



## Avis de consultation de télécom CRTC 2016-293

Version PDF

Ottawa, le 28 juillet 2016

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0293

### Avis d'audience

**6 février 2017**

**Gatineau (Québec)**

### Examen du Code sur les services sans fil

**Date limite de dépôt des interventions : 26 septembre 2016**

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **6 février 2017 à 9 h** au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, à Gatineau (Québec)**.

*Le Code sur les services sans fil (Code) est un code de conduite national destiné aux fournisseurs de services de téléphonie et de données sans fil mobiles de détail qui est entré en vigueur le 2 décembre 2013. L'objectif du Code est de permettre aux particuliers et aux petites entreprises d'obtenir plus facilement des renseignements sur leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil et sur leurs droits et obligations connexes, d'établir des normes relatives à la conduite de l'industrie et de favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique.*

*Le Conseil s'est engagé à examiner l'efficacité du Code dans les trois années suivant sa mise en œuvre. Par conséquent, le Conseil lance un appel aux observations concernant l'efficacité du Code et la façon dont il devrait être mis à jour en vue de refléter l'évolution du marché des services sans fil depuis sa mise en œuvre.*

*Cet examen est l'occasion pour les Canadiens de discuter avec le Conseil de la manière de s'assurer que le Code sur les services sans fil répond à leurs besoins et qu'il maintient son efficacité à mesure que le marché des services sans fil évolue, ainsi que de résoudre tout problème soulevé depuis sa mise en œuvre.*

### Introduction

#### Instance de l'avis de consultation de télécom 2012-206

1. Dans l'avis de consultation de télécom 2012-206, le Conseil a amorcé une instance en vue de déterminer si les conditions dans le marché canadien des services sans fil avaient suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil dans l'élaboration d'un code national de protection des consommateurs de services sans fil de détail.

2. Puis, dans la décision de télécom 2012-556, le Conseil a conclu que, bien que les conditions nécessaires à l'abstention de la réglementation n'aient pas suffisamment changé pour justifier de réglementer les tarifs ou d'intervenir pour assurer la concurrence dans le marché des services sans fil de détail, il y avait lieu d'élaborer un code obligatoire pour assurer la clarté et encadrer le contenu des contrats de services sans fil mobiles et les questions connexes.

#### **Instance de l'avis de consultation de télécom 2012-557**

3. Parallèlement à la publication de la décision de télécom 2012-556, le Conseil, avec la publication de l'avis de consultation de télécom 2012-557, a amorcé une instance en vue d'établir un code obligatoire pour assurer la clarté et encadrer le contenu des contrats de services sans fil mobiles et les questions connexes (Code sur les services sans fil ou Code). Dans le but d'élaborer le Code sur les services sans fil, le Conseil a lancé un appel aux observations au sujet du contenu du Code, des personnes à qui il devrait s'appliquer, de ses modalités de mise en œuvre et de promotion, et de la façon dont son efficacité devrait être évaluée et révisée.
4. Le Conseil a reçu des observations de plus de 5 000 participants, y compris de centaines de citoyens canadiens, dans le cadre de la consultation en ligne et des interventions durant l'instance.
5. Le Conseil a établi le Code sur les services sans fil dans la politique réglementaire de télécom 2013-271. Le Code est entré en vigueur le 2 décembre 2013 pour tous les contrats conclus, modifiés, renouvelés ou prolongés à cette date ou par la suite. Après le 3 juin 2015, le Code s'appliquait à tous les contrats de services sans fil, sans égard à leur date d'entrée en vigueur.
6. En plus d'aborder les questions touchant la clarté et le contenu des contrats de services sans fil, le Code protège les consommateurs en atténuant le risque de factures-surprises et en leur permettant de refuser un changement aux principales modalités de leur contrat.
7. Dans l'ensemble, le Code renferme 61 dispositions réparties dans 10 sections : clarté; contrats et documents connexes; résumé des renseignements essentiels; modification des contrats et des documents connexes; gestion de la facture; questions relatives aux appareils mobiles; résiliation et prolongation du contrat; dépôt de garantie; débranchement; et expiration des cartes prépayées.
8. Les objectifs du Code sont les suivants :
  - aider les particuliers et les petites entreprises<sup>1</sup> à obtenir et à comprendre plus facilement les renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil;

---

<sup>1</sup> On définit les petites entreprises comme celles dont la facture de télécommunications mensuelle moyenne est inférieure à 2 500 \$.

