DÉFINITION DES DOCUMENTS CONNEXES

Aux fins des codes de conduite du CRTC, les termes « contrat » et « documents connexes » ont des significations différentes. Un contrat, et un contrat écrit, sont définis comme suit :

« Un contrat est une entente contraignante entre un fournisseur de services et une personne cliente pour la prestation de services sans fil. »

« Un contrat écrit est un instrument écrit qui exprime le contenu du contrat. »

Si le contrat renvoie aux modalités de service ou si celles-ci sont annexées au contrat du fournisseur, elles sont considérées comme des documents connexes, au sens du Code sur les services sans fil :

« tout document mentionné dans le contrat qui affecte l'utilisation par la personne cliente des services du fournisseur. Les documents connexes comprennent notamment les politiques de confidentialité et les politiques d'utilisation équitable. »

Conformément à ces définitions figurant dans le Code sur les services sans fil, et aux fins de la section B.1(iii)(f), un fournisseur de services est tenu de divulguer, dans la copie permanente du contrat, tout document ayant une incidence sur l'utilisation du service par la personne cliente. Le fait d'inclure ces informations uniquement dans un document connexe, tel que les modalités de service, ne satisfait pas à l'obligation d'information si les modalités de service sont uniquement mentionnées dans le contrat. Par exemple, si les modalités de service sont seulement mentionnées dans le contrat, ou si un lien Web vers ces modalités est inclus dans le contrat, mais que le document lui-même n'est pas fourni avec le contrat, les exigences de la section B du Code sont satisfaites.

AUTRES ASPECTS DU CONTRAT

La section B1(iii)f-m énonce les normes minimales pour la divulgation des « autres aspects » de l'entente dans la copie permanente du contrat.

Exemple de cas – Les documents connexes n'ont pas été fournis à la personne cliente – Violation confirmée de la section B1(iii)(f)

Faits: Une personne cliente a accepté un contrat de service sans fil postpayé. Son forfait comprenait l'utilisation illimitée des services vocaux, de messages textes et de données partout au Canada et aux États-Unis. Plus tard, elle a reçu des messages textes l'informant que ses services pourraient être suspendus, car elle avait utilisé

plus de minutes pour les appels téléphoniques (c'est-à-dire les services vocaux) que ne le permettait son forfait de service. Elle était perplexe, car elle avait souscrit à un forfait illimité. Elle ne comprenait pas comment elle avait pu dépasser une limite quelconque.

Analyse: Nous avons examiné une copie du contrat de la personne cliente et des documents connexes, et avons constaté que le contrat n'expliquait pas que le fournisseur de services avait une politique d'utilisation équitable qui s'appliquait à ses forfaits de service « illimités ». Selon le Code, les fournisseurs de services doivent fournir à la clientèle une explication de tous les documents connexes, y compris toute limite applicable aux services.

Conclusion: La CPRST a confirmé que le fournisseur de services avait enfreint la section B1(iii)f du Code, car il n'avait pas remis à la personne cliente une explication de tous les documents connexes. Comme le fournisseur n'avait pas informé la personne cliente que le forfait illimité était assujéti aux limites prévues dans la politique d'utilisation équitable, l'enquête a permis de conclure qu'il ne pouvait pas facturer de frais pour dépassement du temps d'appel, conformément au Code.

Exemple de cas – Le contrat n'indiquait pas la zone de couverture – Violation confirmée de la section B1(iv)m.iv

Faits: Une personne cliente s'est rendue dans un magasin du fournisseur avec son propre téléphone pour obtenir des services sans fil postpayés. Pendant sa visite, elle a demandé à la représentante ou au représentant quelle était la couverture dans sa région. On lui a assuré qu'elle bénéficierait d'une couverture adéquate. Se fiant à cette information, la personne cliente a conclu un contrat avec le fournisseur. Or, lorsqu'elle a tenté d'utiliser son téléphone dans la zone décrite, la réception était si mauvaise qu'elle n'a pas pu s'en servir. La personne cliente a communiqué avec nous pour expliquer qu'elle avait été induite en erreur au sujet de la couverture.

Analyse: Le fournisseur nous a indiqué qu'il renvoie habituellement les personnes clientes à son site Web pour consulter une carte de couverture. Nous avons examiné les documents remis à la personne cliente. Nous avons constaté que le contrat ne contenait aucune information sur la manière d'accéder aux cartes de couverture du fournisseur.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur avait enfreint la section B1(iv)m.iv du Code, puisqu'il n'avait pas inclus dans le contrat l'information permettant à la personne cliente de trouver les renseignements sur la zone de couverture du fournisseur.

B2 CONTRATS DE SERVICES PRÉPAYÉS

B2 Contrats de services prépayés

- i. Le fournisseur de services doit informer le client des conditions et des frais qui s'appliquent au solde prépayé.*
- ii. Le fournisseur de services doit expliquer au client comment il peut*
 - a. vérifier son solde d'utilisation;*

- b. *communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;*
- c. *porter plainte au sujet du service, y compris comment communiquer avec le CPRST.*
- iii. *Le fournisseur de services doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte prépayée ou dans le contrat écrit.*
- iv. *Si un appareil est fourni dans le cadre d'un contrat de services prépayés, le fournisseur de services doit aussi informer le client de ce qui suit :*
 - a. *s'il y a lieu.*
 - i. *le total des frais de résiliation anticipée;*
 - ii. *le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ou, pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas fixés en dollars, soit le montant minimal par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois ou le pourcentage qui sera utilisé pour déterminer la diminution des frais mensuels de résiliation anticipée;*
 - iii. *la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client; la date peut être présentée comme une limite maximale (c.-à-d. au plus tard le DATE);*
 - iv. *pour les contrats de type balance, où les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais;*
 - b. *le prix de détail de l'appareil (le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services);*
 - c. *le montant payé par le client pour l'appareil;*
 - d. *comment le client peut obtenir des renseignements au sujet du remplacement de l'appareil et de la garantie du fabricant.*
- v. *Le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat et des documents connexes dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées en tout temps au cours de la période d'engagement*

ANNOTATION (SECTION B2): CONTRATS DE SERVICES PRÉPAYÉS

Le Code n'exige pas spécifiquement des fournisseurs de services qu'ils fournissent à leur clientèle utilisatrice de services prépayés un contrat écrit. Cependant, ils doivent fournir toute l'information obligatoire concernant les services sans fil prépayés. Lorsqu'une personne cliente dépose une plainte liée à un service prépayé, nous demandons au fournisseur de démontrer qu'il a informé la personne cliente de toutes les conditions et de tous les frais applicables au solde prépayé. Il est donc recommandé que les fournisseurs remettent une documentation claire expliquant l'ensemble des conditions et des frais liés au service prépayé, afin de pouvoir démontrer leur conformité à la section B2 en cas de plainte.

QUESTION 5: QU'EST-CE QU'UN SERVICE SANS FIL PRÉPAYÉ?

Le Code définit les services prépayés comme des services sans fil achetés exclusivement à l'avance, par exemple les cartes prépayées ou les services « à l'utilisation ».

Dans la [politique réglementaire de télécom 2017-200](#) – Examen du Code sur les services sans fil, aux paragraphes 89 à 93, le CRTC a reconnu l'évolution du marché des services prépayés depuis l'entrée en vigueur initiale du Code. Le CRTC a notamment observé que certains fournisseurs commercialisent des forfaits comme étant prépayés, alors que leur fonctionnement s'apparente

plutôt à celui de services postpayés. Par exemple, certaines offres sont présentées comme prépayées, mais comportent des éléments typiques d'un service postpayé, notamment :

- un service pouvant être facturé en tout ou en partie après l'utilisation;
- la possibilité pour la personne cliente d'engendrer des frais d'utilisation excédentaire, en plus du montant prépayé mensuel.

Dans de telles situations, les fournisseurs doivent respecter les règles applicables aux contrats postpayés énoncées à la section B1.

Il est important que les fournisseurs comprennent ce qui constitue un service sans fil prépayé et qu'ils ne présument pas que les exigences du Code relatives aux services prépayés s'appliquent simplement parce qu'ils facturent les frais à une personne cliente à l'avance. La CPRST a reçu des plaintes de personnes qui, bien que le fournisseur présente son service comme prépayé, ont eu la mauvaise surprise de se voir imposer des frais additionnels facturés après utilisation. Pour cette raison, ces forfaits sont assujettis aux exigences applicables aux services postpayés prévues dans le Code.

Exemple de cas – Éléments manquants dans le contrat et résumé des renseignements essentiels – Violation confirmée des sections B1(iii) et C1(iii)

Faits: La personne cliente a souscrit à des services décrits par le fournisseur comme étant prépayés. Elle a ensuite constaté que le fournisseur refusait de transférer son numéro en raison d'un solde impayé. La personne cliente a contesté ce solde, expliquant qu'elle avait souscrit un service prépayé. N'ayant pas réussi à régler la situation avec son fournisseur, elle a communiqué avec nous.

Analyse : La personne cliente et le fournisseur n'ont pas été en mesure de parvenir à une résolution mutuellement acceptable, et la plainte a été portée à l'étape d'enquête. La CPRST a examiné divers documents afin de déterminer si le fournisseur de services avait raisonnablement rempli ses obligations envers la personne cliente. Après avoir passé en revue les modalités de service du fournisseur, la CPRST a déterminé que, bien que le service ait été commercialisé comme un service prépayé, il présentait les caractéristiques d'un service postpayé. Les modalités de service prévoyaient que la personne cliente pouvait se voir facturer des frais supplémentaires après utilisation, notamment des frais d'interurbain.

Cela a entraîné l'accumulation d'un solde dépassant les fonds prépayés pour le service. Des frais de retard sur ces frais de service mensuels ont également été facturés. Par conséquent, le service décrit comme « prépayé » ressemblait davantage à un service postpayé payé d'avance et devait donc bénéficier des mêmes protections prévues par le Code sur les services sans fil pour les services postpayés, y compris les exigences de divulgation du contrat prévues aux sections B1 et C1 du Code. La CPRST a examiné le contrat de service, qui consistait en un résumé envoyé par courriel. Il ne contenait pas toutes les informations requises au titre de la section B1(iii), ni le résumé des renseignements essentiels requis au titre de la section C.1(i) du Code.

Le CRTC a précisé dans la [Décision de télécom CRTC 2006-28](#), aux paragraphes 86 à 88, que les fournisseurs ne sont pas autorisés à refuser les demandes de transfert dans le but de recouvrer des sommes dues.

Conclusion: La CPRST a confirmé des violations des sections B1(iii) et C1(iii). La CPRST a conclu que la personne cliente avait le droit de transférer son numéro, indépendamment du solde de son compte, ce que le fournisseur a ensuite facilité.

SECTION C – RÉSUMÉ DES RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS

C1 GÉNÉRALITÉS

C1 Généralités

- i. *Le fournisseur de services doit fournir un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il fournit une copie permanente du contrat pour les services postpayés. Ce document résume les éléments les plus importants du contrat pour le client.*
- ii. *Le résumé des renseignements essentiels peut être fourni comme un document indépendant du contrat écrit ou de façon bien visible dans les premières pages du contrat écrit. Dans tous les cas, les renseignements fournis dans ce résumé ne remplacent pas les renseignements identiques ou semblables dans le contrat écrit et ne satisfont pas à l'exigence de fournir ces renseignements dans le contrat écrit.*
- iii. *Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contient tous les renseignements suivants :*
 - a. *une description complète des modalités principales du contrat (voir les dispositions B.1(iii)a) à B.1(iii)e) décrites ci-dessus);*
 - b. *les frais mensuels totaux, y compris les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;*
 - c. *des renseignements sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires;*
 - d. *des renseignements au sujet de la période d'essai, y compris ce qui suit :*
 - i. *la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai standard;*
 - ii. *la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai prolongée aux clients qui s'auto-identifient comme ayant un handicap;*
 - e. *une description des limites imposées relativement aux services achetés sur une base illimitée;*
 - f. *des renseignements sur la manière de porter plainte au sujet des services sans fil du fournisseur de services, y compris comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services et le CPRST;*
 - g. *pour les contrats de type balance, si les frais de résiliation anticipée ne sont pas réduits par un montant fixe chaque mois, un exemple du calcul de ces frais.*
- iv. *Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :*
 - a. *correspond exactement au contenu du contrat;*
 - b. *est clair, concis (pas plus de deux pages), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire.*

- v. *En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du résumé des renseignements essentiels dans un format de rechange à l'intention des personnes handicapées.*

ANNOTATION (SECTION C1): RÉSUMÉ DES RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS

Dans la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271 – Le Code sur les services sans fil](#), le CRTC a reconnu que certains éléments d'un contrat de services sans fil sont une source constante de confusion pour les consommatrices et consommateurs. Le CRTC a donc déterminé que la remise d'un résumé des renseignements essentiels, un document de une à deux pages résumant le contrat, aiderait les personnes clientes à comprendre les éléments fondamentaux de leur contrat. Le CRTC a précisé que ce résumé doit être remis à toutes les personnes clientes en même temps qu'une copie permanente du contrat, soit comme document distinct, soit comme les deux premières pages du contrat.

Dans la politique réglementaire de Télécom 2013-271 – *Le Code sur les services sans fil*, le CRTC a confirmé que le résumé des renseignements essentiels est un résumé indépendant des éléments les plus importants du contrat et que, qu'il soit fourni sous forme de document distinct ou dans les premières pages du contrat écrit, les renseignements fournis dans ce résumé **ne remplacent ni ne satisfont aucune exigence** relative à la fourniture des mêmes renseignements dans le contrat écrit proprement dit.

Exemple de cas – Exigence relative aux coordonnées de la CPRST – Violation confirmée des sections B1(iii) et C1(iii)f

Faits: La personne cliente a expliqué que l'entente écrite ne correspondait pas à ce qui avait été convenu verbalement.

Analyse: Dans le cadre de l'enquête sur la plainte, la CPRST a examiné le contrat de service et le résumé des renseignements essentiels. La section C1(iii)f prévoit que le résumé des renseignements essentiels doit contenir des informations sur la manière de déposer une plainte concernant les services sans fil du fournisseur de services, y compris les coordonnées du service clientèle du fournisseur de services et de la CPRST. Cette information figurait à la **troisième** page de l'entente.

Conclusion: La section C1(iv)b stipule que le résumé des renseignements essentiels ne peut dépasser deux pages, puisqu'il doit constituer un résumé clair et concis des principaux éléments du contrat. Par conséquent, bien que l'information figurait dans l'entente de la personne cliente, la CPRST a conclu qu'elle ne figurait pas dans le RRE. La CPRST a confirmé une violation de la section C1(iii)f.

Exemple de cas – Obligation d'inclure la description de la période d'essai et des limites d'utilisation dans le résumé des renseignements essentiels – Violation confirmée de la section C1(iii)d.i

Faits: La personne cliente a souscrit deux contrats de services sans fil incluant des appareils subventionnés, ce qui signifie que des frais de résiliation anticipée étaient prévus dans le contrat. Insatisfaite de la performance des appareils, elle a tenté de les retourner. Le fournisseur a refusé l'annulation sans pénalité durant la période d'essai,

affirmant que la personne cliente avait dépassé les limites d'utilisation prévues. La CPRST a examiné l'entente de services et le résumé des renseignements essentiels.

Analyse: La section C1(iii)d.i prévoit que le résumé des renseignements essentiels doit inclure des informations sur les limites d'utilisation des services pendant la période d'essai. La durée de la période d'essai était indiquée. Cependant, aucune limite concernant les appels vocaux, les messages textes ou les données n'était mentionnée dans le résumé des renseignements essentiels.

