



Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557-3

Version PDF

Références au processus : 2012-557, 2012-557-1, 2012-557-2

Ottawa, le 28 janvier 2013

Avis d'audience

11 février 2013

Gatineau (Québec)

Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles

Numéro de dossier : 8665-C12-201212448

Modifications à la procédure

1. Par le présent avis, le Conseil modifie l'avis de consultation *Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557, 11 octobre 2012, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557-1, 1^{er} novembre 2012 et par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557-2, 21 décembre 2012 (avis de consultation de télécom 2012-557).
2. L'avis modifié présente le document de travail du Code sur les services sans fil et prolonge le délai de participation dans le cadre de la deuxième phase de consultation en ligne.
3. Comme l'indiquait l'avis de consultation de télécom 2012-557-1, le Conseil a préparé un document de travail afin d'alimenter la discussion au cours de l'instance publique et de la consultation en ligne relativement à l'élaboration d'un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil portant sur la clarté et le contenu des contrats de services sans fil et d'autres questions connexes d'intérêt pour les consommateurs (Code sur les services sans fil). Le document de travail, présenté en annexe au présent avis, vise seulement à alimenter la discussion et ne représente pas une opinion préliminaire.
4. Pour favoriser l'engagement des Canadiens, le Conseil prolonge le délai de participation de la deuxième phase de consultation en ligne dans le cadre de l'instance. La phase 2 commencera deux semaines avant l'instance publique, le 28 janvier 2013, et se poursuivra jusqu'au 15 février 2013. D'autres renseignements sur la consultation en ligne seront publiés bientôt sur le site Web du Conseil.

Secrétaire général

Document de travail du Code sur les services sans fil

Objet du document de travail

Le présent document de travail relatif au Code sur les services sans fil a pour but d'alimenter la discussion dans le cadre de l'instance publique et de la consultation en ligne au sujet de l'établissement d'un code obligatoire à l'intention de tous les fournisseurs de services sans fil (FSSF) mobiles. Plus précisément, il vise à examiner la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles ainsi que d'autres questions connexes d'intérêt pour les consommateurs (**Code sur les services sans fil**).

Le présent document se fonde sur les points de vue exprimés à ce jour dans le cadre de l'instance publique en cours. Certaines propositions ont été reformulées en langage clair ou modifiées afin qu'elles tiennent compte de compromis possibles. L'intégration de certaines propositions au document de travail ne signifie pas que le Conseil a déjà pris sa décision ou qu'il préfère une option à une autre. Le document a pour seul but d'alimenter la discussion; il ne constitue pas un aperçu de l'opinion du Conseil. Les commentaires qui seront formulés au sujet du document de travail guideront le Conseil dans son orientation à l'égard du contenu et de la structure du Code sur les services sans fil en cours d'élaboration.

Structure du document de travail

Le document de travail présente, à gauche, les questions soulevées dans l'avis de consultation de télécom 2012-557 relatif au Code sur les services sans fil, et à droite, le texte proposé aux fins de discussion. Le document de travail a été rédigé de façon à ce qu'il soit simple et facile à comprendre. Les nouveaux points que les parties ont proposé d'ajouter à la version préliminaire du Code sur les services sans fil portent la mention « Nouveau », indiquée aussi en rouge. Certains points proposent des options de formulation.

Formulation de commentaires sur le document de travail

Vous pouvez faire part de vos commentaires au sujet du document de travail en participant à la consultation en ligne qui se tiendra du 28 janvier au 15 février 2013.

Document de travail du Code sur les services sans fil

A. Application du Code sur les services sans fil

A1. Application du Code sur les services sans fil aux fournisseurs de services sans fil	Le Code sur les services sans fil obligatoire (« Code sur les services sans fil ») vise les services de voix et de données sans fil mobiles de détail (« services sans fil ») offerts par les fournisseurs de services sans fil, y compris les revendeurs de services sans fil (« fournisseurs de services »).
A2. Application du Code sur les services sans fil aux services à durée déterminée ou indéterminée	Le Code sur les services sans fil vise les services sans fil prévus aux termes d'un contrat d'une durée déterminée, par exemple un contrat de trois ans, (« services d'une durée déterminée ») et les services sans fil fournis pour une période indéterminée, par exemple sur une base mensuelle (« services mensuels »).
A3. Application du Code sur les services sans fil aux services prépayés et postpayés	<p>Option 1 : Le Code sur les services sans fil vise également les services offerts suivant un paiement à l'utilisation et d'autres types de services payables à l'avance (« services prépayés »), ainsi que les services payables à la réception de la facture (« services postpayés »).</p> <p>Option 2 : Toutes les dispositions du Code sur les services sans fil s'appliquent aux services sans fil postpayés. Les dispositions suivantes du Code sur les services sans fil s'appliquent aux services sans fil prépayés : <i>À déterminer.</i></p>
A4. Application du Code sur les services sans fil dans les provinces où il existe des lois ayant un contenu similaire	Le Code sur les services sans fil doit être interprété en faveur du consommateur et ne doit en aucun cas empêcher le consommateur de bénéficier d'une loi ou d'un règlement fédéral ou provincial qui soit plus avantageux pour lui. <i>[Remarque : Cela s'applique dans un contexte où coexistent le Code sur les services sans fil et les lois provinciales de protection des consommateurs.]</i>
A5. Application du Code sur les services sans fil aux forfaits	Le Code sur les services sans fil s'applique également aux services sans fil achetés séparément ou dans le cadre d'un forfait de services de télécommunication et de distribution de radiodiffusion.
A6. Nouveau : Application du Code sur les services sans fil aux contrats conclus à distance	Le Code sur les services sans fil s'applique aux « contrats à distance », notamment les contrats conclus par téléphone ou en ligne. Le fournisseur de services doit faire parvenir au consommateur les modalités complètes du contrat à distance au plus tard 15 jours après l'acceptation du contrat. Si le fournisseur de services ne le fait pas ou fait parvenir des modalités qui ne concordent pas avec celles qui ont été convenues au départ, le consommateur dispose de 30 jours à compter du moment où il reçoit les modalités complètes du contrat pour annuler celui-ci sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée ou une autre pénalité.

