



Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269

Version PDF

Références : 2018-422, 2018-422-1 et 2018-422-2

Ottawa, le 31 juillet 2019

Dossier public : 1011-NOC2018-0422

Code sur les services Internet

Le Conseil met en place le Code sur les services Internet (Code), un code de conduite obligatoire visant les fournisseurs de services d'accès Internet fixes de détail offerts aux clients individuels. Le Conseil a élaboré le Code pour permettre aux Canadiens de comprendre leurs contrats de services Internet, d'éviter les factures-surprises dues à des frais d'utilisation excédentaire et à des augmentations tarifaires, et de faciliter le changement de fournisseur de services Internet (FSI).

Entre autres, le Code fait en sorte que les clients puissent tirer parti d'une plus grande clarté dans leurs interactions avec les FSI, qu'il s'agisse de prix plus clairs, y compris les offres de services groupés, les promotions et les rabais d'une durée limitée ou d'une plus grande clarté concernant les appels de service, les interruptions de service, les dépôts de garanties et les débranchements.

*Le Code entrera en vigueur le **31 janvier 2020** et s'appliquera intégralement à tout contrat renouvelé, modifié ou prolongé. Certaines dispositions relatives à la clarté des communications s'appliqueront également aux contrats existants afin de s'assurer que les clients disposent de l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées.*

Dès son entrée en vigueur, le Code s'appliquera aux grands FSI dotés d'installations qui fournissent des services d'accès Internet fixes de détail : Bell Canada (y compris Bell MTS, NorthernTel et Télébec), Cogeco, Eastlink, Norouestel, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI, Vidéotron et Xplornet.

Introduction

1. Dans la présente décision, le Conseil met en place le Code sur les services Internet (ou le Code), un code de conduite obligatoire visant les fournisseurs (c.-à-d. les fournisseurs de services Internet [FSI]) de services d'accès Internet fixes de détail (Services Internet)¹.

¹ Pour plus de clarté, dans la présente décision, le terme « Services Internet » désigne précisément les services d'accès Internet fixes de détail, tandis que le terme « services Internet » désigne tous les services Internet en général.

2. Le Code impose de nouvelles exigences aux grands FSI dotés d'installations. Ces exigences visent à i) s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux Services Internet et à ii) favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles.
3. Le Code sert les objectifs de la politique des télécommunications énoncées aux articles 7a), b), f) et h) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*².
4. Le Code sur les services Internet figure à l'annexe de la présente décision.

Contexte réglementaire

5. Le Conseil réglemente l'industrie canadienne des télécommunications dans le but d'atteindre les objectifs de la Politique canadienne de télécommunications énoncés dans l'article 7 de la *Loi* (objectifs de la politique). Les objectifs visent notamment à permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité, à satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication, à favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et à assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.
6. Le Conseil est tenu d'exercer ses pouvoirs et d'accomplir ses fonctions en vertu de la *Loi*, et conformément aux Instructions de 2006³. Il doit se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique. Lorsqu'il doit recourir à des mesures réglementaires pour atteindre les objectifs de la politique, les Instructions de 2006 précisent que le Conseil doit prendre des mesures réglementaires qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique. Lorsque le Conseil prend des mesures réglementaires de nature non économique (telles que les codes pour l'industrie ou la participation aux activités de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. [CPRST]), les Instructions de 2006 précisent que le Conseil doit les mettre en œuvre, dans la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

² Les objectifs de la politique cités de la *Loi* sont les suivants : article 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; article 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; article 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, SOR/2006-355, 14 décembre 2006

7. Bien que de nouvelles Instructions ont récemment été adoptées en vertu de la *Loi* (Instructions de 2019)⁴, elles ne s'appliquent pas à la présente décision. Néanmoins, pour rendre sa décision et dans l'élaboration du Code, le Conseil a tenu compte des principes énoncés dans les Instructions de 2019, qui incluent de promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

Approche du Conseil en matière d'abstention

8. La grande majorité des Services Internet sont exclus de la réglementation des tarifs aux termes de l'article 34 de la *Loi*. Toutefois, le Conseil conserve les pouvoirs de réglementation prévus aux articles 24 et 24.1 et aux paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi* relatifs aux services Internet. Les articles 24 et 24.1 permettent au Conseil d'imposer des conditions relatives à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication par une entreprise canadienne ou une entreprise autre que les entreprises de télécommunication (aussi appelé un revendeur), respectivement. Les paragraphes 27(2) et 27(4) interdisent aux entreprises d'établir une discrimination injuste ou d'accorder une préférence indue en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication ou la perception des tarifs.
9. Au fil des ans, le Conseil a imposé diverses obligations aux FSI, conformément aux articles 24 et 24.1 de la *Loi*. On trouvera des exemples d'obligations relatives aux politiques sociales et des consommateurs imposées en vertu de ces articles de la *Loi* dans la politique sur l'accessibilité (politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430), les décisions et la politique relatives à la CPRST (décision de télécom 2007-130, politique réglementaire de télécom 2011-46 et politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102), la politique de résiliation de 30 jours (politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576), les politiques de remboursement associées en cas de résiliation (décisions de télécom 2016-171 et 2018-194) et la politique sur les obligations réglementaires des entreprises autres que les entreprises de télécommunication (politique réglementaire de télécom 2017-11).

Réglementation des tarifs de Services Internet

10. À titre d'exception à l'exclusion générale de la réglementation des Services Internet, certains des Services Internet de Norouestel Inc. (Norouestel) sont assujettis aux tarifs et à leur réglementation. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-711, le Conseil a, entre autres choses « décid[é] de réglementer les tarifs des services de réseau Internet et de réseau étendu Ethernet de détail de Norouestel dans les

⁴ Voir le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, SOR 2019-227, 17 juin 2019. Il ne s'applique pas puisque le dossier de la présente procédure a été fermé avant que les Instructions de 2019 n'entrent en vigueur et il est fermé depuis moins d'un an.

collectivités desservies par voie terrestre, à la lumière de ses conclusions voulant que Norouestel détienne un pouvoir important dans le marché de ces services ».

11. Le Conseil a imposé d'autres mesures de protection des consommateurs aux services assujettis aux tarifs dans de récentes instances, y compris la politique d'annulation de 30 jours et la politique de remboursement en cas de résiliation. Dans ces politiques, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services qui offrent des services tarifés de déposer des tarifs mis à jour pour tenir compte des nouvelles exigences réglementaires.

Attentes du Conseil en matière de services de télécommunication de base

12. Le Conseil a reconnu l'importance grandissante des services Internet pour les Canadiens dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, dans laquelle le Conseil a défini les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles comme des services de télécommunication de base. Le Conseil a également estimé que les Canadiens auront de plus en plus besoin d'accéder aux services d'accès Internet à large bande pour participer efficacement à l'économie numérique et à la vie en société.
13. Le Conseil a également estimé nécessaire d'établir plusieurs nouvelles mesures pour les FSI afin de traiter les plaintes des clients relatives aux factures-surprises et à la clarté des contrats. Plus précisément, le Conseil s'attend à ce que tous les FSI qui fournissent des Services Internet à large bande fixes aux particuliers et aux petites entreprises i) veillent à ce que le contrat et les documents connexes expliquent précisément, en termes clairs, certaines modalités des contrats⁵ et ii) fournissent des outils de gestion de compte qui permettent aux clients de surveiller leur utilisation de données ainsi que des renseignements en langage clair sur l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes. Le Conseil a affirmé que les renseignements et les outils doivent être accessibles aux clients handicapés.
14. Le Conseil a aussi ordonné à ces FSI d'informer les clients des services résidentiels et les petites entreprises clientes⁶ qui ont engagé des frais d'utilisation excédentaire des endroits où ils peuvent trouver de l'information sur i) les outils de gestion des comptes qu'offre le FSI, ii) l'utilisation de données relativement aux activités en ligne

⁵ Plus précisément, les FSI doivent expliquer, en langage clair, i) les services compris dans le contrat, ii) toute limite d'utilisation de ces services pouvant entraîner des frais d'utilisation excédentaire, iii) les frais mensuels minimaux exigés pour les services prévus au contrat, iv) les endroits où les clients peuvent trouver de l'information sur la tarification des frais d'utilisation excédentaire, et v) s'il existe des frais maximaux d'utilisation excédentaire de données pouvant être engagés dans un cycle mensuel de facturation et, le cas échéant, le montant maximal de ces frais.

⁶ Aux fins de la politique réglementaire de télécom 2016-496, « petite entreprise » est définie comme étant une entreprise dont la facture moyenne mensuelle de télécommunication s'élève à moins de 2 500 \$.

courantes, et iii) les autres forfaits qui pourraient mieux répondre aux besoins du client.

15. Conformément aux directives, les grands FSI mentionnés dans la politique réglementaire de télécom 2016-496⁷ ont confirmé qu'ils se conformaient actuellement à toutes les directives énoncées par le Conseil dans cette décision, en fournissant divers exemples, liens et documents comme élément de preuve.

Autres codes de conduite

16. À ce jour, le Conseil a créé des codes de conduite obligatoires pour traiter les préoccupations de clients propres aux marchés des services sans fil mobiles, de téléphonie résidentielle et de télévision, mais pas pour ceux du marché de services Internet. Les codes de protection des consommateurs existants sont le Code sur les services sans fil (établi dans la politique réglementaire de télécom 2017-200), le Code des fournisseurs de services de télévision (Code des FSTV) [établi dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1], et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt (établi dans la décision de télécom 2011-702), respectivement. Les attentes énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2016-496 sont semblables à certaines exigences du Code sur les services sans fil et du Code des FSTV.

Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications

17. Dans son *Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications*, publié le 20 février 2019, le Conseil a conclu « qu'il est évident que des pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives sont présentes sur le marché de service de télécommunication au Canada. Ces pratiques existent dans tous les types de circuits de vente, y compris dans les magasins, en ligne, par téléphone et dans les ventes de porte à porte. Elles se produisent à un point qui est inacceptable; elles nuisent aux consommateurs canadiens et préoccupent grandement le CRTC. » Le Conseil a estimé que la création d'un Code sur les services Internet pourrait être un moyen de renforcer la protection des consommateurs pour réduire la fréquence des pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives.

Rapports sur les plaintes

18. La CPRST est un organisme indépendant voué à i) la résolution des plaintes déposées par les clients à propos des services de télécommunication et de télévision, ainsi qu'à ii) l'application des codes de conduite en vigueur du Conseil, c'est-à-dire le Code sur

⁷Ces FSI étaient Bell Canada; Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Cogeco Communications Inc.; MTS Inc. (en mars 2017, BCE Inc. a fait l'acquisition de MTS Inc., maintenant exploitée sous le nom de Bell MTS Inc. [Bell MTS]); Québecor Média inc. au nom de Vidéotron s.e.n.c. (maintenant Vidéotron ltée [Vidéotron]); Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Cablesystems G.P. (Shaw); et TELUS Communications Inc. (TCI).

les services sans fil, le Code des FSTV et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt. La CPRST reçoit également les plaintes de particuliers et de petites entreprises relatives aux services assujettis à ces codes et aux Services Internet, et elle en rend compte publiquement.

L'instance

19. Dans l'avis de consultation de télécom 2018-422 (avis), le Conseil a souligné l'importance grandissante des Services Internet pour les Canadiens et le nombre croissant de plaintes des clients concernant ces services. Le Conseil a exposé l'opinion préliminaire qu'il est nécessaire d'établir un code de conduite obligatoire pour aborder les contrats des clients et d'autres questions connexes, notamment la clarté du contrat, les factures-surprises et les obstacles pour changer de fournisseur de services, concernant les Services Internet fournis aux particuliers et aux petites entreprises par les grands FSI dotés d'installations⁸.
20. Par conséquent, dans l'avis, le Conseil a amorcé une instance (instance) dans le but d'établir le Code sur les services Internet. Le Conseil a sollicité des observations sur la nécessité d'un tel code, son contenu, son application, sa mise en œuvre, son administration, sa mise en application et sa promotion, et la façon dont son efficacité doit être évaluée et examinée.
21. Le Conseil a également présenté son opinion préliminaire sur les questions clés de l'instance. Le Conseil a publié le *Document de travail relatif au Code sur les services Internet* (projet de code) à l'annexe 1 de l'avis pour proposer aux intéressés un modèle possible de code sur les services Internet et pour alimenter les discussions et le débat. Le Conseil a invité les intéressés à proposer, motifs à l'appui, une nouvelle formulation là où ils estimaient nécessaires des changements, des ajouts ou des suppressions.
22. L'instance a inclus une consultation en ligne pour permettre aux particuliers canadiens de participer facilement à l'élaboration du Code.
23. Le Conseil a reçu les commentaires de 147 participants, dont plus de 110 particuliers canadiens, dans le cadre des interventions liées à l'instance. Le Conseil a également reçu plus de 430 commentaires de particuliers canadiens dans le cadre de la consultation en ligne. De plus, l'Association des Sourds du Canada (ASC), la Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles inc., le Comité pour les services sans fil des sourds du Canada et Deafness Access Advocacy Nova Scotia (collectivement ASC et autres) ont soumis un sondage mené auprès de personnes sourds, sourdes et

⁸ Tel qu'il est indiqué dans l'avis, les grands FSI dotés d'installations comprennent les grands fournisseurs de services appartenant aux catégories « fournisseur de services de télécommunication titulaires », « entreprises de câblodistribution » et « autres fournisseurs », comme il est indiqué dans les rapports de surveillance des communications du Conseil, plus précisément Bell Canada (y compris Bell MTS; NorthernTel, Limited Partnership; et Télébec, Société en commandite); Cogeco Connexion inc. (Cogeco); Eastlink; Norouestel Inc.; RCCI; SaskTel; Shaw; TCI; Vidéotron et Xplornet Communications Inc.

aveugles, ou malentendantes sur leur expérience relative aux services Internet et aux contrats connexes.

24. Le Conseil a reçu les interventions de Ageing + Communication + Technologies (ACT); de Bell Canada; de Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); de la Canadian Communication Systems Alliance (CCSA) [y compris les mémoires de Cochrane Telecom Services (CochraneTel); de la Coopérative de Câblodistribution de Sainte-Hedwidge (Coop Sainte-Hedwidge); de DERYtelecom Inc. (DERYtelecom); de Diffusion Fermont et de Seaside (Communications Inc. (Seaside)); du Consortium des opérateurs de réseaux canadiens inc. (CORC); de l'Association canadienne des fournisseurs de services Internet sans fil (CANWISP); de Cogeco Communications Inc. (Cogeco); de la CPRST; du Bureau de la concurrence; du Conseil provincial du secteur des communications du Syndicat canadien de la fonction publique (CPSC); du Conseil des consommateurs du Canada; de Distributel Communications Limited (Distributel); du Forum for Research and Policy in Communications; du gouvernement du Yukon; de l'Independent Telecommunications Providers Association (ITPA); de l'Internet Society Canada Chapter; de la division du Manitoba de l'Association des consommateurs du Canada; du ministère de la Culture et des Communications du Québec et de l'Office de la protection du consommateur du Québec; de Primus Management ULC; de Québecor Media inc. au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); du Réseau Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ); de Rogers Communications Canada inc. (RCCI); de Rothschild & Co. (Rothschild); de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de Shaw Communications Inc. (Shaw); de TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy); de TELUS Communications Inc. (TCI); de l'Union des consommateurs (l'Union); et d'Xplornet Communications Inc. (Xplornet).