- au besoin, mettre en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil;
  - contribuer à l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique.
9. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-271, le Conseil a déclaré son intention de procéder à un examen officiel du Code sur les services sans fil dans les trois ans suivant sa mise en œuvre. Le but premier d'un tel examen serait de s'assurer que le Code demeure efficace à mesure que le marché des services sans fil évolue.

### **Renseignements supplémentaires concernant le Code sur les services sans fil**

10. En tant qu'administrateur du Code, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) est chargé : i) de résoudre les plaintes relatives au Code; ii) d'effectuer un suivi des tendances relatives aux plaintes; et iii) de faire état des plaintes et des tendances dans son rapport annuel. Lorsqu'un client a une plainte à formuler concernant ses services sans fil, il lui faut d'abord essayer de résoudre le problème directement avec son fournisseur de services. Toutefois, si le client n'est pas satisfait de la réponse du fournisseur de services, il peut communiquer avec le CPRST.
11. Pour sa part, le Conseil applique le Code en abordant les questions liées au délai de mise en œuvre et à la non-conformité systémique. En outre, il publie des directives ou des éclaircissements à propos du Code en réponse à des demandes de fournisseurs de services sans fil (FSSF) ou d'autres parties.
12. Le Conseil n'a pas modifié le Code depuis sa mise en œuvre. Toutefois, le Conseil a publié un certain nombre de décisions en réponse à des demandes de révision et de modification (c.-à-d. réexamen ou changement) ou pour préciser certains aspects du Code. Ces demandes ont porté sur la définition de contrats à durée indéterminée (c.-à-d. des contrats n'ayant pas de durée fixe et qui sont renouvelés automatiquement chaque mois); les exigences du Code relativement aux contrats de type « balance »<sup>2</sup>; les dates d'expiration des cartes prépayées; l'application du Code aux forfaits corporatifs; les changements aux contrats de services prépayés sans consentement; la compatibilité des programmes de remplacement anticipé avec les règles d'annulation et de prolongation de contrat; les règles de suspension et de débranchement du Code; et l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours prévue dans le Code<sup>3</sup>. Des

---

<sup>2</sup> Les contrats de type « balance » sont des contrats de services sans fil grâce auxquels le client obtient un appareil à un prix initial réduit et le montant de la subvention devient le solde de la balance du client. Par la suite, un certain pourcentage de la facture mensuelle du client sert à payer ce solde.

<sup>3</sup> Le Conseil a publié des éclaircissements dans sa réponse à une demande de Québecor Média inc. d'obliger Bell Canada et ses filiales d'accorder à ses clients, particuliers et petites entreprises, des remboursements au prorata lorsque ces clients annulent leurs services téléphoniques locaux de détail (y compris les services de voix sur protocole Internet [VoIP]), leurs services Internet et leurs services sans fil.

détails contenus dans certaines sections du Code qui ont été clarifiés par le Conseil sont présentés à l'annexe 1 du présent avis<sup>4</sup>.

### **Appel aux observations**

13. Par la présente, le Conseil amorce une instance publique aux termes de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* en vue d'examiner le Code sur les services sans fil, et sollicite des commentaires sur un certain nombre de questions. Les parties sont invitées à présenter des observations à propos du Code sur les services sans fil, tel qu'il figure à l'annexe 1 de la politique réglementaire de télécom 2013-271. En outre, on demande aux parties de répondre, dans leurs mémoires, aux questions énoncées à l'annexe 2 du présent avis.
14. Les questions particulières qui seront examinées dans le cadre de la présente instance (aussi indiquées à l'annexe 2 du présent avis) sont les suivantes :
- l'efficacité du Code sur les services sans fil;
  - l'évolution du marché des services sans fil mobiles de détail depuis la mise en œuvre du Code sur les services sans fil;
  - le contenu et la formulation du Code sur les services sans fil;
  - la sensibilisation des consommateurs au Code sur les services sans fil;
  - la façon dont l'efficacité du Code sur les services sans fil devrait être évaluée et révisée à l'avenir.
15. Depuis la mise en œuvre du Code, le Conseil a retenu, dans le cadre de son plan d'évaluation, les services d'une partie externe en vue de recueillir des données sur l'opinion publique relativement aux enjeux propres aux services sans fil et sur la sensibilisation au Code et à son administrateur, le CPRST. Le Conseil invite les parties à cette instance à présenter des observations à propos de la [\*Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – 2014\*](#), la [\*Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – 2015\*](#) et la [\*Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – 2016\*](#).
16. Dans leurs interventions, les parties devraient fournir une justification et tous les éléments de preuve sur lesquels elles s'appuient pour formuler leur position.