B. Mise en œuvre du Code sur les services sans fil

B1. Date de la mise en œuvre	Option 1 : Le Code sur les services sans fil entrera en vigueur six mois après la date de sa publication.
	Option 2 : Le Code sur les services sans fil entrera en vigueur progressivement. Toutes les dispositions du Code sur les services sans fil seront en vigueur six mois après la date de sa publication. Les dispositions suivantes du Code sur les services sans fil entreront en vigueur à une date antérieure : <i>À déterminer.</i>
B2. Nouveau : Mise en œuvre dans le cas des nouveaux contrats et des contrats existants	Option 1 : Une fois en vigueur, le Code sur les services sans fil s'appliquera aux contrats signés à la date d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil ou ultérieurement (« nouveaux contrats ») ainsi qu'aux contrats signés avant la date d'entrée en vigueur (« contrats existants »).
	Option 2 : Une fois en vigueur, le Code sur les services sans fil s'appliquera aux nouveaux contrats.
	Option 3 : Une fois en vigueur, le Code sur les services sans fil s'appliquera aux nouveaux contrats ainsi qu'aux contrats modifiés ou renouvelés à la date d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil ou ultérieurement. Seules les dispositions suivantes du Code sur les services sans fil s'appliqueront aux contrats existants : <i>À déterminer.</i>

C. Administration et application du Code sur les services sans fil

C1. Administration et application du Code sur les services sans fil, y compris les mécanismes assurant la conformité	<p>Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (« CPRST ») administrera le Code sur les services sans fil, et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») sera responsable de son application.</p> <p>Le CPRST est une organisation indépendante qui s'emploie à résoudre les plaintes des consommateurs portant sur des services de télécommunication, de concert avec les fournisseurs de services concernés.</p> <p>Le CPRST traitera et résoudra les plaintes des consommateurs qui considèrent avoir été traités d'une manière qui n'est pas conforme avec le Code sur les services sans fil. Le CPRST recueillera des données au sujet des plaintes déposées en lien avec le Code sur les services sans fil, et ces données figureront dans le rapport annuel du CPRST sur le site Web www.ccts-cprst.ca.</p> <p>Le CRTC surveillera les tendances qui se dégagent des plaintes présentées en lien avec le Code sur les services sans fil et, en cas de non-conformité générale, prendra les mesures nécessaires pour que les fournisseurs de services respectent le Code sur les services sans fil.</p> <p>Les fournisseurs de services devront, au plus tard un mois après l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil, présenter un rapport au CRTC dans lequel ils démontreront que leurs pratiques sont conformes au Code sur les services sans fil.</p>
C2. Recours des consommateurs	Le CPRST peut exiger d'un fournisseur de services qu'il présente des explications ou des excuses à un consommateur, qu'il prenne des mesures ou mette un terme à certaines activités en lien avec le consommateur, ou encore qu'il verse une indemnité d'au plus 5 000 \$.

<p>C3. Nouveau : Pour les consommateurs : comment déposer une plainte concernant le Code sur les services sans fil</p>	<p>Si vous souhaitez porter plainte au sujet d'une question relative au Code sur les services sans fil, essayez d'abord de régler le problème directement avec votre fournisseur de services. Si votre tentative ne porte pas fruit, communiquez avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST). Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du mandat et de la procédure de règlement des différends du CPRST, vous pouvez consulter le site Web ou communiquer avec l'organisme. Voici les renseignements utiles à cet effet :</p> <p>Site Web : www.ccts-cprst.ca Numéro sans frais : 1-888-221-1687 ATS : 1-877-782-2384 Courriel : response@ccts-cprst.ca Télécopieur : 1-877-782-2924</p> <p>Adresse postale : Case postale 81088 Ottawa (Ontario) K1P 1B1</p>
---	--

D. Contenu du Code sur les services sans fil

D1. Clarté du contrat et des politiques connexes

<p>D1.1 Langage clair</p>	<p>Le contrat et les politiques connexes qui régissent les modalités ou l'utilisation du service (p. ex., politiques de confidentialité et d'utilisation équitable) doivent être rédigés en langage clair, facilement compréhensible et présenté au moyen d'une police de taille appropriée.</p>
<p>D1.2 Points particuliers à aborder dans le contrat afin de garantir qu'il soit complet</p>	<p>Pour assurer que le contrat soit clair et complet, il doit aborder les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Coordonnées du fournisseur de services : Nom, adresse, numéro de téléphone et site Web du fournisseur de services, ainsi que les coordonnées de son service à la clientèle. b. Coordonnées du consommateur : Nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courriel, si le consommateur a fourni ces renseignements. c. Endroit : L'endroit et la date où l'accord a été conclu. d. Description des services e. Coûts mensuels du service : Coût mensuel minimal; tarif promotionnel et durée de celui-ci, le cas échéant; utilisation prévue selon le forfait, y compris les limites s'il y a lieu; coût mensuel total; etc. f. Coût de l'appareil : Description de tout appareil fourni dans le cadre du contrat, précisant s'il s'agit d'un appareil neuf ou remis à neuf, s'il est verrouillé, son prix de détail, la subvention dont il fait l'objet (le cas échéant) et le montant de la subvention à payer à chaque mois. g. Coûts ponctuels h. Modalités de paiement i. Modifications des modalités du contrat : Les circonstances permettant l'annulation ou la modification du contrat par le consommateur. j. Annulation, expiration et renouvellement des modalités du contrat, y compris la durée du contrat et la date d'expiration, ainsi que les frais de résiliation anticipée, le cas échéant, et la méthode de calcul de ces frais.