Questions

25. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- la nécessité d'établir un code sur les services Internet;
- l'application du Code;
- le contenu du Code;
- l'administration et la mise en application du Code;
- la mise en œuvre du Code;
- la sensibilisation au Code et aux droits;
- l'examen et la mesure du succès.

Nécessité d'établir un code sur les services Internet

Positions des parties

26. Plusieurs parties, y compris des particuliers canadiens, des groupes de défense des consommateurs, certains grands FSI dotés d'installations et d'autres FSI, estimaient nécessaire de créer un code sur les services Internet pour répondre aux préoccupations des clients et contribuer à la réalisation des objectifs de la politique, alors que d'autres parties s'opposaient à la création d'un code sur les services Internet. Les arguments en faveur d'un code sur les services Internet peuvent être résumés comme suit :

- Le nombre de plaintes à la CPRST au sujet des Services Internet est élevé, concerne de nombreux FSI et continue d'augmenter. Les plaintes portent sur un large éventail de questions qu'un code sur les services Internet pourrait traiter.
- Le Conseil a qualifié les services Internet de services de télécommunication de base.
- En ce qui concerne l'accès à Internet, l'expérience des clients est très semblable, qu'ils utilisent des services sans fil mobiles ou des Services Internet. En outre, les clients achètent souvent des Services Internet dans le cadre d'une offre de services groupés qui comprend des services de télévision et des services sans fil mobiles. Toutefois, les clients des services de télévision et des services sans fil mobiles sont protégés par le Code des FSTV et le Code sur les services sans fil, respectivement, alors qu'il n'existe actuellement pas de dispositions semblables pour protéger les clients des Services Internet.
- Un code sur les services Internet s'impose pour mieux répondre aux besoins des Canadiens handicapés et aux défis auxquels ils sont confrontés pour ce qui est de leurs contrats de Services Internet et des questions connexes.

27. Plus précisément, les particuliers canadiens ont soulevé un large éventail de questions devant selon eux être abordées dans un code sur les services Internet, notamment :

- la clarté des offres de Services Internet, surtout celles qui contiennent des rabais ou des promotions;
- la clarté des contrats verbaux et écrits, y compris les contrats qui couvrent des services groupés;
- le contenu et le format des contrats;
- les questions liées aux modifications de contrats, y compris lorsque ces modifications devraient être interdites, et les renseignements qui doivent être divulgués avant ces modifications;

- les factures-surprises attribuables aux frais d'utilisation excédentaire, aux augmentations de prix imprévues et aux délais imprécis des rabais ou des prix promotionnels ou à leur changement;
- le processus de résiliation, y compris les contestations qui s'y rapportent, le montant des frais de résiliation anticipée et la durée de la facturation de ces frais;
- les installations et les interruptions de service;
- les dépôts de garantie et les débranchements;
- le processus de traitement des plaintes.

28. De même, l'ASC et autres ont présenté un sondage témoignant des difficultés auxquelles sont confrontés les Canadiens handicapés, en particulier les personnes sourdes, sourdes et aveugles et malentendantes, en ce qui concerne la clarté des contrats et de la terminologie des contrats, ainsi que la gestion de l'utilisation des données pour prévenir les factures-surprises, entre autres choses.
29. Plusieurs intervenants, y compris des particuliers, le Bureau de la concurrence, le CORC, le CPSC et la FADOQ, ont estimé essentiel d'établir de nouvelles dispositions pour s'assurer que les clients savent ce qu'ils obtiendront lorsqu'ils acceptent de s'abonner à un Service Internet et qu'ils obtiennent ce pour quoi ils paient. Le Bureau de la concurrence a soutenu qu'il y a un écart entre ce que les clients sont d'avis qu'ils obtiendront et ce qu'ils obtiennent en réalité, parce que les FSI ne divulguent pas adéquatement les modalités principales du contrat et parce que les modifications apportées aux modalités du contrat ne sont pas claires.
30. De nombreux particuliers canadiens ont indiqué n'avoir jamais reçu de contrat écrit présentant les renseignements clés, comme les services et les prix qu'ils avaient acceptés. Plusieurs ont indiqué que le fait que les ententes verbales n'ont pas été consignées, qu'il s'agisse de passer un nouveau contrat ou de modifier un contrat existant, les empêche de se plaindre efficacement pour obtenir ce qu'ils considéraient être les modalités qu'ils avaient acceptées.
31. La CPRST a insisté sur la valeur des dispositions qui exigent la divulgation claire et efficace de toutes les modalités portant sur les prix et les services, et du moment où les FSI peuvent les modifier.
32. Le CORC a fait valoir que des dispositions améliorant la clarté des modalités de contrat permettraient aux clients d'examiner attentivement les offres de services et les modalités connexes, y compris celles qui concernent les changements importants apportés au contrat et les frais de résiliation anticipée.
33. D'autres parties (y compris la FADOQ, le gouvernement du Yukon et Rothschild) ont souligné l'importance d'établir des dispositions qui amélioreront la gestion des

factures et qui permettront d'éviter les factures-surprises, surtout en ce qui concerne les clients qui habitent dans les régions rurales et éloignées ainsi que les Canadiens handicapés. Rothschild a soutenu qu'un code sur les services Internet devrait obliger les FSI à aviser leurs clients avant que ces derniers n'atteignent leur limite mensuelle d'utilisation de données afin de leur donner le temps de modifier leur utilisation ou leur allocation de données mensuelle avant d'accumuler des frais d'utilisation excédentaire.

34. Le gouvernement du Yukon a indiqué que dans son territoire : i) les choix en matière de FSI sont limités, ce qui rend le changement de fournisseur difficile; ii) les services illimités ne sont pas disponibles; et iii) les frais d'utilisation peuvent être importants et mener à la réception d'une facture-surprise. Le gouvernement du Yukon a laissé entendre qu'un code sur les services Internet devrait inclure des dispositions pour mieux protéger les consommateurs du Nord, y compris des dispositions relatives à la divulgation des frais d'utilisation excédentaire et aux avis d'utilisation.
35. La FADOQ et Rothschild ont souligné l'importance des dispositions qui aident les clients à changer de FSI afin de tirer parti des offres concurrentielles, y compris les plafonds aux frais de résiliation anticipée et les périodes d'essai. Plusieurs parties, y compris Rothschild, ont indiqué qu'une période d'essai est nécessaire pour donner aux clients le temps d'utiliser le service et de recevoir leur première facture.
36. Certains grands FSI dotés d'installations, comme Cogeco, Eastlink, SaskTel et TCI, ont soutenu qu'un code sur les services Internet n'est pas nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique et répondre aux préoccupations des clients. Des arguments supplémentaires ont été soulevés par divers grands FSI dotés d'installations peuvent être résumés comme suit :
 - Les mesures de protection existantes et les codes de l'industrie sont suffisants pour répondre aux préoccupations des clients.
 - Le marché des Services Internet est concurrentiel; par conséquent, l'imposition d'un code de conduite obligatoire aux FSI équivaldrait à une réglementation disproportionnée et inutile qui supprimerait l'innovation et la concurrence et nuirait au marché et aux Canadiens.
 - Le nombre de plaintes de clients adressées à la CPRST n'est pas significatif si l'on prend en compte le nombre total d'abonnements aux Services Internet; les plaintes sont donc attribuables à certains participants de l'industrie et ne démontrent pas l'existence d'un problème systémique à régler.
37. Le gouvernement du Québec s'est également opposé à la création d'un code sur les services Internet, faisant valoir qu'il serait inutile et qu'il désorienterait les clients du Québec, qui sont déjà protégés par les lois provinciales en matière de contrats et de protection des consommateurs.

Résultats de l'analyse du Conseil

38. Dans l'avis, le Conseil a exposé l'opinion préliminaire selon laquelle la création d'un code sur les services Internet permettrait l'atteinte des objectifs de la politique prévus aux articles 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi* et est nécessaire pour répondre aux préoccupations des consommateurs relatives aux services Internet et d'autres questions connexes, notamment la clarté du contrat, la clarté des offres promotionnelles, la prévention des factures-surprises et la réduction des obstacles pour changer de FSI.
39. Dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, le Conseil a défini les services d'accès Internet comme des services de télécommunications de base. Le Conseil souhaite s'assurer que tous les Canadiens ont accès à un système de communication de calibre mondial. Les services Internet jouent un rôle important dans la vie de tous les Canadiens, leur permettant de participer à l'économie numérique d'aujourd'hui et d'accéder, par exemple, à des services de soins de santé, d'éducation, gouvernementaux et de sécurité publique.
40. Les Canadiens et les groupes de défense des consommateurs ont soulevé, à l'égard de divers FSI, d'importantes préoccupations liées à un large éventail de questions que le Conseil avait cernées dans l'avis comme pouvant faire partie du champ d'action d'un code sur les services Internet. Il s'agit notamment de la clarté du contrat, des factures-surprises et des obstacles pour changer de FSI.
41. En particulier, le dossier de la présente instance démontre que les FSI ne divulguent pas efficacement l'information essentielle permettant aux clients de comprendre toutes les modalités importantes du contrat. Le Conseil estime que de telles défaillances au moment de faire des offres, de conclure des contrats ou de modifier des contrats ont été très problématiques pour les consommateurs, empêchant ces derniers de faire des choix éclairés en matière de services Internet.
42. De plus, le dossier démontre que les Canadiens handicapés font face aux mêmes défis que les autres Canadiens pour ce qui est de faire des choix éclairés au sujet des Services Internet, mais à un degré plus important, et qu'ils sont confrontés à d'autres défis comme la clarté de la terminologie des contrats ou l'absence de données en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ).
43. Le dossier montre également que certains clients sont confrontés à des factures-surprises. À cet égard, le Conseil a noté dans le *Rapport de surveillance des communications* 2018 que les particuliers canadiens ont payé plus de 94 millions de dollars en frais d'utilisation excédentaire en 2017. Le Conseil reconnaît les arguments avancés par l'ASC et autres selon lesquels les Canadiens handicapés ont de la difficulté à gérer l'utilisation de leurs données pour éviter de recevoir des factures-surprises. Certains clients semblent également avoir de la difficulté à comprendre leurs droits en ce qui concerne les annulations de service, les pannes, l'installation et le débranchement, ainsi que les dépôts de garantie.

44. Les rapports de la CPRST, qui couvrent la période de 2008 à 2018, montrent que le nombre de plaintes qu'elle reçoit au sujet des services Internet est important et augmente avec le temps. La CPRST stipule qu'au cours des cinq dernières années, les plaintes concernant les Services Internet ont augmentées de 170% comparativement à une augmentation de 25% pour les services sans fil mobiles. De plus, les plaintes concernent plusieurs FSI et portent sur un large éventail de questions abordées dans le projet de code.
45. Le Conseil a créé des codes de protection des consommateurs pour les services sans fil mobiles et de télévision, mais pas pour les Services Internet, ce qui a pour effet de réduire la protection des clients à l'égard des Services Internet par rapport aux services sans fil mobiles ou aux services de télévision. Puisque le Conseil a défini les services d'accès Internet comme des services de télécommunication de base, il conviendrait de considérer la création d'un code sur les services Internet.
46. Le Conseil a estimé que le Code sur les services sans fil lui permettait d'atteindre efficacement ses objectifs, qui sont de faciliter l'obtention et la compréhension par les clients des renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil mobiles, de mettre en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil mobiles, au besoin, et de contribuer à l'établissement d'un marché des services sans fil mobiles plus dynamique. Le Conseil est d'avis qu'un code sur les services Internet serait également efficace pour faciliter l'obtention et la compréhension par les clients des renseignements contenus dans leurs contrats de services Internet, de mettre en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services Internet, au besoin, et de contribuer à l'établissement d'un marché des services Internet plus dynamique.
47. Les clients peuvent certes déposer des plaintes auprès de la CPRST au sujet des services Internet, des services sans fil mobiles, des services de téléphonie résidentielle et des services de télévision, mais, s'il n'existe pas de code de protection des consommateurs administré par la CPRST, le mandat de cette dernière à l'égard des plaintes déposées se limite à faire respecter les conditions contractuelles existantes. Si le Conseil établissait un Code sur les services Internet administré par la CPRST, celle-ci pourrait l'appliquer pour résoudre les plaintes. On garantirait ainsi que les FSI, en plus de respecter leurs contrats de services Internet, respectent les autres normes minimales que le Conseil estime nécessaires.
48. La création d'un code sur les services Internet contribuerait également à la mise en œuvre des objectifs de la politique énoncés dans les articles 7a), b), f) et h) de la *Loi*, c'est-à-dire permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité, satisfaire les exigences économiques et sociales des utilisateurs des services de télécommunication, favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication, et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire. Le Conseil considère qu'un code sur les services Internet fournirait la clarté et la certitude nécessaire aux FSI ainsi qu'à plusieurs clients des services Internet à travers le Canada, dans la mesure où il est question de l'offre et de la

fourniture de tels services. Un code traiterait de questions où le libre jeu du marché des télécommunications a échoué à protéger adéquatement les consommateurs canadiens et répondre de façon appropriée. En adoptant le Code, les conditions dans lesquelles les Canadiens peuvent avoir accès à et bénéficier de ces services de télécommunication de base vont s'améliorer.

49. La création d'un code sur les services Internet serait également conforme aux Instructions de 2006. Plus précisément, les Instructions de 2006 obligent le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, i) à se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication, et ii) lorsqu'il doit recourir à la réglementation, à prendre des mesures réglementaires qui sont efficaces et proportionnelles aux buts et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique. Lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil doit également utiliser des mesures qui, iii) si elles sont de nature non économique, sont mises en œuvre, dans la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

50. Le Conseil estime que

- les particuliers canadiens, les groupes de défense des consommateurs et certains FSI ont fait état, à l'égard des Services Internet, d'importantes préoccupations des clients que le libre jeu du marché à lui seul n'a pas réussi à régler à ce jour et ne pourra pas régler à l'avenir.
- la création d'un code sur les services Internet établissant de nouvelles dispositions et ciblant les préoccupations précises des clients serait efficace et proportionnelle à son objectif. À cet égard, chaque disposition et son application (aux FSI, aux consommateurs et aux contrats) doit également être efficace et proportionnelle à son objectif.
- la création d'un code sur les services Internet n'est pas une mesure économique; par conséquent, dans la mesure du possible, le Code devrait être mis en œuvre de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

51. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil estime nécessaire de créer le Code sur les services Internet qu'il imposera en vertu des pouvoirs que lui confèrent les articles 24 et 24.1 de la *Loi*, afin que les clients soient mieux informés de leurs droits et responsabilités quant aux offres et aux contrats avec les FSI.