### **Forum de discussion en ligne**

17. De plus, pour faciliter l'engagement accru des Canadiens sur les enjeux abordés dans le présent avis, le Conseil tiendra un forum de discussion en ligne afin de permettre au public de participer aux discussions portant sur les questions et les enjeux liés à

---

<sup>4</sup> Consulter également les décisions de télécom 2014-101, 2015-198, 2015-211 et 2015-212.

cette instance. La consultation en ligne se tiendra en deux phases. La première phase se déroulera du **13 au 26 septembre 2016** et la deuxième phase, du **6 au 14 février 2017**. De plus amples renseignements sur la consultation publique seront annoncés à une date ultérieure.

18. Après chaque phase de la période de consultation en ligne, le dossier de la consultation sera versé au dossier de la présente instance. Les parties à l'instance auront l'occasion de présenter des observations sur ces discussions dans leurs mémoires finaux. Les transcriptions de la discussion en ligne pourront être consultées sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).
19. Le Conseil fait remarquer que, au terme de la présente instance, il pourrait imposer des obligations additionnelles à certains ou à l'ensemble des fournisseurs de services sans fil mobiles, y compris les revendeurs, qu'ils soient parties ou non à l'instance.

### **Questions non visées par la présente instance**

20. Il importe de noter que les questions ci-dessous dépassent la portée de la présente instance :
  - tarifs et compétitivité du marché;
  - questions relatives aux services de gros;
  - normes relatives aux appareils mobiles;
  - pratiques de gestion du trafic Internet et différenciation des prix (p. ex. gratuité) – ces questions font l'objet d'un examen par le Conseil dans le cadre d'une instance distincte ([avis de consultation de télécom 2016-192](#));
  - publicité trompeuse;
  - obligations des FSSF en matière de protection de la vie privée aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
  - questions liées à l'infrastructure du réseau;
  - rôle du CPRST en tant qu'administrateur du Code et participation des FSSF au CPRST – ces questions ont fait partie de l'examen du CPRST – ([politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102](#));
  - rôle du Conseil en matière d'application de la loi et son nouveau pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires aux fournisseurs de services de télécommunication qui transgressent la *Loi* et toute décision rendue ou tout règlement pris par le Conseil conformément à la *Loi*.

## Procédure

21. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
22. Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **6 février 2017 à 9 h** au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, à Gatineau (Québec)**. L'audience ne devrait pas dépasser une durée de cinq jours.
23. Les intéressés qui désirent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **26 septembre 2016**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*, doit clairement indiquer les positions de la partie en ce qui a trait aux questions énoncées dans le présent avis et doit comprendre l'un des énoncés suivants dans le premier ou le dernier paragraphe :
  - 1) Je demande à comparaître à l'audience publique.
  - 2) Je ne désire pas comparaître à l'audience publique.
24. Le Conseil a l'intention de demander des renseignements additionnels, sous forme de questions, auprès de toute partie à l'instance, à la suite de la période initiale de dépôt d'interventions. Toute réponse à une demande de renseignements doit être déposée auprès du Conseil, au plus tard le **26 octobre 2016**.
25. Toute partie peut déposer une réplique aux interventions d'autres parties ainsi qu'une réponse aux demandes de renseignements auprès du Conseil au plus tard le **7 novembre 2016**.
26. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.