	<p>k. Autres renseignements : Comment obtenir des renseignements sur les tarifs des services offerts suivant un paiement à l'utilisation et sur d'autres services auxquels le consommateur n'est pas abonné, sur le Code sur les services sans fil, sur le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) et sur la façon de déposer une plainte auprès du CPRST.</p>
<p>D1.3 Autres renseignements relatifs aux services prépayés</p>	<p>Option 1 : Avant la conclusion d'un accord pour des services prépayés par carte prépayée, le fournisseur de services doit informer le consommateur des conditions qui s'appliquent au solde du compte prépayé, y compris la période d'utilisation, et expliquer comment le consommateur peut vérifier le solde de son compte prépayé. Le fournisseur de services doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte ou le certificat prépayé. Le fournisseur de services doit indiquer s'il impose des frais pour l'achat d'un solde de compte prépayé.</p> <p>Option 2 : Avant la conclusion d'un accord pour des services prépayés par carte prépayée, le fournisseur de services doit informer le consommateur des conditions qui s'appliquent au solde du compte prépayé, y compris la période d'utilisation, et expliquer comment le consommateur peut vérifier le solde de son compte prépayé. Le fournisseur de services doit fournir ces renseignements séparément s'ils ne figurent pas sur la carte ou le certificat prépayé. Le fournisseur de services doit indiquer s'il impose des frais pour l'achat d'un solde de compte prépayé. Le fournisseur de services sans fil ne peut pas imposer de date d'expiration aux crédits achetés pour l'utilisation des services prépayés.</p>
<p>D1.4 Nouveau : Résumé personnalisé de l'information</p>	<p>Avant de signer un contrat, le consommateur doit recevoir un résumé personnalisé qui décrit comment les principales modalités du contrat s'appliquent dans son cas. Le format et le contenu du résumé sont précisés à la fin du présent document.</p>
<p>D1.5 Comment et quand fournir le contrat et les politiques connexes</p>	<p>Une copie permanente du contrat et de toutes les politiques connexes doit être fournie avant le début de la prestation des services. Le consommateur peut obtenir une copie imprimée du contrat sur demande, sans frais supplémentaires. Le contrat doit être disponible sur demande dans d'autres formats, sans frais supplémentaires, pour répondre aux besoins des personnes handicapées.</p>
<p>D1.6 Politiques de confidentialité</p>	<p>Les politiques de confidentialité doivent être claires et compréhensibles; fournir les renseignements permettant au public de comprendre pourquoi les renseignements personnels sont recueillis et comment ils sont utilisés, divulgués, protégés et conservés; signaler si des renseignements personnels sont transmis à l'extérieur du Canada; préciser à qui communiquer des questions ou des préoccupations; être facilement accessibles.</p>

D2. Modifications apportées aux contrats par les fournisseurs de services

<p>D2.1 Modifications apportées aux contrats par le fournisseur de services</p>	<p>Option 1 : Le consommateur a le droit d'annuler le contrat sans pénalité si le fournisseur de services modifie le contrat.</p> <p>Option 2 : Le fournisseur de services peut modifier les modalités du contrat à condition que 1) le contrat précise les éléments qui peuvent être modifiés et 2) le fournisseur de services donne au consommateur, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur des modifications, un préavis écrit qui précise les modifications apportées et leur date d'entrée en vigueur. Si les modifications accroissent les obligations du consommateur ou réduisent les obligations du fournisseur de services, le consommateur peut refuser les modifications ou annuler le contrat sans frais ou pénalité pécuniaire en envoyant un avis écrit à cet effet au plus tard 30 jours après la date d'entrée en vigueur des modifications.</p>
<p>D2.2 Modifications aux politiques de confidentialité, d'utilisation équitable, etc.</p>	<p>Le fournisseur de services doit divulguer les modifications apportées aux politiques de confidentialité et aux autres politiques qui s'appliquent au contrat (p. ex., politique d'utilisation équitable) et en aviser les consommateurs. Le fournisseur de services doit publier ces politiques de manière accessible et aviser les consommateurs des modifications apportées aux politiques au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur des modifications.</p>

