



Ordonnance de télécom CRTC 2005-84

Ottawa, le 2 mars 2005

Programmes de versements échelonnés dans le cadre des plans d'amélioration du service

Référence : Avis de modification tarifaire 70 d'Aliant Telecom, 6731 et 6731A de Bell Canada, 519 de MTS, 294 de Télébec, 87 de TCI et 346 de TELUS Québec

*Dans la présente ordonnance, le Conseil **approuve** un programme de versements échelonnés pour les frais de construction élevés à l'égard d'Aliant Telecom Inc., de Bell Canada, de MTS Communications Inc., de la Société en commandite Télébec (Télébec), de TELUS Communications Inc. et de TELUS Communications (Québec) Inc. (TELUS Québec). Il **approuve** également, à l'égard de Télébec et de TELUS Québec, des programmes de versements échelonnés pour les frais de construction peu élevés et moyennement élevés que les compagnies engagent aux termes de leurs plans d'amélioration du service pour fournir le service téléphonique aux clients du secteur de résidence.*

Historique

1. Dans la décision *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999, le Conseil a défini l'objectif du service de base (OSB) comme, entre autres choses, une ligne individuelle ayant des fonctions de protection de la vie privée et pouvant être raccordée à Internet par voie de transmission de données à faible vitesse, et ce, à des tarifs locaux. Le Conseil a établi trois objectifs : (i) étendre le service aux rares endroits encore non desservis; (ii) améliorer les niveaux de service, là où les abonnés n'ont pas encore accès aux services de télécommunication qui répondent à l'OSB; et (iii) maintenir les niveaux de service actuels. Afin d'atteindre ces objectifs, le Conseil a ordonné aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) d'élaborer des plans d'amélioration du service (PAS) qui seraient examinés dans le cadre de l'instance relative à l'examen des prix plafonds, qui a abouti à la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34).
2. Dans la décision 2002-34, le Conseil, en approuvant les dépenses relatives aux PAS, a conclu qu'il faudrait utiliser les critères relatifs aux coûts en immobilisations de 25 000 \$ par emplacement pour déterminer si les ESLT devraient fournir le service à des endroits encore non desservis. De plus, le Conseil a établi que le client qui demande le service devait verser un paiement initial de 1 000 \$. Par contre, le Conseil a précisé que l'exigence voulant que le client qui demande le service dans le cadre du PAS paie les frais de construction initiaux de 1 000 \$ en un seul versement risquait de représenter un fardeau et de décourager le client de s'abonner au service. Le Conseil a donc ordonné aux ESLT¹ d'instituer un programme de versements

¹ Les ESLT dont il est question dans cette section de la décision 2002-34 sont Aliant Telecom Inc., Bell Canada et TELUS Communications Inc.

échelonnés (PVE), pour le paiement des 1 000 \$ (PVE court), devant reposer sur les mêmes critères que ceux approuvés dans l'ordonnance CRTC 2000-1096 du 4 décembre 2000, à l'égard de Northern Telephone Limited.