27. Les parties qui désirent comparaître à l'audience publique doivent expliquer pourquoi leur intervention écrite ne suffit pas et pourquoi une comparution est nécessaire.
28. Le Conseil n'invitera à comparaître à l'audience que les parties dont il a déjà accepté la demande de comparution. Une lettre sur l'organisation et le déroulement de l'audience publique, contenant des directives sur la procédure de l'audience publique, sera publiée avant le début de l'audience.
29. Bien que l'audience publique se tienne à **Gatineau (Québec)**, le Conseil offre la possibilité aux parties de prendre part à l'audience à partir des bureaux régionaux du Conseil par l'entremise de la vidéoconférence. Les parties désirant le faire sont priées d'indiquer, lors du dépôt de leurs interventions, à partir de quel bureau régional elles désirent comparaître. Une liste des bureaux régionaux du Conseil figure dans le présent avis. De plus, le Conseil évaluera la possibilité d'offrir un accès par Skype, vidéoconférence ou téléconférence dans d'autres endroits s'il reçoit des demandes à cet effet.
30. Les personnes qui requièrent des auxiliaires de communication comme les dispositifs techniques pour malentendants et l'interprétation gestuelle doivent en faire la requête à la première page de leur intervention et confirmeront leurs besoins au Conseil au moins **20 jours** avant le début de l'audience publique afin de lui permettre de prendre les dispositions nécessaires.
31. Après l'audience, toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance, au plus tard le **24 février 2017**. Le mémoire final, y compris un sommaire exécutif, ne doit pas dépasser 15 pages.
32. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
33. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
34. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.

35. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

**par la poste, à l'adresse**  
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

**par télécopieur, au numéro**  
819-994-0218

36. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
37. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être reçu par le Conseil et toutes les parties appropriées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
38. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

### **Avis important**

39. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
40. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

41. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
42. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

### **Disponibilité des documents**

43. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
44. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

### **Bureaux du CRTC**

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782  
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage, bureau 206  
Gatineau (Québec) J8X 4B1  
Téléphone : 819-997-2429  
Télécopieur : 819-994-0218

### ***Bureaux régionaux***

#### **Nouvelle-Écosse**

Place Metropolitan  
99, chemin Wyse, bureau 1410  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5  
Téléphone : 902-426-7997  
Télécopieur : 902-426-2721

**Québec**

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205  
Montréal (Québec) H3A 3C2  
Téléphone : 514-283-6607

**Ontario**

55, avenue St. Clair Est, bureau 624  
Toronto (Ontario) M4T 1M2  
Téléphone : 416-952-9096

**Manitoba**

360, rue Main, bureau 970  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3  
Téléphone : 204-983-6306  
Télécopieur : 204-983-6317

**Saskatchewan**

1975, rue Scarth, bureau 403  
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1  
Téléphone : 306-780-3422  
Télécopieur : 306-780-3319

**Alberta**

220, 4<sup>e</sup> Avenue S.-E., bureau 172  
Calgary (Alberta) T2G 4X3  
Téléphone : 403-292-6660  
Télécopieur : 403-292-6686

**Colombie-Britannique**

858, rue Beatty, bureau 290  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1  
Téléphone : 604-666-2111  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire générale

**Documents connexes**

- *Examen des pratiques de différenciation des prix se rapportant aux forfaits de données Internet*, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-192, 18 mai 2016, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-192-1, 3 juin 2016

- *Québecor Média inc. – Interdiction des politiques d’annulation de 30 jours – Demande concernant les remboursements au prorata en cas d’annulation de services*, Décision de télécom CRTC 2016-171, 5 mai 2016
- *Société TELUS Communications – Interdiction des politiques d’annulation de 30 jours – Demande concernant les indemnités forfaitaires*, Décision de télécom CRTC 2016-170, 5 mai 2016
- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Code sur les services sans fil – Demandes de clarification sur la manière d’appliquer les règles de débranchement aux suspensions*, Décision de télécom CRTC 2015-376, 14 août 2015
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d’information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Centre pour la défense de l’intérêt public et Association des consommateurs du Canada – Demande concernant la conformité au Code sur les services sans fil du programme de remplacement anticipé Rogers Express offert par le Rogers Communications Partnership et du programme de remplacement anticipé T-PLUS! offert par la Société TELUS Communications*, Décision de télécom CRTC 2015-212, 21 mai 2015
- *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*, Décision de télécom CRTC 2015-211, 21 mai 2015
- *Code sur les services sans fil – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2014-528 (clarification relative à l’application du Code sur les services sans fil aux forfaits corporatifs de services sans fil)*, Décision de télécom CRTC 2015-198, 15 mai 2015
- *Code sur les services sans fil – Demande de clarification relative à l’application du Code sur les services sans fil aux forfaits corporatifs*, Décision de télécom CRTC 2014-528, 8 octobre 2014
- *Code sur les services sans fil – Demande présentée par DiversityCanada Foundation en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2013-271 en ce qui a trait à l’expiration des cartes prépayées associées aux services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2014-101, 5 mars 2014

