



## Décision de télécom CRTC 2015-211

Version PDF

Ottawa, le 21 mai 2015

Numéro de dossier : 8665-D53-201406877

### **DiversityCanada Foundation et Fédération nationale des retraités – Demande de redressement pour des clients de services sans fil touchés par l'application de la politique sur les soldes importants de comptes prépayés de la Société TELUS Communications**

*Le Conseil **rejette** la demande de DiversityCanada Foundation et de la Fédération nationale des retraités dans laquelle on affirme que la Société TELUS Communications (STC) a apporté un changement important aux contrats de clients, sans leur consentement, dans le cadre de l'application de sa politique sur les soldes importants de comptes prépayés (politique); que la STC a contraint ses clients aux modalités de la politique; que celle-ci contrevient aux paragraphes 27(1) et 27(2) de la Loi sur les télécommunications. Par conséquent, le Conseil **rejette** la requête des demandeurs selon laquelle la STC devrait être tenue d'exempter de la politique certains clients de services sans fil et d'accorder un crédit à ces clients pour certains montants qu'ils ont engagés en raison de l'application de cette politique.*

#### **Demande**

1. Le Conseil a reçu une demande de DiversityCanada Foundation (DiversityCanada) et de la Fédération nationale des retraités (FNR) [collectivement DiversityCanada/FNR ou les demandeurs], datée du 17 juillet 2014, concernant la politique de la Société TELUS Communications (STC) sur les soldes importants de comptes prépayés de services sans fil facturés à l'utilisation (politique).
2. La politique, qui est entrée en vigueur le 20 octobre 2013, s'applique à tous les clients de services prépayés de la STC. Conformément à cette politique, un client qui a un compte de services prépayés dans lequel il a accumulé un solde de 300 \$ ou plus est tenu de s'abonner à un forfait mensuel prépayé ou à un forfait mensuel de services complémentaires. Si ce client ne s'abonne pas à un forfait mensuel prépayé ou à un forfait mensuel de services complémentaires, la STC ajoute automatiquement le forfait appels et messages texte le moins coûteux au compte de services prépayés du client; le coût de ce forfait est ensuite déduit du solde du compte de services prépayés du client tous les 30 jours.
3. Dans leur demande, telle qu'elle a été modifiée dans la réplique qu'ils ont soumise le 26 septembre 2014, DiversityCanada/FNR ont revendiqué un redressement particulier

pour les clients de services sans fil de la STC touchés par la politique. Plus précisément, les demandeurs sont d'avis que la STC devrait être sommée de :

- rembourser, avec intérêts et sous forme de crédits appliqués aux comptes des clients, toutes les sommes déduites pour les forfaits de 30 jours ou les forfaits de services complémentaires de 30 jours, conformément à la politique de l'entreprise, à tous les clients qui avaient un compte de services sans fil prépayés facturés à l'utilisation avant le 20 octobre 2013;
  - informer tous les clients qui avaient un compte de services sans fil prépayés facturés à l'utilisation avant le 20 octobre 2013 du fait que la politique ne s'applique pas automatiquement aux sommes qui figuraient à leur compte avant l'entrée en vigueur de ladite politique;
  - informer tous ces clients du fait que la politique s'applique aux sommes accumulées après le 20 octobre 2013, et que si leur solde total (c.-à-d. les sommes accumulées avant le 20 octobre 2013, en plus des sommes accumulées après cette date) est supérieur à 300 \$, ils peuvent choisir de réduire ce solde en achetant un forfait de 30 jours ou un forfait de services complémentaires de 30 jours conformément à la politique de l'entreprise.
4. Le Conseil a reçu des interventions de la STC et de plusieurs personnes relativement à la demande de DiversityCanada/FNR. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 27 octobre 2014<sup>1</sup>. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## Questions

5. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
- La STC a-t-elle apporté un changement important aux contrats de certains clients, sans leur consentement, en appliquant la politique à ces clients?
  - La STC a-t-elle contraint ses clients aux modalités de la politique, rendant ainsi nulles les modifications apportées au contrat dans le cadre de l'application de la politique?
  - La politique de la STC contrevient-elle aux paragraphes 27(1) et 27(2) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*?