D3. Annulation, expiration et renouvellement du contrat

<p>D3.1 Date d'entrée en vigueur de l'annulation</p>	<p>Le consommateur peut annuler ses services en tout temps en envoyant un avis au fournisseur de services. L'annulation entre en vigueur à la date [option 1 : d'envoi ou option 2 : de réception] de l'avis, ou à une date ultérieure précisée par le consommateur.</p>
<p>D3.2 Application de frais de résiliation anticipée</p>	<p>Si le consommateur annule son contrat avant terme, il ne doit payer aucuns frais, aucune pénalité, aucun intérêt ou montant autre que les frais de résiliation anticipée décrits ci-dessous.</p>
<p>D3.3 Calcul des frais de résiliation anticipée</p>	<p>Option 1 : On calcule les frais de résiliation anticipée comme suit :</p> <p>Services prépayés : Les frais de résiliation anticipée ne s'appliquent pas aux services sans fil prépayés.</p> <p>Services postpayés : Les frais de résiliation anticipée ne peuvent excéder le « montant mensuel affecté à la subvention » précisé dans le résumé du contrat multiplié par le nombre de mois complets restants jusqu'à la fin du contrat.</p> <p>Si le montant complet est payé avant l'annulation du contrat, aucuns frais de résiliation anticipée ne s'appliquent.</p> <p>Dans tous les cas, le consommateur doit payer les services fournis jusqu'à l'annulation du contrat.</p> <p>Option 2 : Des frais de résiliation anticipée peuvent s'appliquer aux services sans fil d'une durée déterminée ou mensuels :</p> <p>Services d'une durée déterminée : Si le consommateur a reçu un incitatif économique et annule son contrat d'une durée déterminée avant la fin de la période d'engagement, les frais d'annulation ne peuvent pas dépasser le total des montants suivants : 1) le prix des services fournis jusqu'à la date d'annulation et</p>

	<p>2) le solde de l'incitatif économique. Au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services réduit automatiquement le solde de l'incitatif économique par un montant égal chaque mois. Le montant de la réduction correspond à la valeur de l'incitatif économique pour la durée déterminée des services divisé par le nombre de mois de la période d'engagement. On calcule donc le montant des frais d'annulation au moyen de la formule suivante : (incitatif économique) x (nombre de mois restants / nombre de mois total du contrat). Si le consommateur n'a pas reçu d'incitatif économique et annule son contrat d'une durée déterminée avant la fin de la période d'engagement, les frais d'annulation correspondent au total de :</p> <p>1) le prix des services fournis jusqu'à la date d'annulation et 2) le plus petit des montants suivants : 50 \$ ou 10 % du tarif mensuel pour les mois restants de la période d'engagement.</p> <p>Services mensuels : Si le consommateur annule un service mensuel, les frais d'annulation correspondent au total des services fournis jusqu'à la date d'annulation et au solde de l'incitatif économique. Chaque mois au cours d'une période de 48 mois, le fournisseur de services doit automatiquement réduire le solde de l'incitatif économique par un montant minimal fixe. Ce crédit mensuel minimal correspond à la valeur de l'incitatif économique initial divisé par 48. On calcule donc le montant des frais d'annulation au moyen de la formule suivante : (incitatif économique) – [(incitatif économique) x (nombre de mois depuis le début du contrat / 48)]. Si le fournisseur de services n'a pas donné d'incitatif économique au consommateur à la signature du contrat de services mensuels, les frais d'annulation correspondent alors au prix des services fournis jusqu'à la date d'annulation.</p>
<p>D3.4 Renouvellement automatique du contrat</p>	<p>Option 1 : La présente section s'applique uniquement aux contrats de services sans fil d'une durée déterminée. Un contrat d'une durée déterminée se renouvelle automatiquement chaque mois, à sa date d'expiration, selon les modalités originales, à moins que le consommateur n'avise le fournisseur de services sans fil d'annuler les services. Le fournisseur de services communique avec le consommateur 90, 60 et 30 jours avant la fin du contrat pour s'assurer que le consommateur comprend que le contrat sera automatiquement renouvelé chaque mois à moins d'un avis contraire du consommateur.</p> <p>Option 2 : La méthode de renouvellement d'un contrat dépend de sa durée.</p> <p>Contrats de plus de 60 jours : Le fournisseur de services doit avertir le consommateur de la date d'expiration du contrat par écrit entre le 90^e et le 60^e jour avant cette date, à moins que la durée du contrat soit de 60 jours ou moins. Le fournisseur de services ne peut prolonger ou renouveler un contrat d'une durée déterminée que si le consommateur donne son consentement exprès avant la fin du contrat.</p> <p>Contrats de moins de 60 jours : Aucune disposition prévoyant le renouvellement d'un contrat d'une durée de moins de 60 jours à sa date d'expiration n'est permise, sauf si le renouvellement est pour une durée indéterminée. Dans le cas d'un renouvellement d'un contrat accepté par le consommateur, les tarifs et les modalités en vigueur s'appliquent, pourvu que le fournisseur de services ait envoyé un avis écrit à ce sujet au consommateur au moins 30 jours avant la date d'expiration du contrat.</p>

D4. Exactitude des prix annoncés

D4.1 Prix annoncés	Toute publicité intégrée par renvoi dans un contrat doit préciser le montant mensuel total que le consommateur doit payer. La publicité doit indiquer si le prix annoncé comprend la taxe de vente et les frais imposés par le gouvernement.
D4.2 Services sans fil et frais non sollicités	Le fournisseur de services n'imposera pas de frais pour un appareil ou des services que le consommateur n'a pas expressément achetés.
D4.3 Nouveau : « Forfaits illimités »	Un fournisseur de services qui offre un « forfait illimité » doit expliquer, au moment de la vente et dans le résumé personnalisé de l'information, si des limites s'appliquent au « forfait illimité » et si le fournisseur de services se réserve le droit de transférer le consommateur vers un « forfait limité » si le consommateur dépasse ces limites d'utilisation. Le fournisseur de services doit aussi expliquer clairement dans ses politiques d'utilisation équitable quel niveau d'utilisation entraînera l'application de la politique, décrire les conséquences de cette application pour le consommateur et mettre en œuvre des politiques internes et tenir des dossiers pour être en mesure de démontrer qu'il a appliqué ses politiques d'utilisation équitable de manière raisonnable.