Conclusion: La CPRST a conclu que les informations requises ne figuraient pas dans le résumé des renseignements essentiels. La CPRST a confirmé deux violations de la section C1(iii)d.i. La CPRST a déterminé que la personne cliente avait le droit de retourner ses appareils en ne payant que les frais de service correspondant à la période d'utilisation.

Exemple de cas – Résumé des renseignements essentiels ambigu et difficile à comprendre – Violation confirmée de la section C1(iv)b

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat pour un service sans fil et un appareil. Le contrat indiquait qu'elle disposait d'un forfait de données illimité. Toutefois, le fournisseur l'a informée qu'elle avait plutôt un forfait de 1 Go. La personne cliente a alors communiqué avec nous.

Analyse: Nous avons examiné le résumé des renseignements essentiels que la personne cliente a reçu lors de son abonnement au service. Dans la rubrique des modalités principales du contrat, le résumé des renseignements essentiels indiquait que la personne cliente disposait d'un volume de données mensuel de 1 Go. Cependant, le résumé des renseignements essentiels indiquait aussi qu'elle disposait d'un forfait de données illimité à titre d'option ajoutée. Cette contradiction ne permettait pas de déterminer clairement si la personne cliente avait accepté un forfait de 1 Go ou un forfait de données illimitées. Selon la section C1(iv)b, le résumé des renseignements essentiels doit être clair et facile à comprendre.

Conclusion: Nous avons conclu que le fournisseur avait contrevenu à la section C1(iv)b du Code, puisque le résumé des renseignements essentiels n'était ni clair ni facile à comprendre, et contenait des informations contradictoires. La personne cliente ne pouvait donc pas savoir si son forfait incluait des données illimitées ou seulement 1 Go, puisque le résumé des renseignements essentiels faisait état des deux. Le préambule du Code sur les services sans fil stipule que si le contrat est ambigu, il doit être interprété d'une manière favorable au client. En conséquence, nous avons déterminé que le fournisseur s'était engagé à offrir des données illimitées à la personne cliente.

SECTION D – MODIFICATIONS DES CONTRATS ET DES DOCUMENTS CONNEXES

D1 MODIFICATION DES MODALITÉS PRINCIPALES DU CONTRAT

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

ANNOTATION (SECTION D1(I)): LE FOURNISSEUR DE SERVICES NE DOIT PAS MODIFIER LES MODALITÉS PRINCIPALES D'UN CONTRAT DE SERVICES SANS FIL POSTPAYÉS AU COURS DE LA PÉRIODE D'ENGAGEMENT SANS LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET EXPLICITE DE LA PERSONNE TITULAIRE DU COMPTE OU DE L'UTILISATRICE OU UTILISATEUR AUTORISÉ.

Pendant la période d'engagement, un fournisseur de services ne peut modifier les modalités principales (énumérées à la section B1(iii) a-e) que s'il a obtenu le consentement soit du ou de la titulaire du compte, soit d'une utilisatrice ou d'un utilisateur autorisé. Les définitions du Code sont les suivantes :

- « Titulaire du compte » désigne la personne responsable du paiement en vertu du contrat.
- « Utilisatrice ou utilisateur autorisé » désigne la personne qui a été autorisée par la ou le titulaire du compte à accepter des frais supplémentaires au compte ou à modifier les modalités principales du contrat.

Si un fournisseur de services modifie les modalités principales du contrat pendant la période d'engagement, nous lui demanderons de prouver qu'il a obtenu le consentement éclairé et explicite (c'est-à-dire une adhésion) de la ou du titulaire du compte ou de l'utilisatrice ou l'utilisateur autorisé.

Exemple de cas – Le fournisseur de services a modifié le forfait de services sans fil de la personne cliente (une modalité principale) – Violation confirmée de la section D1(i)

Faits: Une personne cliente a appelé son fournisseur pour modifier son forfait de services vocaux et de messagerie texte postpayés. La personne cliente a clairement indiqué au fournisseur de services qu'elle souhaitait conserver son forfait de 6 Go de données. En réponse, le fournisseur de services lui a confirmé qu'elle conserverait son forfait de données. Cependant, en consultant sa facture suivante, cette personne a remarqué que le fournisseur avait retiré le forfait de 6 Go de données. Après avoir échoué à résoudre le problème avec son fournisseur, elle s'est adressée à la CPRST.

Analyse: Lorsque la CPRST a demandé au fournisseur pourquoi il avait modifié le forfait de données de la personne cliente, celui-ci a expliqué que le nouveau forfait de services vocaux et de messagerie texte était incompatible avec son forfait de données de 6 Go; le fournisseur de services a donc supprimé par erreur ce forfait de 6 Go de son compte. Cependant, le fournisseur de services n'a pas obtenu le consentement éclairé et explicite de la personne cliente avant de procéder à la modification.

Conclusion: Nous avons constaté que le fournisseur de services avait contrevenu à la section D1(i) du Code, car il avait réduit le forfait de données de la personne cliente pendant la période d'engagement sans avoir obtenu son consentement éclairé et explicite. Afin de régler le différend, le fournisseur de services a rétabli l'ancien forfait de la personne et lui a remboursé tous les frais engagés pendant la période où elle avait un forfait avec moins de données.

QUESTION 6: QUELLE EST LA PÉRIODE D'ENGAGEMENT D'UN CONTRAT « DE MOIS EN MOIS » (CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE) ET À QUEL MOMENT UN FOURNISSEUR DE SERVICES PEUT-IL MODIFIER LES MODALITÉS PRINCIPALES D'UN TEL CONTRAT ?

Le Code définit la « période d'engagement » comme « [!]a 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 courant ou le cycle de facturation en cours.** »

(Section soulignée par la CPRST)

Cela signifie que, dans le cas des clientes et des clients titulaires d'un contrat de services postpayés à durée indéterminée, le fournisseur de services ne peut procéder à aucune modification des modalités principales du contrat au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins d'avoir obtenu le consentement éclairé et explicite du ou de la titulaire du compte ou d'une utilisatrice ou un utilisateur autorisé.

Certains fournisseurs de services ont demandé s'ils pouvaient modifier les modalités d'un contrat lors de la prochaine période de facturation s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée (c'est-à-dire s'il est renouvelé de mois en mois). Les fournisseurs peuvent modifier les modalités d'un contrat à durée indéterminée s'ils en informent la personne cliente au moins 30 jours avant la modification; cet avis doit préciser la nature de la modification et sa date d'entrée en vigueur. Dans ces circonstances précises, les fournisseurs ne sont pas tenus d'obtenir le consentement de la personne cliente lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée.

Exemple de cas – Modifications apportées au calcul du solde d'un compte qui ont eu pour effet de modifier une modalité principale – Violation confirmée de la section D1(i)

Faits: Une personne cliente avait conclu un nouveau contrat de deux ans pour des services sans fil postpayés. En recevant sa facture mensuelle, elle a remarqué que le montant de sa remise (le montant de la subvention dont elle avait bénéficié pour son appareil) avait augmenté. Elle a affirmé que le fournisseur de services avait mal calculé le montant figurant sur la facture.

Analyse: Nous avons examiné une copie du contrat et avons constaté que le fournisseur de services avait modifié la méthode de calcul du solde de la facture, telle

qu'elle est définie dans les documents connexes (les modalités de service). Cette situation a eu pour effet de modifier les modalités principales du contrat, puisqu'il y a eu un changement dans le calcul du solde restant de l'appareil et des frais de résiliation anticipée prévus au contrat. Les fournisseurs de services qui envisagent de modifier des contrats ou des documents connexes, de manière à en changer les modalités principales, doivent d'abord obtenir le consentement éclairé et explicite de la cliente ou du client. Le fournisseur de services n'a pas pu démontrer que la personne cliente avait consenti à la modification du calcul du solde de l'appareil.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section D1(i) du Code, car il n'avait pas obtenu le consentement éclairé et explicite de la personne cliente avant de modifier une modalité principale de son contrat, soit la méthode de calcul du solde de l'appareil.

QUESTION 7: QUE SE PASSE-T-IL LORSQUE DES MODIFICATIONS APPORTÉES AUX DOCUMENTS CONNEXES ONT UNE INCIDENCE SUR LES MODALITÉS PRINCIPALES DU CONTRAT? (SECTION D1)

Le Code [définit](#) les « documents connexes » comme des « documents cités dans un contrat qui ont une incidence sur l'utilisation du service du fournisseur de services par le client. »

Le Code prévoit des exigences distinctes pour la modification des modalités principales du contrat et des documents connexes pendant la période d'engagement.

- Modalités principales du contrat – Le fournisseur doit obtenir le consentement éclairé et explicite de la cliente ou du client.
- Documents connexes – Le fournisseur doit informer ses clientes et ses clients au moins 30 jours avant la modification.

Nous avons constaté des situations où un fournisseur de services apporte des modifications à des « documents connexes », lesquelles ont pour effet de modifier les modalités principales du contrat. Par exemple, des modifications aux politiques d'utilisation équitable ou aux politiques de gestion du réseau peuvent avoir une incidence sur la capacité des clientes et des clients à accéder aux services illimités auxquels ils ont consenti.

Certains fournisseurs de services se sont demandé s'ils devaient obtenir le consentement de leurs clientes et clients avant de modifier leurs documents connexes lorsque ces modifications ont pour effet de modifier les modalités principales du contrat.

Si les modifications apportées à un document connexe modifient de fait les modalités principales, le fournisseur de services doit se conformer aux règles énoncées à la section D1 du Code (p. ex. obtenir le consentement éclairé et explicite de la cliente ou du client avant d'apporter ces modifications lorsqu'elles sont effectuées pendant la période d'engagement).

Exemple de cas – Modifications apportées aux documents connexes d'un fournisseur de services (Politique d'utilisation équitable) ayant une incidence sur les modalités principales – Violation confirmée de la section D1(i)

Faits: Une personne cliente a conclu avec son fournisseur un contrat de services sans fil postpayés à durée indéterminée, dont les modalités principales comprenaient des

services vocaux et de données mobiles. Son forfait comprenait une option d'itinérance illimitée aux États-Unis, lui permettant d'appeler, d'envoyer des messages textes et d'utiliser des données partout sur le territoire américain. La personne s'est rendue aux États-Unis. Ce même mois, le fournisseur de services a modifié sa politique d'utilisation équitable relative à l'itinérance illimitée aux États-Unis en imposant des limites aux appels illimités compris dans ce service. La personne cliente nous a fait part de son mécontentement concernant ce changement.

Analyse: Nous avons conclu que, même si le fournisseur de services n'avait pas modifié directement le contrat de la personne cliente, les modifications qu'il a apportées à sa politique d'utilisation équitable avaient indirectement modifié les modalités principales du contrat du client (p. ex. l'option d'appels illimités). Nous avons constaté que le fournisseur de services n'avait pas obtenu le consentement de la personne cliente avant de modifier les modalités, comme il était tenu de le faire (et, dans le cas présent, il n'avait même pas informé la personne cliente de ces modifications).

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section D1(i) du Code, puisqu'il a effectivement modifié une modalité principale sans avoir obtenu le consentement éclairé et explicite de la personne cliente. Une modification directe apportée à un document connexe peut avoir pour effet de modifier indirectement une modalité principale du contrat. Dans une telle situation, les fournisseurs de services sont tenus d'informer les clientes et les clients des modifications et d'obtenir leur consentement explicite et éclairé avant leur mise en œuvre.

D2 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 ou la titulaire du compte au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications.*
- ii. *L'avis doit expliquer la modification et préciser la date d'entrée en vigueur.*

QUESTION 8: QUE SONT LES « AUTRES MODALITÉS DU CONTRAT ET DOCUMENTS CONNEXES »? (SECTION D2)

Comme indiqué précédemment dans le présent guide, la section B1(i)f-m définit les normes minimales applicables à la divulgation des « autres aspects » de l'entente dans la version définitive du contrat. Cependant, cette liste ne couvre pas tous les cas où des modifications aux « autres modalités du contrat et documents connexes » doivent être communiquées à la cliente ou au client. En règle générale, un préavis de 30 jours est requis si le fournisseur de services souhaite modifier toute autre modalité du contrat qui ne constitue pas une modalité principale, ou tout document connexe mentionné dans le contrat et ayant une incidence sur l'utilisation par la personne cliente des services du fournisseur. Cela comprend, sans s'y limiter, les modifications apportées aux promotions ou aux remises figurant au contrat définitif, les modifications apportées à toutes les

modalités de service incluses ou mentionnées dans le contrat définitif, ainsi que les modifications apportées à toutes les politiques mentionnées dans la version définitive du contrat.

Exemple de cas – Absence d’un préavis de 30 jours avant la suppression d’une « autre modalité du contrat » – Violation confirmée de la section D2(i)

Faits: Une personne cliente a expliqué que son fournisseur avait retiré, sans son consentement, la garantie de sa montre intelligente, laquelle constituait une « autre modalité du contrat ».

Analyse: La personne cliente avait acheté une montre intelligente dans le cadre d’un plan de financement sur 24 mois, avait souscrit au service de données pour cette montre et avait choisi un plan de protection pour celle-ci. Le contrat mentionnait le plan de protection de l’appareil comme un service complémentaire offert en option. Le fournisseur de services a retiré le plan de protection de l’appareil sans en avertir la personne cliente, au motif que les montres intelligentes n’étaient pas admissibles à ce plan de protection, puis a remboursé tous les frais facturés à cette personne. Le fournisseur de services avait ajouté ce plan de protection par erreur à la signature du contrat.

Conclusion: Bien que le fournisseur de services ait corrigé son erreur, il était néanmoins tenu d’informer la personne cliente 30 jours avant le retrait du plan de protection de l’appareil. Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section D2(i) du Code, car il n’a pas été en mesure de prouver qu’il avait donné à la personne cliente un préavis de 30 jours avant le retrait du plan de protection de l’appareil.

Exemple de cas – Erreur dans l’avis de modification de prix – Violation confirmée de la section D2(ii)

Faits: La personne cliente a conclu un contrat de services sans fil à durée indéterminée dont le tarif mensuel est de 35 \$. Elle a reçu un avis sur sa facture indiquant que le prix mensuel de son service augmenterait de 3 \$ à compter du mois suivant. Cependant, le prix a plutôt augmenté de 4 \$ le mois suivant.

Analyse: Au cours de l’examen de la plainte, nous avons constaté que le fournisseur n’avait pas décrit avec précision la modification apportée au prix du service. Le principe fondamental du Code est de s’assurer que les clientes et les clients disposent de l’information nécessaire pour prendre des décisions éclairées au sujet de leurs services de télécommunication.

Conclusion: Bien que le fournisseur ait été en droit de modifier le prix et qu’il ait dûment avisé la personne cliente de ce changement, nous avons néanmoins conclu qu’il a contrevenu à la section D2(ii). L’avis n’indiquait pas clairement de combien le forfait allait augmenter. Lorsqu’ils informent leurs clientes et clients des modifications apportées à leur contrat, les fournisseurs de services doivent leur fournir des renseignements exacts concernant ces modifications afin de satisfaire aux obligations prévues à la section D1(ii).