3. Dans la décision 2002-34, le Conseil a fait remarquer que malgré la limite du coût autorisé en immobilisations de 25 000 \$, certaines zones non desservies demeureraient non admissibles aux termes du PAS en raison des coûts de construction très élevés. Dans cette décision, le Conseil a fait valoir que les occupants de locaux dans ces zones pourraient convenir de payer les coûts de construction supplémentaires afin d'obtenir le service. Le Conseil a donc établi, en guise d'appui aux clients prêts à absorber le supplément de coûts de construction, qu'il exigerait d'Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), de Bell Canada et de TELUS Communications Inc. (TCI) qu'elles instaurent à l'intention des clients un programme de versements échelonnés pour le paiement des frais de construction n'excédant pas 10 000 \$ (PVE moyen), le programme devant se fonder sur les mêmes critères que ceux approuvés à l'égard de Bell Canada dans l'ordonnance CRTC 2000-980 du 26 octobre 2000.
4. Dans la mesure où le total des coûts de construction dépasse les montants susmentionnés, et toujours soucieux de favoriser la fourniture du service aux endroits non desservis, le Conseil, dans la décision 2002-34, a déclaré qu'il explorerait l'idée d'un programme de versements échelonnés pour les frais de construction élevés (PVEFCE) dans le cas de frais supplémentaires excédant 10 000 \$ par emplacement d'abonné. Dans cet esprit, le Conseil a ordonné à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TCI de lui soumettre chacune un tel programme aux fins d'examen.
5. Dans la décision *Suivi de la décision 2002-34 relative au plafonnement des prix : Programme de versements échelonnés pour les frais de construction élevés pour les emplacements résidentiels à coût élevé dans le cadre des plans d'amélioration du service*, Décision de télécom CRTC 2003-2, 23 janvier 2003 (la décision 2003-2), le Conseil a approuvé à l'égard d'Aliant Telecom, de Bell Canada et de TCI, aux fins du PVEFCE, les critères suivants :
 - en guise de dépôt non remboursable, le client doit payer 20 % des frais de construction avant le début des travaux;
 - le solde des frais de construction serait payable en versements mensuels égaux échelonnés sur 60 mois;
 - un intérêt, égal au coût en immobilisations de l'ESLT au moment où le client souscrit au PVEFCE, s'appliquerait sur le solde impayé. Le montant de l'intérêt serait calculé chaque mois et serait payable en même temps que le versement mensuel;
 - avant que l'ESLT n'entreprenne les travaux, le client devrait fournir, aux fins du programme de versements échelonnés, une garantie dont l'ESLT et le client conviendraient du montant et de la forme. Le client devrait faire les démarches pour obtenir une telle garantie et en assumer les coûts connexes;

- des intérêts seraient également calculés sur les versements mensuels en retard, suivant le taux d'intérêt que l'ESLT prévoit dans son tarif à l'égard des paiements en retard;
 - le client devrait satisfaire à des critères de crédit spécifiques;
 - le client devrait, dans le cadre du PVEFCE, signer avec l'ESLT un contrat conforme aux modalités et aux conditions susmentionnées.
6. Dans cette même décision, le Conseil a ordonné à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TCI de soumettre à son approbation les pages de tarif nécessaires et les projets de contrat.
 7. Dans la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43), le Conseil a approuvé les critères relatifs aux PVE courts et moyens dans le cas de TELUS Communications (Québec) Inc. (TELUS Québec²) et de Télébec ltée (maintenant appelée la Société en commandite Télébec (Télébec)). De plus, le Conseil a ordonné à ces compagnies de soumettre à son approbation un projet de PVEFCE et les pages de tarif nécessaires.
 8. Conformément à la décision *Suivi de la décision 2001-767 : Plan d'amélioration du service révisé de MTS : Demande de traitement accéléré des dépenses en immobilisation proposées pour 2003 et 2004*, Décision de télécom CRTC 2002-63, 15 octobre 2002 (la décision 2002-63), MTS Communications Inc. (MTS) (maintenant appelée MTS Allstream Inc.) a publié ses pages de tarif concernant les PVE courts et moyens. Conformément à la décision *Suivi de la décision 2002-63 : Plan d'amélioration du service de MTS*, Décision de télécom CRTC 2003-68, 10 octobre 2003 (la décision 2003-68), MTS a déposé des pages de tarif modifiées concernant les PVE courts et moyens. Dans l'ordonnance *MTS Communications Inc. – Plan d'amélioration du service*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-511, 15 décembre 2003, le Conseil a approuvé ces pages de tarif.
 9. Dans la décision *Société en commandite Télébec – Suivi de la décision 2002-43 – Plan d'amélioration du service*, Décision de télécom CRTC 2004-77, 18 novembre 2004, et dans la décision *TELUS Communications Inc. – Suivi de la décision 2002-43 - Plan d'amélioration du service*, Décision de télécom CRTC 2004-78, 18 novembre 2004 (la décision 2004-78), le Conseil a indiqué que, dans les cas de Télébec et de TELUS Québec, il traiterai la question des pages de tarif relatives aux PVE dans une décision ultérieure.