---

<sup>1</sup> Le 27 octobre 2014, la STC a répondu à une demande de renseignements supplémentaires qui lui avait été transmise par le personnel du Conseil le 21 octobre 2014.

## **La STC a-t-elle apporté un changement important aux contrats de certains clients, sans leur consentement, en appliquant la politique à ces clients?**

6. DiversityCanada/FNR ont fait valoir que la politique imposait une modification importante aux ententes déjà conclues entre la STC et ses clients en ce qui concerne les services sans fil prépayés, soulignant que l'entreprise n'avait reçu aucun consentement de ces clients au sujet d'un tel changement. À cet égard, les demandeurs soutiennent que la section D1 du Code sur les services sans fil<sup>2</sup> (Code) exige que le client soit informé des changements prévus, et qu'il y consente, avant que ceux-ci soient apportés aux modalités principales d'un contrat, et qu'en l'espèce, cette section doit s'appliquer aux clients de services prépayés.
7. Les demandeurs ont soutenu que tout solde accumulé avant la date d'entrée en vigueur de la politique, soit le 20 octobre 2013, ne peut être inclus dans la limite de solde de 300 \$ fixée par la politique et que les modalités du contrat qui étaient en vigueur avant cette date doivent continuer de s'appliquer, à moins que le client ne consente audit changement.
8. La STC a soutenu que la politique n'affecte que les contrats de services prépayés et que la section D1 du Code ne s'applique pas dans ces cas. Comme elle donne un préavis de 60 jours avant l'entrée en vigueur des modifications aux modalités de ses contrats de services prépayés, la STC a affirmé que sa politique actuelle est conforme aux attentes énoncées dans le Code.
9. En outre, la STC a fait valoir que l'entrée en vigueur de la politique ne vient pas modifier les contrats actuels puisque les contrats de services sans fil prépayés cessent d'être en vigueur après la date d'expiration établie ou une fois qu'un client choisit de « réapprovisionner » son compte de services prépayés. En réapprovisionnant leur compte de services prépayés après l'entrée en vigueur de la politique, les clients acceptent que la politique s'applique désormais à leur contrat de services sans fil prépayés, tant pour ce qui est des montants ajoutés que de tout montant déjà accumulé dans leur compte de services prépayés.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

10. Il est clairement indiqué dans le Code que toutes les sections du Code s'appliquent aux contrats de services postpayés, alors que seulement certaines sections s'appliquent aux services prépayés. La section D1 du Code ne s'applique pas aux contrats de services prépayés. Comme il est énoncé dans la politique établissant le Code sur les services sans fil, le Conseil est d'avis que, lorsque les clients renouvellent leur compte de services prépayés en le réapprovisionnant, ils acceptent les modalités principales du contrat offert par le fournisseur de services sans fil (FSSF). Ainsi, le Conseil n'a pas jugé nécessaire d'interdire les changements aux modalités principales du contrat de services prépayés. Le Conseil a plutôt affirmé

---

<sup>2</sup> Le Code a été établi en vertu de la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique établissant le Code sur les services sans fil).

qu'il s'attend à ce que les FSSF qui offrent des services sans fil prépayés annoncent clairement toute modification apportée à leurs services.

11. Le Code est entré en vigueur le 2 décembre 2013; il ne s'appliquait donc pas au moment où la STC a instauré la politique. Le Code s'applique depuis ce jour à tous les contrats de services sans fil nouveaux ou modifiés.
12. En outre, la STC a donné aux clients touchés un préavis de 60 jours avant l'entrée en vigueur de sa politique, préavis qui annonçait les changements prévus aux modalités de service et qui est conforme aux attentes énoncées dans le Code.