SECTION E – GESTION DE LA FACTURE

E1 AVIS D'ITINÉRANCE INTERNATIONALE

- i. *Lorsqu'un appareil est en itinérance dans un autre pays, le fournisseur de services doit aviser le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil, sans frais. L'avis doit clairement indiquer les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données et informer le client des options disponibles pour l'itinérance et de la manière d'y accéder. Le fournisseur de services doit conserver une copie de l'avis envoyé.*
- ii. *Le titulaire du compte ou l'utilisateur de l'appareil peut choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis.*

ANNOTATION (SECTION E1): QUI DOIT RECEVOIR LES AVIS D'ITINÉRANCE INTERNATIONALE ET QUEL DOIT ÊTRE LE CONTENU DE CES AVIS?

Dans la Politique de réglementation de télécom 2017-200 – *Examen du Code sur les services sans fil*, le CRTC a précisé qu'aux fins de la section E1, l'obligation relative aux Avis d'itinérance internationale exige que l'avis soit adressé à la fois à la ou au titulaire du compte et aux utilisatrices et utilisateurs d'appareils. Cela signifie que si une cliente ou un client détient plus d'une ligne de services sans fil sur son compte, le fournisseur de services doit informer à la fois l'utilisatrice ou l'utilisateur de l'appareil et la ou le titulaire du compte lorsque l'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 dans le pays où l'appareil est en itinérance. Cette section du Code prévoit également que la ou le titulaire du compte ou l'utilisatrice ou l'utilisateur de l'appareil puisse à tout moment choisir de ne plus recevoir ces avis.

Exemple de cas – Titulaire du compte non informé de l'itinérance internationale – Violation confirmée de la section E1(i)

Faits: Une personne cliente disposait de deux lignes sans fil dans le cadre d'un contrat de services postpayés. La personne qui utilisait la deuxième ligne était en déplacement à l'étranger, et à son retour, la personne titulaire du compte a constaté que des frais d'itinérance internationale avaient été facturés sur son compte. La personne cliente a communiqué avec son fournisseur de services au sujet de ces frais, car elle n'avait pas été informée que de tels frais étaient encourus. Son fournisseur de services lui a confirmé que les frais étaient justifiés, c'est pourquoi cette personne a communiqué avec nous.

Analyse: Au cours de notre enquête, nous avons constaté que ces frais d'itinérance avaient été générés lorsque la personne en déplacement à l'étranger avait passé des appels en itinérance. Bien que le fournisseur de services ne soit pas tenu de plafonner les frais d'appels en itinérance internationale, il est tenu d'informer la personne titulaire du compte et l'utilisatrice ou l'utilisateur de l'appareil que ce dernier utilise des services en itinérance internationale et de lui fournir des informations sur les prix applicables pour les appels, les messages textes et les données. Le fournisseur de services a démontré que l'avis avait été fourni à l'utilisatrice ou l'utilisateur de l'appareil, mais pas à la personne titulaire du compte.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section E1(i) en omettant d'informer la personne titulaire du compte que l'appareil

associé à la deuxième ligne était en itinérance. Pour résoudre la plainte, le fournisseur de services a annulé les frais d'itinérance imposés.

Exemple de cas – Un Avis d'itinérance internationale doit être fourni chaque fois qu'un appareil est en itinérance dans un autre pays – Violation confirmée de la section E1(i)

Faits: La personne cliente avait conclu un contrat de services sans fil postpayés et résidait à proximité de la frontière canado-américaine. Cette personne a expliqué que, même si elle avait un forfait offert spécifiquement aux personnes vivant près de la frontière américaine (conçu pour éviter toute itinérance involontaire), son fournisseur lui avait facturé des frais d'itinérance de données aux États-Unis, car son signal cellulaire était capté par une station cellulaire américaine alors qu'elle se trouvait toujours au Canada.

Analyse: Au cours de l'enquête menée par la CPRST sur cette plainte, nous avons établi que : i) le forfait d'itinérance transfrontalière couvrait les frais d'itinérance pour les appels, mais pas les frais d'itinérance pour les messages textes ou les données; ii) la personne cliente a encouru des frais d'itinérance internationale pour les données chaque fois que son appareil était en itinérance aux États-Unis, de manière sporadique sur plusieurs mois; iii) le fournisseur de services a envoyé à la personne cliente des Avis d'itinérance internationale, souvent une semaine avant le cycle de facturation mensuel, mais non en temps réel lorsque l'appareil était en itinérance aux États-Unis.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section E1(i) du Code, car il n'a pas été en mesure de prouver qu'il avait informé la personne cliente que son appareil était en itinérance à l'étranger, ni des tarifs d'itinérance applicables, au moment où l'appareil était en itinérance et où les frais ont été engagés. La CPRST s'attend à ce que chaque fois qu'une cliente ou un client est susceptible d'encourir des frais d'itinérance en entrant dans une zone d'itinérance internationale, il reçoive un nouvel avis conformément à la section E1(i).

ANNOTATION: LES FRAIS ASSOCIÉS À TOUS LES FORFAITS D'ITINÉRANCE DOIVENT ÊTRE PRIS EN COMPTE DANS LE PLAFOND DES FRAIS D'ITINÉRANCE DE DONNÉES DE 100 \$.

Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'itinérance de données à l'étranger lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que la ou le titulaire du compte ou l'utilisatrice ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.

Certains forfaits d'itinérance offerts par des fournisseurs de services permettent aux clientes et aux clients d'utiliser leur forfait canadien de services vocaux, de messagerie texte et de données à un prix quotidien fixe pendant qu'ils sont en voyage, moyennant un supplément forfaitaire journalier. Les fournisseurs de services se sont demandé si ces prix quotidiens fixes étaient pris en compte dans le plafond mensuel des frais d'itinérance de données de 100 \$.

Le plafond des frais d'itinérance de données vise à aider les clientes et les clients à éviter les factures-surprises et à mieux gérer leurs frais d'itinérance. Aux paragraphes 220 à 223 de la [Politique](#)

[réglementaire de télécom 2017-200 – Examen du Code sur les services sans fil](#), le Conseil a élargi les exigences relatives aux plafonds des frais d'itinérance nationale et internationale de données prévues à la section E2 du Code sur les services sans fil afin d'y inclure les forfaits d'itinérance, et non plus seulement les frais d'itinérance nationale et internationale de données facturés selon l'utilisation sur le réseau d'un autre fournisseur.

Le Conseil l'a également confirmé dans une [lettre du secrétaire général datée du 7 octobre 2024](#), dans laquelle il a rappelé aux fournisseurs de services leurs obligations prévues au Code relativement au plafond de 100 \$ pour les frais d'itinérance de données :

*« Le Conseil rappelle à tous les fournisseurs de service que le Code sur les services sans fil a établi un plafond de 100 \$ pour les frais d'itinérance par cycle de facturation mensuelle. Ce plafond comprend tous les montants payés par les clients pour des options d'itinérance à frais quotidiens fixes qui comprennent des données **et des forfaits qui permettent aux consommateurs d'utiliser leur téléphone à l'étranger comme ils le feraient à la maison.** » (c'est nous qui soulignons)*

Exemple de cas – Les frais liés aux forfaits d'itinérance doivent être compris dans le plafond de 100 \$ pour les frais d'itinérance – Violation confirmée de la section E2(i)

Faits: Une personne cliente ayant souscrit des services sans fil postpayés a ajouté un forfait d'itinérance internationale qui lui permettait d'utiliser les services inclus dans son forfait mensuel lors de ses déplacements à l'étranger. Le forfait d'itinérance internationale était offert à un tarif fixe journalier. La personne cliente a constaté qu'on lui avait facturé plus de 100 \$ pour ce forfait. Elle a communiqué avec le fournisseur pour savoir pourquoi les frais d'itinérance internationale n'avaient pas été plafonnés à 100 \$. Le fournisseur a indiqué qu'il plafonnait les frais supplémentaires dès qu'ils dépassaient 300 \$, et que le plafond des frais d'itinérance de données ne s'appliquait pas aux forfaits d'itinérance. La personne cliente a alors communiqué avec nous.

Analyse: Au cours de notre enquête, nous avons confirmé que la politique du fournisseur de services n'était pas conforme au Code, qui exige que les frais des forfaits ajoutés soient pris en compte dans le plafond de 100 \$.

La Politique réglementaire de télécom 2017-200 précise, aux paragraphes 220 à 224, que les frais liés aux forfaits d'itinérance à prix quotidien fixe comprenant des services de données doivent être pris en compte dans le calcul des limites associées aux frais d'itinérance de données. Nous avons donc demandé au fournisseur de services de prouver que cette personne avait expressément consenti à des frais d'itinérance, incluant le forfait d'itinérance à prix quotidien fixe, excédant 100 \$. Le fournisseur n'a pas été en mesure de le faire.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section E2(i), car il n'avait pas inclus les frais liés au forfait de données en itinérance offert en option dans le plafond et n'avait pas non plus suspendu les frais d'itinérance une fois que ceux-ci avaient atteint 100 \$ au cours du cycle de facturation mensuel. Pour remédier à ce manquement, le fournisseur de services a retiré les frais d'itinérance excédant 100 \$.

E2 LIMITE ASSOCIÉE AUX FRAIS D'ITINÉRANCE

- i. *Le fournisseur de services doit suspendre les frais d'itinérance de données au Canada et à l'étranger lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.*
- ii. *Le fournisseur de services doit appliquer cette limite sans frais.*
- iii. *Dans tous les cas, cette limite s'applique au compte, sans égard au nombre d'appareils associés à ce compte.*
- iv. *Tout montant que le client paie en frais d'itinérance de données, que ce soit dans le cadre de **services supplémentaires d'itinérance** (avant utilisation) ou de frais d'utilisation excédentaire (après utilisation), est pris en compte pour la limite*

ANNOTATION: LA LIMITE DES FRAIS D'ITINÉRANCE INTERNATIONALE DE 100 \$ S'APPLIQUE POUR CHAQUE COMPTE, QUEL QUE SOIT LE NOMBRE D'APPAREILS ASSOCIÉS AU COMPTE.

Nous avons reçu des plaintes de clients ayant été facturés un montant supérieur à 100 \$ en frais d'itinérance internationale pour plusieurs lignes d'un même compte. Certains fournisseurs ont répondu qu'ils interprétaient le plafonnement des frais d'itinérance comme étant applicable par ligne téléphonique. Autrement dit, les fournisseurs permettent à chaque ligne d'encourir jusqu'à 100 \$ de frais d'itinérance avant d'appliquer la limite d'utilisation de données à cette ligne, sans tenir compte du montant total facturé au compte.

La Politique réglementaire de télécom 2017-200 a modifié le Code afin de préciser que les plafonds des frais d'itinérance de données doivent s'appliquer à chaque compte. Les frais d'itinérance de données doivent être suspendus lorsqu'ils atteignent 100 \$, sans égard au nombre d'appareils associés à ce compte.

La CPRST confirmera qu'il y a une violation du Code lorsque le plafond des frais d'itinérance de données de 100 \$ a été dépassé sans le consentement explicite de la ou du titulaire du compte ou de l'utilisatrice ou de l'utilisateur autorisé. La CPRST consignera une violation pour chaque cycle de facturation au cours duquel le fournisseur aura facturé au compte un montant supérieur au plafond de 100 \$ fixé pour l'itinérance internationale sans consentement préalable.

QUESTION 9: QUI PEUT AUTORISER LE PAIEMENT DE FRAIS SUPPLÉMENTAIRES AU-DELÀ DES PLAFONDS DE FRAIS D'ITINÉRANCE DE DONNÉES ET D'UTILISATION EXCÉDENTAIRE FIXÉS AUX SECTIONS E2 ET 3 DU CODE?

Seuls la ou le titulaire du compte ou les utilisateurs autorisés peuvent accepter des frais supplémentaires en cas de dépassement des limites d'utilisation de données, ou accepter un nouveau service ou un nouvel appareil tel que décrit aux sections E2 à E4. Lorsque le modèle d'autorisation d'un fournisseur prévoit plusieurs niveaux d'utilisateurs autorisés, seuls ceux ayant obtenu l'autorisation de la ou du titulaire du compte pour consentir à des frais supplémentaires sont visés par la présente annotation. Les utilisatrices et utilisateurs n'ayant pas reçu l'autorisation de la ou du titulaire du compte ne peuvent pas accepter de payer des frais supplémentaires. Lorsqu'elle examine des plaintes concernant les frais d'itinérance et d'utilisation excédentaire de données,

la CPRST vérifiera si la ou le titulaire du compte ou l'utilisatrice ou l'utilisateur autorisé a accepté de payer les frais dépassant les limites fixées.

Exemple de cas – Absence d'une limite d'utilisation de données – Violation confirmée de la section E2(i)

Faits: Une personne cliente ayant conclu avec son fournisseur un contrat de services sans fil postpayés a expliqué que son fournisseur avait facturé à son compte un tarif fixe journalier dans le cadre d'un forfait d'itinérance alors que les utilisateurs de deux de ses lignes se trouvaient à l'étranger pendant trois mois. Cette personne admet avoir souscrit des forfaits d'itinérance, mais elle conteste le montant facturé.

Analyse: Au cours de notre enquête, nous avons constaté que le fournisseur de services avait facturé un montant total de 1 094 \$ pour les forfaits d'itinérance associés aux deux lignes au cours de cette période de trois mois. Nous avons demandé au fournisseur de services de prouver que cette personne avait expressément consenti à payer des frais d'itinérance, incluant le forfait d'itinérance à prix quotidien fixe, excédant 100 \$, pour chaque mois facturé. Le fournisseur de services n'a pas été en mesure de le faire.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section E2(i) en omettant de plafonner les frais d'itinérance de données, comme l'exige le Code sur les services sans fil. Pour résoudre la plainte, le fournisseur de services a remboursé les frais d'itinérance excédant 100 \$ pour chaque mois de facturation.

E3 LIMITE ASSOCIÉE AUX FRAIS D'UTILISATION EXCÉDENTAIRE DE DONNÉES

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

ANNOTATION: LA LIMITE DES FRAIS D'UTILISATION EXCÉDENTAIRE DE DONNÉES DE 50 \$ S'APPLIQUE POUR CHAQUE COMPTE, SANS ÉGARD AU NOMBRE D'APPAREILS ASSOCIÉS À CE COMPTE.

Nous recevons des plaintes selon lesquelles des clientes et des clients se voient facturer plus de 50 \$ de frais d'utilisation excédentaire de données en raison de dépassements sur plusieurs lignes d'un même compte. Certains fournisseurs ont répondu qu'ils interprétaient le plafonnement des frais d'itinérance comme étant applicable par ligne téléphonique, autrement dit, les fournisseurs peuvent facturer des frais d'utilisation excédentaire pouvant aller jusqu'à 50 \$ par ligne du compte, sans tenir compte du montant total facturé au compte.

La Politique réglementaire de télécom 2017-200 a modifié le Code afin de préciser que les plafonds des frais d'utilisation excédentaire de données doivent s'appliquer à chaque compte. Les frais d'utilisation excédentaire de données doivent être suspendus lorsqu'ils atteignent 50 \$, sans égard au nombre d'appareils associés à ce compte.

La CPRST confirmera qu'il y a une violation du Code lorsque le plafond aura été dépassé sans que la ou le titulaire du compte ou l'utilisatrice ou l'utilisateur autorisé ait consenti explicitement à de tels frais d'utilisation excédentaire. Si les frais facturés pour plusieurs lignes sont supérieurs à 50 \$, la CPRST considérera qu'il s'agit d'une seule violation par compte facturé au-delà de la limite établie par cycle de facturation.