Demandes

10. Le 24 février 2003, Aliant Telecom, Bell Canada et TCI ont présenté au Conseil, conformément à la décision 2003-2, des demandes concernant la fourniture d'un PVEFCE dans le cas du service téléphonique offert aux clients du secteur de résidence aux termes d'un PAS. Les demandes, formulées dans l'avis de modification tarifaire 70 d'Aliant Telecom, 6731 de Bell Canada, et 87 de TCI, incluaient les pages de tarif et un contrat. Dans son avis de

² Depuis le 1^{er} juillet 2004, TCI assume tous les droits, titres, responsabilités et obligations se rapportant à la fourniture de services de télécommunication dans les territoires auparavant desservis par TELUS Québec. Par souci de simplicité, nous avons utilisé TELUS Québec tout au long de la présente décision.

modification tarifaire 6731A du 20 novembre 2003, Bell Canada a déposé une version révisée du contrat et elle a retiré les révisions qu'elle avait proposé d'apporter à l'article 155 de son Tarif général dans son avis de modification tarifaire 6731.

11. De plus, le 31 mars 2003 et le 10 avril 2003, Télébec et TELUS Québec ont respectivement déposé des demandes auprès du Conseil conformément à la décision 2002-43 concernant des PVE courts et moyens et un PVEFCE. Les demandes sont formulées dans l'avis de modification tarifaire 294 de Télébec et dans l'avis de modification tarifaire 346 de TELUS Québec. Télébec a déposé des pages de tarif qui tenaient compte des PVE courts et moyens et du PVEFCE, ainsi qu'un contrat concernant le PVEFCE. Pour sa part, TELUS Québec a déposé des pages de tarif qui tenaient compte des PVE courts et moyens, mais elle n'a présenté ni proposition ni contrat en ce qui concerne un PVEFCE.
12. Finalement, le 2 décembre 2003, MTS a déposé auprès du Conseil, conformément à la décision 2003-68, une demande concernant un PVEFCE. La compagnie a formulé sa demande dans l'avis de modification tarifaire 519 et elle a déposé des projets de pages de tarif ainsi qu'un contrat.
13. Le Conseil n'a reçu aucune observation des parties intéressées.

Positions des parties

14. Aliant Telecom et MTS ont proposé que les critères du Conseil soient légèrement modifiés de manière à permettre aux clients du secteur de résidence d'étaler sur une période maximale de 60 mois le paiement des frais de construction supérieurs à 10 000 \$. TCI a proposé un délai de paiement de 60 mois tandis que TELUS Québec a proposé que le paiement s'effectue soit en un seul versement, soit en différents versements étalés sur 60 mois.
15. Bell Canada a fait valoir que si le total des frais de construction payables excède 10 000 \$, le client pourrait choisir une échéance de 12, 24, 36, 48 ou 60 mois. Télébec a proposé un délai de paiement semblable à ce que propose Bell Canada.
16. Aliant Telecom, Bell Canada, TCI, MTS et Télébec ont joint un projet de contrat de service de base qui, à leur avis, respecte les modalités et les conditions que le Conseil a formulées dans la décision 2003-2.
17. Aliant Telecom, Bell Canada et Télébec ont fait remarquer qu'il est possible que les coûts des travaux augmentent de façon imprévue une fois les travaux de construction amorcés. Dans pareilles circonstances, les compagnies proposent que le client assume cette hausse de coûts. Aliant Telecom et Télébec ont fait valoir que si le client résiliait le contrat à cause de l'augmentation du coût, il devrait payer à la compagnie les montants dus à la date de la résiliation, et ce, conformément aux clauses du contrat. Quant à Bell Canada, elle a fait valoir que le client devrait payer les montants dus à la date de résiliation, et ce, conformément au paragraphe 20.2 des Modalités de service de la compagnie.