**La STC a-t-elle contraint ses clients aux modalités de la politique, rendant ainsi nulles les modifications apportées au contrat dans le cadre de l'application de la politique?**

13. DiversityCanada/FNR ont signalé que la STC dispose d'un plus grand pouvoir de négociation que les clients de services prépayés qui ont un solde chez la STC, faisant valoir qu'une part importante de ces clients étaient susceptibles de ne pas bien comprendre leurs droits au moment de l'entrée en vigueur de la politique de la STC et de ne pas avoir accès à des conseils juridiques. DiversityCanada/FNR ont soutenu que, lorsque la STC a appliqué la politique à ses clients de services prépayés, elle a exploité ce pouvoir de négociation inégal et a contraint ces clients aux modalités de ladite politique.
14. Les demandeurs ont soutenu que la STC n'avait fourni à ses clients de services prépayés ayant un solde d'au moins 300 \$ aucune autre option que l'abonnement à un forfait mensuel. Les clients qui s'opposaient à la politique ne pouvaient contester qu'en mettant fin à leur contrat avec la STC, avec comme conséquence la perte de leur solde prépayé.
15. La STC a fait valoir qu'elle n'a pas abusé de son pouvoir de négociation en appliquant la politique. La STC a également fait valoir qu'une contrainte économique nécessite le fait qu'une partie contraigne une autre partie à accepter une entente nouvelle ou modifiée en exerçant une pression illégitime qui élimine toute autre option. La STC a soutenu que l'entreprise avait simplement établi un plafond pour les comptes de services prépayés à l'utilisation. À son avis, l'entrée en vigueur de la politique n'a pas causé, ni menacé de causer, un quelconque préjudice économique à ses clients. La politique crée plutôt de nouvelles options pour ses clients de services prépayés, qui peuvent utiliser le solde accumulé dans leur compte de services prépayés.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

16. L'entrée en vigueur de la politique de la STC n'exerce aucune pression économique sur les clients touchés. Les modalités de service de la STC tiennent compte de la possibilité que le FSSF apporte des modifications aux modalités de ses contrats de services prépayés. En outre, la STC a annoncé au préalable l'entrée en vigueur de la politique et n'a appliqué ladite politique aux clients qu'au moment où ils ont réapprovisionné leur compte après le 20 octobre 2013, soit la date d'entrée en vigueur de la politique.

17. En donnant un préavis de 60 jours, la STC s'est assurée que ses clients des services prépayés qui ne souhaitent pas être touchés par ces modifications puissent utiliser leur solde pour le réduire à moins de 300 \$ avant l'entrée en vigueur de la politique. Les clients dont le solde de services prépayés était supérieur à 300 \$ et qui ne désiraient pas résilier leur contrat avec la STC pouvaient aussi choisir l'une des options suivantes :

- continuer de réapprovisionner leur compte et d'être visés par la politique, puis s'abonner à un forfait mensuel prépayé;
- cesser de réapprovisionner leur compte et demeurer visés par la politique, puis s'abonner à un forfait mensuel prépayé jusqu'à ce que leur solde soit entièrement utilisé (c.-à-d., pendant 30 mois si le solde est de 300 \$)<sup>3</sup>;
- cesser de réapprovisionner leur compte et acheter des services à l'utilisation avec les crédits existants, et ce, à tout moment après que le solde soit descendu en deçà de 300 \$.

Les clients touchés pouvaient aussi choisir parmi les options de gestion de compte suivantes offertes par la STC :

- transférer les crédits à un autre client de services prépayés;
- utiliser les crédits pour acheter un nouvel appareil.

18. La politique de la STC est conforme au Code, lequel établit que les FSSF ne sont pas tenus de reporter indéfiniment des soldes de comptes de services sans fil prépayés.

19. Compte tenu de ce qui précède, la STC n'a pas contraint ses clients aux modalités modifiées de la politique et donc, pour cette même raison, les modalités des contrats de services prépayés ne sont pas frappées de nullité.

### **La politique de la STC contrevient-elle aux paragraphes 27(1) et 27(2) de la Loi?**

20. DiversityCanada/FNR ont fait valoir que la politique enfreint la *Loi*, plus particulièrement le paragraphe 27(1), qui exige que tous les tarifs facturés par une entreprise canadienne soient justes et raisonnables, et le paragraphe 27(2), qui interdit aux entreprises canadiennes de faire preuve de discrimination injuste.