- *Code sur les services sans fil – Demande présentée par Québecor Média inc. en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2013-271 concernant la définition de « contrat à durée indéterminée », Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-598, 8 novembre 2013*
- *Demandes de clarification relatives à l'application du Code sur les services sans fil aux contrats de type « balance », Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586, 31 octobre 2013*
- *Le Code sur les services sans fil, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013*
- *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 les Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557-1, 1<sup>er</sup> novembre 2012; 2012-557-2, 21 décembre 2012; 2012-557-3, 28 janvier 2013; 2012-557-4, 11 février 2013 et 2012-557-5, 13 mars 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*
- *Instance pour déterminer si les conditions dans le marché canadien du sans-fil ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil de détail, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-206, 4 avril 2012*
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011*
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010*

## **Annexe 1 de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-293**

### **Clarifications concernant le Code sur les services sans fil**

Depuis la mise en œuvre du Code sur les services sans fil, le Conseil a précisé certains aspects du Code en réponse à des demandes de FSSF et de groupes de consommateurs. Les clarifications sont les suivantes :

#### **Politique réglementaire de télécom 2013-586 (clarifications relatives à l'application du Code sur les services sans fil aux contrats de type « balance »)**

Dans cette décision, en réponse aux demandes du Rogers Communications Partnership (désormais appelé Rogers Communications Canada Inc. [RCCI]) et de la Société TELUS Communications (STC), le Conseil a précisé que le Code sur les services sans fil s'applique à tous les contrats de services téléphoniques et de données sans fil mobiles de détail offerts aux particuliers et aux petites entreprises, y compris les contrats de type « balance ». Le Conseil a également donné des précisions sur le calcul des frais de résiliation anticipée maximaux pour les contrats de type « balance » et sur les renseignements à inclure dans ces contrats pour s'assurer que le client comprend clairement s'il est assujéti à des frais de résiliation anticipée et, le cas échéant, comment ceux-ci sont appliqués. Finalement, le Conseil a précisé comment les frais de résiliation sont calculés en cas de remplacement prématuré d'un appareil.

#### **Politique réglementaire de télécom 2013-598 (demande présentée par Québecor Média inc. en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2013-271 concernant la définition de « contrat à durée indéterminée »)**

Le Conseil a précisé que, dans le cas des contrats à durée indéterminée avec appareil subventionné signés avant le 2 décembre 2013, les frais de résiliation anticipée existants fixés dans le contrat du client continueront de s'appliquer soit a) jusqu'à la date à laquelle les frais de résiliation atteindront 0 \$ dans le cadre du contrat, soit b) jusqu'à la date à laquelle le client remplace son appareil sans fil ou encore, c) jusqu'au 3 juin 2015, selon la première éventualité.

#### **Décision de télécom 2014-528 (demande de clarification relative à l'application du Code sur les services sans fil aux forfaits corporatifs)**

En réponse à une demande de la STC, le Conseil a réitéré que le Code sur les services sans fil s'applique aux services téléphoniques et de données sans fil mobiles de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises. Cela signifie qu'il s'applique à tous les forfaits de services sans fil faisant l'objet d'un contrat entre a) un particulier et un fournisseur de services ou b) une petite entreprise et un fournisseur de services. De plus, le Conseil a précisé que le Code sur les services sans fil s'applique à tous les contrats entre un particulier et un FSSF où le particulier est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au contrat.

En conséquence, le Conseil a conclu que les « forfaits corporatifs individuels » et les « programmes d'achat des employés », tels qu'ils sont décrits par la STC, constituent des contrats de services sans fil entre un particulier et un fournisseur de services, où le particulier est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au contrat, y compris, mais sans s'y limiter, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation excédentaire. Le Conseil a donc précisé que le Code sur les services sans fil s'applique aux « forfaits corporatifs individuels » et aux « programmes d'achat des employés » tels qu'ils sont décrits par la STC.

Le Code sur les services sans fil ne s'applique pas aux « forfaits d'entreprise » tels qu'ils sont décrits par la STC, car ils constituent des ententes entre un fournisseur de services et une moyenne ou grande entreprise et que le particulier qui utilise le service n'est responsable d'aucuns frais.