18. Bell Canada a affirmé qu'elle ne prévoyait aucune demande pour le PVEFCE.
19. Bell Canada et TCI ont demandé que la date d'entrée en vigueur soit fixée à six mois de la date d'approbation, pour qu'elles puissent élaborer les procédures nécessaires et modifier le système de facturation. De son côté, MTS a demandé que la date d'entrée en vigueur soit fixée à trois mois de la date d'approbation du Conseil.
20. Bell Canada a proposé d'intégrer dans le tarif actuel du PVE moyen, et dans le contrat, les conditions propres aux frais de construction supérieurs à 10 000 \$. Ces conditions prévoient que le client doit fournir lui-même la garantie, qu'il doit satisfaire à des critères précis en matière de crédit et que les parties doivent signer un contrat conforme à l'ensemble des modalités et des conditions prescrites dans la décision 2003-2.
21. MTS a également proposé d'intégrer le PVE moyen déjà approuvé et le PVEFCE dans son contrat, mais elle n'a pas énoncé les modalités de façon spécifique dans son projet de tarif.

Analyse et conclusions du Conseil

PVEFCE à l'égard d'Aliant Telecom, de Bell Canada, de MTS, de TCI, de Télébec et de TELUS Québec

22. Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, TCI et Télébec ont déposé à l'égard du PVEFCE des pages de tarif et des contrats conformément aux décisions pertinentes dont il est fait mention précédemment, sauf en ce qui concerne les points suivants :
 - Aliant Telecom et MTS ont proposé que le Conseil modifie légèrement son critère relatif au délai de paiement afin qu'il prévoit un terme « n'excédant pas 60 mois » plutôt qu'un terme « de 60 mois ».
 - Bell Canada et Télébec ont proposé des délais de paiement de durées variées, à savoir 12, 24, 36, 48 ou 60 mois.
 - En ce qui concerne les contrats, Aliant Telecom, Bell Canada, TCI et Télébec ont déposé des documents semblables. Pour sa part, MTS a déposé un contrat qui renferme essentiellement les mêmes modalités que les contrats des quatre autres compagnies susmentionnées, sauf qu'il prévoit également une disposition à l'égard du défaut de paiement aux termes du programme de versements, ce qui n'est pas le cas des quatre autres compagnies (les détails figurent ci-après). Le libellé du contrat de MTS tient également compte du PVE moyen.
 - Aliant Telecom, Bell Canada et Télébec ont proposé que le client assume toute augmentation de coûts imprévue qui survient après le début des travaux de construction.

- Bell Canada et TCI ont proposé que la date d'entrée en vigueur soit fixée à six mois de la date d'approbation du Conseil, alors que MTS a demandé qu'elle soit fixée à trois mois de la date d'approbation.
23. TELUS Québec n'a pas déposé un projet de PVEFCE et le contrat connexe. Plus précisément, TELUS Québec n'a pas bien traité les aspects suivants : le dépôt non remboursable de 20 % des frais, le taux d'intérêt, la garantie provenant du client, les critères de crédit applicables au client et l'application du PVEFCE aux clients du secteur de résidence seulement. Selon le Conseil, TELUS Québec devrait instaurer un PVEFCE identique à ceux que le Conseil a approuvés à l'égard des cinq autres compagnies visées dans la présente et, par conséquent, il ordonne à TELUS Québec de le faire.
 24. Le Conseil **approuve** la proposition d'Aliant Telecom et de MTS en faveur d'un critère précisant un délai de paiement « n'excédant pas 60 mois » dans les cas d'Aliant Telecom, de MTS, de TCI et de TELUS Québec puisque, de cette façon, les clients ont plus de latitude.
 25. Le Conseil **approuve** la proposition de Bell Canada et de Télébec en faveur d'un délai de paiement de durées variées, à savoir « 12, 24, 36, 48 ou 60 mois » dans les cas de Bell Canada et de Télébec, puisque de cette façon aussi les clients ont plus de latitude.
 26. Contrairement à Aliant Telecom, à Bell Canada, à TCI et à Télébec, MTS a inclus une clause de défaut de paiement dans son contrat. Cette clause stipule que si le client qui omet d'effectuer un versement à la date d'échéance prévue ne s'acquitte pas du paiement en retard dans les 10 jours ouvrables suivant l'avis écrit que MTS lui donne à ce sujet, le solde des frais de construction devient alors exigible immédiatement. Le Conseil juge que cette clause est indûment onéreuse et conclut qu'elle est inutile.
 27. Selon le Conseil, les ESLT et les clients devraient être assujettis aux mêmes droits et aux mêmes responsabilités à la grandeur du pays. Par conséquent, il ordonne à chacune des six ESLT d'utiliser le contrat joint à titre d'annexe 1 de la présente ordonnance, de même que les renseignements devant être inclus dans l'annexe A du contrat, tel qu'il est précisé de le faire à l'annexe 2 de la présente.
 28. Le Conseil conclut que la proposition d'Aliant Telecom, de Bell Canada et de Télébec visant à imputer au client toute augmentation des coûts survenant après le début des travaux de construction serait injuste envers le client, car s'il décidait d'annuler les travaux en raison d'une hausse de coûts dont il aurait pris connaissance seulement une fois les travaux en cours, il devrait payer une partie des travaux et, malgré tout, demeurer sans service téléphonique. Une telle situation irait à l'encontre des objectifs stratégiques prévus à l'égard du Conseil dans la *Loi sur les télécommunications*, et plus particulièrement en ce qui concerne les objectifs qui visent (a) à permettre aux Canadiens dans toutes les régions, rurales ou urbaines, d'accéder à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; et (b) à s'assurer que chaque entreprise canadienne exige, à l'égard d'un service de télécommunication, un tarif à la fois juste et raisonnable.