L'application du Code

Application à différents modèles d'affaires et technologies

Positions des parties

52. Les parties, y compris les particuliers canadiens, étaient généralement d'accord avec l'opinion préliminaire du Conseil selon laquelle le Code sur les services Internet

- devrait s'appliquer à tous les Services Internet. La CPRST a demandé que le Code et la décision connexe du Conseil indiquent clairement que le Code sur les services Internet s'appliquera également aux services sans fil fixes et aux services par satellite.
- ne devrait pas s'appliquer aux services régis par le Code sur les services sans fil et devrait s'appliquer aux Services Internet i) vendus séparément ou dans le cadre d'une offre de services groupés; et ii) conclus en personne, au téléphone ou sur Internet.
- devrait être agnostique à tout modèle d'affaires ou technologie, puisque les FSI peuvent changer de modèle d'affaires en tout temps et que les technologies évoluent au fil du temps. Les modèles d'affaires comprennent la base sur laquelle le service est vendu, par exemple pour une durée déterminée ou indéterminée. La technologie fait référence aux moyens utilisés pour fournir le service, comme la fibre optique, le câble, la ligne d'abonné numérique (LAN), la technologie sans fil fixe et par satellite de radiodiffusion directe (SRD).

53. En ce qui concerne le fait que le Code soit agnostique à un modèle d'affaires, Eastlink a soutenu qu'un Code sur les services Internet ne devrait s'appliquer qu'aux contrats à durée déterminée et non aux contrats à durée indéterminée, comme c'est le cas pour le Code des FSTV. Eastlink a fait valoir que l'exclusion des contrats à durée indéterminée de la pleine application du Code réduirait le fardeau lié à la conformité pour les FSI.

Résultats de l'analyse du Conseil

54. Aux termes de la *Loi*, le Conseil doit user de ses compétences pour s'assurer que les objectifs de la politique sont atteints dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses fonctions. Depuis la publication de l'ordonnance Télécom 99-592, le Conseil n'a pas réglementé les services Internet de détail aussi étroitement que les autres services de télécommunication, ayant conclu dans cette ordonnance qu'il existe une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs des services Internet.

55. Toutefois, le Conseil a conservé les pouvoirs que lui confèrent les articles 24, 24.1 et au paragraphe 27(2) de la *Loi* pour s'assurer de disposer des outils nécessaires afin de traiter les cas où le libre jeu du marché ne permet pas à lui seul d'atteindre les objectifs de la politique.

56. Le Conseil note que de nombreux Canadiens accèdent à Internet à partir de leur domicile au moyen d'une connexion Internet fixe ou d'un service sans fil mobile⁹. De nombreux services de données sans fil mobiles incluent une combinaison de services vocaux, de messagerie texte ou de données et sont accessibles au moyen d'appareils tels que des téléphones intelligents, des montres intelligentes et des tablettes. Il peut également s'agir de services Internet mobiles, en général limités à des services de données accessibles au moyen d'appareils tels que des concentrateurs Internet, des clés Internet ou des appareils MiFi. Les services de données sans fil mobiles sont assujettis au Code sur les services sans fil. Par conséquent, bien que le Code sur les services sans fil s'applique aux services de données sans fil mobiles, il ne s'applique pas aux Services Internet. Le Code sur les services sans fil a été imposé à certains fournisseurs de services sans fil (FSSF) en vertu de l'article 24 de la *Loi*. Les services de données sans fil mobiles ainsi que les services d'accès Internet fixes sont réglementés en vertu de la *Loi* et doivent satisfaire aux objectifs de la politique de la *Loi* et être conformes aux Instructions de 2006.
57. Compte tenu de ce contexte réglementaire et du dossier de la présente instance, le Conseil estime nécessaire, pour le moment, d'imposer des mesures supplémentaires aux FSI relativement aux clients, en exerçant les pouvoirs que lui confère l'article 24 de la *Loi*.
58. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que le Code sur les services Internet s'appliquera aux Services Internet i) peu importe qu'ils soient offerts avec des contrats déterminés ou indéterminés, ii) sans égard à la technologie ou au modèle d'affaires du FSI, iii) qui sont vendus séparément ou en services groupés et iv) qu'ils soient conclus en personne, par téléphone ou en ligne. Pour plus de clarté, le Conseil note que le Code sur les services Internet ne s'appliquera pas aux contrats régis par le Code sur les services sans fil.
59. En ce qui concerne les arguments d'Eastlink, le Conseil note que la majorité des contrats de Services Internet sont d'une durée indéterminée et que l'exclusion des contrats à durée indéterminée de la pleine application du Code ferait en sorte que la majorité des clients ne bénéficieraient pas des protections complètes offertes par le Code. De plus, il n'y a aucune preuve au dossier selon laquelle le fardeau de la conformité qui incombe aux FSI serait déraisonnable.

Application dans l'ensemble du Canada

Positions des parties

60. De nombreuses parties, y compris la CPRST et des groupes de défense des consommateurs, ont appuyé l'application du Code dans toutes les régions du Canada afin de garantir qu'il puisse profiter aux Canadiens, peu importe où ils vivent. Diverses parties estiment que les FSI, selon les provinces et territoires dans lesquels

⁹ Certains Canadiens utilisent les services sans fil mobiles comme principal moyen d'accéder à Internet, en utilisant des appareils de données sans fil mobiles comme des clés Internet et des concentrateurs.

ils exercent leurs activités, sont assujettis à des règles fédérales (p. ex., les règlements du Conseil) ainsi qu'à des lois provinciales ou territoriales. Dans le cadre de l'adoption du Code sur les services Internet, le Conseil devrait éviter les contradictions avec les lois existantes et assurer la cohérence entre les diverses protections. CANWISP et le CORC ont soutenu que le chevauchement entre le Code sur les services Internet et une loi provinciale ou territoriale était acceptable; par conséquent, le Conseil ne devrait pas exclure des zones de l'application du Code. Celui-ci devrait plutôt s'appliquer universellement, quel que soit l'emplacement d'exploitation.

61. Certains intervenants, notamment TCI et Xplornet et, dans une moindre mesure, Bell Canada, ont commenté l'autorité constitutionnelle du Conseil d'imposer le Code sur les services Internet ainsi que l'interaction de ce code avec les lois provinciales sur la protection des consommateurs et leur constitutionnalité. Ils ont soutenu que les lois fédérales, y compris un Code sur les services Internet imposé par le Conseil en vertu de la *Loi*, s'appliquent uniquement aux FSI et à leurs relations contractuelles et avec leurs clients. TCI a soutenu que c'est le cas, peu importe qu'il y ait ou non contradiction ou incompatibilité avec les lois provinciales et territoriales sur la protection des consommateurs. Par conséquent, ils ont soutenu que le Conseil devrait déclarer que son régime de réglementation, y compris le Code, est la seule autorité régissant les FSI. Eastlink a également soutenu que, si un Code sur les services Internet était créé, il devrait avoir préséance sur les lois provinciales en matière de protection des consommateurs.
62. L'Union a soutenu que la position de TCI, qui concerne l'exclusivité de l'autorité fédérale, était en contradiction avec la jurisprudence récente de la Cour suprême favorisant une approche coopérative pour déterminer l'autorité constitutionnelle.
63. Le gouvernement du Québec a soutenu qu'un code sur les services Internet était inutile et qu'il désorienterait les clients du Québec, qui sont déjà protégés par les lois provinciales en matière de contrats. Vidéotron a soutenu que certains FSI ne se conformaient pas aux lois applicables en matière de protection des consommateurs; par conséquent, le Conseil ne pouvait pas se fier à ces régimes pour protéger les clients dans ces domaines. Le gouvernement du Yukon a soutenu que les dispositions du projet de code ne semblaient pas incompatibles avec les lois du Yukon.

Résultats de l'analyse du Conseil

64. La même question quant à savoir si le Code sur les services sans fil devrait s'appliquer partout au Canada compte tenu des lois sur la protection des consommateurs en vigueur dans certaines provinces ou certains territoires a été soulevée dans le cadre de la décision d'imposer le Code sur les services sans fil (politique réglementaire de télécom 2013-271) et le Code sur les services sans fil modifié (politique réglementaire de télécom 2017-200). Le Conseil était d'avis qu'il n'y avait aucun élément de preuve de contradictions préoccupantes entre le Code sur les services sans fil et les lois provinciales et territoriales sur la protection des consommateurs ou d'obstacles à l'atteinte des objectifs du Code sur les services sans

fil en raison de ces lois. De plus, le Conseil était d'avis que le Code sur les services sans fil avait préséance sur les lois provinciales en conflit en vertu des principes généraux constitutionnels d'interprétation.

65. À l'heure actuelle, certaines lois provinciales ou territoriales (en particulier, les lois sur la protection des consommateurs) ont été adoptées qui peuvent s'appliquer aux contrats de services Internet. Certaines parties ont fait valoir que ces lois sont constitutionnelles, selon le partage des compétences entre le Parlement fédéral et les législatures provinciales et territoriales, alors que d'autres parties étaient en désaccord. Le dossier de la présente instance, qui inclut les plaintes adressées à la CPRST, indique que des clients de partout au Canada éprouvent des difficultés avec leurs contrats de services Internet et d'autres questions connexes, malgré l'existence de lois provinciales et territoriales sur la protection des consommateurs.
66. Tel que mentionné ci-dessus, le Code a notamment pour objectif de poursuivre les objectifs de la politique établis aux articles 7a), b), f) et h) de la *Loi*. Un autre objectif du Code est de mettre en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs qui obligerait, entre autres choses, les FSI à fournir aux clients des contrats faciles à comprendre. L'application du Code à l'échelle du Canada garantirait qu'il offre une protection de base uniforme aux clients, qu'ils bénéficient ou non de la protection d'autres ordres de gouvernement ou d'autres organismes.
67. Dans la mise en œuvre de mesures réglementaires, le Conseil doit s'assurer qu'il agit selon les limites de la compétence constitutionnelle fédérale sur les entreprises de télécommunication plutôt que d'évaluer si les assemblées législatives provinciales et territoriales ou d'autres organismes agissent selon les limites des leurs. La substance du Code est la relation entre les clients et les FSI en ce qui a trait au rôle des FSI d'offrir et de fournir des services Internet. Le Code est imposé comme une condition pour offrir et fournir de tels services. Cela correspond à la façon dont le Code sur les services sans fil régit la relation entre les clients et les FSSF. Dans les deux cas, il s'agit d'un exercice valide de l'autorité constitutionnelle fédérale déléguée sur les entreprises de télécommunication. Néanmoins, lorsque possible, le Conseil a cherché à éviter de créer des conflits directs et importants avec d'autres régimes législatifs.
68. Par conséquent, le Conseil détermine que le Code s'appliquera à l'ensemble du Canada afin de garantir que les clients pourront bénéficier du Code sur les services Internet, quelle que soit la région du Canada dans laquelle ils vivent. Compte tenu des pouvoirs délégués au Conseil en vertu de l'autorité constitutionnelle fédérale exclusive sur les entreprises de télécommunication, le Code s'appliquera sans égard à toute loi provinciale ou territoriale sur la protection des consommateurs et aura préséance sur les lois provinciales et territoriales en conflit.

Application aux clients et aux consommateurs

Positions des parties

69. La FADOQ et l'Union ont soutenu que certaines parties du Code devraient s'appliquer aux consommateurs en général (c.-à-d. les personnes qui ne sont pas

actuellement des clients des FSI). À cet égard, l'Union a proposé de modifier le libellé de plusieurs articles du Code pour remplacer le terme « client » par « consommateur », puisque bon nombre des dispositions du Code semblent traiter de situations qui surviennent avant la conclusion du contrat de services Internet, notamment des dispositions sur la clarté des offres de service.

70. La CPRST a fait remarquer qu'elle ne pouvait pas administrer des dispositions qui s'appliquent aux non-clients, puisque son Code de procédure et son mandat se limitent à répondre aux plaintes des clients des FSI.

Résultats de l'analyse du Conseil

71. Dans l'avis, le Conseil a fait part de son opinion préliminaire, à savoir que le Code sur les services Internet devrait être administré par la CPRST. À cette fin, le Conseil estime que toutes les dispositions énoncées dans le Code sur les services Internet devraient être harmonisées avec le mandat actuel de la CPRST afin de lui permettre d'administrer efficacement le Code sur les services Internet et afin que le Code atteigne ses objectifs¹⁰. Il est approprié de limiter l'application du Code aux personnes qui pourraient utiliser les recours que leur offre la CPRST pour résoudre les plaintes qui proviennent des clients (c.-à-d. les personnes ayant un contrat existant au moment de la plainte), et non pas des consommateurs en général. Par conséquent, le Code sur les services Internet devrait s'appliquer aux clients des FSI.
72. À cet égard, en ce qui concerne les offres et les autres activités de prévente, toute règle applicable ne s'appliquera qu'aux personnes qui concluent un contrat. Dans la mesure où le client a une plainte concernant une incohérence entre l'offre et le contrat, le client aura la possibilité de déposer une plainte à la CPRST pour traiter de ces préoccupations, une fois que le client aura reçu une copie de son contrat.
73. Par conséquent, le Conseil détermine que le Code sur les services Internet s'appliquera aux clients des FSI et non aux consommateurs en général.

Application aux particuliers et aux petites entreprises

Positions des parties

74. Bien que les parties aient convenu que le Code sur les services Internet devrait protéger les particuliers, elles étaient fortement en désaccord à savoir si le Code devrait s'appliquer aux petites entreprises clientes. Dans l'avis, le Conseil a défini la petite entreprise comme une entreprise dont la facture mensuelle moyenne pour des services de télécommunications est inférieure à 2 500 \$. La CPRST a la même définition de ce qui constitue une petite entreprise.
75. Le CORC, les groupes de défense des consommateurs et le gouvernement du Yukon ont convenu, de façon générale, que le Code devrait s'appliquer aux petites

¹⁰ Voir la section intitulée « Administration et mise en application du Code » ci-dessous pour les décisions du Conseil concernant l'administration du Code par la CPRST.

entreprises clientes pour les raisons énoncées dans l'avis, à savoir que les petites entreprises, par leur taille et leur pouvoir d'achat, font face aux mêmes défis que les particuliers.