ANNOTATION: LES FRAIS D'UTILISATION EXCÉDENTAIRE DE DONNÉES PRIS EN COMPTE DANS LA LIMITE D'UTILISATION DE DONNÉES DE 50 \$

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 la ou le titulaire du compte ou l'utilisatrice ou l'utilisateur autorisé n'accepte explicitement de payer des frais supplémentaires. Certains fournisseurs ont demandé quels types de données sont pris en compte dans le calcul de la limite d'utilisation de données.

1. SERVICE SUPPLÉMENTAIRE DE DONNÉES

Le service supplémentaire de données permet d'ajouter un ensemble de données supplémentaires au forfait lors d'un seul cycle de facturation, sans engagement au-delà de cette période et sans modifier le forfait même.

Le CRTC a précisé, au paragraphe 259 de la décision du CRTC 2017-200 *Examen du Code sur les services sans fil*, que le prix des services supplémentaires de données doit être inclus dans le calcul de la limite de 50 \$ associée aux frais d'utilisation excédentaire de données. Le fait pour une cliente ou un client de consentir au service supplémentaire de données ne signifie pas qu'il consent à être facturé des frais supérieurs à 50 \$.

2. FORFAITS FLEXIBLES

Certains fournisseurs de services proposent à leurs clientes et clients des forfaits de données où le prix dépend de la quantité de données utilisées, selon un système à paliers. Le Code sur les services sans fil désigne ces services sous le nom de « forfaits flexibles » et les définit comme un « forfait qui utilise une approche par niveaux pour l'achat et l'utilisation de données ». Ces forfaits comprennent généralement un tarif mensuel minimal et un ensemble de frais fixes supplémentaires que doit payer le client en fonction de la quantité de données utilisées.

Dans la décision 2017-200 *Examen du Code sur les services sans fil*, le CRTC a précisé, au paragraphe 256, que la limite de 50 \$ de frais d'utilisation excédentaire s'applique aux forfaits flexibles comme suit :

1. La personne cliente commence à encourir des frais d'utilisation excédentaire de données après que le premier palier de données a été dépassé.
2. Le fournisseur de services doit suspendre le service de données de la cliente ou du client lorsque celui-ci atteint des frais d'utilisation excédentaire de données de 50 \$, à moins que la ou le titulaire du compte ou l'utilisatrice ou l'utilisateur autorisé accepte explicitement de payer des frais supplémentaires.

Par exemple, dans le forfait présenté ci-dessous, l'offre de base comprend 1 Go de données. En cas d'utilisation excédentaire, le fournisseur applique un système de tarification à plusieurs paliers, comme suit :

1 Go de données (compris dans le forfait mensuel)
+75 \$ jusqu'à 5 Go
+90 \$ jusqu'à 10 Go
+105 \$ jusqu'à 20 Go
+125 \$ jusqu'à 50 Go
+160 \$ jusqu'à 100 Go

Dans ce scénario, dès lors que la personne cliente a dépassé le volume de données de 1 Go compris dans son forfait mensuel, des frais d'utilisation excédentaire commencent à lui être facturés, lesquels doivent être plafonnés à 50 \$ par le fournisseur. Puisque le coût du palier de données suivant excède le plafond de 50 \$, le fournisseur doit obtenir le consentement de la personne client avant de lui facturer 75 \$ pour ce palier.

E4 SERVICES SANS FIL NON SOLLICITÉS

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

Exemple de cas – La personne cliente n'a pas donné son consentement explicite d'engager des frais liés à un remplacement anticipé du matériel – Violation confirmée de la section E4(i)

Faits: Une personne cliente disposait de deux appareils mobiles dans le cadre d'un contrat de services postpayés. Cette personne a éprouvé des difficultés avec son téléphone et a demandé à son fournisseur de remplacer la carte SIM (Subscriber Identity Module) de l'un de ses téléphones, ainsi que de remplacer son deuxième appareil, le tout en vertu de la garantie. Sur sa facture suivante, elle a remarqué qu'on lui avait facturé environ 1 000 \$ pour deux remplacements du matériel. Elle soutient que le fournisseur n'aurait pas dû lui facturer ces remplacements, car elle ne les a pas autorisés. Au contraire, elle voulait simplement faire réparer ses téléphones.

Analyse: Nous avons demandé au fournisseur de services d'expliquer pourquoi il lui avait facturé deux remplacements du matériel. Le fournisseur de services n'a pas pu

démontrer que la personne avait « explicitement consenti » à des remplacements anticipés du matériel. Il a plutôt admis avoir commis une erreur.

Conclusion: Nous avons confirmé deux violations de la section E4(i) du Code, car le fournisseur de services avait facturé deux remplacements anticipés du matériel que la personne n'avait pas autorisés. Pour régler le différend, le fournisseur de services a proposé de rembourser les frais de remplacement du matériel qu'il avait facturés. La personne cliente a accepté ce règlement.

E5 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.*

ANNOTATION: QUE SONT LES SERVICES MOBILES À SUPPLÉMENT?

Les services mobiles à supplément sont des services à valeur ajoutée, pour la messagerie texte ou les appels vocaux, facturés à un tarif supérieur à celui du forfait mensuel habituel, généralement à l'unité (par message texte ou par appel). Ces services sont accessibles au moyen de numéros de téléphone standards ou de codes abrégés (généralement des numéros à cinq chiffres auxquels les clients peuvent envoyer des messages textes afin d'accéder aux services mobiles à supplément). À titre d'exemples courants, on retrouve notamment les blagues, les horoscopes, les services de clavardage, les mises à jour sportives et météorologiques, les jeux-questionnaires ainsi que les concours.

Le CRTC souligne, dans la [Politique réglementaire relative au Code sur les services sans fil](#), aux paragraphes 147 à 149, que les frais liés aux services mobiles à supplément sont une source de plaintes, car les clientes et les clients ne comprennent pas comment fonctionnent ces services et ne savent pas comment s'en désabonner. Il n'y a pas de plafond pour les frais de services mobiles à supplément, ce qui peut entraîner des factures-surprises pour les clientes et les clients.

Si une cliente ou un client se renseigne sur les frais de services mobiles à supplément, le fournisseur de services doit également lui expliquer comment se désabonner de ces services. Le non-respect de cette obligation constituerait une violation de la section E.

SECTION F - QUESTIONS RELATIVES AUX APPAREILS MOBILES

F1 DÉVERROUILLAGE

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

ANNOTATION: LES APPAREILS DOIVENT ÊTRE REMIS AUX CLIENTES ET AUX CLIENTS DÉVERROUILLÉS AU MOMENT DE LA VENTE OU AVANT CELLE-CI. DANS L'ÉVENTUALITÉ OÙ UN APPAREIL SERAIT VERROUILLÉ APRÈS LA VENTE, LE FOURNISSEUR EST DANS L'OBLIGATION DE PROCÉDER À SON DÉVERROUILLAGE SUR DEMANDE DE LA PERSONNE CLIENTE.

Dans la Politique réglementaire de télécom 2017-200, le CRTC a modifié le Code sur les services sans fil afin d'exiger que les appareils sans fil soient **fournis** à leur clientèle déjà déverrouillés. Le CRTC a réitéré cette exigence en précisant que tout appareil fourni par un fournisseur dans le but d'offrir des services sans fil doit être déverrouillé au moment de la vente ou avant celle-ci¹.

Par conséquent, la CPRST s'attend à ce que les fournisseurs remettent aux clients des appareils déverrouillés, y compris les montres intelligentes et les tablettes capables de recevoir des services sans fil, qu'ils soient fournis en magasin ou envoyés par la poste.

Cette mesure présente un avantage pour les clients, car le déverrouillage facilite la gestion de l'appareil, notamment les frais liés aux déplacements et à l'itinérance, et réduit les obstacles au changement de fournisseur.

Des clientes et clients ont déposé une plainte auprès de la CPRST, expliquant que leurs appareils, initialement vendus déverrouillés, ont par la suite été verrouillés au réseau d'un fournisseur. Dans certains cas, nous avons constaté que certains fournisseurs ne procédaient pas au déverrouillage de ces appareils dans un délai raisonnable après en avoir reçu la demande de leurs clients. La CPRST s'attend à ce que les fournisseurs donnent à leur clientèle un moyen de déverrouiller les appareils associés à un contrat de service, si ceux-ci sont ou deviennent verrouillés. Cette attente est assujettie aux limites présentées à la section suivante.

Exemple de cas – L'appareil n'était pas déverrouillé au moment de la vente – Violation confirmée de la section F1(i)

Faits: Une personne cliente de services postpayés en déplacement à l'étranger a expliqué à son fournisseur qu'une carte SIM locale ne fonctionnait pas avec son appareil. Les tentatives de déverrouillage effectuées au cours du voyage ont échoué. Cette personne a ainsi dû payer des frais d'itinérance que le fournisseur a refusé de rembourser. Insatisfaite, elle a déposé une plainte auprès de la CPRST.

Analyse: La CPRST a déterminé que l'appareil était verrouillé au moment de la vente et que le fournisseur ne l'a déverrouillé que onze mois après la date de vente. Le fournisseur a confirmé qu'une erreur s'était produite lors du déverrouillage au moment de la vente.

Dans la [Politique réglementaire relative à l'Examen du Code sur les services sans fil](#), le CRTC a indiqué ce qui suit au paragraphe 299 : « Un client muni d'un téléphone déverrouillé qui se rend à l'étranger peut choisir de remplacer la carte SIM dans son téléphone pour obtenir des services d'itinérance dans d'autres pays sans avoir à

¹ Lettre du Secrétaire général du CRTC adressée à Philippe Gauvin <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2025/lt251128.htm> et lettre du personnel du CRTC adressée à Stephen Schmidt <https://crtc.gc.ca/fra/archive/2025/lt251209.htm>

communiquer à l'avance avec son fournisseur et a donc davantage d'options pour gérer sa facture, ce qui réduit les risques de factures-surprises.

La CPRST exige que les appareils soient déverrouillés au moment de la vente ou avant.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur avait contrevenu à la section F1(i) du Code sur les services sans fil, car l'appareil mobile vendu à la personne cliente était verrouillé au réseau mobile du fournisseur.

L'enquête de la CPRST a permis de déterminer que cette personne n'avait pas pu bénéficier des options d'itinérance locale prévues par le Code et a exigé que le fournisseur rembourse les frais d'itinérance qui lui avaient été facturés pendant son séjour à l'étranger.

QUESTION 10: UN FOURNISSEUR DE SERVICES PEUT-IL REFUSER DE DÉVERROUILLER UN APPAREIL?

Dans la [décision de télécom 2019-169](#) – *Demande de clarification des règles sur le déverrouillage d'appareils*, le CRTC a précisé que les fournisseurs de services sont tenus de déverrouiller l'appareil des clients de services sans fil existants. Cependant, les fournisseurs n'ont pas l'obligation de déverrouiller un appareil pour une personne ou une petite entreprise qui n'est pas cliente ou ne l'a jamais été. Ils n'ont pas non plus l'obligation de déverrouiller les appareils des clients actuels qui ont acheté un appareil verrouillé auprès de tiers ou d'autres fournisseurs de services sans fil.

Plus précisément, le CRTC précise ce qui suit :

*37. Par conséquent, le Conseil détermine que les règles sur le déverrouillage d'appareils, lues dans leur contexte approprié, qui inclut la Loi, l'ensemble du Code sur les services sans fil et la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil, obligent les fournisseurs à déverrouiller, **sur demande et sans frais, uniquement les appareils visés par un contrat en cours avec ce fournisseurs (peu importe le type de contrat – ce qui comprend les contrats à durée déterminée, à durée indéterminée ou de services prépayés)**. [Caractères gras ajoutés par la CPRST pour mise en évidence.]*

Le CRTC a également mentionné que de nombreux fournisseurs choisissent de déverrouiller les appareils de leurs anciens clients, bien qu'aucune obligation ne soit prévue à cet effet dans le Code sur les services sans fil.

La CPRST estime que l'obligation de déverrouiller un appareil est subordonnée à l'existence d'un contrat de service liant cet appareil au fournisseur. Le fournisseur est tenu de déverrouiller l'appareil de la personne cliente jusqu'à ce que celui-ci mette fin à son contrat. Si cette personne ne détient pas de compte actif auprès du fournisseur au moment de la demande, ce dernier n'est pas tenu de déverrouiller l'appareil aux termes du Code sur les services sans fil.

Exemple de cas – L'appareil n'était pas déverrouillé lors de la vente et n'a pas été déverrouillé sur demande – Violation confirmée de la section F1(i)

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat de services sans fil postpayés pour une durée de deux ans. À l'échéance du contrat, la personne cliente a demandé au fournisseur de déverrouiller l'appareil afin de changer de fournisseur et de continuer

à utiliser son appareil sur le réseau de son nouveau fournisseur. À plusieurs reprises, elle a tenté de faire déverrouiller l'appareil, mais sans succès. Elle s'est donc adressée à la CPRST. Après le dépôt de la plainte auprès de la CPRST, le fournisseur a remis à cette personne un code pour déverrouiller l'appareil. Toutefois, comme plusieurs semaines s'étaient écoulées depuis la demande initiale de code de déverrouillage, la personne cliente demeurait insatisfaite du délai de traitement par le fournisseur, lequel l'a empêchée d'utiliser son appareil avec un autre fournisseur lors de ses déplacements à l'étranger, conformément à son intention. En conséquence, la personne cliente a demandé à la CPRST de procéder à une enquête.

Analyse: Au cours de notre enquête, nous avons découvert que le fournisseur avait vendu un appareil verrouillé à la personne et n'avait pas donné suite à sa demande de déverrouillage.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur avait contrevenu à la section F1(i), car les appareils fournis aux clientes et aux clients doivent être déverrouillés.

Par ailleurs, lorsqu'un appareil est verrouillé au réseau du fournisseur, celui-ci doit fournir gratuitement les moyens de le déverrouiller si la personne en fait la demande. Même si, dans ce cas précis, le fournisseur a finalement déverrouillé l'appareil, cela n'est survenu qu'après plusieurs demandes et le dépôt d'une plainte auprès de la CPRST. La CPRST estime que cela ne constitue pas un déverrouillage « sur demande », étant donné que le code n'a pas été fourni dans un délai raisonnable.

QUESTION 11: UN FOURNISSEUR PEUT-IL OBLIGER UNE CLIENTE OU UN CLIENT À PAYER UN SOLDE IMPAYÉ AVANT DE DÉVERROUILLER SON APPAREIL?

La CPRST a reçu des plaintes de clients alléguant que des fournisseurs ont refusé de déverrouiller leur appareil en raison d'un solde impayé. Certains fournisseurs affirment qu'ils ne fournissent un code de déverrouillage que lorsque le compte est en règle.

Dans la [Politique réglementaire de télécom 2017-200 – Examen du Code sur les services sans fil](#) et la [décision de télécom 2019-169 – Demande de clarification des règles sur le déverrouillage d'appareils](#), le CRTC a confirmé que les appareils verrouillés ne doivent **pas** servir de mécanisme de perception des paiements pour les fournisseurs. De plus, le Code sur les services sans fil ne prévoit aucune exception à l'obligation de déverrouiller l'appareil, ou de fournir, sur demande, les moyens de le déverrouiller. Si le fournisseur de services n'est pas en mesure de prouver qu'il a déverrouillé l'appareil ou fourni les moyens de le déverrouiller sur demande, nous considérerons alors qu'il a contrevenu à cette disposition du Code, même si le compte présente un solde impayé.