#### **Décision de télécom 2015-376 (clarification sur la manière d'appliquer les règles de débranchement aux suspensions)**

En réponse à une demande du Rogers Communications Partnership (désormais RCCI), le Conseil a précisé comment les règles de débranchement du Code sur les services sans fil s'appliquent aux suspensions. Plus précisément, le Conseil a précisé que les règles de débranchement s'appliquent avant la première suspension dans un cycle de débranchement.

#### **Décision de télécom 2016-170 (interdiction des politiques d'annulation de 30 jours – demande concernant les indemnités forfaitaires)**

Le Conseil a rejeté la demande présentée par la STC, réclamant qu'il ordonne à Shaw Communications Inc. de cesser d'exiger le paiement d'indemnités forfaitaires lorsque de petites entreprises clientes annulent leurs services téléphoniques locaux ou leurs services Internet de détail avant le début des travaux d'installation des services. Compte tenu que la question à l'étude pourrait toucher tous les clients de tous les fournisseurs de services et que la demande de la STC ne visait qu'un seul fournisseur de services, la portée de la demande est trop restreinte.

Le Conseil a toutefois rappelé à tous les fournisseurs de services que les indemnités forfaitaires devraient être raisonnables et proportionnelles aux pertes réelles subies, et que des modalités contractuelles claires sont essentielles pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions éclairées à propos de leurs services.

#### **Décision de télécom 2016-171 (interdiction des politiques d'annulation de 30 jours – demande concernant les remboursements au prorata en cas d'annulation de services)**

Le Conseil a précisé que les fournisseurs de services ne doivent pas facturer un service qui n'est pas fourni – et ne peut l'être – après son annulation. De plus, tous les fournisseurs de services doivent effectuer des remboursements à l'égard des services sans fil, des services téléphoniques locaux (y compris les services de voix sur protocole Internet [VoIP]) et des services Internet de détail lorsque de tels services sont annulés et

que les frais mensuels applicables sont facturés à l'avance, en partie ou en totalité. Les remboursements doivent être calculés au prorata en fonction du nombre de jours restants dans le dernier cycle mensuel de facturation après l'annulation du service.

## **Annexe 2 de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-293**

### **Questions à traiter dans la présente instance**

À la lumière des conclusions du Conseil à l'effet qu'il est approprié de passer en revue le Code sur les services sans fil trois ans après sa mise en œuvre en vue d'assurer le maintien de son efficacité, le Conseil sollicite des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur les questions suivantes :

- l'efficacité du Code sur les services sans fil;
- l'évolution du marché des services sans fil mobiles de détail depuis la mise en œuvre du Code sur les services sans fil;
- le contenu et la formulation du Code sur les services sans fil;
- la sensibilisation des consommateurs au Code sur les services sans fil;
- la façon dont l'efficacité du Code sur les services sans fil devrait être évaluée et révisée à l'avenir.

#### *I. L'efficacité du Code sur les services sans fil*

Le Conseil a créé le Code sur les services sans fil afin :

- d'aider les particuliers et les petites entreprises à obtenir et à comprendre plus facilement les renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil;
- au besoin, de mettre en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil;
- de contribuer à l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique.

Le Conseil sollicite des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur la mesure dans laquelle le Code sur les services sans fil a contribué à une meilleure compréhension, par les Canadiens et les FSSF, de leurs droits et obligations dans le marché des services sans fil et s'il a permis de réduire au minimum les obstacles au changement de FSSF pour les consommateurs.

#### *II. L'évolution du marché des services sans fil mobiles de détail depuis la mise en œuvre du Code sur les services sans fil*

Le marché des services sans fil de détail continue d'évoluer rapidement. Depuis l'établissement du Code, en 2013, les pratiques commerciales et d'affaires, les préférences et comportements des consommateurs et les tendances de l'industrie ont changé.