76. La CPRST a indiqué que ses données sur les plaintes suggèrent que le Code sur les services Internet serait avantageux pour les petites entreprises clientes. Les plaintes de petites entreprises au sujet des Services Internet relèvent du mandat de la CPRST, et la CPRST produit des rapports sur ces plaintes chaque année. Dans son plus récent rapport annuel, la CPRST a comptabilisé 494 plaintes de petites entreprises clientes concernant les services de téléphonie résidentielle, de téléphonie sans fil mobile, d'Internet et de télévision confondus, représentant 3,7 % des plaintes.
77. La CCSA a fait remarquer que la plupart de ses membres, qui sont de petits FSI, ont affirmé qu'ils traitent généralement les comptes des particuliers et des petites entreprises de la même manière. La Coop Sainte-Hedwidge et Diffusion Fermont ont renchéri, affirmant qu'il n'y a aucune différence fonctionnelle entre leurs contrats individuels et les contrats de petites entreprises. Certains FSI, comme DERYtelecom, Seaside et Xplornet, ont fait valoir que certains clients d'affaires souscrivent à des contrats de services individuels puisque ces contrats répondent à leurs besoins.
78. La plupart des grands FSI dotés d'installations (Bell Canada, Cogeco, Eastlink, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI, Vidéotron et Xplornet) se sont opposés à l'application du Code sur les services Internet aux petites entreprises. Ils ont soutenu que les besoins des petites entreprises clientes sont différents de ceux des particuliers et que la prestation de services est plus complexe pour les petites entreprises. Ils ont également soutenu, de façon générale, qu'il n'y a pas suffisamment de plaintes à la CPRST pour prouver que les petites entreprises clientes ont besoin des protections dont les particuliers ont besoin.
79. La plupart des FSI ont soutenu, de façon générale, que certains contrats de petites entreprises sont très différents des contrats individuels en ce qui concerne la composition des services offerts. Canwisp a fait valoir que les petites entreprises clientes pourraient avoir de plus grands besoins en matière de vitesse, de capacité et de redondance que les clients individuels. CochraneTel et Seaside ont appuyé ce point de vue concernant les besoins en bande passante.
80. Les FSI ont soutenu, de façon générale, que les contrats des petites entreprises sont plus susceptibles que les contrats individuels de comprendre les modalités suivantes : durée déterminée; frais de résiliation anticipée et frais d'installation, qui sont également plus susceptibles d'être fixés à un prix plus élevé; renouvellement automatique du contrat à la fin de la durée, et ce renouvellement est plus susceptible d'être à long terme; des prix plus élevés, garantis pendant la durée du contrat ou assujettis à des augmentations prédéfinies; des exigences supérieures en matière de vitesse, de capacité, de redondance et de bande passante; une qualité du service spécifique; et différentes normes et exigences concernant le soutien à la clientèle.

81. Cogeco, SaskTel, Shaw et TCI ont proposé des changements à la définition de petite entreprise de la CPRST, car elle ne reflète pas adéquatement les entreprises qui sont semblables aux particuliers auxquelles le Code sur les services Internet devrait raisonnablement s'appliquer. Ces parties ont soutenu que la définition actuelle utilisée par la CPRST pour évaluer s'il peut accepter une plainte englobe les entreprises qui ont des installations complexes et sur mesure, nécessitant parfois l'utilisation d'une infrastructure étendue ou de matériel spécialisé coûteux.
82. Certains FSI, comme Bell Canada, TCI et Xplornet, ont indiqué que les dispositions sur les frais de résiliation anticipée énoncées dans le projet de code ne sont pas applicables aux contrats des petites entreprises. Eastlink, TCI et Xplornet ont fait valoir que la limitation des frais de résiliation anticipée pour les petites entreprises entraverait la capacité des FSI à recouvrer les coûts en immobilisations dans les contrats à durée déterminée. Cogeco, Shaw et Vidéotron ont soutenu que les contrats de petites entreprises exigent des frais de résiliation anticipée plus élevés que les contrats individuels, car les contrats de petites entreprises sont plus susceptibles d'être des contrats à durée déterminée plus longue (souvent supérieure à deux ans). RCCI a indiqué que si le Conseil imposait des restrictions sur les frais de résiliation anticipée, cela nuirait à la concurrence et aux investissements sur le marché des services d'affaires filaires.
83. RCCI a contesté la limitation du temps pendant lequel elle peut imposer des frais de résiliation anticipée aux petites entreprises, affirmant que si les FSI sont effectivement restreints à offrir des contrats de 24 mois et assujettis à des frais de résiliation anticipée maximaux de seulement 50 \$, ils ne seraient pas en mesure de récupérer leurs coûts initiaux élevés. Bell Canada et RCCI ont ajouté qu'il est important d'examiner la façon dont les frais de résiliation anticipée sont calculés lorsque les contrats sont automatiquement renouvelés.
84. La Canwisp a fait remarquer que les FSI pourraient devoir conclure des ententes d'approvisionnement pour les services de gros à durée déterminée en vue de servir les petites entreprises clientes, ce qui a une incidence sur les types de modalités que les FSI peuvent offrir à ces clients.

Résultats de l'analyse du Conseil

85. Le Conseil note que toutes les parties ont convenu que le Code sur les services Internet devrait s'appliquer aux clients individuels. Par contre, il y a un désaccord profond à savoir si le Code devrait s'appliquer aux petites entreprises.
86. La plupart des FSI estiment que la définition de petite entreprise de la CPRST convient dans le contexte des services sans fil mobiles et du Code sur les services sans fil, mais pas dans le contexte des Services Internet ou du Code sur les services Internet. Sur le marché des services sans fil mobiles, les petites entreprises concluent les mêmes contrats que les particuliers. En revanche, sur le marché des Services Internet, de nombreuses petites entreprises concluent des contrats distincts de ceux des particuliers. Selon les commentaires fournis par les FSI, le type de service auquel

elles s'abonnent, l'ampleur de l'installation nécessaire et les coûts qui y sont associés, ainsi que les termes du contrat incluant l'ampleur des frais de résiliation anticipée, peuvent varier considérablement.

87. Il semble que de nombreuses petites entreprises, telles qu'elles sont décrites dans la définition actuelle de la CPRST, n'éprouvent pas les mêmes problèmes que les clients individuels de Services Internet et qu'elles varient considérablement en termes de taille, de besoins et de pouvoir d'achat.
88. Le Conseil réitère, comme il l'a établi dans l'examen du Code sur les services sans fil (qui a mené à la politique réglementaire de télécom 2017-200), que tout examen de la définition de petite entreprise selon la CPRST conviendrait mieux au moment du prochain examen de la CPRST et que cette question n'entre pas dans la portée de la présente instance. De plus, le dossier de la présente instance ne suffit pas pour déterminer si et comment la définition devrait être modifiée.
89. Par conséquent, le Conseil détermine que le Code sur les services Internet ne s'appliquera pas aux petites entreprises clientes pour le moment. Toutefois, les petites entreprises bénéficieront toujours du droit de porter plainte auprès de la CPRST au sujet des modalités spécifiques de leur contrat ou de certaines politiques du Conseil, comme la politique d'annulation de 30 jours.

Application aux FSI

Positions des parties

90. Bien que les parties soient généralement d'accord avec l'opinion préliminaire du Conseil selon laquelle le Code sur les services Internet devrait, à tout le moins, s'appliquer aux grands FSI dotés d'installations, la plupart des groupes de défense des consommateurs et des grands FSI dotés d'installations ont soutenu que le Code devrait également s'appliquer aux autres FSI, incluant les FSI sans but lucratif, les coopératives, les FSI autochtones et municipaux ou les plus petits FSI non affiliés aux grands FSI dotés d'installations.
91. En revanche, d'autres FSI estimaient que le Code ne devrait s'appliquer qu'aux grands FSI dotés d'installations. D'autres FSI ont généralement soutenu que, soit le Code ne devrait pas s'appliquer à eux ou, si le Conseil détermine que le Code doit s'appliquer à eux, il devrait tenir une instance distincte pour examiner de façon plus approfondie les questions applicables. À cet égard, les FSI qui ne sont pas dotés d'installations ont demandé que le Conseil examine les contrats de services Internet de gros sous-jacents afin de répondre aux enjeux liés à la répercussion de la protection des clients.
92. SaskTel a soutenu qu'elle faisait l'objet d'un nombre relativement faible de plaintes liées aux services Internet adressées à la CPRST et a soutenu que le Code sur les services Internet ne devrait s'appliquer qu'aux FSI visés par la plupart des plaintes adressées à la CPRST ou à tous les FSI de la même façon. Dans sa réponse, le CORC a fait valoir que de nombreuses plaintes adressées à la CPRST reflètent des problèmes

liés aux services de gros sous-jacents sur lesquels les FSI qui ne sont pas dotés d'installations n'ont aucun contrôle. TekSavvy a soulevé des défis associés aux contrats de services de gros qui peuvent avoir une incidence sur la prestation de services aux clients de détail et sur la capacité des FSI à respecter les obligations du Code sur les services Internet et qui peuvent constituer une source importante des plaintes qu'a invoquées SaskTel.

93. Les parties estiment généralement que le Code sur les services Internet devrait s'appliquer à Norouestel dans l'intérêt de ses clients. Le gouvernement du Yukon a soutenu que le Code sur les services Internet devrait s'appliquer à tous les grands FSI dotés d'installations et que Norouestel doit être incluse dans cette catégorie à titre de fournisseur dominant de services Internet au Yukon.
94. Le CORC a fait valoir que la réglementation des tarifs a pour but de protéger les clients dans les régions jugées non suffisamment concurrentielles. Les clients qui achètent des services réglementés offerts principalement par un grand fournisseur, comme Norouestel, devraient profiter des protections offertes par un code sur les services Internet. Le CORC a soutenu qu'il n'existe aucune justification valable pour exempter Norouestel de l'application du Code.
95. Bell Canada a indiqué que puisque les services Internet de Norouestel sont réglementés, le Code créerait un fardeau administratif inutile pour Norouestel comportant peu d'avantages. Toutefois, Bell Canada a précisé que, au besoin, Norouestel est prête à déposer des tarifs mis à jour et à mettre en œuvre le Code dans un délai de neuf mois.
96. La CPRST a fait remarquer que certains des tarifs des services Internet de Norouestel sont réglementés et que le mandat de la CPRST ne comprend que les services de télécommunication de détail faisant l'objet d'une abstention (non réglementés) qui sont offerts par les fournisseurs de services participants. Par conséquent, la CPRST ne peut pas administrer le Code à l'égard des clients de Norouestel.
97. Plusieurs parties, dont Shaw, l'Union et Vidéotron, ont fait remarquer que le Code sur les services sans fil s'est appliqué immédiatement à tous les FSSF qui offrent des services sans fil mobiles dans le cadre de ce code, et ont soutenu que le Code sur les services Internet devrait suivre cette approche.
98. À l'appui du Code s'appliquant à tous les FSI, la CPRST a précisé que les mêmes dispositions, pour tous les types de services offerts par tous les fournisseurs de services de communications à tous les clients, seraient plus faciles à comprendre pour les parties et à administrer par la CPRST.
99. Le Bureau de la concurrence et la plupart des groupes de défense des consommateurs, dont l'ASC et autres, le CPSC, la FADOQ et l'Union, ont indiqué que le Code sur les services Internet devrait s'appliquer à tous les FSI afin que tous les clients en bénéficient, peu importe le FSI qu'ils choisissent.

100. La plupart des grands FSI dotés d'installations, y compris Cogeco, Eastlink, SaskTel, Shaw, RCCI, TCI, Vidéotron et Xplornet, ont fait valoir que le Code devrait s'appliquer également à tous les FSI, y compris les grands FSI dotés d'installations, afin que tous les clients bénéficient du Code et pour éviter l'application d'un règlement asymétrique. RCCI et TCI ont soutenu que l'application irrégulière du Code contreviendrait aux Instructions de 2006, qui exigent que des mesures non économiques soient mises en œuvre de façon symétrique dans la mesure du possible.
101. Toutefois, certaines parties, dont la CCSA et le CORC, ont fait valoir que les questions liées aux FSI qui ne sont pas dotés d'installations et à leurs relations à l'égard de la vente en gros et au détail au Canada n'étaient pas pertinentes pour le Code sur les services sans fil et qu'elles devraient être prises en compte dans le cadre du Code sur les services Internet. Le CORC et TekSavvy ont déclaré que plusieurs plaintes concernant des FSI qui ne sont pas dotés d'installations sont hors du contrôle de ces FSI. Le CORC a fait valoir que le Conseil devrait amorcer un processus distinct s'il souhaite déterminer si et comment le Code sur les services Internet devrait s'appliquer aux FSI qui ne sont pas dotés d'installations. Distributel a indiqué qu'une instance de suivi permettrait d'effectuer un examen approfondi des responsabilités, des besoins et des enjeux précis des FSI qui ne sont pas dotés d'installations.
102. En ce qui concerne l'incidence de l'application du Code sur les services Internet aux FSI qui ne sont pas dotés d'installations, le CORC, appuyé par la CCSA, a indiqué que l'application du Code sur les services Internet aux petits FSI et/ou aux revendeurs ne serait pas conforme aux Instructions de 2006, qui exigent une intervention du Conseil dans la mesure minimale nécessaire seulement et que la réglementation soit symétrique et neutre sur le plan concurrentiel. Ces parties ont fait valoir que ces exigences ne sont pas absolues. Elles ont précisé que l'application symétrique et neutre du Code sur les services Internet serait inappropriée étant donné qu'il existe actuellement deux catégories de FSI (c.-à-d. les grands FSI dotés d'installations et les FSI concurrents), dont le traitement réglementaire différent est justifié, puisqu'ils i) ne contribuent pas de la même façon à la nécessité des mesures de protection qui seraient prévues par le Code, et ii) ont différentes capacités d'appliquer et de respecter les exigences du Code.
103. Le gouvernement du Yukon et certains FSI ont appuyé l'opinion préliminaire du Conseil énoncée dans l'avis, selon laquelle l'application du Code devrait être limitée aux grands FSI dotés d'installations pour le moment, afin de créer un équilibre approprié entre la résolution des préoccupations des clients et ne pas imposer un lourd fardeau réglementaire aux plus petites entreprises ou aux FSI non dotés d'installations.
104. La CCSA a fait valoir que de nombreux FSI plus petits i) n'ont pas de contrat écrit avec leurs clients de détail, mais qu'ils se fient plutôt aux conditions de service standard publiées sur leur site Web; ii) permettent à leurs clients d'annuler le service en tout temps sans pénalité; iii) ne reçoivent pas beaucoup de plaintes des clients; et

iv) feront tout leur possible pour régler les plaintes des clients aussi rapidement et simplement que possible.

105. La CCSA a fait valoir qu'il est peu probable que les clients de ses membres bénéficient des nouvelles exigences imposées à leurs FSI. Au contraire, de telles exigences sont susceptibles d'entraîner de nouveaux frais et de nouvelles complexités tant pour les FSI plus petits et pour leurs clients. La CCSA a fait remarquer que, selon le rapport annuel de 2016-2017 de la CPRST, 73 % des plaintes reçues au sujet des services Internet concernaient cinq grands fournisseurs de services Internet : Bell Canada, RCCI, TCI, Vidéotron et Xplornet.