29. Par conséquent, le Conseil **rejette** les propositions des trois compagnies en ce qui concerne l'annulation du projet parce que le client apprend après le début des travaux de construction que les coûts ont augmenté. Le Conseil ordonne donc aux six ESLT de fournir le service suivant le coût estimatif initial.
30. Le Conseil conclut qu'il serait acceptable que l'entrée en vigueur ait lieu dans les trois mois de la date de la présente ordonnance, ce qui donnerait amplement de temps aux six compagnies pour élaborer leurs procédures et apporter les modifications nécessaires au système de facturation. Par conséquent, le Conseil ordonne aux six compagnies d'instaurer un PVEFCE dans les trois mois de la date de la présente ordonnance.

PVE court dans le cas de TELUS Québec et de Télébec

31. Dans la décision 2002-43, le Conseil a enjoint à TELUS Québec et à Télébec d'instaurer un PVE court aux termes duquel le client doit faire un dépôt initial de 100 \$, mais il n'a pas exigé que le dépôt soit non remboursable.
32. TELUS Québec a donc proposé un PVE court aux termes duquel elle exige un dépôt de 100 \$, sans préciser qu'il s'agit d'un dépôt non remboursable. Pour sa part, Télébec a proposé un PVE court aux termes duquel elle exige un dépôt de 200 \$ et précise qu'il s'agit d'un dépôt non remboursable.
33. Par souci d'uniformité dans sa façon de traiter les ESLT, le Conseil établit que le dépôt initial est fixé à 200 \$ et que le montant n'est pas remboursable.
34. Télébec a proposé que le coût moyen maximal en immobilisations par service d'accès au réseau par localité soit fixé à 15 000 \$, plutôt qu'à 25 000 \$ conformément au montant que le Conseil a indiqué dans la décision 2002-34.
35. Dans le cas de TELUS Québec, le Conseil **approuve** les pages de tarif sous réserve de modifications. Plus particulièrement, la compagnie doit porter le montant du dépôt initial de 100 \$ à 200 \$ et préciser qu'il s'agit d'un montant non remboursable. Le Conseil exige que les compagnies modifient la période de déploiement de leur PAS pour qu'elle couvre la période 2004-2006, ce qui correspondrait à la période indiquée dans la décision 2004-78.
36. Dans le cas de Télébec, le Conseil **approuve** les pages de tarif sous réserve de modifications. Plus particulièrement, la compagnie doit fixer à 25 000 \$ plutôt qu'à 15 000 \$ le coût moyen maximal en immobilisations par service d'accès au réseau par localité.

PVE moyen dans le cas de TELUS Québec et de Télébec

37. Le Conseil fait remarquer que la proposition présentée par TELUS Québec ne prévoit aucun PVE moyen.
38. En ce qui concerne Télébec, le Conseil fait remarquer que le PVE moyen que la compagnie propose ne permet pas au client de payer le solde résiduel des frais sans pénalité. Le Conseil conclut que la compagnie doit prévoir une clause à cette fin.