Par exemple :

- La popularité des forfaits familiaux ou partagés ne cesse d’augmenter. Selon la *Recherche sur l’opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – 2016*, le recours aux forfaits familiaux a augmenté de 5 % (passant de 25 % à 30 % en 2016) aux dépens des forfaits individuels (diminuant de 73 % à 68 % en 2016)<sup>5</sup>. Le rapport indique plus particulièrement que les Canadiens disposant d’un forfait familial ou partagé sont plus susceptibles d’avoir déposé une plainte à propos de leurs services sans fil.
- Deloitte Global prédit qu’en 2016, les consommateurs vendront ou échangeront environ 120 millions de téléphones intelligents usagés, générant plus de 17 milliards de dollars au profit de leurs propriétaires, une augmentation par rapport aux 80 millions de téléphones intelligents échangés en 2015<sup>6</sup>. L’International Data Corporation estime que 5,3 % des téléphones intelligents qu’utilisent actuellement les Canadiens sont des appareils usagés donnés ou vendus par un membre de la famille, un ami ou un étranger<sup>7</sup>.
- Les usages que l’on fait des téléphones intelligents et de leurs capacités évoluent et deviennent sans cesse plus sophistiqués. Par exemple, les utilisateurs sont plus souvent en mesure de payer des produits et des services avec leur téléphone<sup>8</sup>.
- Selon la *Recherche sur l’opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – 2016*, les Canadiens considèrent de plus en plus leurs données comme des composantes « essentielles » de leurs services sans fil<sup>9</sup>. Cette assertion est appuyée par les données statistiques tirées du *Rapport de surveillance des communications 2015* du CRTC, qui révèlent que l’intérêt des Canadiens pour l’accès aux applications mobiles, aux services multimédias, au réseautage social, à la navigation sur Internet et à d’autres activités exigeantes en données a fait croître les données des services sans fil à plus de 14,9 % en 2014, et en moyenne, à 22,4 % au cours des cinq dernières années<sup>10</sup>.

Le Conseil sollicite des observations détaillées, avec justification à l’appui, sur les changements dans le marché des services sans fil de détail depuis l’entrée en vigueur du Code qui exigent d’apporter des modifications au Code afin d’assurer le maintien de son efficacité.

---

<sup>5</sup> TNS Canada, *Recherche sur l’opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – 2016*, page 36

<sup>6</sup> Deloitte Global, *Technology, Media & Telecommunications Predictions 2016*, page 50

<sup>7</sup> International Data Corporation, communiqué de presse : *The Secondary Market for Smartphones in Canada is at 1.4 Million, and Growing*, 12 mai 2016

<sup>8</sup> Deloitte Global, *Technology, Media & Telecommunications Predictions 2016*, page 12

<sup>9</sup> TNS Canada, *Recherche sur l’opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – 2016*, page 46

<sup>10</sup> *Rapport de surveillance des communications du CRTC*, 2015, page 242

### III. *Le contenu et la formulation du Code sur les services sans fil*

Le Code impose des obligations aux FSSF relativement à ce qui suit :

- A. clarté;
- B. contrats et documents connexes;
- C. résumé des renseignements essentiels;
- D. modification des contrats et des documents connexes;
- E. gestion de la facture;
- F. questions relatives aux appareils mobiles;
- G. résiliation et prolongation du contrat;
- H. dépôt de garantie;
- I. débranchement;
- J. expiration des cartes prépayées.

Toutes les sections du Code s'appliquent aux services postpayés, à l'exception de la section J, alors que seules certaines sections du Code s'appliquent aux services prépayés.

Le Conseil sollicite des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur les changements, le cas échéant, devant être apportés à la formulation ou au contenu du Code sur les services sans fil et aux définitions connexes, en vue d'accroître l'efficacité du Code. Pour chaque changement proposé, les parties doivent décrire brièvement le problème à régler, expliquer en quoi le changement proposé à la politique réglerait ce problème, et proposer une formulation à inclure dans le Code sur les services sans fil.

### IV. *La sensibilisation des consommateurs au Code sur les services sans fil*

Afin d'assurer l'efficacité du Code, les consommateurs doivent connaître leurs droits et obligations aux termes du Code. D'après la *Recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – 2016*, 45 % des Canadiens se souviennent d'avoir entendu parler du Code, alors qu'ils étaient 50 % en 2015 et 52 % en 2014.

Le Conseil sollicite des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur la pertinence ou non de prendre des mesures supplémentaires pour renforcer la sensibilisation ou la compréhension des consommateurs à l'égard du Code.

### V. *La façon dont l'efficacité du Code sur les services sans fil devrait être évaluée et révisée à l'avenir*

Le Conseil sollicite des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur le moment où le Code sur les services sans fil devrait être examiné à l'avenir, et la façon de s'y prendre, en vue d'assurer le maintien de son efficacité.