Résultats de l'analyse du Conseil

106. Comme il est indiqué dans l'avis, le Conseil estime que plus de 87 % des Canadiens reçoivent leur service Internet de neuf grands FSI dotés d'installations. Toutefois, le Conseil indique que 700 FSI non dotés d'installations et 400 fournisseurs de LAN supplémentaires sont inscrits auprès du Conseil et que leurs revenus représentent environ 13 % des abonnements à des Services Internet.
107. Le dossier de l'instance démontre qu'il existe des différences entre les contrats de service Internet typiques proposés par les grands FSI dotés d'installations d'une part et d'autre part les autres FSI. Les grands FSI dotés d'installations semblent plus susceptibles i) d'offrir des services groupés, ii) d'offrir des contrats à durée déterminée et iii) d'imposer des frais de résiliation anticipée, des frais d'installation plus élevés et des frais d'utilisation excédentaire plus élevés. Les grands FSI dotés d'installations sont également moins susceptibles de voir leurs clients s'abonner à des services illimités.
108. Les grands FSI dotés d'installations sont aussi plus susceptibles de faire des offres promotionnelles à durée limitée, d'offrir des cadeaux à l'achat ou d'autres rabais que les autres FSI. À cet égard, de nombreux petits FSI ont indiqué qu'ils avaient des forfaits et des prix très simples et n'avaient jamais aucune offre promotionnelle.
109. Tel qu'indiqué dans l'avis, en ce qui concerne le Code sur les services Internet, les grands FSI dotés d'installations comprennent les grands fournisseurs de services appartenant aux catégories « fournisseurs de services de télécommunications titulaires », « entreprises de câblodistribution » et « autres fournisseurs », comme il est indiqué dans le *Rapport de surveillance des communications* de 2018 du Conseil.
110. Le Conseil considère que les grands FSI dotés d'installations ont des offres de services plus complexes que celles offertes par les autres FSI. Plus précisément, les grands FSI dotés d'installations sont plus susceptibles i) d'inclure des options de services groupés, des offres à durée limitée, des prix promotionnels et de multiples options d'ensemble de services, et ii) d'avoir une durée déterminée. Les clients sont également plus susceptibles d'être assujettis à des frais de résiliation anticipée avec un grand FSI doté d'installations, et ces frais, lorsqu'ils sont imposés, sont plus élevés avec un grand FSI doté d'installations. La complexité de ces offres de service, qui sont souvent conclues par une entente verbale, rend ces contrats particulièrement

difficiles à consulter pour les clients. Cet aspect se reflète dans les nombreuses plaintes soumises au dossier de la présente instance et à la CPRST au sujet d'une vaste gamme de questions relatives aux services Internet qui concernent les grands FSI dotés d'installations.

111. La plupart des grands FSI dotés d'installations sont également des FSSF et/ou des FSTV et proposent des options de services groupés. Le fait d'offrir ces autres services de communication assujettit ces fournisseurs de services au Code sur les services sans fil et/ou au Code FSTV, qui établissent des normes minimales pour les services concernés. Par contre, les Services Internet, lorsqu'ils sont vendus dans le cadre d'options de services groupés, sont présentement exclus de ces normes minimales.
112. Considérant que les grands FSI dotés d'installations comptent pour 87% de tous les services Internet reçu par les Canadiens et que ces offres de services sont complexes et souvent offertes comme faisant partie d'offres de services groupés, le Conseil considère que le Code sur les services Internet, pour l'instant, devrait s'appliquer aux grands FSI dotés d'installations. Le Conseil considère qu'imposer le Code aux plus grands FSI nationaux et régionaux établit un juste équilibre entre faire profiter la plus grande clientèle possible et réduire le fardeau lié à la conformité au Code, ce qui permettra aussi aux clients de bénéficier des normes minimales, ce qui les aidera à consulter les contrats les plus complexes entre eux et leur FSI.
113. En ce qui concerne l'argument de SaskTel selon lequel le Code ne devrait pas s'appliquer aux FSI qui font l'objet de peu de plaintes auprès de la CPRST, il est important de tenir compte que des plaintes adressées à la CPRST sont utiles pour établir les tendances générales des plaintes des clients au sujet des Services Internet. Toutefois, ces plaintes ne représentent pas toutes les plaintes liées aux Services Internet. Comme les parties l'ont fait remarquer, les compagnies qui font l'objet du plus grand nombre de plaintes à la CPRST changent d'une année à l'autre. Par conséquent, le Conseil considère qu'il serait inapproprié d'utiliser le volume des plaintes soumises à la CPRST comme paramètre sur lequel basé l'application du Code.
114. Le dossier de la présente instance appuie l'application du Code sur les services Internet aux FSI suivants, que le Conseil considère comme de grands FSI dotés d'installations, y compris toutes leurs marques et sociétés affiliées qui fournissent des Services Internet : Bell Canada (y compris Bell MTS Inc., NorthernTel, Limited Partnership, et Télébec, Société en commandite), Cogeco, Eastlink, Norouestel, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI, Vidéotron et Xplornet.
115. À l'heure actuelle, Norouestel est le seul FSI à offrir des Services Internet dont les tarifs sont réglementés. Le tarif actuel de Norouestel ne répond pas, de façon générale, aux préoccupations envisagées dans le Code sur les services Internet.
116. Les clients de Norouestel sont plus vulnérables en raison de l'insuffisance de choix concurrentiels de fournisseurs de services dans le Nord canadien, ce qui rend difficile le changement de fournisseur. Sans les avantages du Code, les clients de l'entreprise

auraient moins de protection en ce qui a trait aux questions liées à la clarté des contrats et aux factures-surprises par rapport aux clients ailleurs au pays qui pourraient plus facilement changer de fournisseur. Les dispositions du Code relatives à la clarté des offres de service et des contrats, à la gestion des factures, au débranchement et à d'autres questions seraient pertinentes pour les clients de Norouestel.

117. Dans le cadre d'instances récentes, le Conseil a conclu qu'il était approprié et nécessaire d'imposer d'autres mesures de protection des clients pour les services de Norouestel assujettis à des tarifs. Par exemple, le Conseil a exigé que Norouestel modifie ses tarifs de manière à tenir compte de la politique d'annulation de 30 jours.
118. Par conséquent, le Conseil détermine que le Code sur les services Internet devrait s'appliquer à Norouestel, en tant que grand FSI doté d'installations et filiale à part entière de Bell Canada. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Norouestel i) de modifier les modalités précisées dans ses tarifs (pour les services réglementés) afin de tenir compte des exigences énoncées dans la présente décision, y compris dans le Code sur les services Internet; et ii) de publier des pages de tarif modifiées au plus tard le **31 janvier 2020**.
119. Toutefois, le Conseil fait remarquer que les services à tarifs réglementés ne relèvent pas du mandat de la CPRST. La CPRST ne peut donc pas recevoir de plaintes au sujet des Services Internet de Norouestel ni en faire rapport, car ils sont maintenant assujettis à la réglementation des tarifs. Toutes plaintes devraient être traitées directement par le Conseil.
120. De nombreuses parties ont suggéré qu'il serait préférable pour les clients que tous les FSI soient immédiatement assujettis au Code sur les services Internet. Toutefois, le Conseil estime que certains facteurs doivent être évalués avant de déterminer si le Code devrait s'appliquer à d'autres FSI en plus des grands FSI dotés d'installations. Par exemple, les questions liées aux FSI qui ne sont pas dotés d'installations (aussi appelés revendeurs) et aux relations à l'égard de la vente en gros et de détail sous-jacente ont été soulevées comme des préoccupations importantes.
121. Bien que la majorité des Canadiens reçoivent leurs Services Internet par l'entremise d'une entreprise dotée d'installations, la majorité des FSI ne sont pas dotés d'installations. Comme il est indiqué ci-dessus, il existe 700 FSI non dotés d'installations inscrites et 400 FSI de LAN inscrits dont les revenus représentent approximativement 13 % des abonnés au Service Internet.
122. Au moment d'évaluer s'il est approprié d'imposer de nouvelles exigences réglementaires axées sur le client comme le Code, le Conseil doit examiner non seulement les répercussions sur les clients, mais aussi sur le fardeau réglementaire qui incombe aux FSI. Par exemple, dans le cas des FSI qui ne sont pas dotés d'installations qui ont des contrats de service de gros avec des FSI fournissant le service Internet sous-jacent, le Conseil doit examiner la capacité des FSI non dotés d'installations à recouvrer les coûts en cas de changements apportés au contrat de

service de détail, mais que le contrat de service de gros sous-jacent demeure inchangé. Les répercussions potentielles sur la concurrence du marché et ses répercussions connexes sur le choix des clients et la gamme de prix offerte sur le marché doivent aussi être évaluées.

123. Le Conseil reconnaît les arguments des FSI non dotés d'installations, quelle que soit leur taille, selon lesquels l'imposition de certaines dispositions du Code sur les services Internet pourrait faire peser un fardeau réglementaire déraisonnable sur eux, compte tenu de la nature fixe des Services Internet et du manque de contrôle de ces FSI sur les services de gros sous-jacents sur lesquels ils comptent pour fournir des services à leurs clients. Comme il est mentionné par les FSI qui ne sont pas dotés d'installations, les services de gros sont à l'origine de certaines plaintes, comme celles liées aux interruptions de service ou des questions liées à l'installation, aux réparations, au débranchement et au rebranchement.
124. Le Conseil reconnaît que les FSI qui ne sont pas dotés d'installations en raison de leurs relations à l'égard de la vente en gros avec les FSI dotés d'installations sous-jacentes feraient face à des défis unique pour assurer la protection des clients comme le prévoit le Code. Afin d'évaluer correctement la faisabilité de l'application du Code ou de certaines dispositions sur les FSI qui ne sont pas dotés d'installations, le Conseil devra examiner les interactions potentielles entre le Code définitif et les tarifs de gros ou les ententes. Une telle analyse permettrait au Conseil de mieux identifier toutes les conséquences imprévues liées au choix concurrentiel ou à l'abordabilité. En l'absence de cette analyse et d'un dossier suffisamment robuste pour permettre qu'une telle analyse ait lieu, le Conseil n'est pas en mesure de déterminer quelles dispositions pourraient être imposées aux FSI non dotés d'installations pour le moment, le cas échéant. De plus, le Conseil considère que l'application du Code aux FSI qui ne sont pas dotés d'installations ne peut pas avoir lieu sans examiner plus en détail si de nouvelles politiques devraient être établies pour aborder les relations à l'égard de la vente en gros et de détail sous-jacente. Conformément à d'autres procédures en vue d'établir des mesures de protection des clients, comme le Code sur les services sans fil, et comme il est indiqué dans l'avis, la résolution des questions relatives aux services de gros dépasse le cadre de la présente instance.
125. Par ailleurs, les plus petits FSI représentent un large éventail de FSI, notamment les FSI sans but lucratif et les coopératives opérés par des membres de la communauté. Ils pourraient ne pas disposer de ressources nécessaires pour comprendre pleinement le Code et le mettre en œuvre pour le moment et, dans plusieurs cas, ils offrent un nombre limité de forfaits sans rabais ni prix promotionnels, diminuant ainsi les risques potentiels pour les clients.
126. Par conséquent, le Conseil détermine que le Code sur les services Internet ne s'appliquera pas aux petits FSI pour le moment.
127. Toutefois, parce que la protection des clients est un enjeu important pour le Conseil, il s'attend à ce que tous les FSI se comportent conformément à tous les principes énoncés dans le Code sur les services Internet, comme l'utilisation d'une

communication claire, la fourniture d'outils de gestion des factures et l'adoption de pratiques commerciales favorables aux consommateurs. Le Conseil considère que cette exigence est conforme au respect des objectifs de la politique de la *Loi*.

Conformité avec les Instructions de 2006

128. Selon les Instructions de 2006, lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil devrait prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs, ainsi que des mesures qui, lorsqu'elles sont de nature non économique, sont mises en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.
129. Les grands FSI dotés d'installations et les autres FSI ont soutenu que leurs points de vue opposés respectifs étaient conformes aux Instructions de 2006. Les grands FSI dotés d'installations ont insisté sur l'importance d'une réglementation symétrique et neutre sur le plan de la concurrence. En revanche, les autres FSI ont mis l'accent sur l'importance d'une telle réglementation « dans toute la mesure du possible », ce qui, selon eux, exigeait de prendre en compte le fardeau d'imposer le Code sur les services Internet aux FSI qui ne sont pas grands et/ou qui ne sont pas dotés d'installations.
130. Le Conseil estime que limiter l'application initiale du Code sur les services Internet i) contribuerait à la réalisation des objectifs de la politique énoncés aux articles 7a), b), f) et h) de la *Loi* et ii) serait efficace et proportionnel à son but, en faisant en sorte que la majorité des clients tirent avantage du Code, sans l'imposition d'un fardeau réglementaire indu sur les autres FSI. Le Code sur les services Internet serait mis en œuvre de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence, dans toute la mesure du possible, en s'appliquant de la même façon à tous les grands FSI dotés d'installations, peu importe où ils exercent leurs activités ou leurs modèles commerciaux.

Application aux nouveaux contrats et aux contrats existants, modifiés et renouvelés

Positions des parties

131. En général, l'application du Code sur les services Internet aux nouveaux contrats, aux contrats modifiés et renouvelés n'a pas été contestée. En revanche, les parties étaient divisées sur la question de savoir si le Code devait s'appliquer aux contrats existants.
132. La plupart des groupes de défense des consommateurs ont estimé que le Code devrait s'appliquer à tous les contrats, quelle que soit la date à laquelle ils ont été conclus.
133. La CPRST a fait valoir que l'option 3 énoncée dans le projet de code, c'est-à-dire que l'application de sections précises du Code sur les services Internet seulement aux contrats existants offrirait la meilleure combinaison de vastes mesures de protection des clients et de simplicité de mise en œuvre et de gestion. La CPRST a aussi affirmé

que cette option donnerait des droits égaux à plus de clients que l'option 1, c'est-à-dire l'application du Code sur les services Internet uniquement aux nouveaux contrats ou aux contrats modifiés, qui refuse certaines mesures de protection des clients tant que ces derniers n'ont pas renouvelé ou prolongé leur contrat.

134. La plupart des FSI se sont fermement opposés à l'application du Code sur les services Internet aux contrats existants, faisant valoir, entre autres choses, qu'il serait contraignant de le faire. Les grands FSI dotés d'installation ont indiqué qu'il faudrait, en moyenne, 12 mois pour appliquer le Code aux contrats préexistants et qu'il serait coûteux de le faire. Xplornet a fait valoir que si le Code s'applique aux contrats existants, certaines dispositions du Code ne devraient pas s'appliquer, telles que celle liées aux frais de résiliation anticipée. Le CORC a soutenu que l'application du Code aux contrats existants perturberait les ententes qui ont été passés aux termes d'un ensemble de conditions différent.
135. TCI a signalé que si le Conseil décidait d'appliquer rétroactivement le Code sur les services Internet, d'importantes distorsions dans le marché seraient occasionnées par l'ouverture de tous les contrats de Service Internet à durée déterminée. RCCI a indiqué que l'application rétroactive ne doit pas modifier les conséquences juridiques des transactions passées. RCCI s'est également opposée à la proposition d'appliquer le Code aux contrats existants, indiquant que ce n'est pas faisable, compte tenu des défis pratiques évidents associés à la modification de contrats en cours.
136. Les FSI, y compris Bell Canada, RCCI, TCI et Xplornet, ont indiqué que le Conseil devrait utiliser l'option 1, car c'est la seule option qui s'applique prospectivement. Certains FSI, y compris Bell Canada et TCI, ont proposé que si le Conseil insiste sur l'application rétroactive d'un nouveau Code, il devrait adopter l'option 3 et limiter l'effet rétroactif aux dispositions qui obligent la fourniture de certains renseignements plutôt qu'à celles qui rouvrent les marchés déjà passés par les FSI et leurs clients.