Exemple de cas – Un fournisseur de services a refusé de déverrouiller un appareil en raison d'un solde impayé – Violation confirmée de la section F1(ii)

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat de services sans fil postpayés pour une durée de deux ans. Au cours de la période d'engagement, cette personne a communiqué avec son fournisseur pour lui demander de déverrouiller son appareil. Elle a été informée qu'elle avait un solde impayé et que le fournisseur de services ne

lui fournirait pas les moyens de déverrouiller l'appareil tant que ce solde ne serait pas acquitté en totalité. Elle a donc communiqué avec nous.

Enquête: Durant l'enquête, le fournisseur a indiqué à la CPRST qu'il n'avait pas fourni les moyens de déverrouiller l'appareil, car sa politique interne exigeait que les clients règlent l'intégralité de leur facture avant tout déverrouillage.

Conclusion: Le Code sur les services sans fil ne prévoit aucune exception à l'obligation de déverrouiller un appareil ou de fournir les moyens de le déverrouiller, sur demande et sans frais. Nous avons confirmé que le fournisseur avait contrevenu à la section F1(ii) puisqu'il n'a pas déverrouillé l'appareil sur demande. Les fournisseurs doivent s'assurer que leurs politiques internes respectent les exigences du Code sur les services sans fil.

Dans le cadre du règlement de la plainte, le fournisseur a offert à la personne cliente de déverrouiller l'appareil sans exiger le paiement du solde impayé avant le déverrouillage.

F2 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.*

ANNOTATION: LES FOURNISSEURS DE SERVICES NE SONT PAS TENUS D'INFORMER LES CLIENTS DE L'EXISTENCE ET DE LA DURÉE DE LA GARANTIE QU'ILS OFFRENT SUR LES APPAREILS D'OCCASION

Des clientes et clients ayant acheté des appareils d'occasion auprès d'un fournisseur de services ont déposé des plaintes, indiquant que l'information relative à la garantie du fournisseur n'avait pas été divulguée dans leur contrat. Ils ont indiqué que soit la garantie du fournisseur n'était pas mentionnée dans le contrat, soit ils avaient souscrit une assurance complémentaire sans savoir que leur appareil était déjà protégé par la garantie du fournisseur.

Bien que la CPRST estime que la pratique la plus favorable aux consommateurs et consommatrices consiste à mentionner dans le contrat toute garantie relative à l'appareil d'une cliente ou d'un client, le libellé du Code stipule clairement que **seule la garantie du fabricant de l'appareil** doit être mentionnée avant de proposer une garantie supplémentaire ou une couverture d'assurance. Cette obligation ne s'applique pas lorsque la garantie de l'appareil est offerte par le fournisseur de services.

F3 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 :*

- c. *tous les frais engagés avant que le fournisseur de services soit informé de la perte ou du vol de l'appareil;*
- d. *soit le montant des frais mensuels minimaux (et les taxes), si le client conserve son contrat, soit les frais de résiliation anticipée, si le client choisit de résilier le contrat.*
- ii. *Si le client avise le fournisseur de services que son appareil a été retrouvé ou remplacé et demande que son service soit rétabli, le fournisseur de services doit rétablir le service sans frais.*

F4 RÉPARATIONS

- i. *Le fournisseur de services doit suspendre les frais du service sans fil au cours des réparations de l'appareil, sur demande, si toutes les conditions suivantes s'appliquent :*
 - a. *le fournisseur de services a fourni l'appareil dans le cadre d'un contrat et le client remet l'appareil au fournisseur de services aux fins de réparation;*
 - b. *l'appareil est couvert par une garantie du fabricant ou du fournisseur de services;*
 - c. *le fournisseur de services n'a pas fourni un appareil de remplacement sans frais au cours de la réparation;*
 - d. *le client aurait à payer des frais de résiliation anticipée s'il annulait ses services sans fil.*

Exemple de cas – Un fournisseur de services a proposé à une personne cliente un appareil de remplacement pendant une réparation et n'a pas suspendu les frais de service pendant la réparation de l'appareil – Absence de violation de F4(i)(a)

Faits: Une personne cliente s'est présentée dans un magasin du fournisseur afin de faire réparer son appareil couvert par la garantie du fabricant. Cette personne a déposé une plainte, soutenant que le fournisseur avait continué de facturer les frais de service habituels pendant la période de réparation de 11 jours.

Enquête: Au cours de l'enquête, nous avons constaté que les frais de service n'avaient pas été suspendus pendant la réparation et qu'un appareil de remplacement avait été offert gratuitement à la personne cliente pendant cette période. L'enquête a révélé que le point de vente ayant pris l'appareil en réparation ne disposait d'aucun téléphone de prêt, mais avait conseillé à la personne cliente de se rendre dans un autre point de vente pour en obtenir un. Plutôt que d'obtenir l'appareil de remplacement proposé par le fournisseur, la personne cliente a utilisé un autre appareil personnel, y a inséré sa carte SIM et a poursuivi l'utilisation du service, ce qui a généré des frais pour les appels et les données. Nous avons également confirmé, d'après les notes au dossier, que le fournisseur avait accepté la demande de la personne cliente visant à faire annuler les frais de service pour la période durant laquelle son appareil était en réparation et était donc inutilisable.

Conclusion: Nous avons conclu qu'il n'y avait **pas eu violation** de la section F4(i) du Code, car **l'ensemble** des conditions énoncées à la section F4(i) (a-d), exigeant la suspension des frais de service sans fil pendant la réparation, n'étaient pas remplies. Plus précisément, le fournisseur ne s'est pas soustrait à son obligation de fournir à la personne cliente un appareil de remplacement gratuitement durant la réparation. Le fournisseur de services a offert un appareil de remplacement, mais la personne

cliente l'a refusé. Par conséquent, cette personne n'avait pas droit à la suspension des frais de service pendant la période de réparation.

SECTION G – RÉSILIATION ET PROLONGATION DU CONTRAT

G1 FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE – GÉNÉRALITÉS

- i. *Si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services ne doit pas facturer au client de frais ou de pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Ces frais sont calculés comme indiqué aux sections G.2 et G.3 ci-dessous.*
- ii. *Lorsqu'on calcule la durée restante d'un contrat pour déterminer les frais de résiliation anticipée, un mois partiellement écoulé au moment de l'annulation du service est considéré comme un mois complètement écoulé.*

G2 FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE – APPAREIL SUBVENTIONNÉ

- i. *Lorsque le fournisseur de services fournit un appareil subventionné dans le cadre d'un contrat :*
 - a. *pour les **contrats à durée déterminée** : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la **subvention de l'appareil**.*
 - i. *Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente au moindre entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat.*
 - ii. *Pour les contrats de type balance, les frais de résiliation anticipée doivent être réduits soit par un montant minimal ou un pourcentage chaque mois pendant la durée du contrat de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente au moindre entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat.*
 - b. *pour les **contrats à durée indéterminée** : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil.*
 - i. *Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits par un montant égal chaque mois au cours d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.*
 - ii. *Pour les contrats de type balance, les frais de résiliation anticipée doivent être réduits soit par un montant minimal ou un pourcentage chaque mois d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.*
- ii. *Lors du calcul des frais de résiliation anticipée :*
 - a. *la valeur de la subvention de l'appareil correspond au prix de détail de l'appareil moins le montant payé par le client pour l'appareil lorsqu'il a conclu le contrat;*
 - b. *le prix de détail de l'appareil est le moindre entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services..*

G3 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 (SECTION G1): QUELS FRAIS SONT CONSIDÉRÉS COMME DES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE ET LESQUELS NE LE SONT PAS?

La section G1 du Code établit les frais précis qu'un fournisseur peut facturer si une cliente ou un client résilie son contrat de service avant la fin de la période d'engagement. Un fournisseur **peut seulement imposer les frais de résiliation anticipée** prévus aux sections G2 et G3 du Code pour récupérer la valeur résiduelle de la subvention de l'appareil, ou un montant maximal s'il n'y avait aucun appareil subventionné. Pour plus de détails, consulter les annotations des sections G2 et G3 ci-dessous.

La CPRST a constaté que divers programmes proposés par des fournisseurs de services prévoient des frais – notamment des frais de remplacement anticipé ou des frais de non-retour de l'appareil – si la personne cliente résilie son contrat avant la fin de la période d'engagement.

Au paragraphe 21 de [la décision de télécom 2015-212](#), le CRTC a confirmé que ces programmes de remplacement anticipé d'appareils ne constituent pas des frais de résiliation anticipée et sont conformes aux règles du Code relatives à la résiliation et à la prolongation du contrat.

En s'acquittant des frais de remplacement anticipé de son appareil, la personne cliente paie pour les services proposés dans le cadre du programme de remplacement anticipé et plus particulièrement « 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 a indiqué que les frais liés au programme de remplacement anticipé de l'appareil s'appliquent indépendamment du mécanisme et du calcul des frais de résiliation anticipée parce qu'ils ne sont pas associés à la subvention de l'appareil, et qu'ils sont facultatifs.

De même, les frais facturés pour le non-retour d'un appareil visé par une entente avec option de retour sont facultatifs et ne sont pas des frais de résiliation anticipée au sens du Code.

Exemple de cas – Un fournisseur de services a imposé des frais autres que des frais de résiliation anticipée – Violation confirmée de la section G1(i)

Faits: Une personne cliente a communiqué avec nous pour signaler que son fournisseur lui avait facturé des frais supplémentaires lorsqu'elle avait demandé l'annulation de son service sans fil.

Analyse: Le fournisseur de services a résilié le contrat de services sans fil de la personne à sa demande et lui a facturé des frais de 75 \$ pour le traitement de la résiliation. Au cours de notre enquête, nous avons rappelé au fournisseur de services que lorsqu'une personne résilie un contrat avant la fin de la période d'engagement, seuls les frais de résiliation anticipée calculés selon les modalités prévues aux sections G2 ou G3 du Code sont permis.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur avait contrevenu à la section G1(i), puisque les frais de 75 \$ facturés à la personne cliente pour le traitement de la résiliation ne

constituaient pas des frais de résiliation anticipée calculés selon les modalités prévues aux sections G2 ou G3 du Code.

ANNOTATION (SECTION G2): COMMENT LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE SONT-ILS CALCULÉS LORSQUE L'APPAREIL EST SUBVENTIONNÉ?

La section G2 présente la formule permettant de calculer les frais de résiliation anticipée lorsqu'un appareil subventionné figure au contrat. Par exemple, une cliente ou un client accepte de financer le coût de l'appareil sur 24 mois et souscrit des services sans fil dans le cadre d'un contrat de 24 mois, ou obtient un appareil à un coût initial réduit, et le montant de la subvention pour l'appareil est ajouté à son solde.

Calcul des frais de résiliation anticipée avec un appareil subventionné :

Étape 1 : Calculer le montant de la subvention de l'appareil

Subvention sur l'appareil = prix de vente* de l'appareil moins le montant payé d'avance pour l'appareil

*(*Le prix de détail correspond au montant le plus bas entre le PDSF et le prix établi dans le contrat par le fournisseur de services.)*

Par exemple : Si le prix de détail de l'appareil est de 1 200 \$ et que la personne a versé un acompte de 400 \$, la subvention pour l'appareil s'élève à 800 \$ (1 200 \$ – 400 \$).

Étape 2 : Réduire la subvention en fonction du nombre de mois écoulés* depuis le début du contrat.

Le montant de la subvention doit diminuer chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période du contrat

*(*Conformément à la section G1(ii), un mois partiellement écoulé au moment de la résiliation du service est considéré comme un mois complètement écoulé lors du calcul des frais de résiliation anticipée. Cela signifie que le fournisseur de services ne doit pas inclure le mois en cours dans le nombre de mois restants au contrat lorsqu'il calcule les frais de résiliation anticipée.*

Par exemple : Si la durée du contrat est de 24 mois, le montant mensuel de la subvention s'élève à 33,33 \$ (800 \$/24). Diminution de la subvention pour les 10 mois écoulés = 333,33 \$ (33,33 \$ × 10 mois)

Résultat : Les frais de résiliation anticipée correspondent au montant du solde impayé de la subvention sur l'appareil au moment de la résiliation.

Par exemple : Si une personne résilie son contrat de 24 mois avec subvention de 800,00 \$ pour l'appareil, au cours du 10^e mois, les frais de résiliation autorisés par le Code s'élèveraient à 466,67 \$ (800 \$ – 333,33 \$).

Exemple de cas – Le fournisseur a mal calculé les frais de résiliation facturés à la personne cliente, en omettant de tenir compte de la portion du mois déjà écoulée au moment de la résiliation – Violation confirmée de la section G.1(i)

Faits: Une personne cliente a déposé une plainte, car elle contestait le montant des frais de résiliation anticipée que son fournisseur lui avait facturés après avoir résilié son contrat de 24 mois avant son échéance.

Analyse: Au cours de l'examen de la plainte, nous avons vérifié le contrat de la personne et constaté que les frais de résiliation anticipée avaient été calculés incorrectement. Nous avons vérifié que, le jour où la personne a résilié son contrat, 7 mois et 2 jours s'étaient écoulés depuis la date de début du contrat. Toutefois, le calcul des frais de résiliation anticipée avait été effectué en se basant sur une durée restante de 17 mois du contrat. Le fournisseur aurait dû, au contraire, tenir compte des deux jours déjà écoulés du mois en cours au moment de la résiliation et calculer les frais de résiliation anticipée en se basant sur huit mois écoulés du contrat, et ainsi seize mois restants.

Conclusion: Le fournisseur de services a contrevenu à la section G1(i) du Code, car il n'a pas calculé les frais de résiliation anticipée conformément à l'obligation du Code sur les services sans fil, qui exige de considérer tout mois de service partiellement écoulé comme entièrement écoulé. Pour résoudre la plainte, le fournisseur de services a proposé d'accorder à la personne un crédit équivalent à un mois de services.

QUESTION 12: COMMENT LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE SONT-ILS CALCULÉS LORSQUE LA SUBVENTION DE L'APPAREIL EST OFFERTE SOUS FORME DE CONTRAT DE TYPE « BALANCE »?

La [politique réglementaire de télécom 2017-200](#) – *Examen du Code sur les services sans fil* a intégré les précisions énoncées dans la [Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586](#) dans les sections B et C du Code concernant les contrats de type « balance » et les contrats à durée indéterminée. Les contrats de type « balance » sont des ententes dans le cadre desquelles une personne obtient un appareil à un prix initial réduit et le montant de la subvention devient le solde de la balance. Par la suite, un certain pourcentage de la facture mensuelle de la personne cliente sert à payer ce solde. Les contrats de type « balance » prévoient généralement un pourcentage mensuel minimum que les clients doivent rembourser au cours d'une période maximale de 24 mois. Les contrats de type « balance » permettent également à la personne cliente de verser un montant mensuel supérieur au montant minimum afin de rembourser plus rapidement la subvention de l'appareil. Les contrats de type « balance » pour tablettes sont souvent associés à des forfaits de services sans fil à durée indéterminée.

En particulier, la version révisée de 2017 du Code clarifie que, dans le cas d'un contrat de type « balance », la réduction des frais de résiliation anticipée ne doit pas obligatoirement se faire en montants égaux chaque mois si ces frais i) ne dépassent jamais le montant fixé dans le Code sur les services sans fil, ii) sont ramenés à 0 \$ au cours d'une période d'au plus 24 mois et iii) sont réduits chaque mois d'une manière qui est claire, transparente et prévisible aux yeux d'un client.