39. Dans le cas de TELUS Québec, le Conseil **approuve** les pages de tarif sous réserve de modifications. En fait, le Conseil ordonne à TELUS Québec de prévoir un dépôt de 20 %, un programme de versements échelonnés s'étalant sur une période maximale de 36 mois et l'application d'intérêts sur le solde impayé au taux du coût en immobilisations de la compagnie. Le Conseil enjoint également à la compagnie d'autoriser le client à rembourser le solde résiduel des frais sans pénalité.
40. Dans le cas de Télébec, le Conseil **approuve** les pages de tarif sous réserve de modifications. Plus précisément, le Conseil ordonne à la compagnie d'autoriser le client à rembourser le solde résiduel des frais sans pénalité.

Regroupement du PVE moyen déjà approuvé avec le PVEFCE

41. Le Conseil fait remarquer que si Bell Canada et MTS intégraient le PVE moyen déjà approuvé et le PVEFCE dans leur tarif et/ou dans leurs contrats, les clients qui souscriraient au PVE moyen deviendraient assujettis à des exigences supplémentaires à celles que le Conseil a prévues dans les décisions 2002-34 et 2002-43.
42. Dans les décisions 2002-34 et 2002-43, le Conseil n'a pas prévu que les PVE moyens incluraient les exigences supplémentaires en question. Par conséquent, le Conseil **rejette** les propositions de Bell Canada et de MTS concernant l'idée de regrouper le PVE moyen et le PVEFCE.

Pages de tarif

43. Le Conseil **approuve** les demandes susmentionnées, telles qu'elles sont modifiées dans la présente ordonnance. Le Conseil ordonne aux compagnies de publier immédiatement les pages de tarif révisées et les contrats également révisés.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>

**PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE : CONSTRUCTION DU SERVICE DE BASE
CONTRAT À L'ÉGARD DU PROGRAMME DE VERSEMENTS ÉCHELONNÉS
DANS LE CAS DES FRAIS DE CONSTRUCTION EXCÉDANT 10 000 \$, Y COMPRIS
LES FRAIS INITIAUX DE 1 000 \$ - CONDITIONS**

1) DÉFINITIONS : Pour l'application du présent contrat, les termes qui suivent ont le sens indiqué ci-après:

« annexes » : les documents joints au présent contrat et les ajouts ou modifications écrits dont ils font l'objet; ("*Schedules*")

« client » : un demandeur, client ou locataire, selon les tarifs applicables et la personne dont le nom figure à la fin du présent document; ("*Customer*")

« contrat » : le présent contrat, y compris les conditions des tarifs applicables de (la société), qui sont intégrées par renvoi aux présentes et dans les annexes ci-jointes et en font partie; ("*Agreement*")

« CRTC » : le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes; ("*CRTC*")

« date de début » : la date estimative indiquée dans les annexes en ce qui a trait au début des travaux; ("*Start Date*")

« date d'entrée en vigueur » : la date de signature de (la société) ou de l'abonné qui figure à la fin du présent document, selon la plus tardive des deux dates; ("*Effective Date*")

« dépôt » : un montant égal à 20 % des frais de construction du PAS. Ce montant doit être payé avant le début de la construction. De façon générale, le dépôt n'est pas remboursable après que (la société) a débuté les travaux; ("*Deposit*")

« groupe » : le sens donné dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, LRC 1985, ch. C-44, et ses modifications; ("*Affiliate*")

« (la société) » : (la société) et, s'il y a lieu, les sociétés de son groupe et ses mandataires et sous-traitants; ("*The Company*")

« PAS » : le Plan d'amélioration du service de (la société) qu'a approuvé le CRTC; ("*SIP*")

« tarifs » : les tarifs applicables de (la société) qu'a approuvés le CRTC à l'égard des services de télécommunication, y compris les articles xxx du Tarif général; ("*Tariffs*")

« travaux » : la construction des installations de télécommunications par (la société) pour la prestation du service de télécommunication; les travaux sont décrits de façon plus précise dans les annexes; ("*Work*")