D5. Avis relatifs aux frais supplémentaires et outils de surveillance et de gestion de l'utilisation

D5.1 Avis de frais supplémentaires	<p>La présente section s'applique lorsqu'un consommateur : 1) est abonné à un plan à utilisation limitée et/ou 2) peut encourir des frais supplémentaires.</p> <p>Le fournisseur de services doit renseigner le consommateur sur la manière d'obtenir de l'information au sujet des tarifs applicables aux services qui peuvent entraîner des frais supplémentaires.</p> <p>Le fournisseur de services transmet des messages textes d'avis au consommateur dans chacune des situations suivantes, à moins que le consommateur n'ait choisi de ne pas en recevoir :</p> <ul style="list-style-type: none">• Lorsque le consommateur atteint 50 %, 80 % et 100 % de la limite d'utilisation prévue par son forfait de services sans fil au cours d'un cycle de facturation. Le message envoyé lorsque le consommateur en est à 50 % et à 80 % de son utilisation prévue doit préciser le solde d'utilisation restant. Le message envoyé lorsqu'il en est à 100 % de son utilisation prévue doit préciser le coût d'une utilisation supplémentaire.• La première fois que le consommateur utilise une fonction ou un service non compris dans son forfait de services sans fil, indiquez les coûts de cette utilisation.• Lorsqu'il y a connexion de l'appareil à un réseau à l'extérieur du Canada, l'avis précise les tarifs d'itinérance pour les services de voix, de données et de messagerie texte.• Ces services doivent être fournis sans frais supplémentaires.
---------------------------------------	--

<p>D5.2 Outils de surveillance et de gestion de l'utilisation</p>	<p>Surveillance de l'utilisation : Le fournisseur de services met à la disposition du consommateur un outil en ligne qui lui permet d'obtenir le solde de l'utilisation prévue et les frais supplémentaires encourus au cours d'un cycle de facturation.</p> <p>Capacité de fixer un plafond pour les factures mensuelles : Le fournisseur de services suspend tous les services qui peuvent entraîner des frais supplémentaires au consommateur lorsque le total des frais supplémentaires facturés au cours d'un cycle de facturation atteint : 1) le montant fixé par le consommateur ou 2) la valeur par défaut de 50 \$ si le consommateur n'a pas fixé de plafond. Le fournisseur de services envoie au consommateur un message texte d'avis lorsque l'utilisation atteint 50 % et 100 % du plafond. La suspension des services se poursuit jusqu'à la fin du cycle de facturation, ou jusqu'à ce que le consommateur accepte explicitement de payer des frais supplémentaires. Ces services doivent être fournis sans frais supplémentaires.</p> <p>Capacité de restreindre les fonctions à la demande : À la demande du consommateur, le fournisseur de services applique, sans frais supplémentaires, une restriction au compte du consommateur pour désactiver le ou les services ou fonctions qui entraînent des frais supplémentaires. Le fournisseur de services désactive par défaut les services de données sur un appareil fourni à un consommateur non abonné à un forfait de données. Ces services doivent être fournis sans frais supplémentaires.</p>
<p>D5.3 Nouveau : Services mobiles à supplément</p>	<p>À la demande du consommateur, le fournisseur de services annule immédiatement l'abonnement à un ou à des services mobiles à supplément. Le fournisseur de services informe le consommateur de la manière de se désabonner de ces services.</p>

D6. Réparations et garanties

<p>D6.1 Garanties</p>	<p>Avant d'offrir une garantie prolongée ou une assurance pour l'appareil, le fournisseur de services renseigne le consommateur au sujet de l'existence et de la durée de la garantie du fabricant.</p> <p>Dans son contrat, le fournisseur de services explique comment le consommateur peut obtenir des renseignements sur la garantie du fabricant.</p>
<p>D6.2 Frais de service au cours des réparations</p>	<p>Le fournisseur de services suspend les frais pour les services non disponibles pendant la réparation de l'appareil fourni au consommateur, si les quatre conditions suivantes s'appliquent :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. le consommateur remet l'appareil au fournisseur de services aux fins de réparation; 2. l'appareil est couvert par une garantie du fabricant ou du fournisseur de services; 3. le fournisseur de services ne fournit pas gratuitement un appareil de remplacement pendant la période de réparation; 4. la réparation est couverte par la garantie. <p>Le fournisseur de services peut prolonger la durée du contrat par une période ne dépassant pas la durée de la suspension des frais de service au cours de la période de réparation de l'appareil.</p>

D7. Déverrouillage d'un appareil sans fil

D7.1 Déverrouillage d'un téléphone	Option 1 : Si le fournisseur de services fournit au consommateur un appareil sans fil verrouillé, il doit offrir au consommateur la possibilité de déverrouiller l'appareil après au plus 30 jours de service, moyennant un tarif précisé dans le contrat et dans le résumé personnalisé de l'information.
	Option 2 : Les conditions régissant le déverrouillage d'un appareil sans fil varient selon que le l'appareil est subventionné ou non. Appareil sans fil subventionné : Si le fournisseur de services fournit au consommateur un appareil sans fil subventionné, il doit offrir au consommateur la possibilité de déverrouiller l'appareil après au plus 30 jours de service, moyennant un tarif précisé dans le contrat et dans le résumé personnalisé de l'information. Appareil sans fil mobile non subventionné : Si le fournisseur de services fournit au consommateur un appareil mobile et que l'appareil : 1) ne fait pas l'objet d'une subvention ou 2) n'est plus couvert par un contrat, le fournisseur de services doit fournir au consommateur une manière de déverrouiller l'appareil n'importe quand et sans frais.