Les fournisseurs offrant des contrats de type « balance » doivent préciser les éléments suivants dans leurs contrats :

- a) le montant minimal de la réduction mensuelle des frais de résiliation anticipée, ou
- b) le pourcentage qui sera utilisé pour déterminer la réduction mensuelle des frais de résiliation.

De plus, pour veiller à la clarté des informations, dans les cas où le montant des frais de résiliation anticipée n'est pas indiqué en dollars, les fournisseurs de services doivent présenter un exemple, dans le contrat et le résumé des renseignements essentiels, montrant la façon dont ces frais sont calculés.

Exemple de cas – Le fournisseur de services a mal calculé les frais de résiliation anticipée – Violation confirmée de la section G2(i)a

Faits: Une petite entreprise a souscrit un contrat de services sans fil postpayés d'une durée de 36 mois. Vingt-neuf mois après le début du contrat, la petite entreprise a changé de fournisseur. Le fournisseur de services a facturé à la petite entreprise des frais de résiliation anticipée, calculés en réduisant la subvention de l'appareil d'un montant égal chaque mois pendant 36 mois. Le fournisseur de services a expliqué qu'il estimait que le Code ne s'appliquait pas à cette petite entreprise. La petite entreprise a contesté le montant des frais de résiliation anticipée calculé. Cette petite entreprise nous a soumis une plainte, alléguant que le fournisseur de services avait mal calculé les frais de résiliation.

Analyse: Nous avons examiné la plainte et conclu que le Code s'appliquait à cette petite entreprise. En examinant le calcul effectué, nous avons constaté que le fournisseur de services avait facturé à la petite entreprise des frais de résiliation anticipée qui avait été amortis sur 36 mois, et non sur 24 mois comme l'exige le Code.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section G2(i)a du Code, car il n'avait pas calculé les frais de résiliation anticipée selon la formule prévue par le Code. La section G2(i)a exige que les fournisseurs de services aient ramené à 0 \$ les frais de résiliation anticipée après 24 mois. Les clients peuvent résilier leur contrat après 24 mois sans devoir payer une pénalité, même lorsqu'ils ont consenti à une durée d'engagement plus longue. Pour régler le différend, le fournisseur de services a offert un crédit de plus de 3 800 \$, que la personne a accepté.

ANNOTATION (SECTION G3): COMMENT LES FRAIS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE SONT-ILS CALCULÉS SI L'APPAREIL N'EST PAS SUBVENTIONNÉ?

La section G3 présente la formule permettant de calculer les frais de résiliation anticipée lorsqu'aucun appareil subventionné ne figure au contrat. Par exemple, une personne cliente apporte son propre appareil ou achète celui-ci directement du fournisseur de services.

Voici comment calculer les frais de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée lorsque le fournisseur de services ne fournit pas d'appareil subventionné :

Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser le plus petit des montants suivants :

- 50,00 \$ ou
- 10 % du montant des frais mensuels minimaux pour les mois* restants du contrat (maximum de 24 mois)

*[*Comme indiqué précédemment, un mois partiellement écoulé au moment de la résiliation du service est considéré comme un mois complètement écoulé lors du calcul des frais de résiliation anticipée, conformément à la section G1(ii).]*

La section G3.i(b) interdit aux fournisseurs de services d'imposer des frais de résiliation anticipée pour les contrats « de mois en mois » (contrat à durée indéterminée).

Exemple de cas – Un fournisseur de services a appliqué de manière injustifiée des frais de résiliation additionnels – Violation confirmée de la section G3(i)b

Faits: Une personne cliente a accepté deux contrats de services sans fil d'une durée de 24 mois. Elle a payé en totalité le coût des deux appareils au moment de la signature des contrats. Six mois plus tard, cette personne cliente a reçu un message texte du fournisseur de services l'informant que son contrat était converti en contrat à durée indéterminée afin de respecter le Code. La personne cliente a appelé le fournisseur de services un mois plus tard pour résilier les deux contrats de services. Au cours de leur conversation téléphonique, le fournisseur de services a informé la personne cliente que des « frais de clôture de compte » de 50 \$ allaient lui être facturés pour chaque ligne. La personne cliente, refusant de payer les frais de clôture de compte, nous a soumis une plainte.

Analyse: Nous avons examiné les factures de la personne cliente et avons constaté que le fournisseur de services lui avait effectivement facturé des « frais de clôture de compte ». Il est interdit de facturer des frais de résiliation autres que ceux décrits à la section G du Code. Comme cette personne était liée par des contrats à durée indéterminée sans appareils subventionnés, le fournisseur de services ne pouvait pas lui imposer des frais de résiliation additionnels.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section G3(i)b du Code, car il a facturé de manière injustifiée des frais non autorisés par le Code.

G4 PÉRIODE D'ESSAI

- i. *Lorsqu'un client consent à un contrat qui prévoit des frais de résiliation anticipée, le fournisseur de services doit offrir au client une période d'essai d'au moins 15 jours civils pour lui permettre de vérifier si le service répond à ses besoins.*
- ii. *La période d'essai doit commencer le jour du début du service.*
- iii. *Le fournisseur de services peut imposer des limites associées à l'utilisation des services vocaux, de messagerie texte et de données au cours de la période d'essai standard pour tous les services qui ne sont pas achetés sur une base illimitée.*
 - a. *Dans le cas des forfaits à utilisateur unique, les limites associées à la période d'essai doivent correspondre à au moins la moitié de l'utilisation mensuelle permise dans le cadre du contrat du client.*
 - b. *Dans le cas des **forfaits à utilisateurs multiples**, les limites associées à la période d'essai doivent représenter au moins la moitié de l'utilisation mensuelle précisée dans le contrat pour l'ensemble du compte.*
- iv. *Si un client s'auto-identifie comme une personne handicapée, le fournisseur de services doit prolonger la période d'essai à au moins 30 jours civils, et les limites d'utilisation permises doivent correspondre à au moins le double des limites d'utilisation permises générales du fournisseur de services durant une période d'essai standard.*
- v. *Au cours de la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité ou de frais de résiliation anticipée si :*
 - a. *il n'a pas dépassé les limites d'utilisation permises;*
 - b. *il retourne l'appareil fourni par le fournisseur de services en état presque neuf, avec son emballage original.*

ANNOTATION : LIMITES D'UTILISATION PENDANT LA PÉRIODE D'ESSAI

Dans la [Politique réglementaire de télécom 2017-200](#) – *Examen du Code sur les services sans fil*, le CRTC a modifié le Code afin de fixer des limites d'utilisation minimales pour la période d'essai :

- Pour les forfaits individuels → au moins la moitié des limites d'utilisation mensuelles prévues dans le forfait pour les services vocaux, de messagerie texte et de données;
- Pour les forfaits à utilisateurs multiples, → la moitié de l'utilisation mensuelle précisée dans le contrat pour l'ensemble du compte.
- Pour les personnes qui s'auto-identifient comme ayant un handicap, → au moins le double des limites d'utilisation permises générales durant une période d'essai, ainsi qu'une période d'essai d'au moins 30 jours civils.

Exemple de cas – Le service d'une personne cliente n'a pas été résilié pendant la période d'essai – Violation confirmée de la section G4(iii)a

Faits: Une personne cliente nous a soumis une plainte dans laquelle elle explique que son fournisseur de services avait refusé de résilier son contrat pendant la période d'essai.

Enquête: Au cours de l'enquête menée par la CPRST sur cette plainte, nous n'avons pas été en mesure de déterminer, sur la base des documents disponibles, si la personne cliente avait communiqué avec le fournisseur de services par téléphone ou s'était présentée dans un point de vente pendant la période d'essai pour résilier son contrat ou retourner son appareil sans fil. Cependant, après avoir examiné le contrat de la personne cliente, nous avons constaté que celle-ci avait choisi un forfait comprenant les appels illimités et 10 Go de données, mais que le contrat ne lui donnait droit qu'à 30 minutes d'appels et 50 Mo de données pendant la période d'essai de 15 jours. Ces limites ne correspondent pas à au moins la moitié de l'utilisation mensuelle permise dans le cadre du contrat.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section G4(iii)a du Code, car il avait fixé des limites d'utilisation pour la période d'essai qui ne respectent pas les seuils établis par les dispositions applicables du Code.

QUESTION 13: QUE FAUT-IL FAIRE POUR DEMANDER LA PROLONGATION DE LA PÉRIODE D'ESSAI DE 30 JOURS?

Le Code sur les services sans fil stipule que le fournisseur de services doit tenir compte des besoins des personnes handicapées. Ces obligations sont décrites à la section B (fournir les contrats dans un format de rechange, sans frais), à la section C (fournir le résumé des renseignements essentiels dans un format de rechange, sans frais) et à la section G (offrir une période d'essai prolongée).

Le Code ne précise pas qu'une cliente ou un client doit s'auto-identifier comme une personne handicapée au moment de l'achat. Par conséquent, une cliente ou un client qui s'auto-identifie comme une personne handicapée peut demander à se prévaloir de la période d'essai prolongée de 30 jours à ce moment-là, pourvu qu'il en fasse la demande au cours de cette période prolongée de 30 jours, auquel cas le fournisseur de services est tenu d'accéder à cette demande. Les personnes handicapées n'ont pas à fournir de documents ou de preuves de leur handicap, ni à révéler la nature de celui-ci. La seule condition est que la personne cliente s'auto-identifie comme une personne handicapée.

G5 DATE DE RÉSILIATION

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

ANNOTATION: RÉSILIATIONS, REMBOURSEMENTS ET APPLICATION AUX SERVICES PRÉPAYÉS

L'introduction au Code précise que les sections A1 à A3, B2, E1, E4 et E5, F1 à F4, G1 à G4 et J1 s'appliquent aux services prépayés. L'omission de la section G établit clairement que les dispositions relatives à la date de résiliation ne s'appliquent pas aux services prépayés. Par conséquent, les fournisseurs ne sont pas tenus d'accorder des remboursements au prorata aux clientes et clients ayant prépayé leurs services, conformément aux dispositions du Code.

ANNOTATION: INTERDICTION DES POLITIQUES DE RÉSILIATION DE 30 JOURS – LES FOURNISSEURS DE SERVICES DOIVENT ACCORDER DES REMBOURSEMENTS AU PRORATA EN CAS D'ANNULATION DE SERVICES

Des personnes clientes de services postpayés ont déposé une plainte, car certains fournisseurs ne résiliaient pas leur contrat à la date demandée ou leur facturaient des frais pour avoir résilié leur service.

La CPRST a constaté deux problèmes distincts lorsqu'on demande à un fournisseur de résilier un service :

1. Le fournisseur explique à la personne cliente qu'il résiliera le service ce jour-là, mais que, puisque la personne a déjà payé d'avance pour l'ensemble du mois de service, aucun remboursement ne sera accordé pour les jours restants du mois. Le fournisseur encourage donc la personne cliente à conserver son service jusqu'à la fin du mois. Certaines personnes avaient choisi de maintenir leur service jusqu'à la fin du mois pour éviter de payer des services sans fil auprès de deux fournisseurs; ou
2. Le fournisseur a résilié le contrat le jour même où la personne en a fait la demande. Cependant, le fournisseur a continué de facturer les services jusqu'à la fin du cycle de facturation, invoquant une politique exigeant un préavis en cas de résiliation.

Le CRTC a précisé, dans la [décision de télécom 2016-171](#), que les fournisseurs de services doivent non seulement annuler les services sans fil à la date de réception de la demande d'annulation de la personne cliente, mais également de ne pas facturer des services qui ne seront pas fournis. De plus, il a précisé que les fournisseurs de services sont tenus d'accorder des remboursements au prorata pour les jours restants du cycle de facturation que la personne cliente ne peut pas utiliser.

Les fournisseurs doivent calculer au prorata les frais de service mensuels sur la facture finale afin de refléter le nombre réel de jours pendant lesquels le service a été actif. Par exemple, les frais de service mensuels d'une personne cliente s'élèvent à 60 \$ et le cycle de facturation s'étend du 2 au 1er de chaque mois. Si le service est annulé à compter du 20 juin, cela signifie qu'il a été actif pendant 18 jours au cours de ce cycle de facturation. Les frais de service mensuels doivent donc être calculés au prorata comme suit : $60 \$ \text{ de frais mensuels} / 30 \text{ jours} = 2 \$ \text{ par jour}$. $2 \$ \text{ par jour} \times 18 \text{ jours} = 36 \$$. Par conséquent, la personne cliente devrait être facturée le montant de 36 \$ au lieu de 60 \$ dans le dernier cycle de facturation.

Si le mois entier a été payé d'avance, le fournisseur de services doit rembourser la différence à la personne cliente.

Exemple de cas – Une personne cliente a continué d’être facturée pour des services après l’annulation – Violation confirmée de la section G5(ii)

Faits: La personne cliente a changé de fournisseur de services sans fil au milieu de son cycle de facturation. Lorsqu’elle a reçu la facture finale de son ancien fournisseur, elle a été surprise de constater qu’on lui avait facturé l’intégralité du cycle de facturation, alors qu’elle n’avait utilisé le service que pendant une partie de cette période. Cette personne a communiqué avec son ancien fournisseur pour régler le problème, mais n’étant pas satisfaite de la réponse obtenue, elle s’est alors adressée à nous.

Analyse: Au cours de l’enquête, nous avons constaté que, bien que le fournisseur de services ait reçu la demande de transfert de numéro et y a donné suite – ce qui constituait en réalité une demande d’annulation des services –, il a continué de facturer la personne jusqu’à la fin de la période de facturation, alors que celle-ci avait déjà souscrit un service auprès d’un nouveau fournisseur.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section G5(ii), car il a facturé des frais de service pour des jours où les services n’étaient plus fournis. Pour régler la plainte, le fournisseur de services a remboursé les frais de service facturés après l’annulation.

G6 PROLONGATION DU CONTRAT

- i. *Pour s’assurer que le service du client n’est pas débranché à la fin de la période d’engagement, le fournisseur de services peut prolonger un contrat de mois en mois, selon les mêmes coûts et modalités.*
- ii. *Dans le cas d’un contrat à durée déterminée, le fournisseur de services doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d’engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non. L’avis doit inclure ce qui suit :*
 - a. *la date d’expiration du contrat;*
 - b. *une déclaration que le client peut, à compter de cette date, changer de forfait ou de fournisseur de service sans encourir une pénalité;*
 - c. *de l’information expliquant :*
 - i. *si le contrat est prolongé automatiquement de mois en mois, selon les mêmes coûts et modalités;*
 - ii. *si le contrat n’est pas prolongé automatiquement, les nouveaux frais mensuels minimaux proposés pour le service qui s’appliqueront à compter de la fin de la période d’engagement.*
- iii. *Lorsque le fournisseur de services offre au client la possibilité de remplacer son appareil, il doit expliquer clairement au client en quoi le fait d’accepter un nouvel appareil modifiera les modalités existantes du contrat, y compris si cela prolongera la période d’engagement.*

ANNOTATION: INFORMATIONS REQUISES DANS LE PRÉAVIS DE 90 JOURS DE PROLONGATION AUTOMATIQUE DU CONTRAT

La [Politique réglementaire de télécom 2017-200](#) – *Examen du Code sur les services sans fil* a intégré de nouvelles exigences en matière d'information dans l'avis de 90 jours précédant la prolongation automatique du contrat afin de mieux informer les personnes clientes des options qui s'offrent à elles lorsque leur contrat arrive à échéance.