- 2) **DISPOSITIONS APPLICABLES** : Le présent contrat s'applique à l'exécution des travaux par (la société) suivant la demande du client. L'exécution des travaux est régie par le présent contrat et par les tarifs applicables de (la société), qui sont intégrés par le renvoi mentionné aux présentes. En cas d'incompatibilité entre les conditions du contrat et les tarifs, ceux-ci l'emporteront.
- 3) **TRAVAUX** : (la société) déploie des efforts raisonnables au plan commercial pour exécuter les travaux. (la société) peut remplir ses obligations découlant des présentes par l'entremise des sociétés de son groupe ou de ses mandataires ou ses sous-traitants. L'exécution des travaux par (la société) est assujettie à l'approbation continue par celle-ci de la solvabilité du client et d'un accord de garantie satisfaisant décrit dans les annexes.
- 4) **FRAIS ET PAIEMENT** : Le client paiera les frais des travaux qui sont indiqués dans les annexes conformément aux dispositions applicables énoncées aux présentes et dans les tarifs. (la société) commencera à facturer le client en vertu du présent contrat une fois que les travaux seront parachevés et que le client commencera à recevoir le service téléphonique de résidence chez lui. Si le client omet d'effectuer un versement mensuel au plus tard à la date d'échéance du versement, des intérêts s'ajouteront au paiement en souffrance au taux d'intérêt applicable indiqué à l'article Z du Tarif général de (la société) et les modifications dont il fait l'objet.
- 5) **DURÉE, SUSPENSION ET CESSATION** : Le présent contrat commencera à s'appliquer à la date d'entrée en vigueur et demeurera pleinement en vigueur jusqu'à ce que les travaux soient parachevés ou que le client en ait payé le prix intégral, selon la plus tardive des deux dates. Si le contrat est résilié avant que (la société) ait débuté les travaux, celle-ci remboursera le plein montant du dépôt et des versements payés ainsi que des intérêts calculés de la façon et au taux indiqués à l'article X du Tarif [*Intérêt sur les dépôts*]/à l'article Y des Modalités de service de (la société).
- 6) **MODIFICATIONS OU RETARDS TOUCHANT LES TRAVAUX** :
 - a) **Avant le début des travaux**

Si, avant le début des travaux, (la société) estime que des changements sont nécessaires et que ces changements auront pour effet d'accroître les coûts connexes, elle avisera immédiatement le client, qui convient de modifier le présent contrat en conséquence ou de le résilier.
 - b) **Après le début des travaux**

Si, après le début des travaux, (la société) estime que le coût augmentera pour le client, elle devra néanmoins assurer le service au coût estimatif initialement indiqué au client, que ces modifications aient été raisonnablement prévisibles ou non avant le début desdits travaux.
 - c) **Retard touchant le début des travaux**

Le client convient d'aviser (la société) de tout changement qu'il souhaite apporter aux travaux. En pareil cas, le présent contrat pourra être modifié au besoin. Si les travaux n'ont pas débuté dans les six mois suivant la date d'entrée en vigueur en raison du retard causé par le client, les parties réviseront le présent contrat et le modifieront ou y mettront fin, s'il y a lieu.