D8. Perte ou vol d'un appareil sans fil

D8.1 Application de frais de service dans le cas d'un appareil sans fil perdu ou volé	Lorsqu'un consommateur avise le fournisseur de services que son appareil a été perdu ou volé, le fournisseur de services suspend les services associés à l'appareil. Toutefois, les frais encourus jusqu'à ce que le fournisseur de services soit avisé de la perte ou du vol de l'appareil, ainsi que les frais de résiliation anticipée, s'il y a lieu, s'appliquent, conformément aux modalités du contrat.
--	--

D9. Dépôts de garantie

D9.1 Demande de dépôt de garantie	Si le fournisseur de services demande un dépôt de garantie au consommateur, il doit justifier cette demande et conserver cette justification tant et aussi longtemps qu'il conserve le dépôt. Le fournisseur de services doit examiner la pertinence du maintien de l'exigence d'un dépôt du consommateur, et ce, aux six mois.
D9.2 Montant maximal	Le montant total d'un dépôt remis au fournisseur de services par le consommateur ne doit pas dépasser le total de trois mois de frais mensuels minimaux pour les services sans fil et le montant total de la subvention du matériel fourni au consommateur, le cas échéant.
D9.3 Restitution du dépôt de garantie	Le fournisseur de services doit restituer le dépôt de garantie, avec intérêts, moins tout montant dû par le consommateur, dans les 30 jours suivant l'annulation des services ou la détermination par le fournisseur de services que les conditions qui justifiaient le dépôt ne s'appliquent plus. L'intérêt sur le dépôt du consommateur est calculé en utilisant le taux directeur de la Banque du Canada plus 1 %, à partir de la date où le consommateur a fourni le dépôt de garantie jusqu'à la date de restitution.

D10. Débranchement

D10.1
Débranchement

Option 1 : Appliquer l'article 3 du Code sur les politiques de débranchement et de dépôt aux services sans fil.

Si le consommateur ne paie pas les frais applicables aux services reçus, le fournisseur de services peut procéder au débranchement dans les conditions suivantes :

- le solde exigible est de plus de 50 \$ ou est dû depuis au moins deux mois;
- le consommateur n'a pas donné un dépôt de garantie approprié; ou
- le consommateur ne s'est pas conformé au programme de paiements différés convenu avec le fournisseur de services.

Avant le débranchement, le fournisseur de services doit donner au consommateur un préavis d'au moins 14 jours et fournir les renseignements suivants :

- le motif du débranchement et le montant dû (le cas échéant);
- la date prévue du débranchement;
- de l'information sur l'existence d'un programme de paiements différés;
- les frais de rétablissement des services (le cas échéant); et
- les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui le consommateur peut communiquer au sujet du débranchement.

Le fournisseur de services doit aviser le consommateur au moins 24 heures avant le débranchement du service, sauf dans les cas suivants :

- le fournisseur de services a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le consommateur sans succès;
- des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou
- le fournisseur de services a des raisons de croire qu'il s'agit d'une fraude ou qu'il est probable qu'une fraude se produise.

Le service des consommateurs peut seulement être débranché en semaine entre 8 h et 21 h et en fin de semaine entre 9 h et 17 h.

Si le service est débranché par erreur, le fournisseur de services doit le rétablir au plus tard durant les heures d'ouverture du jour ouvrable suivant. Aucuns frais de rétablissement ne sont facturés.

Le fournisseur de services ne peut débrancher le service d'un consommateur lorsque que le consommateur conteste le motif d'annulation, pourvu que le consommateur paie les frais de services non contestés et qu'il n'y a pas de motif raisonnable de croire que le but du différend est d'éviter ou de retarder le paiement.

Option 2 :

Services d'une durée déterminée : Le fournisseur de services peut annuler un service d'une durée déterminée s'il n'offre plus le service et s'il a donné au consommateur un préavis d'au moins 60 jours.

Service mensuel : Le fournisseur de services peut annuler un service mensuel s'il a donné un préavis par écrit au consommateur au moins 60 jours avant la date d'annulation.

	<p>Paiement pour services fournis : Lorsqu'un service est annulé, le consommateur doit payer les services fournis jusqu'à la date d'annulation ainsi que les autres frais prévus par le contrat, le cas échéant.</p> <p>Manquement du consommateur : Le fournisseur de services peut suspendre les services ou annuler un contrat sans préavis si le consommateur ne remplit pas ses obligations prévues par le contrat : p. ex., défaut de paiement des frais; fraude, utilisation du service ou comportement inapproprié, ou illégal en lien avec le service; dépassement de limites d'utilisation raisonnables; activités qui ont des répercussions négatives sur le réseau du fournisseur de services. Dans ces cas, les modalités de l'accord s'appliquent, y compris les frais de service jusqu'à la date de suspension ou d'annulation des services et les frais de résiliation anticipée, s'il y a lieu.</p>
<p>D10.2 Nouveau : Débranchement et dépôt de garantie</p>	<p>Si le consommateur a payé un dépôt de garantie, les services sans fil ne peuvent être annulés ou suspendus pour non-paiement tant que le montant en souffrance ne dépasse pas le montant du dépôt. Le fournisseur de services doit donner un préavis au consommateur s'il a l'intention de débiter les montants en souffrance du dépôt.</p>