Résultats de l'analyse du Conseil

137. Le Conseil estime i) qu'un contrat existant est un contrat conclu avant la date d'entrée en vigueur du Code sur les services Internet; ii) qu'un nouveau contrat est un contrat conclu à compter de la date d'entrée en vigueur du Code; iii) qu'un contrat renouvelé est un contrat automatiquement renouvelé selon les mêmes modalités à compter de la date d'entrée en vigueur du Code, et iv) qu'un contrat modifié est un contrat existant qui est modifié à compter de la date d'entrée en vigueur du Code.
138. Le Conseil fait remarquer que la question litigieuse pour les parties était de savoir si le Code sur les services Internet devrait s'appliquer et, dans l'affirmative, dans quelle mesure il devrait s'appliquer aux contrats existants. Au moment d'établir si le Code devrait s'appliquer aux contrats existants, le Conseil doit déterminer qu'une telle application est nécessaire afin d'atteindre les objectifs du Code, atteindre les objectifs de la politique, tel que mentionné dans la *Loi* et est conforme aux Instructions de 2006.

139. Appliquer tout le Code sur les services Internet aux contrats à durée déterminée exigerait de nombreuses modifications à ces contrats. Il est difficile de mesurer l'incidence de ces modifications, car le degré de détail dans les questions qu'ils traitent varient. L'enjeu est différent lorsqu'il existe des contrats à durée indéterminée, puisque ces contrats se renouvellent automatiquement à tous les cycles de facturation (c.-à-d. mensuel). Pour cette raison, le Conseil détermine que le Code s'appliquera aux contrats à durée indéterminée dès leur premier renouvellement suite à la mise en œuvre du Code.
140. Le Conseil estime que les frais les plus pertinents à prendre en considération en ce qui concerne l'application rétroactive du Code sont les frais qu'un FSI pourrait imposer à une date ultérieure. Cela comprend les frais de résiliation anticipée et pourrait comprendre des frais d'installation. Certains FSI ont indiqué qu'ils peuvent renoncer aux frais d'installation à moins qu'un client n'annule le service dans un certain délai, ce qui rend les frais d'installation fonctionnellement semblables à des frais de résiliation anticipée dans ces cas. Si le Conseil devait déterminer que le Code devrait s'appliquer intégralement aux contrats existants, cela pourrait empêcher les FSI de recouvrer la valeur totale des frais de résiliation anticipée convenus au préalable et facturés à un client, selon les conditions établies dans les contrats.
141. Le Conseil a précédemment déterminé que les frais de résiliation anticipée peuvent constituer un obstacle qui empêche les clients de changer de fournisseur de services afin de tirer parti des offres de services concurrentielles dans le contexte des fournisseurs de services mobiles. Le Conseil prend en note les observations sur les frais de résiliation anticipée et les plaintes de clients au sujet de ces frais et considère que les clients dans le marché des Services Internet qui ont des contrats à durée déterminée assortis de frais de résiliation anticipée sont confrontés à des défis semblables.
142. Cependant, le dossier de la présente instance montre également que bien que les frais de résiliation anticipée pour les services Internet soient une source de préoccupation pour les clients, ils semblent toucher un plus faible pourcentage de clients et, dans une moindre mesure (c'est-à-dire que ces frais sont inférieurs s'ils sont imposés), par rapport aux frais de résiliation anticipée imposés aux clients des services sans fil mobiles.
143. Les dispositions du Code sur les services Internet énoncées à l'annexe de la présente décision qui s'appliquent aux frais de résiliation anticipée sont les dispositions B.2, G.1, et G.2. Compte tenu du dossier de la présente instance, le Conseil estime qu'il est raisonnable que ces dispositions s'appliquent aux nouveaux contrats, aux contrats modifiés et renouvelés. Le Conseil estime également qu'il n'y a pas suffisamment de preuves de l'avantage d'imposer ces dispositions aux contrats existants lorsque l'on tient compte du coût de leur mise en œuvre pour les FSI.
144. Le Code sur les services Internet contient également des dispositions (B.1, B.5, C.1 et F.2) sur le contenu des contrats. L'application de ces dispositions aux contrats existants exigerait des FSI qu'ils reformulent les contrats efficacement en vertu des

nouvelles modalités, ce qui constituerait un fardeau pour les FSI et leurs clients. Le Conseil estime aussi qu'il n'y a pas suffisamment de bienfaits d'imposer ces dispositions aux contrats existants lorsqu'on tient compte des coûts potentiels pour les FSI en ce qui concerne la mise en œuvre. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable que ces dispositions ne s'appliquent qu'aux nouveaux contrats, aux contrats modifiés et aux contrats renouvelés.

145. D'autres dispositions en vigueur dans le Code sur les services Internet ne modifient pas rétroactivement la relation contractuelle existante entre les FSI et les clients; elles portent plutôt sur la relation continue et les renseignements qui doivent être fournis aux clients afin de leur donner les moyens de prendre des décisions éclairées. Le Conseil estime que ces dispositions peuvent s'appliquer aux contrats existants.
146. Par conséquent, le Conseil conclut que le Code sur les services Internet s'appliquera intégralement aux nouveaux contrats, aux contrats renouvelés et modifiés lorsqu'il entrera en vigueur. Le Code sur les services Internet s'appliquera également aux contrats existants, à l'exception des dispositions B.1, B.2, B.5, C.1, F.2, G.1 et G.2.

Contenu du Code

147. Les sections ci-dessous décrivent les positions des parties à l'égard du contenu du Code sur les services Internet et de l'analyse connexe du Conseil. Le Conseil a tenu compte des modifications subséquentes apportées au projet de code qu'il a estimé appropriées, comme il est indiqué à l'annexe de la présente décision.

Interprétation

Positions des parties

148. La plupart des parties ont appuyé le préambule proposé dans le projet de code. Les parties ont fait remarquer que le préambule est identique à celui du Code sur les services sans fil, ce qui permet de s'assurer, entre autres choses, qu'en cas d'ambiguïté, le Code sur les services Internet et les contrats de services Internet doivent être interprétés de manière avantageuse pour le client.
149. La CPRST a soutenu que le préambule du projet de code devrait être modifié afin de tenir compte du fait que, conformément aux déclarations du Conseil dans des instances précédentes, i) la CPRST peut interpréter les codes lorsqu'elle traite les plaintes, ii) les décisions de la CPRST concernant les plaintes individuelles ne peuvent faire l'objet d'un appel et iii) l'approche appropriée pour demander des éclaircissements au Conseil sur un code est une demande en vertu de la partie 1.
150. TCI a soutenu que le préambule au sujet de l'interprétation de l'ambiguïté dans le Code ou dans un contrat en faveur du client devrait être retiré, car il va à l'encontre des règles d'interprétation législative et contractuelle de common law et n'est pas conforme à la *Loi*. L'Union n'était pas d'accord et a fait valoir que la disposition était conforme à la loi et qu'elle était utile pour la protection des consommateurs.

Résultats de l'analyse du Conseil

151. Le Code sur les services Internet devrait tenir compte d'un bon nombre des mêmes principes stratégiques établis dans le Code sur les services sans fil, compte tenu du fait que les Services Internet et les services sans fil mobiles soulèvent des préoccupations semblables des clients.
152. À l'instar de tout nouvel ensemble de dispositions, il pourrait y avoir des questions d'interprétation que le Conseil n'a pas prévu. Par conséquent, le Conseil estime que, pour que les clients tirent le plus grand avantage possible, si une partie du Code sur les services Internet ou d'un contrat est ambiguë, ou si la façon dont doivent s'appliquer les modalités du Code ou du contrat n'est pas évidente, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le client.
153. Le Conseil estime que la section « Interprétation », y compris sur l'interprétation de toute ambiguïté, peut contribuer à la réalisation des objectifs du Code sur les services Internet en assurant les plus grands avantages possible aux clients.
154. Le Conseil estime également que la proposition de la CPRST est raisonnable et précise, et qu'elle aiderait toutes les parties à mieux comprendre le rôle de la CPRST lors du dépôt d'une plainte. Le Conseil détermine donc qu'au moment d'enquêter sur les plaintes, la CPRST peut interpréter le Code. Les décisions rendues par la CPRST au sujet de plaintes spécifiques ne peuvent être portées en appel auprès du Conseil. Si, toutefois, les FSI ou d'autres intéressés ont besoin d'explications concernant l'application ou l'interprétation du Code sur les services Internet par la CPRST, ils peuvent en tout temps demander conseil ou une interprétation au Conseil en déposant des demandes en vertu de la partie 1. Le Conseil se réserve le droit de publier des lignes directrices d'application générale.

Section A. Clarté

Communication claire

Positions des parties

155. La plupart des parties étaient en faveur de la disposition concernant la communication, comme elle est rédigée dans le projet de code. Les parties ont noté qu'une communication claire ainsi que des contrats et des documents connexes faciles à comprendre sont importants pour s'assurer que les clients disposent de l'information dont ils ont besoin de manière opportune et accessible afin de faire des choix éclairés en ce qui concerne leurs services Internet.
156. Des particuliers canadiens ont fait valoir que les contrats et les modalités régissant les Services Internet sont difficiles à comprendre et contiennent souvent un langage technique. On a également soutenu que la clarté des contrats serait améliorée si les consommateurs avaient accès à des vidéos en ASL/LSQ qui expliquent les modalités principales du contrat avant ou pendant qu'ils acceptent le contrat, et que cela rendrait

les contrats relatifs aux Services Internet plus accessibles aux personnes sourdes, sourdes et aveugles, ou malentendantes.

157. Dans son sondage auprès de 135 personnes sourdes, sourdes et aveugles, ou malentendantes interrogées, l'ASC et autres ont constaté que la clarté des contrats relatifs aux Services Internet posait problème à beaucoup de ces personnes, en particulier en raison du langage juridique et technique utilisé. L'ASC et autres ont proposé que les FSI soient tenus de collaborer à l'élaboration de vidéos en langage des signes qui expliquent les modalités principales des contrats relatifs aux Services Internet. L'ASC et autres ont également proposé que, pour s'assurer que toutes les communications avec les personnes sourdes, sourdes et aveugles, ou malentendantes sont claires et utilisent un langage simple, les FSI devraient être tenus de disposer des affichages en magasin qui donnent accès à l'information en ASL/LSQ.
158. L'Union a fait valoir que le Conseil devrait clarifier ce que l'on entend par l'expression « langage simple » dans le projet de code. L'Union a indiqué qu'étant donné que les niveaux de compréhension des clients diffèrent, le client moyen devrait être considéré comme ayant le niveau de compréhension du client le plus vulnérable, crédule et inexpérimenté. L'Union a également précisé que l'utilisation d'un langage simple par les FSI n'est pas suffisante. Il est également essentiel que la communication et les contrats soient clairs et faciles à comprendre.
159. Certains FSI ont appuyé l'exigence selon laquelle les FSI doivent communiquer de façon claire. Toutefois, ils ont également fait valoir qu'on ne devrait pas les empêcher d'utiliser une terminologie juridique essentielle dans leurs ententes de services pour lesquelles il n'existe pas d'autres termes en langage simple.

Résultats de l'analyse du Conseil

160. Le but de cette disposition est d'établir un comportement de base favorable aux consommateurs qui tient compte de plusieurs aspects de ce que signifie obtenir des renseignements clairs.
161. Des particuliers canadiens, y compris ceux qui ont parlé des besoins des personnes sourdes, sourdes et aveugles, ou malentendantes, ont déclaré que l'information qu'ils reçoivent actuellement au sujet de leurs contrats porte à confusion et contient de nombreux termes juridiques ou techniques.
162. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent communiquer avec les clients de manière claire, facile à comprendre, opportune, exacte et accessible en utilisant un langage simple.
163. Le Conseil détermine également que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent s'assurer que leurs contrats écrits et les documents connexes (p. ex. les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable) sont rédigés et communiqués dans un langage clair et accessible que les clients peuvent facilement lire et comprendre.

164. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux grands FSI dotés d'installations de collaborer pour créer et promouvoir des vidéos en langage des signes ayant une terminologie commune (en ASL et LSQ), en consultation avec la communauté des personnes sourdes, sourdes et aveugles, ou malentendantes. Les consultations doivent débiter au plus tard le **2 décembre 2019**. Les vidéos doivent être créées dans l'intérêt de tous les clients et ne doivent pas être un support publicitaire pour un FSI particulier. Elles doivent également inclure le sous-titrage codé. Les grands FSI dotés d'installations doivent appuyer cette initiative avec les ressources nécessaires pour permettre une participation significative et active de la communauté des personnes sourdes, sourdes et aveugles, ou malentendantes. La section « La sensibilisation au Code et aux droits » contient plus d'information sur cette directive.

165. Au sujet de ce que l'on entend par langage simple, aux fins du Code, le Conseil définit le langage simple comme une communication qui est claire et facile à comprendre par un public, y compris pour le client le plus vulnérable inexpérimenté.

Prix

Positions des parties

166. La majorité des parties étaient d'accord que les prix dans les contrats devraient être clairs.

167. Des clients ont déclaré que les prix fixés dans les contrats ne sont pas suffisamment clairs, en particulier les prix liés aux offres promotionnelles, aux rabais, aux offres de services groupés et aux frais. La FADOQ a proposé que les clients devraient être informés des détails pertinents entourant ces offres à durée limitée.

168. L'Union a fait valoir que les frais ponctuels et récurrents sont une source fréquente donnant lieu à des factures-surprises et a donc proposé que le Conseil exige également que tous les frais fixés dans les contrats soient clairs.

169. Le Bureau de la concurrence a indiqué que les coûts supplémentaires obligatoires autres que le prix annoncé, comme les frais de location d'un modem, ne devraient pas figurer dans les avertissements en petits caractères, mais plutôt être clairement communiqués aux clients. Il a précisé que les prix annoncés pour un service doivent être clairs et représenter le prix "tout compris", y compris tous les coûts obligatoires.

170. L'Union a également proposé que le Code interdise aux FSI de facturer des frais qui ne sont pas explicitement énoncés dans le contrat. TCI a indiqué que la proposition de l'Union exigerait que les FSI envoient un nouveau contrat à un client chaque fois qu'une modification légère ou temporaire est apportée au compte du client, ce qui serait un fardeau administratif pour les FSI et une source de confusion pour les clients et ne servirait à rien.