- 7) **RESPONSABILITÉS DU CLIENT** : Le client
- 7.1 fournit l'accès à l'emplacement où les travaux doivent être exécutés;
 - 7.2 fournit et paie l'accès à une source locale d'approvisionnement en électricité commerciale conformément aux normes de (la société);
 - 7.3 obtient et fournit la garantie exigée et en paie le coût;
 - 7.4 consent aux vérifications de solvabilité que (la société) estime raisonnablement prudentes avant la date de début et à l'occasion, s'il y a lieu.
- 8) **PAIEMENT ACCÉLÉRÉ** : En tout temps pendant la période de paiement, le client peut payer le solde résiduel des frais de construction qu'il doit à (la société) sans pénalité.
- 9) **DROITS DE PROPRIÉTÉ AFFÉRENTS AUX MATÉRIAUX** : (la société) demeure propriétaire de tous les droits, titres et responsabilités (y compris les droits de propriété intellectuelle) afférents aux travaux, aux éléments des travaux et à l'équipement pouvant être utilisé ou fourni en application du présent contrat pour l'exécution de ceux-ci.
- 10) **LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ** : La responsabilité de (la société) à l'égard des travaux fournis en application des présentes est indiquée à l'article xxx du Tarif général de (la société).
- 11) **AVIS** : Les avis exigés conformément au présent contrat sont faits par écrit et envoyés par courrier recommandé. Les avis en question sont réputés avoir été reçus dans les trois (3) jours suivant leur mise à la poste.
- 12) **GÉNÉRALITÉS** : Le client ne peut céder le présent contrat sans avoir préalablement obtenu le consentement écrit de (la société). (la société) n'est pas responsable des dommages causés par l'inexécution des obligations qui lui incombent en vertu des présentes ou par un retard touchant l'exécution desdites obligations lorsque l'omission ou le retard en question est causé par un événement raisonnablement indépendant de sa volonté, y compris un incendie, une explosion, une inondation, un cas fortuit, une pénurie d'eau, d'électricité, d'installations, de matériaux et de fournitures, une grève ou un autre conflit ouvrier, une émeute et une guerre (cas de « force majeure »). Dans un cas de force majeure, (la société) disposera d'un délai raisonnable pour remplir ses obligations, eu égard aux circonstances applicables. Le présent contrat ne peut être modifié, sauf au moyen d'un document écrit de (la société). Aucun mandataire, employé ou représentant de (la société) n'est autorisé à lier celle-ci, sauf au moyen d'une déclaration ou garantie énoncée aux présentes ou dans des modifications écrites aux présentes. Le présent contrat sera régi par les lois de la province où les travaux sont exécutés et par les lois du Canada qui s'y appliquent. À moins qu'il n'en soit explicitement prévu autrement par écrit, l'omission de la part de (la société) d'exiger le respect intégral d'une condition des présentes ou la renonciation à un manquement au présent contrat ne la privera pas du droit d'exiger par la suite le respect intégral de cette condition ou d'une autre condition des présentes ni ne sera interprétée comme une renonciation à un manquement subséquent, qu'il soit similaire ou non.

Les dispositions du présent contrat sont dissociables; si une disposition du présent contrat est jugée nulle, invalide ou inapplicable par un tribunal compétent, les autres dispositions des présentes ne seront nullement touchées et demeureront pleinement en vigueur. Le présent contrat peut être signé par télécopie, laquelle télécopie sera considérée comme un original. Le présent contrat constitue l'intégralité de l'accord intervenu entre les parties au sujet de l'objet des présentes et aucune autre condition ou garantie, expresse ou tacite, ne s'applique à cet objet. Les parties désirent que le présent contrat de même que tous les documents s'y rattachant, soient rédigés en français. The parties desire that this Agreement and all related documents be drafted in French.

J'ai lu et compris toutes les conditions applicables du présent contrat, y compris la limitation de la responsabilité de (la société), et je les accepte; de plus, j'autorise par les présentes (la société) à exécuter les travaux décrits aux présentes.

CLIENT
Signature :

Nom en
caractères
d'imprimerie :

Date :

CLIENT
Signature :

Nom en
caractères
d'imprimerie :

Date :

**PLAN D'AMÉLIORATION DU SERVICE : CONSTRUCTION DU SERVICE DE BASE
CONTRAT À L'ÉGARD DU PROGRAMME DE VERSEMENTS ÉCHELONNÉS
DANS LE CAS DES FRAIS DE CONSTRUCTION EXCÉDANT 10 000 \$,
Y COMPRIS LES FRAIS INITIAUX DE 1 000 \$**

ANNEXE A – CLIENTS DU SERVICE DE RÉSIDENCE

Dans la présente partie du contrat, les sociétés doivent :

- a) ajouter le texte suivant : Le client paiera un dépôt de 20 % du total des frais relatifs aux travaux dès la signature du contrat. De façon générale, ce dépôt n'est pas remboursable après le début des travaux;
- b) indiquer les renseignements suivants : Les frais de construction; le dépôt non remboursable; le nombre de mois de la période de paiement; le versement mensuel (à l'exclusion des intérêts et des taxes); le taux d'intérêt; (le coût du capital de la société); les intérêts mensuels; les taxes mensuelles et le versement mensuel total (y compris les intérêts et les taxes).