E. Promotion du Code sur les services sans fil

<p>E1. Mécanismes de promotion du Code sur les services sans fil</p>	<p>Le fournisseur de services doit fournir au consommateur un exemplaire du Code sur les services sans fil lorsque le contrat est signé et doit informer le consommateur de l'existence du Code sur les services sans fil sur son site Web, sur ses factures, dans ses contrats et dans le cadre de son processus de dépôt de plainte. Les fournisseurs de services doivent informer leurs employés et leurs agents au sujet du Code sur les services sans fil.</p>
--	---

F. Mesure et examen de l'efficacité du Code sur les services sans fil

<p>F1. Mesure de l'efficacité du Code sur les services sans fil</p>	<p>Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) rendra compte des plaintes relatives au Code sur les services sans fil concernant l'industrie et chaque fournisseur de services dans ses rapports annuels, publiés en français et en anglais sur son site Web. Le CPRST signalera aussi les tendances en matière de plaintes relatives au Code sur les services sans fil.</p> <p>Afin d'en assurer l'efficacité à long terme, le Code sur les services sans fil fera l'objet d'un examen dans trois ou cinq ans.</p>
---	---

Résumé personnalisé de l'information

Conformément à l'exigence énoncée ci-dessus, le consommateur doit recevoir, avant de signer le contrat, le résumé personnalisé suivant qui décrit comment les principales modalités du contrat s'appliquent dans son cas :

Le modèle suivant de résumé personnalisé de l'information s'applique aux types de contrats : *À déterminer.*

- Le texte entre crochets « **[Texte]** » indique les renseignements personnalisés sur le consommateur à insérer dans le contrat.
- Le mot « **vous** » fait référence au consommateur.

Information	<p>[Nom du consommateur] [Numéro de téléphone] [Numéro du contrat ou du consommateur] [Nom de la compagnie et coordonnées de son service à la clientèle] [JOUR MOIS ANNÉE] : Date de début du contrat [JOUR MOIS ANNÉE] : Date de fin du contrat</p>
Coût mensuel minimal des services sans fil	<p>[X,XX \$] : Coût mensuel minimal pour la durée du contrat [X,XX \$] : Le tarif promotionnel s'applique du [date 1] au [date 2]. (Le cas échéant) Le coût mensuel minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • entre en vigueur à la date d'activation de votre compte; • comprend tous les frais obligatoires applicables; • [comprend ou ne comprend pas] les taxes applicables; • comprend l'utilisation suivante : [X] : minutes de temps d'antenne des appels locaux par mois [X] : appels limités aux plages horaires suivantes : [de heure 1 à heure 2] [X] : volume de données par mois [X] : [autres]
Téléphone ou autre appareil sans fil mobile	<p>[X,XX \$] : Subvention totale de l'appareil (le cas échéant) [X,XX \$] : Montant mensuel affecté à la subvention.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseignements sur la garantie : Votre appareil sans fil [est ou n'est pas] couvert par une garantie du fabricant. Pour en savoir plus, [expliquer comment obtenir des renseignements supplémentaires]. • Votre appareil sans fil [est ou n'est pas] verrouillé. [Votre appareil sans fil verrouillé peut être déverrouillé [préciser la date] moyennant des frais de [X,XX \$]].
Coût mensuel des services optionnels	<p>Vous avez ajouté les services optionnels suivants :</p> <p>[Aucun ou (par exemple) X,XX \$: identification de l'appelant ou messagerie vocale]</p>
Coût mensuel total	<p>[X,XX \$] par mois [X,XX \$] par mois uniquement au cours de la période de promotion du X au Y (le cas échéant)</p>