Résultats de l'analyse du Conseil

171. Le Conseil estime que les questions soulevées par les particuliers canadiens et les groupes de défense des consommateurs appuient le principe selon lequel les prix dans les offres et les contrats doivent être clairs. Des prix clairs dans les offres et les contrats, y compris des prix promotionnels clairs, permettront aux clients de mieux décider quelle offre, ou contrat, répond le mieux à leurs besoins.
172. En ce qui a trait aux propositions du Bureau de la concurrence concernant les prix tout compris, le Conseil estime que le dossier de la présente instance n'est pas suffisamment développé pour rendre une décision sur cette question. De plus, le Conseil estime que la question de la publicité mensongère dépasse le cadre de la présente instance. Le Conseil note que les FSI doivent déjà se conformer aux lois fédérales et provinciales existantes concernant les pratiques publicitaires. Toutefois, le Conseil estime que tous les FSI devraient indiquer dans leurs offres et leurs contrats si leurs prix incluent ou non les taxes.
173. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent veiller à ce que les prix indiqués dans les offres et les contrats soient clairs, y compris les prix liés aux promotions, aux rabais, aux incitatifs et aux autres offres à durée limitée ainsi qu'aux offres de services groupés.
174. Le Conseil détermine également que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent indiquer dans toutes les offres et tous les contrats si les prix incluent les taxes.

Services illimités

Positions des parties

175. La plupart des parties étaient en faveur de la disposition concernant les services illimités telle qu'elle figure dans le projet de code, compte tenu du fait que les services illimités ne devraient pas être assujettis à des frais d'utilisation excédentaire et que des limites fonctionnelles, comme celles liées à la sécurité, à la gestion du réseau et aux questions connexes, peuvent être établies dans une politique d'utilisation équitable.
176. Aucune partie ne s'est opposée à l'interdiction de facturer des frais d'utilisation excédentaire pour des services illimités.
177. Certaines parties, dont le Bureau de la concurrence, la FADOQ et Rothschild, ont indiqué que les services illimités ne devraient pas être assujettis à des limites fonctionnelles étant donné qu'il serait trompeur pour les clients de décrire ces services comme étant « illimités ». La FADOQ et Rothschild ont indiqué que les FSI ne devraient pas être autorisés à décrire un service comme étant illimité si des limites sont imposées, car cela risquerait d'induire les clients en erreur. Le Bureau de la concurrence a indiqué qu'une allégation selon laquelle un forfait de services est illimité pourrait être considérée comme trompeuse si, en fait, le forfait est limité de façon significative.

178. La FADOQ et l'Union ont indiqué que des FSI ne devraient pas être en mesure de servir de la divulgation dans une politique d'utilisation équitable comme d'une justification pour imposer une limite; seules les limites justifiables devraient plutôt être permises.

Résultats de l'analyse du Conseil

179. Le but de cette disposition est d'établir un comportement approprié de base relativement aux services illimités, tout en tenant compte du fait que i) les questions liées à de la publicité fausse ou trompeuse ne sont pas visées par le Code sur les services Internet ni par le mandat de la CPRST et ii) les questions liées au caractère approprié des pratiques de gestion du trafic Internet et les autres enjeux énoncés dans les politiques d'utilisation équitable ne sont pas visées par la présente instance.
180. Une disposition similaire existe dans le Code sur les services sans fil, et le Conseil est d'avis que les mêmes principes sont tout aussi pertinents pour les contrats de Services Internet et de services sans fil mobiles en ce qui a trait à la clarté des limites fonctionnelles des services achetés sur une base illimitée. Ces limites sont généralement établies dans une politique d'utilisation équitable.
181. Concernant les propositions selon lesquelles le Code devrait limiter ou qualifier ce qu'un FSI peut établir dans une politique d'utilisation équitable, le Conseil fait remarquer que les politiques d'utilisation équitable ont plusieurs fonctions, bon nombre d'entre elles n'étant pas visé par la présente instance. Les parties n'ont pas soulevé de préoccupations particulières au sujet des politiques d'utilisation équitable qu'elles considéraient comme injustifiées.
182. Les FSI peuvent établir les limites d'utilisation des services Internet, que ces services soient définis comme limités ou illimités, à condition que ces limites soient divulguées clairement aux clients. Exiger des FSI qu'ils divulguent ces limites dans un résumé des renseignements essentiels, comme l'exige le Code sur les services sans fil, permettrait aux clients d'obtenir ces renseignements au moment de signer des contrats, ce qui leur permettrait de prendre des décisions éclairées.
183. Par conséquent, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet ne doivent pas facturer aux clients des frais d'utilisation excédentaire pour les services achetés sur une base illimitée.
184. En outre, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet ne doivent pas appliquer de limites à l'utilisation d'un service acheté sur une base illimitée, à moins que ces limites soient clairement expliquées dans la politique d'utilisation équitable.

Services non sollicités

Positions des parties

185. La majorité des parties étaient d'accord avec la disposition concernant les services non sollicités, telle qu'elle est énoncée dans le projet de code, et ont fait valoir que des appareils ou services que les clients n'ont pas explicitement achetés ne devraient pas leur être facturés.
186. Plusieurs particuliers canadiens ont indiqué que des services qu'ils n'avaient pas commandés et dont ils ne voulaient pas leur ont été facturés, donnant lieu à des factures-surprises. Un client a déclaré qu'il doit constamment surveiller sa facturation pour s'assurer que le FSI ne lui facture pas des services qu'il ne reçoit pas, ce que le FSI a déjà fait quelquefois, selon ses affirmations. Un autre client a déclaré que lorsqu'il a mis à niveau son service Internet, son FSI a commencé à lui facturer des services de télévision qu'il n'avait pas demandés.
187. Shaw était d'accord pour dire que les FSI ne devraient pas facturer les services qui n'ont pas été achetés, mais a fait valoir que les FSI devraient avoir le droit de facturer le matériel non retourné, endommagé ou par ailleurs irrécupérable.
188. La FADOQ a soutenu que le Code devrait inclure une disposition indiquant que si des frais s'appliquent, ces frais doivent avoir été préalablement indiqués par le fournisseur de services. L'Union était d'accord en principe avec cette disposition, mais a proposé de l'ajuster pour y inclure seulement les services qu'un client a explicitement demandés.

Résultats de l'analyse du Conseil

189. La disposition concernant les services non sollicités a pour but de garantir que les clients aient un recours par le biais du Code sur les services Internet si des services qu'ils n'ont pas achetés explicitement leur sont facturés. Le Code sur les services sans fil contient une disposition ayant le même esprit et le Conseil détermine qu'il convient de maintenir cette disposition dans le Code sur les services Internet.
190. Concernant les préoccupations de Shaw, le Conseil souligne que des frais imposés pour de l'équipement irrécupérable devraient être clairement divulgués dans les contrats, en conformité avec le Code, et que les dispositions liées aux services non sollicités ne devraient pas avoir d'incidence sur des frais divulgués de cette manière.
191. En ce qui concerne la différence entre « explicitement acheté » et « explicitement demandé », le Conseil estime qu'« explicitement acheté » englobe les modalités générales qu'un client accepte au moment de la vente, qui doivent toutes être clairement communiquées conformément au projet de code. Il est raisonnable que les FSI puissent exiger des frais pour les services que les clients ont convenu d'acheter, dans la mesure où ces frais ont été divulgués de façon appropriée et suffisante.

Clarté des offres

192. Le Conseil fait remarquer que les dispositions du projet de code relatives à la clarté des offres sont abordées ci-dessous dans le cadre de l'analyse de la section C. « Résumé des renseignements essentiels ».

Section B. Contrats et documents connexes

Échéance de la remise des contrats

Positions des parties

193. De nombreux FSI, dans la majorité des cas de petits FSI, et Eastlink, SaskTel et TekSavvy ont indiqué qu'ils n'offrent pas de « contrat » à quiconque, ce qui signifie qu'ils n'offrent pas de document écrit qui énonce les modalités spécifiques de leur entente pour fournir un service à un client, sauf s'il s'agit de petites entreprises clientes. En règle générale, ces FSI ont précisé qu'ils mettaient plutôt un document indiquant les « modalités de service » à la disposition des clients sur leurs sites Web.
194. L'Union a signalé que les clients qui demandent une copie de leur contrat devraient la recevoir dans les 15 jours, soit le même délai que lorsqu'un client accepte initialement un contrat. La FADOQ a proposé que le FSI soit tenu de fournir au client à la fois une copie permanente du contrat initial et une version à jour du contrat tenant compte de toutes les modifications qu'on aurait pu apporter lorsqu'il lui remet une copie d'un contrat, afin de permettre aux clients de comparer les deux versions.
195. Vidéotron s'est opposée à la disposition qui permet aux clients de choisir le format par défaut de leur contrat (papier ou électronique). L'entreprise a indiqué que la plupart des clients n'ont aucune préférence, mais que la fourniture de la version papier d'un contrat peut coûter plus cher et entraîner des répercussions écologiques plus importantes. Vidéotron a estimé que les FSI devraient être en mesure de déterminer le format par défaut, dans la mesure où ils fournissent aux clients le format de leur choix sur demande. Cogeco a soutenu cette proposition.
196. SaskTel a signalé qu'une copie électronique d'un contrat peut être fournie immédiatement, mais que les FSI devraient disposer de 15 jours civils pour fournir une copie papier du contrat dans le cadre des ventes en magasin et de porte à porte. SaskTel a aussi précisé que les contrats conclus avec des représentants qui font des ventes de porte à porte devraient être considérés comme des contrats conclus « à distance » afin de reconnaître que les vendeurs n'ont peut-être pas la capacité de produire un contrat papier immédiatement sur demande.
197. Eastlink a fait remarquer que l'opinion préliminaire énoncée dans le projet de code selon laquelle il faut envoyer les copies électroniques dans un délai d'un jour civil constitue une dérogation au Code des FSTV, qui accorde 15 jours civils, ce qui exigerait un changement de système qui prendrait beaucoup de temps et de ressources sans aucun avantage important pour les clients. Eastlink a noté qu'elle fournit aux clients un résumé des renseignements essentiels qui contient tous les renseignements

pertinents dans les deux heures suivant la commande d'un service. Eastlink a indiqué qu'une certaine souplesse devrait être accordée aux FSI afin de trouver un équilibre entre la fourniture des renseignements requis et le respect d'autres échéanciers.

Résultats de l'analyse du Conseil

198. Le Conseil reconnaît que certains FSI s'abstiennent de fournir un contrat et s'en remettent plutôt à des modalités de service, et admet que des documents personnalisés peuvent être plus dispendieux à produire qu'un seul document pour tous les clients. Cependant, ce coût ne l'emporte pas sur la nécessité des clients d'être informés des conditions précises de leur relation contractuelle avec un FSI, y compris tous les éléments répertoriés à la provision B.5 du Code. Par conséquent, le Conseil est d'avis qu'il serait approprié d'ajouter à la présente disposition du projet de code que lorsque le contrat est conclu, le fournisseur de services doit donner au client un contrat qui respecte toutes les conditions relatives à son contenu, telles qu'elles sont établies dans la disposition B.5. Un document présentant les modalités suffit pour satisfaire à cette exigence uniquement s'il contient tous ces renseignements.
199. En ce qui concerne la proposition de l'Union voulant que des copies des contrats – distinctes de la copie permanente fournie au départ – soient fournies, sur demande, aux clients dans des délais précis, le dossier de la présente instance et les données sur les plaintes de la CPRST sont insuffisants pour évaluer si l'omission de fournir des copies des contrats en temps opportun, à part la copie permanente initiale, constitue une préoccupation importante des clients et si cela les empêche de déterminer leurs droits en vertu du Code. Par conséquent, rien ne justifie pour l'instant la modification du projet de code sur ce point.
200. Pour ce qui est de la proposition de la FADOQ selon laquelle les FSI, à la demande de leurs clients, fournissent une version à jour du contrat et le contrat original, le Code prévoit des dispositions de conservation des renseignements à l'appui du règlement des différends. Comme il serait prématuré de déterminer que ces dispositions ne répondront pas aux préoccupations de la FADOQ, le Conseil décide qu'il n'est pas nécessaire de mettre en œuvre cette proposition.
201. Pour la demande de Cogeco et de Vidéotron voulant que les FSI aient la permission de choisir le format par défaut du contrat, soit papier ou électronique, les dispositions du Code exigent qu'un véritable choix soit offert aux clients. Cela n'empêche pas les FSI de fixer le format par défaut d'un contrat, à condition que les clients aient la possibilité d'obtenir l'autre format s'ils le souhaitent.
202. Il se peut que les vendeurs de porte à porte n'aient pas toujours le matériel nécessaire pour produire une copie papier d'un contrat sur demande. Le Conseil estime qu'il est raisonnable de considérer ces vendeurs comme « à distance » aux fins de la présente disposition lorsqu'un client choisit de recevoir une copie papier d'un contrat. Le Conseil note que les dispositions du Code permettent aux clients d'annuler leur service si leur contrat, au moment de le recevoir, ne correspond pas à l'entente passée. Toutefois, le Conseil est d'avis que les vendeurs en magasins devraient

disposer du matériel nécessaire pour fournir une copie papier du contrat, tel que cela est requis, lors de transactions en personne.

203. En ce qui concerne la demande d'Eastlink au sujet des délais différents dans le Code sur les services Internet et dans le Code des FSTV pour la remise de la copie électronique permanente d'un contrat, l'objectif à la base du Code sur les services Internet est de veiller à ce que les clients aient accès aux moyens les plus efficaces possible de s'assurer que leur contrat concorde avec l'offre. De plus, si Eastlink est en mesure de fournir un résumé des renseignements essentiels qui contient toute l'information pertinente dans les deux heures suivant la commande du service, il n'est pas déraisonnable de s'attendre à ce que le contrat soit fourni dans un délai d'un jour ouvrable.

204. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que lorsqu'un contrat est passé, le FSI visé par le Code sur les services Internet doit fournir au client une copie permanente du contrat qui répond à toutes les conditions de la disposition B.5, soit :

- immédiatement, si le contrat est conclu en personne;
- dans les 15 jours civils, si le contrat n'est pas conclu en personne (p. ex. par téléphone, en ligne ou autrement à distance) et que le client choisit de recevoir une copie papier du contrat; ou
- dans un délai d'un jour ouvrable, si le contrat n'est pas conclu en personne et que le client choisit de recevoir le contrat par voie électronique.

205. Le Conseil détermine également que les FSI ne sont pas tenus de fournir une nouvelle copie permanente chaque fois qu'un contrat est renouvelé automatiquement si les tarifs et les modalités ne changent pas. Cependant, les FSI doivent remettre à leurs clients une copie permanente du contrat dans le format choisi par le client (électronique ou papier), sur demande et sans frais, à tout moment pendant la période d'engagement.

Période de résiliation lorsque le contrat permanent et l'entente avec le client ne concordent pas

Positions des parties

206. Les parties étaient généralement d'accord avec l'ajout de la disposition au Code.

207. La CPRST a indiqué qu'elle aurait du mal à mettre en œuvre la disposition telle qu'elle est formulée, parce qu'il n'est pas toujours clair quand le client reçoit la copie permanente du contrat. La CPRST a fait valoir que la date de début du contrat est plus claire.

Résultats de l'analyse du Conseil

208. Si un FSI ne fournit pas le contrat dans les délais exigés ou si les modalités de la copie permanente du contrat ne concordent pas avec les modalités convenues avec le

client, ce dernier peut, dans les 45 jours civils suivant le début du contrat, résilier le contrat sans payer de frais de résiliation anticipée ni aucune autre pénalité.