Plus précisément, l'avis doit les informer : i) de la date à laquelle leur contrat prendra fin, ii) si leurs coûts et modalités demeureront les mêmes ou, dans la négative, des nouveaux frais mensuels minimaux proposés, et iii) qu'à partir de la date de fin du contrat, ils ne sont plus tenus de payer de frais de résiliation anticipée ou toute autre pénalité s'ils décident de changer de forfait ou de fournisseur, de remplacer l'appareil ou d'annuler le service.

SECTION H – DÉPÔT DE GARANTIE

H1 DEMANDE, EXAMEN ET RETOUR D'UN DÉPÔT DE GARANTIE

- i. *Si un fournisseur de services demande un dépôt de garantie à un client, il doit :*
 - a. *informer le client des raisons de la demande de dépôt;*
 - b. *conserver les justifications dans un dossier tant et aussi longtemps que le fournisseur de services détient le dépôt;*
 - c. *indiquer dans le contrat écrit les conditions de retour du dépôt de garantie;*
 - d. *évaluer au moins une fois par année la pertinence de conserver le dépôt de garantie;*
 - e. *retourner au client le dépôt de garantie, avec intérêts, moins seulement tout montant dû par le client, au plus tard dans les 30 jours civils après que :*
 - i. *le client ou le fournisseur de services a résilié le contrat;*
 - ii. *le fournisseur de services détermine que les conditions de retour du dépôt de garantie sont respectées.*
- ii. *Le fournisseur de services doit calculer les intérêts sur les dépôts de garantie selon le taux du financement à jour de la Banque du Canada en vigueur, majoré d'au moins 1 %, sur la base du nombre réel de jours dans une année, qui augmente à chaque mois.*
- iii. *Le fournisseur de services peut utiliser le dépôt de garantie pour recouvrer tout montant en souffrance et peut demander au client de reconstituer le dépôt de garantie comme condition pour continuer de fournir le service.*

QUESTION 14: QUAND UN FOURNISSEUR DE SERVICES DOIT-IL REMBOURSER UN DÉPÔT DE GARANTIE?

Le fournisseur de services doit rembourser le dépôt de garantie de la personne cliente, avec intérêts, conformément à la section H1(ii), au plus tard dans les 30 jours après que :

1. La personne cliente ou le fournisseur de services a résilié le service;
2. les conditions qui justifiaient initialement le dépôt ne sont plus présentes.

Exemple de cas – Un fournisseur de services n'a pas informé la personne cliente des conditions relatives au dépôt de garantie – Violation confirmée de la section H1(i)c

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat de services sans fil d'une durée de deux ans et a dû verser un dépôt de garantie de 400 \$ au moment de la vente. À ce

moment, le fournisseur de services lui a expliqué que le dépôt de garantie lui serait retourné après six mois, à condition que le solde du compte soit acquitté régulièrement et à la date d'échéance. La personne cliente a suivi les directives du fournisseur et a acquitté le solde de son compte dans les délais prévus. Cependant, au bout de six mois, le fournisseur n'avait toujours pas remboursé son dépôt. La personne cliente a interrogé le fournisseur au sujet du remboursement du dépôt, et on lui a répondu qu'elle devait remplir d'autres conditions avant que le dépôt lui soit retourné. La personne cliente a déposé une plainte concernant ces conditions supplémentaires.

Analyse: Nous avons demandé au fournisseur qu'il nous remette une copie du contrat de la personne cliente. Après avoir examiné le contrat, nous avons constaté que celui-ci ne précisait pas les conditions supplémentaires relatives au retour du dépôt de garantie que le fournisseur avait mentionnées à la personne cliente lorsque celle-ci s'était renseignée à ce propos. Au cours de notre enquête, le fournisseur a remboursé le dépôt de garantie à la personne cliente, ce qui a permis de résoudre la plainte.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section H1(j)c du Code, car il n'avait pas précisé dans le contrat écrit de la personne cliente l'ensemble des conditions liées au dépôt de garantie.

QUESTION 15: QUELS ÉLÉMENTS DE PREUVE UN FOURNISSEUR DOIT-IL CONSERVER POUR DÉMONTRER QU'IL S'EST ACQUITTÉ DE SES OBLIGATIONS QUANT AU DÉPÔT DE GARANTIE?

Un fournisseur doit être en mesure de produire la preuve qu'il a informé la personne cliente 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 la section H1(i) du Code. Les fournisseurs doivent également conserver la preuve que le dépôt de garantie a été remboursé à la personne cliente 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 personne cliente 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 au moins une fois par année 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 personne cliente 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.

Exemple de cas – Retour du dépôt de garantie sans intérêts – Violation confirmée de la section H1(i)e

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat de services postpayés à durée déterminée de 24 mois et a fourni un dépôt de garantie. Cette personne a expliqué qu'après trois ans, elle n'avait toujours pas récupéré son dépôt de garantie. Le

fournisseur a retourné le dépôt de garantie sur demande, mais sans verser d'intérêts. La personne cliente a alors communiqué avec nous.

Analyse: Nous avons demandé au fournisseur de prouver qu'il avait bien versé les intérêts dus sur le dépôt de garantie. Le fournisseur n'a pas été en mesure de le faire. Au cours de l'enquête menée par la CPRST, le fournisseur a envoyé à la personne cliente un chèque correspondant aux intérêts dus sur le dépôt.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur avait contrevenu à la section H1(i) du Code, car il n'avait pas retourné le dépôt de garantie avec intérêts. La personne cliente s'est déclarée satisfaite du remboursement des intérêts et le différend a été réglé à l'amiable.

SECTION I - DÉBRANCHEMENT

I1 QUAND LE DÉBRANCHEMENT PEUT SE FAIRE

- i. *Le fournisseur de services peut procéder au débranchement du service postpayé du client en raison d'un défaut de paiement seulement lorsque le client :*
 - a. *omet de payer un compte en souffrance, si le montant à payer dépasse 50 \$ ou le compte est en souffrance depuis plus de deux mois;*
 - b. *omet de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou une solution de rechange raisonnable à la demande du fournisseur de services; ou*
 - c. *convient avec le fournisseur de services de verser des paiements différés et ne respecte pas les modalités de l'entente.*
- ii. *Sauf dans des circonstances exceptionnelles ou avec le consentement du client, le débranchement ne peut se faire que la semaine entre 8 h et 21 h ou la fin de semaine entre 9 h et 17 h, à moins que le jour de semaine ou de fin de semaine ne précède un jour férié, auquel cas le débranchement doit se faire avant midi. L'heure est déterminée en fonction du fuseau horaire où se situe l'adresse résidentielle précisée par le client.*
- iii. *Si le fournisseur de services débranche le service d'un client par erreur, il doit rétablir le service du client au plus tard un jour ouvrable après avoir été avisé de l'erreur et ne doit pas facturer de frais de rétablissement.*

ANNOTATION: CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE RELATIF AUX DÉBRANCHEMENTS

Le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (Code D&D), approuvé par le CRTC dans la décision de télécom 2011-702, établit des règles similaires en matière d'avis, en cas de débranchement des services de téléphonie résidentielle. 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 les clients sont soumis aux mêmes principes pour tous les services de télécommunication inclus dans leurs forfaits. Par conséquent, la CPRST peut tenir compte des politiques réglementaires relatives aux services d'Internet ou de téléphonie résidentielle lorsqu'elle interprète les dispositions du Code sur les services sans fil concernant le débranchement de service. L'approche adoptée par la CPRST concernant les problèmes de débranchement des services de téléphonie résidentielle dans le Code D&D est présentée dans notre [Guide annoté sur le Code D&D](#).

QUESTION 16: QU'EST-CE QU'UN DÉBRANCHEMENT PAR ERREUR?

La section I du Code s'applique aux débranchements en cas de défaut de paiement. Si un fournisseur débranche le service d'une personne par erreur pour des raisons autres qu'un défaut de paiement ou un recouvrement, la CPRST ne conclura pas que le fournisseur a contrevenu aux dispositions du Code relatives aux débranchements.

La section I1(iii) exige que le fournisseur rétablisse sans délai le service en cas de débranchement par erreur pour défaut de paiement et lui interdit d'imposer des frais de rebranchement dans un tel cas.

12 AVIS DE DÉBRANCHEMENT

- i. *Avant de débrancher le service d'un client, le fournisseur de services doit donner un avis au client sauf si :*
 - a. *des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau;*
 - b. *le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise; ou*
 - c. *une limite préétablie de dépenses est atteinte, par exemple pour les clients participant à un programme de limitation des dépenses dans les cas où ils ont déjà été avisés de la limite.*
- ii. *Dans tous les autres cas, avant le débranchement, incluant le premier cas de **suspension** dans un cycle de débranchement, le fournisseur de services doit donner un avis raisonnable au client, au moins 14 jours civils avant le débranchement. L'avis doit préciser les renseignements suivants :*
 - a. *le motif de débranchement et le montant dû (le cas échéant);*
 - b. *la date prévue du débranchement;*
 - c. *la disponibilité d'un programme de paiements différés;*
 - d. *les frais de rétablissement du service (le cas échéant);*
 - e. *les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui le client peut communiquer au sujet du débranchement.*
- iii. *Le fournisseur de services doit donner un deuxième avis au client pour l'informer, au moins 24 heures à l'avance, du débranchement de son service, sauf dans les cas suivants :*
 - i. *le fournisseur de services a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le client sans succès;*
 - ii. *des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou*
 - iii. *le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise.*
- iv. *Le fournisseur de services doit aviser le client au sujet des dispositions précises qui entraîneront une suspension ou un débranchement futurs s'il n'effectue pas les paiements conformément aux modalités de son entente de paiement.*
- v. *Si un client respecte les modalités de son entente de paiement, le fournisseur de services doit traiter tout nouveau défaut de paiement par le client comme le début d'un nouveau cycle de débranchement.*

ANNOTATION: ÉTAPES QUE LE FOURNISSEUR DE SERVICES DOIT SUIVRE LORS DU DÉBRANCHEMENT D'UNE CLIENTE OU D'UN CLIENT POUR DÉFAUT DE PAIEMENT « CYCLE DE DÉBRANCHEMENT »

La section I2 du Code décrit le processus par lequel un fournisseur peut suspendre temporairement ou débrancher définitivement le service d'une cliente ou d'un client en cas de défaut de paiement.

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

Suspension : 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.

Dans la [décision de télécom 2015-376](#), le CRTC a précisé qu'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 personne cliente [section I2(ii)]

Lorsque l'un des motifs précisés à la section I1 du Code sur les services sans fil est satisfait, le fournisseur peut commencer le cycle de débranchement en fournissant à la personne cliente, 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 personne cliente du risque imminent de suspension ou de débranchement du service si le paiement n'est pas reçu. La section I.2 ii) du Code sur les services sans fil précise les renseignements qui doivent être inclus dans l'avis.

Si la personne cliente 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 lui remettre 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 personne cliente 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 personne cliente n'a pas respecté le programme de paiements différés.

Si la personne cliente 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 X ci-dessous pour plus de précisions.)

Étape 2 – Le fournisseur de services donne un préavis de 24 heures à la personne cliente [section I2(iii)]

La section I2(iii) du Code exige généralement que le fournisseur envoie un deuxième avis à la personne cliente au moins 24 heures avant la date prévue de la suspension ou du débranchement.

La section I2i(a-c) du Code prévoit des exceptions limitées à l'obligation de donner un préavis de 24 heures.

Étape 3 – Suspension ou débranchement [section I2(ii)]

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 17: QUELLES PREUVES UN FOURNISSEUR DOIT-IL PRÉSENTER À LA CPRST POUR DÉMONTRER QU'IL A FOURNI À UNE CLIENTE OU UN 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 personne 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. Or, un modèle standard, sans documents à l'appui démontrant que les renseignements de la personne ont été saisis dans l'avis qui lui a effectivement été envoyé, ne suffit pas à démontrer que tous les renseignements exigés à la section I2(ii)a-e ont été fournis. Un fournisseur peut démontrer qu'il a fourni à une cliente ou au 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 au à la section I2(ii)a-e, 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 la section I2(ii) du Code sur les services sans fil.

Le Code sur les services sans fil 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 personne cliente 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 en plus de la preuve qu'elle a été communiquée.

Exemple de cas – L'avis de débranchement émis par le fournisseur de services n'indiquait pas la date de débranchement – Violation confirmée de la section 12(ii)b

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat de services sans fil postpayés à durée indéterminée. Le fournisseur de services a par la suite procédé à la suspension de ses services en raison du défaut de paiement d'un solde en souffrance au compte. La personne cliente a contesté le débranchement et nous a soumis une plainte.

Analyse: Nous avons constaté que le fournisseur de services avait informé la personne cliente concernant : a) le motif du débranchement et le montant dû; c) l'existence de programmes de paiements différés; d) le montant des frais de rebranchement; et e) les coordonnées d'un représentant du service à la clientèle. Toutefois, l'avis ne mentionnait pas l'élément b), c'est-à-dire la date prévue du débranchement. Le fournisseur de services n'a pas non plus été en mesure de prouver qu'il avait dûment informé la personne cliente de la date prévue du débranchement.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section 12(ii) du Code, car il n'avait pas informé la personne cliente de la date prévue du débranchement, comme il y est tenu aux termes de la section 12(ii)b.

Exemple de cas – Absence d'avis conforme au Code au moins 14 jours avant le débranchement – Violation confirmée de la section 12(ii)

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat de services sans fil et de clé Internet postpayés à durée déterminée (24 mois). En juillet, le fournisseur de services a suspendu les services sans fil de la personne cliente. La personne cliente a contesté le débranchement auprès du fournisseur de services et a fait valoir qu'elle avait payé ses factures jusqu'en février par prélèvement automatique. En février, le processus de prélèvement automatique a échoué après de nombreuses tentatives. La personne cliente a également affirmé qu'au mois de juin, le fournisseur de services lui avait conseillé de ne pas effectuer de paiement.

Analyse: Le fournisseur de services n'a pas été en mesure de prouver qu'il avait conseillé à la personne cliente de ne pas effectuer de paiement au mois de juin. Nous avons plutôt constaté que le fournisseur de services avait contacté la personne cliente à plusieurs reprises en mai, juin et juillet afin de lui rappeler de régler sa facture. En juin, la personne cliente a effectué un paiement partiel, mais n'a plus effectué aucun autre paiement par la suite, ce qui explique pourquoi le fournisseur de services a suspendu le service en juillet. Nous avons conclu que le fournisseur de services avait des motifs valables de suspendre le service de la personne cliente, car celle-ci avait un solde impayé qui dépassait 50 \$ et le compte était en souffrance depuis plus de deux mois. Toutefois, le fournisseur de services n'a pas été en mesure de prouver qu'il avait envoyé un avis conforme au Code avant de procéder au débranchement du service.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section I2(ii) du Code, car il n'avait pas avisé la personne cliente au moins 14 jours civils avant de suspendre son service et n'avait pas fourni les informations suivantes dans cet avis :

- a) le motif du débranchement et le montant en souffrance;
- b) la date prévue du débranchement;
- c) la possibilité d'effectuer des paiements échelonnés;
- d) les frais de rétablissement du service, le cas échéant;
- e) le numéro de téléphone d'un représentant avec qui la personne cliente peut communiquer à propos du débranchement.

QUESTION 18: LES INTERRUPTIONS PARTIELLES AUX FINS D'UN RECOUVREMENT RAPIDE SONT-ELLES DES SUSPENSIONS OU DES DÉBRANCHEMENTS AUX TERMES DU CODE?