Autres frais applicables	<p>Les frais ponctuels suivants s'appliquent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [frais d'activation : X,XX \$ - le cas échéant] • [énumérer les autres frais applicables] <p>Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si vous utilisez des services non couverts par les frais mensuels minimaux : [Expliquer clairement comment le consommateur peut obtenir des renseignements sur les frais supplémentaires relatifs à l'itinérance, aux appels interurbains, aux données supplémentaires, à l'utilisation excédentaire, etc.].</p>						
Outils de surveillance et de gestion de l'utilisation	<p>AVIS : Pour vous aider à surveiller votre utilisation des services, nous vous avertirons lorsque des frais supplémentaires risquent de s'appliquer (p. ex., si vous atteignez les limites fixées pour les appels, la messagerie, les données ou l'itinérance), comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [description] • [le cas échéant : vous avez choisi de ne pas recevoir ces avis.] <p>PLAFOND : Vous pouvez fixer un montant maximal de frais supplémentaires qui peuvent s'appliquer au cours d'un cycle de facturation. Ce montant s'applique aux frais au-delà du coût mensuel minimal de vos services sans fil. Les services qui entraînent des frais supplémentaires seront suspendus une fois le plafond atteint, à moins que vous n'acceptiez de manière explicite de payer d'autres frais. Les services qui entraînent des frais supplémentaires seront suspendus, mais vous pourrez utiliser les autres services compris dans votre forfait mensuel.</p> <p>[Vous avez fixé un plafond de [X,XX \$] pour votre facture mensuelle de services sans fil, au-delà du coût mensuel total OU Vous n'avez pas fixé de plafond et le plafond par défaut de 50 \$ s'applique.]</p>						
Annulation et renouvellement	<p>Vous pouvez annuler votre contrat en tout temps. Toutefois, vous devrez alors payer les frais de résiliation anticipée et le solde des frais.</p> <p><i>[Insérer la formule relative au contrat de durée déterminée ou indéterminée, selon le cas]</i></p> <p>Par exemple, voici les frais de résiliation anticipée qui s'appliqueraient aux dates suivantes :</p> <table border="1" data-bbox="581 1234 1352 1381"> <tr> <td>6 mois après la date de début du contrat</td> <td>[X,XX \$]</td> </tr> <tr> <td>Après 1 an</td> <td>[X,XX \$]</td> </tr> <tr> <td>Après 2 ans</td> <td>[X,XX \$]</td> </tr> </table> <p>Après la date de fin du contrat, le contrat se renouvellera automatiquement chaque mois.</p>	6 mois après la date de début du contrat	[X,XX \$]	Après 1 an	[X,XX \$]	Après 2 ans	[X,XX \$]
6 mois après la date de début du contrat	[X,XX \$]						
Après 1 an	[X,XX \$]						
Après 2 ans	[X,XX \$]						
Période de réflexion	<p>Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas satisfait de votre contrat, vous pouvez l'annuler sans encourir de frais de résiliation ou de pénalité d'ici le date X [ajouter 15 jours], si vous avez utilisé moins de [X minutes ou autre utilisation] et si vous retournez l'appareil fourni dans le cadre du contrat. Vous devrez quand même payer les frais d'utilisation applicables.</p>						
Politiques à consulter	<p>Les politiques suivantes s'appliquent à votre contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Énumérer les politiques qui s'appliquent; en donner une brève description et fournir le lien vers la description complète de celles-ci. Par exemple, politique d'utilisation équitable, politique de confidentialité, etc.] <p>Ces politiques peuvent être mises à jour pendant la durée du contrat.</p>						
Cartes de rayonnement	<p>[Expliquer comment accéder aux cartes de rayonnement des services.]</p>						

Définitions

Voici les définitions de quelques termes employés dans le présent document de travail.

Appareil verrouillé : Appareil sans fil mobile qui fonctionne uniquement avec le réseau du fournisseur de services sans fil ayant vendu l'appareil au client. Certains téléphones verrouillés peuvent être déverrouillés après l'achat pour être utilisés avec n'importe quel réseau compatible. Il peut cependant y avoir des frais de déverrouillage.

Carte de rayonnement du réseau : Carte géographique illustrant l'étendue du réseau du fournisseur de services sans fil mobiles.

Code sur les politiques de débranchement et de dépôt : Code d'application obligatoire qui a été approuvé par le CRTC et dont le respect est assuré par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST). Ce code établit des obligations claires concernant les points suivants : les motifs de débranchement lorsqu'un abonné n'a pas payé sa facture; l'avis que les compagnies de téléphone doivent fournir avant de débrancher une ligne téléphonique; les heures et les jours où les compagnies peuvent interrompre le service; le rétablissement du service lorsqu'une ligne téléphonique a été débranchée par erreur; les dispositions pour éviter les débranchements lors de différends au sujet de la facturation; le montant maximal qu'une compagnie peut exiger comme dépôt et l'intérêt à payer sur ce montant. On peut consulter le code dans le site Web du CPRST, à l'adresse www.ccts-cprst.ca/fr/documents-fr/code-sur-les-politiques-de-debranchement-et-de-depot.

Coût mensuel minimal : Somme minimale que le client devra payer chaque mois pour obtenir les services sans fil mobiles et qui ne comprend pas les services optionnels ou les frais additionnels. Le fournisseur doit indiquer le coût mensuel minimal en précisant si ce coût comprend les taxes et les autres frais imposés par l'État.

Forfait illimité : Forfait permettant une utilisation illimitée de certains services (comme un nombre illimité d'appels locaux), pour un prix fixe.

Frais de résiliation anticipée : Frais que le consommateur pourrait devoir payer s'il décide de mettre fin à son contrat de services sans fil avant la date prévue.

Itinérance : Utilisation des services sans fil mobiles hors du territoire couvert par le réseau du fournisseur. Les frais d'itinérance pour la transmission de la voix et des données varient d'un fournisseur à l'autre.

Politique d'utilisation équitable ou acceptable : Politique décrivant ce que l'entreprise considère comme une utilisation acceptable ou inacceptable de ses services sans fil mobiles. Une utilisation inacceptable pourrait être, par exemple, l'utilisation des services pour se livrer à une activité constituant une infraction criminelle. Toute violation d'une politique d'utilisation équitable ou acceptable peut entraîner la résiliation de l'accord de services ou la suspension des services.

Services mobiles à supplément : Services mobiles à supplément ou services de messagerie texte à supplément pour lesquels il faut payer un supplément, habituellement pour chaque message. Le consommateur peut s'abonner ou non aux services mobiles supérieurs.

Services optionnels : Services que le client a le choix d'inclure ou non dans son forfait de services sans fil mobiles, comme l'afficheur ou le renvoi d'appel, moyennant habituellement un supplément.

Services postpayés : Services sans fil payés après avoir été utilisés, habituellement inscrits dans une facture mensuelle. Les services postpayés comprennent les services achetés pour la durée d'un contrat à durée fixe (p. ex., 2 ans) ou pendant un contrat à durée indéterminée (p. ex., reconduit d'un mois à l'autre).

Services prépayés : Services sans fil qui sont achetés avant d'être utilisés. Les services prépayés comprennent les cartes prépayées, le paiement à l'utilisation et les autres formes de paiement à l'avance.