21. Les demandeurs ont fait valoir que si la STC contraignait ses clients aux modifications apportées, les tarifs facturés à ceux-ci en vertu de la politique ne pouvaient pas être justes et raisonnables, et que la politique contrevenait alors au paragraphe 27(1) de la *Loi*. DiversityCanada/FNR ont de plus soutenu que si le Conseil décidait de ne pas intervenir en vertu du paragraphe 27(1) de la *Loi*, il pouvait tout de même offrir un redressement aux clients touchés en vertu de l'article 24 de la

---

<sup>3</sup> Le forfait mensuel prépayé par défaut de la STC pour les clients visés par la Politique coûte 10 \$. Sous réserve des taxes applicables et des frais du 9-1-1, les clients dont le solde est de 300 \$ peuvent maintenir leur compte actif sans le réapprovisionner pendant 30 mois.

*Loi*, qui permet au Conseil d'imposer des conditions sur l'offre et la fourniture de services par les entreprises canadiennes.

22. Les demandeurs ont fait valoir que les clients touchés avaient été désavantagés de manière excessive et déraisonnable en devant payer pour un forfait mensuel qu'ils n'avaient pas demandé et qu'ils n'utiliseraient probablement pas entièrement. Par conséquent, la STC s'accorde une préférence excessive et déraisonnable en forçant ses clients à engager des fonds qui n'étaient pas exigés en vertu des contrats de services sans fil prépayés avant l'entrée en vigueur de la politique. Ainsi, la politique contrevient au paragraphe 27(2) de la *Loi*.
23. La STC a fait valoir que ses services sans fil prépayés sont offerts dans un contexte où le Conseil s'est abstenu de réglementer les tarifs en vertu du paragraphe 27(1) de la *Loi*<sup>4</sup>.
24. La STC a aussi fait valoir que DiversityCanada/FNR n'avaient pas démontré que le critère relatif à la discrimination injuste ou à la préférence indue avait été respecté. DiversityCanada/FNR n'ont pas pu identifier deux entités ou groupes qui, dans une position semblable, avaient été traités différemment par la STC. De plus, il n'y a aucun cas de traitement injuste des clients puisque la STC est autorisée à modifier la nature de son offre de services prépayés. La politique prévoit une manière raisonnable pour les clients d'utiliser les importants crédits prépayés qu'ils ont accumulés, tout en préservant leur compte.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

25. En ce qui a trait au paragraphe 27(1) de la *Loi*, le Conseil a conclu à plusieurs reprises que les marchés de détail actuels sont suffisamment concurrentiels pour garantir le caractère juste et raisonnable des tarifs des services sans fil, et s'est donc abstenu de réglementer les tarifs dans ces marchés. Par conséquent, le Conseil estime que la politique ne contrevient pas au paragraphe 27(1) de la *Loi*.
26. Il ne conviendrait pas en l'espèce d'accepter la demande de DiversityCanada/FNR, à savoir que le Conseil fasse, indirectement en vertu de l'article 24 de la *Loi*, ce qu'il s'est abstenu de faire en vertu du paragraphe 27(1) de la *Loi*.
27. L'analyse du Conseil relativement à une allégation de préférence indue ou de désavantage déraisonnable, aux termes du paragraphe 27(2) de la *Loi*, s'effectue en deux étapes :
  - le Conseil doit d'abord déterminer si le comportement en question est de nature discriminatoire ou constitue une préférence;
  - lorsque c'est le cas, le Conseil doit ensuite déterminer si la discrimination est injuste ou si la préférence est indue.

---

<sup>4</sup> La STC cite les décisions de télécom 98-18 et 2012-556 pour corroborer sa position selon laquelle sa politique ne contrevient pas au paragraphe 27(1) de la *Loi*.

28. Il incombe au demandeur de démontrer que le comportement visé est discriminatoire ou préférentiel. Au moment de déterminer s'il y a discrimination ou préférence, il est nécessaire d'identifier deux entités ou groupes comparables qui sont traités différemment par une entreprise canadienne. Les demandeurs n'ont produit aucune preuve indiquant que les clients touchés par la politique sont traités différemment de tout autre groupe ou de toute autre entité dans une situation comparable. Par conséquent, le Conseil ne peut pas conclure que la STC a enfreint le paragraphe 27(2) de la *Loi*.
29. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de DiversityCanada/FNR.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil mobiles*, Décision de télécom CRTC 2012-556, 11 octobre 2012
- *La NBTel Inc. – Abstention au titre de la réglementation des services cellulaires et de communications personnelles*, Décision de télécom CRTC 98-18, 2 octobre 1998