Dans la [décision de télécom 2015-376](#), le CRTC a confirmé que les règles de débranchement du service s'appliquent à toutes les interruptions de service à des fins de recouvrement. Toutefois, le paragraphe 28 précise que « 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 ». Conformément à la description des débranchements figurant au paragraphe 5 de la décision, sous la rubrique « interruptions ou suspensions », 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 sur les services sans fil. Les fournisseurs sont donc tenus de donner aux clientes et aux clients des avis conformes au Code avant d'interrompre le service aux fins de recouvrement.

Exemple de cas – Le fournisseur de services n'a pas fourni d'avis conforme au Code avant la suspension partielle des services – Violation confirmée de la section I2(ii)

Faits: La personne cliente a déposé une plainte auprès de la CPRST et a expliqué que le fournisseur avait suspendu son service sans fil, puis l'avait définitivement débranché deux mois plus tard, sans lui avoir fourni de préavis dans chaque cas.

Analyse: La CPRST a fait enquête sur la plainte. Au cours de l'enquête, elle a examiné l'enregistrement d'un appel téléphonique entre la personne cliente et le fournisseur. Au cours de l'appel, le fournisseur a informé la personne cliente qu'un défaut de paiement avait entraîné le « blocage » des appels sortant. Bien qu'intermittent, le blocage a nui à la capacité de la personne cliente 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 de la personne cliente 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 à la personne cliente 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 la personne cliente au moins 24 heures avant le blocage.

Conclusion: La CPRST a confirmé la violation des sections I2(ii) et I2(iii) du Code sur les services sans fil parce que le fournisseur n'a pas démontré qu'il avait fourni à la personne cliente des préavis conformes au Code au moins 14 jours et 24 heures avant l'application du

blocage partiel, une forme de suspension. La CPRST a également confirmé des violations des sections I2(ii) et I2(iii), car le fournisseur n'avait pas informé la personne cliente avant de procéder au débranchement de son service deux mois plus tard. Le défaut du fournisseur de services d'informer la personne cliente de la suspension du service a empêché celle-ci d'utiliser le service de façon fiable ou de régler le problème avec le fournisseur afin d'éviter d'autres frais de retard. Dans ces circonstances, la CPRST a exigé que le fournisseur rembourse les frais de service mensuels et les pénalités de retard encourus pendant la période au cours de laquelle la capacité de la personne cliente à utiliser le service de manière régulière et fiable a été compromise.

QUESTION 19: LES PRÉAVIS DE 14 JOURS DOIVENT INDIQUER UNE DATE PRÉCISE DE DÉBRANCHEMENT

Les clientes et les clients doivent être informés de 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 aux 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 la section I2(ii)b du Code sur les services sans fil.

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.

Exemple de cas – Le fournisseur de services n'a pas informé la personne cliente de la date de débranchement – Violation confirmée de la section I2(ii)b

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat de services sans fil postpayés à durée indéterminée. Plus tard, le fournisseur a suspendu le service en raison d'un défaut de paiement des frais d'utilisation excédentaire de données, que la personne cliente a contesté. N'ayant pas réussi à régler le différend avec son fournisseur de services, la personne cliente a alors communiqué avec nous.

Analyse: Le fournisseur de services a fourni des documents démontrant que les frais d'utilisation excédentaire contestés par la personne cliente résultaient d'une utilisation associée à l'appareil et à la carte SIM de cette dernière. Par conséquent, les frais étaient justifiés. Toutefois, l'avis de suspension de 14 jours fourni à la personne cliente précisait qu'en l'absence de paiement, son service serait suspendu dans un délai de 14 à 25 jours.

Le Code sur les services sans fil prévoit que les clientes et les clients doivent être informés de la date à laquelle le fournisseur de services mettra fin à leurs services. Le fait de fournir 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 la section I2(ii)b du Code sur les services sans fil. Les clientes et les clients doivent avoir la certitude que leur service sera disponible afin de pouvoir prendre d'autres dispositions, si nécessaire.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section I2(ii) du Code, car il n'avait pas informé la personne cliente de la date prévue du débranchement, comme il y est tenu aux termes de la section I2(ii)b.

QUESTION 20: SI UNE CLIENTE OU UN CLIENT NE RESPECTE PAS UNE PROMESSE DE PAIEMENT, LE FOURNISSEUR PEUT-IL SUSPENDRE OU DÉBRANCHER SON SERVICE SANS PRÉAVIS SUPPLÉMENTAIRE?

Dans la [décision de télécom 2015-376](#) – Code sur les services sans fil – Demandes de clarification sur la manière d'appliquer les règles de débranchement aux suspensions, le CRTC a précisé, aux paragraphes 30 et 33, que les règles d'avis, en cas de non-respect de la promesse de paiement après le début d'un cycle de débranchement de la cliente ou du client s'appliquent après un avis de 14 jours.

- Si une cliente ou un client conclut ensuite une entente de paiement et est informé des conditions précises pouvant entraîner une nouvelle suspension, aucun autre avis de 14 jours ou de 24 heures n'est requis avant de 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.

QUESTION 21: DANS QUELLES CIRCONSTANCES UN FOURNISSEUR DE SERVICES EST-IL AUTORISÉ À INTERROMPRE LE SERVICE SANS RESPECTER LES DÉLAIS DE PRÉAVIS PRESCRITS DE 14 JOURS ET DE 24 HEURES?

La section I2(iii) (a et b) du Code sur les services sans fil permet à un fournisseur de débrancher le service d'une cliente ou d'un client sans préavis ou 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](#), le Conseil 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.

De plus, la section I2 prévoit qu'un fournisseur de services n'est pas tenu de donner un préavis de débranchement de 14 jours et de 24 heures lorsque la personne cliente atteint la limite de dépenses préétablie ou dépasse sa limite de dépenses, à condition que la personne cliente ait été informé de cette limite au préalable.

Toutefois, si la personne cliente **n'est pas** au courant de l'existence d'une limite de dépenses sur son compte, cette personne doit recevoir un avis conforme au Code avant le débranchement.

Il convient de noter qu'une exemption à des dispositions peut s'appliquer que si le motif du débranchement est lié à la limite de dépenses. Si le fournisseur de services débranche le service d'une cliente ou d'un client ayant une limite de dépenses pour l'un des autres motifs prévus à la section I.1, les dispositions du Code relatives aux avis s'appliquent.

Exemple de cas – Une personne cliente ignorait l'existence d'une limite de dépenses sur son compte et son service a été débranché – Violation confirmée des sections I2(ii) et I2(iii)

Faits: Une personne cliente a conclu un contrat de services sans fil postpayés à durée indéterminée qui se renouvelle le 15 de chaque mois. Quelques mois après le début du contrat, le fournisseur a suspendu le service de la personne cliente, car elle avait dépassé la limite de dépenses de 297 \$ établie pour son compte. La personne cliente a déposé une

plainte auprès de la CPRST et a expliqué que le fournisseur de services ne l'avait pas informée des limites de dépenses applicables au compte.

Analyse: L'enquête nous a permis de constater que le fournisseur de services n'avait pas informé la personne cliente de l'existence d'une limite de dépenses sur le compte. Comme la personne cliente n'était pas au courant de cette limite, elle n'avait aucun moyen de prévoir ni d'empêcher la suspension du service par le fournisseur. Nous avons conclu que la personne cliente avait droit à des préavis de 14 jours et de 24 heures, conformément aux dispositions du Code. Le fournisseur de services n'a pas été en mesure de prouver qu'il avait avisé la personne cliente avant de suspendre son service.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu aux sections I2(ii) et I2(iii) du Code, car la personne cliente n'avait pas été informée de la limite de dépenses sur son compte et n'avait pas reçu d'avis de suspension conformément au Code. Le service de la personne cliente n'aurait pas dû être suspendu en raison du dépassement d'une limite dont il ignorait l'existence.

I3 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.*

QUESTION 22: UN FOURNISSEUR DE SERVICES PEUT-IL DÉBRANCHER LE SERVICE D'UNE CLIENTE OU D'UN CLIENT LORSQUE LES MONTANTS IMPAYÉS SONT CONTESTÉS?

La section I3 du Code interdit à un fournisseur de débrancher le service de toute cliente ou tout client qui conteste le motif du débranchement envisagé et qui a réglé toutes les portions non contestées de la facture. À titre exceptionnel, le fournisseur peut procéder à un débranchement s'il a des motifs valables de penser que le différend soulevé par la personne cliente vise à se soustraire au paiement ou à retarder le règlement des montants en souffrance. Si un fournisseur invoque cette exception, la CPRST s'attend à ce qu'il soit en mesure de démontrer les motifs justifiant sa conclusion selon laquelle la personne cliente tente d'éviter le paiement. Par exemple, le fait que la personne cliente n'ait pas donné suite aux tentatives du fournisseur visant à régler le différend.

Exemple de cas – Un fournisseur de services a débranché le service d'une personne cliente en raison de montants impayés faisant l'objet d'un différend – Violation confirmée de la section I3(i)

Faits: Une personne cliente ayant conclu un contrat de services postpayés a contesté des frais d'utilisation excédentaire de temps d'antenne et le débranchement de ses services. Cette personne a contesté les frais d'utilisation excédentaire de temps d'antenne en affirmant que ces minutes étaient comprises dans son forfait. Lorsque la personne cliente a communiqué avec son fournisseur de services, celui-ci a rajusté certains des frais contestés. La personne cliente a continué de payer la portion non contestée de ses factures, mais le fournisseur de services a finalement suspendu ses

services pour défaut de paiement sans en avertir la personne cliente et sans avoir pleinement réglé le différend lié à la facturation. La personne cliente nous a alors soumis une plainte.

Analyse: Nous avons examiné les factures de la personne cliente et avons constaté que le compte était en souffrance depuis plusieurs mois et que la plupart des factures comportaient des frais contestés. Nous avons constaté que la personne cliente contactait régulièrement le fournisseur de services pour contester divers frais et qu'elle réglait la portion non contestée de ses factures.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section I3 du Code, car il n'avait aucun motif valable de débrancher le service de la personne cliente, étant donné que : 1) la personne cliente avait contesté les motifs du débranchement du service; 2) la personne cliente avait payé le montant dû pour la portion non contestée des frais; et 3) le fournisseur de services n'avait aucun motif raisonnable de croire que la contestation de la personne cliente visait à se soustraire au paiement ou à le retarder.

SECTION J - EXPIRATION DES SOLDES PRÉPAYÉS

J1 GÉNÉRALITÉS

- i. *À la fin de période d'engagement d'un client de services prépayés, le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, au moins sept jours civils pour ajouter de l'argent à son compte afin de maintenir son compte et de conserver son solde prépayé.*
- ii. *Cette règle s'applique sans égard au fait que la période d'engagement du client de services prépayés soit établie au moyen d'une carte prépayée activée ou autrement, en payant un montant au solde prépayé.*

ANNOTATION: EXPIRATION DES SOLDES PRÉPAYÉS

Lors de l'élaboration du Code, le Conseil a décidé que les fournisseurs de services étaient autorisés à fixer des dates d'expiration pour les cartes appel prépayées. La date d'expiration est une condition applicable au solde prépayé qui doit être divulguée aux clientes et aux clients dans le contrat de services prépayés, conformément à la section B2(i) du Code.

La section J1 exige que les fournisseurs accordent aux clientes et aux clients un délai de sept jours pour réapprovisionner leur compte afin de le maintenir actif.

Exemple de cas – Une personne cliente n'a pas bénéficié du délai prescrit pour réapprovisionner son compte et le maintenir actif – Violation confirmée de la section J1(i)

Faits: Le 18 mars, une personne cliente a réapprovisionné son compte de 25 \$, montant valable pendant 365 jours. La date d'expiration est ainsi le 18 mars de l'année suivante. Le 25 mars de l'année suivante, la personne cliente a acheté une deuxième recharge de 25 \$ à 12 h 38, mais n'a pas réussi à l'appliquer à son compte. Cette personne a téléphoné au fournisseur, qui l'a informée à 16 h 06 que le compte

avait expiré le 18 mars comme prévu. Le fournisseur a informé la personne que le délai de grâce de 7 jours avait débuté le 18 mars, ce qui faisait du 24 mars le dernier jour où la personne pouvait réapprovisionner son compte et conserver son solde. La recharge a eu lieu après l'expiration du délai de grâce. Insatisfaite de la réponse, la personne a communiqué avec la CPRST.

Analyse: Nous avons examiné le compte de la personne cliente et confirmé que la date d'expiration était le 18 mars. Cependant, la [Politique réglementaire de télécom 2013-271](#) (le Code sur les services sans fil) stipule clairement que les fournisseurs de services doivent « garder ouverts les comptes des cartes prépayées des clients pendant sept jours suivant la date d'expiration d'une carte prépayée activée pour donner aux clients davantage de temps pour regarnir leur compte ». Par conséquent, le délai de grâce devrait débuter le lendemain du jour où la personne cliente n'est plus en mesure d'utiliser son solde prépayé. Dans ce cas, c'était le 19 mars. Le dernier jour du délai de grâce était donc le 25 mars. La personne cliente aurait dû pouvoir réapprovisionner son compte.

Conclusion: Nous avons confirmé que le fournisseur de services avait contrevenu à la section J1(i) du Code, car il n'avait pas accordé à la personne cliente un délai de sept jours civils pour réapprovisionner son compte. Le fournisseur de services a contesté cette violation, affirmant avoir remboursé le solde prépayé plus tard dans la journée du 11 juillet. Toutefois, le fait d'offrir une réparation à la personne cliente après coup ne corrige pas un manquement Code. La CPRST a maintenu l'objection.

QUESTION 23: LES FOURNISSEURS DE SERVICES PEUVENT-ILS FIXER UNE LIMITE MAXIMALE POUR LES SOLDES PRÉPAYÉS?

Dans la [décision de télécom 2015-211](#) et la [décision de télécom 2020-91](#), le CRTC a conclu que les politiques sur la limite des soldes ne sont pas interdites en vertu du Code sur les services sans fil, car aucune disposition du Code n'interdit aux fournisseurs de services de limiter le montant des soldes pouvant être reportés. Cette position est conforme aux décisions du CRTC, qui précisent que les fournisseurs de services ne sont pas tenus de reporter indéfiniment les soldes prépayés.

Bien que les fournisseurs de services puissent modifier les modalités applicables aux services prépayés, les décisions de télécom 2015-211 et 2020-91 stipulent toutes deux que ces modifications doivent être clairement annoncées à l'avance. Dans la décision de 2015, le fournisseur de services a transmis des avis directs à sa clientèle au moins 60 jours à l'avance, annonçant la modification apportée à son site Web et à ses modalités de service relativement à la limitation des soldes prépayés élevés, ce que le CRTC a jugé comme constituant un préavis suffisant. Dans la décision de 2020, un préavis de plus de 12 mois a été donné aux clients.

QUESTION 24: QU'ADVIENT-IL DES SOLDES PRÉPAYÉS SI UN FOURNISSEUR CESSE D'OFFRIR DES SERVICES PRÉPAYÉS?

Il n'est pas interdit aux fournisseurs de services de retirer des produits du marché. Cela comprend les services prépayés. Les fournisseurs de services qui envisagent de modifier ou de retirer des offres de services prépayés sont tenus d'annoncer clairement ces changements à l'avance, comme indiqué dans la discussion de la question précédente. Bien que cela ne soit pas obligatoire, les fournisseurs de services devraient idéalement accorder un délai suffisant ou offrir des options permettant aux

clientes et aux clients d'épuiser leur solde. Les fournisseurs de services peuvent également proposer une solution permettant de convertir le solde prépayé en un service postpayé.