209. Le Conseil clarifie que le début du contrat est le jour auquel le service commence, c'est-à-dire la date réelle à laquelle le client peut commencer à utiliser le service.

Formats accessibles

Positions des parties

210. L'ASC et autres ont noté que de nombreux clients ont de la difficulté à obtenir leur contrat et les documents connexes de leur FSI dans des formats accessibles. L'ASC et autres ont signalé qu'il était essentiel que le Conseil établisse des formats accessibles obligatoires, comme le texte en format le braille, le simple texte et les gros caractères. La CPRST a proposé que les documents doivent être fournis dans un format qui répond aux besoins en matière d'accessibilité propres aux clients.
211. La FADOQ et l'Union ont indiqué que les FSI devraient être tenus d'offrir les contrats et les documents connexes dans des formats accessibles aux personnes handicapées, sur demande et sans frais, et dans les délais fixés au moment de l'acceptation du contrat.

Résultats de l'analyse du Conseil

212. Les formats accessibles qui sont fournis aux clients doivent répondre aux besoins en matière d'accessibilités qui leur sont propres. Cependant, fournir une liste complète des formats accessibles exclurait de nouveaux formats découlant d'avancées technologiques futures. Par conséquent, le Conseil précise la définition des formats accessibles en ajoutant au code une liste non-exhaustive des types de formats accessibles, qui comprennent le braille, le simple texte et les gros caractères.
213. De plus, peu importe si le contrat et ses documents connexes sont dans un format accessible, ceux-ci doivent être produits dans le même délai que tout autre contrat, tel que cela est défini dans le Code.

Contenu des contrats

Positions des parties

214. Des particuliers canadiens qui ont participé à la présente instance ont soutenu que les contrats contiennent souvent beaucoup de termes juridiques et techniques et sont difficiles à comprendre. Ils ont fait valoir que les modalités sont trop longues et trop complexes, et qu'il est difficile de trouver l'information clé dans les petits caractères, en supposant qu'elle s'y trouve. Ils ont fait valoir qu'ils avaient besoin de renseignements plus clairs sur des aspects précis de leurs services Internet, comme les services susceptibles de leur occasionner des frais supplémentaires, la façon dont les frais de résiliation anticipée s'appliquent et l'incidence que tout changement apporté à leurs forfaits ou à leurs offres de services groupés pourrait avoir sur les rabais ou les prix promotionnels.

215. L'ASC et autres ont fait valoir que les Canadiens handicapés connaissent les mêmes difficultés que les autres Canadiens, mais dans une plus large mesure. Près de la moitié des personnes sourdes, sourdes et aveugles et malentendantes sondées par l'ASC et autres ont trouvé problématique ce qui suit :

- obtenir une copie écrite des contrats de Services Internet;
- comprendre ces contrats en raison du langage juridique et technique utilisé;
- obtenir ces contrats et les documents connexes dans des formats accessibles;
- acheter des services groupés, y compris ceux qui incluent les Services Internet;
- les factures-surprises découlant de la facturation de frais d'utilisation excédentaire des données;
- la méconnaissance ou le manque de sensibilisation à l'égard des outils de surveillance de l'utilisation de données et du concept de gestion des données lui-même;
- la méconnaissance ou le manque de sensibilisation à l'égard de la marche à suivre pour déposer des plaintes relatives aux contrats de Services Internet et de l'organisme auprès duquel il faut les déposer;
- la méconnaissance ou le manque de sensibilisation à l'égard de la CPRST.

216. Toutes les parties ont généralement appuyé le principe selon lequel les ententes écrites devraient contenir toute l'information nécessaire pour permettre aux clients de comprendre les modalités de leurs contrats.

217. La FADOQ a indiqué que les frais mensuels maximaux, les frais d'utilisation excédentaire éventuels et les autres frais devraient également constituer des modalités principales des contrats. Eastlink a proposé que tous les coûts et frais, et pas seulement les coûts ponctuels, soient détaillés séparément dans le contrat.

218. Le CPSC a fait valoir que si le contrat comprend un appareil, le prix de location ou d'achat de l'appareil devrait être inclus dans le contrat.

219. La CPRST a fait valoir que les FSI devraient être tenus d'expliquer, à titre de modalité principale du contrat, si le prix mensuel minimum dépend du regroupement de services et, le cas échéant, de fournir une description des autres services de l'offre groupée. Cogeco, Eastlink, Shaw et TCI ont soutenu que les dispositions existantes énoncées dans d'autres codes et le projet de code sont suffisantes.

220. La CPRST a ajouté que les FSI devraient être tenus d'expliquer dans leurs contrats où les clients peuvent trouver de l'information sur les tarifs des services de paiement à

l'utilisation, étant donné que l'utilisation excédentaire des données est normalement facturée à l'utilisation.

221. La CPRST, Eastlink et l'Union ont également suggéré une certaine reformulation de cet article du projet de code.
222. TCI a fait valoir que le prix ne devrait pas être une modalité principale du contrat qui ne peut pas être modifiée au cours d'une période d'engagement, soutenant qu'il est important de maintenir une certaine souplesse en matière de prix. L'entreprise a fait valoir que le fait de limiter le prix à ce que le client a accepté de payer au cours d'une période d'engagement pourrait entraîner des prix mensuels plus élevés et des incitatifs moins intéressants pour les clients qui choisissent des contrats à durée déterminée.

Résultats de l'analyse du Conseil

223. La confusion quant aux modalités de contrats a été une source importante de frustration pour les clients. L'information trompeuse et la non-divulgence de l'information relative aux contrats de Services Internet constituent l'une des principales sources de plaintes auprès de la CPRST.
224. La confusion à l'égard des modalités de contrats est également une source de difficultés pour les Canadiens handicapés, notamment pour les personnes sourdes, sourdes et aveugles ou malentendantes.
225. Le dossier de la présente instance indique que les clients continuent d'être surpris par des éléments de leurs contrats dont ils n'étaient pas au courant, soit parce que l'information n'était pas claire, figurait dans un document distinct ou n'avait pas été portée à leur attention.
226. Il est important que les clients s'informent sur leurs droits et obligations et ils partagent la responsabilité de veiller à ce que leurs intérêts économiques soient protégés sur le marché Internet, mais ils ne peuvent raisonnablement le faire que si les contrats sont faciles à lire et à comprendre.
227. De plus, le Conseil est d'avis que pour faciliter la compréhension de leurs contrats par les clients, les FSI devraient être tenus d'inclure certains renseignements dans tous les contrats écrits de Services Internet, comme le prévoit le projet de code. Le Conseil estime que ces renseignements essentiels devraient porter sur des éléments tels que i) les circonstances dans lesquelles le client pourrait subir des frais supplémentaires, ii) les limites qui pourraient exister sur leurs services, iii) la façon dont les modifications à leurs services seront traitées, iv) la façon dont les différends seront réglés et v) les options qui s'offrent à eux s'ils ne sont pas satisfaits de leur service.
228. La disposition concernant le contenu des contrats qui est énoncée dans le projet de code est généralement appropriée et tient compte des éléments d'un contrat qui doivent être divulgués aux clients, à tout le moins. Toutefois, le dossier de la présente instance démontre qu'il existe d'autres éléments des contrats de Services Internet qui

sont pertinents pour les clients et qui suscitent actuellement une insatisfaction et une confusion importantes chez les clients, et que ces éléments doivent être divulgués pour s'assurer que les clients peuvent faire des choix éclairés. À cet égard, le Conseil modifie cette disposition pour mieux tenir compte de certains éléments des contrats de Services Internet, y compris les prix promotionnels, les frais d'installation, l'équipement de location et les appareils subventionnés.

229. Par conséquent, le Conseil détermine que les ententes écrites devraient contenir toute l'information nécessaire pour permettre aux clients de comprendre les modalités de leurs contrats. Par conséquent, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent s'assurer que les modalités principales du contrat énumérées dans le Code (disposition B.5) sont incluses dans tous les contrats de Services Internet.

Section C. Résumé des renseignements essentiels

Clarté des offres et le moment où le résumé des renseignements essentiels devrait être fourni

230. Le projet de code proposait deux options concernant la clarté des offres :

- Le FSI doit s'assurer que toute offre aux consommateurs soit clairement expliquée dans toutes ses communications avec les consommateurs, y compris durant ses conversations téléphoniques et ses ventes de porte à porte et dans son matériel publicitaire. Les explications relatives à une offre doivent indiquer clairement :
 - o la durée de l'offre;
 - o dans le cas d'une offre comprenant un rabais ou autre mesure incitative d'une durée limitée, le prix du service à la fin de tout rabais ou mesure incitative de durée limitée;
 - o toute autre obligation du consommateur liée à l'acceptation de l'offre, y compris la période d'engagement pendant laquelle des frais de résiliation anticipée peuvent être exigés et si l'acceptation de l'offre promotionnelle modifie d'autres aspects du contrat du client ; ou
- Le FSI doit fournir au client un résumé des renseignements essentiels écrit avant la vente dans les 24 heures suivant une offre précise à ce client, que ce soit en personne, par téléphone ou en ligne.

231. Le projet de code proposait également deux options relatives à la fourniture d'un résumé des renseignements essentiels :

- Le FSI doit fournir un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il fournit une copie permanente du contrat; ou

- Le FSI doit fournir un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il fait une offre de service (c.-à-d. un résumé en langage clair avant la vente, fourni sous forme de document imprimé ou de copie permanente électronique).

232. Le Conseil estime que ces deux propositions devraient être examinées conjointement. La question de savoir si le Code devrait comprendre une disposition sur la clarté des offres et, dans l'affirmative, ce qu'elle devrait inclure et le moment où le résumé des renseignements essentiels devrait être fourni sont étroitement liés.

Positions des parties

233. Les parties ont généralement appuyé le principe selon lequel lorsqu'un client reçoit un contrat, celui-ci devrait inclure un résumé écrit du contrat. Cela pourrait être établi dans la disposition sur la clarté des offres.

234. De façon générale, les parties ont également appuyé le principe selon lequel une offre faite à un client doit être claire et contenir l'information dont le client aurait besoin pour la comprendre.

235. Les parties étaient divisées sur la question de savoir si l'information relative aux offres pouvait et devrait être divulguée sous forme écrite (p. ex. dans le résumé des renseignements essentiels) au moment de l'offre et, dans une moindre mesure, quelle information doit être divulguée relativement à l'offre.

236. En ce qui concerne les activités de prévente, la CPRST a fait remarquer qu'elle ne peut pas administrer les dispositions qui s'appliquent aux personnes non clientes, car son Code de procédure et son mandat la limitent à répondre aux plaintes des clients des FSI.

237. Un particulier a fait valoir que les représentants commerciaux minimisent les limites des offres promotionnelles, que les services groupés constituent un défi et que les changements peuvent entraîner des factures-surprises, en grande partie parce que les clients ne sont pas avisés de façon adéquate des incidences de ces changements, surtout lorsqu'ils donneront lieu à des augmentations de prix.

238. Plusieurs groupes de défense des consommateurs et le gouvernement du Québec ont fait remarquer la vulnérabilité des clients et leur susceptibilité à l'égard des pratiques commerciales qui les empêchent d'obtenir des renseignements clairs, opportuns et précis des FSI.

239. En général, les parties ont appuyé l'inclusion de dispositions dans le Code pour indiquer les renseignements qui doivent être fournis au moment de l'offre. Toutefois, en ce qui concerne la question de savoir si le Code devrait comprendre une exigence supplémentaire de fournir un document écrit préalable à la vente qui résume toutes les modalités principales du contrat et d'autres renseignements liés au contrat éventuel, les parties étaient divisées : la plupart des FSI s'opposaient à l'inclusion de cette disposition et la plupart des groupes de défense des consommateurs l'appuyaient.

240. Les groupes de défense des consommateurs ont indiqué que l'obligation de fournir un document écrit simplifié avant la vente contribuerait à protéger les clients contre les pratiques commerciales trompeuses. Le Bureau de la concurrence a signalé qu'aucune de ces deux options ne va assez loin à elle seule. Il a affirmé que la non-divulgaration continue d'être la cause principale des plaintes et que ces plaintes ont augmenté de 114 % dans le rapport annuel de la CPRST pour 2017-2018. Le Bureau de la concurrence a précisé qu'il est nécessaire de fournir un dossier écrit et que celui-ci servira d'outil pour faciliter le règlement des différends si un cas est porté à l'attention de la CPRST. Pour ce qui est de la deuxième option, l'Union a déclaré que le Code devrait comprendre la durée de validité d'une offre. TCI s'y est opposée et a fait remarquer que les offres sont assujetties à des changements.

241. La CPRST a appuyé la deuxième option en tant que mesure pour répondre aux enjeux liés à la divulgation de la vente, mais elle a fait valoir que la divulgation doit être faite avant que le client consente au service et que le FSI doit être tenu de conserver tous les éléments de preuve des renseignements que le client a reçus sur la transaction au moment de la vente.

242. Pour justifier leur opposition à la deuxième option, les FSI ont indiqué ce qui suit :

- il suffit d'exiger la divulgation des renseignements au moment de l'offre pour s'assurer que les consommateurs sont informés et en mesure d'évaluer les diverses offres faites par différents fournisseurs;
- l'exigence imposerait aux FSI un fardeau injustifié, tant en ce qui a trait aux changements apportés aux systèmes qu'aux processus;
- certains fournisseurs offrent un résumé des renseignements essentiels sur demande pour se démarquer de la concurrence ou ils sont en train d'apporter des modifications à leurs processus à cette fin, et les investissements déjà faits l'emportent sur la nécessité d'un résumé des renseignements essentiels avant la vente.

243. TCI a indiqué que l'obligation de maintenir les offres ouvertes pendant une période prescrite pourrait fournir aux concurrents des renseignements sur les stratégies promotionnelles, entraver la capacité des FSI de s'adapter à l'évolution des conditions de la concurrence et faire en sorte qu'il soit difficile pour les FSI de gérer leurs stocks d'articles promotionnels.

244. Le Bureau de la concurrence a fait valoir que le résumé des renseignements essentiels avant la vente devrait être un document normalisé qui a un format spécifique. Vidéotron a répondu qu'il serait contre-productif d'obliger les FSI à utiliser une offre normalisée et que le Bureau de la concurrence n'avait pas démontré que les avantages l'emporteraient sur les inconvénients. Vidéotron a également fait remarquer que la plupart des FSI ont démontré qu'ils disposent d'outils efficaces pour informer les clients et leur permettre de comparer les offres.

245. Dans leurs réponses à une demande de renseignements, les FSI ont présenté des prévisions de coûts et des échéanciers pour la mise en œuvre des deux options décrites dans le projet de code.

Résultats de l'analyse du Conseil

246. Pour les raisons énoncées en détail ci-dessous, le Conseil est favorable à une première option modifiée, à savoir l'inclusion de dispositions dans le Code pour indiquer les renseignements qui doivent être fournis au moment de l'offre, mais n'est pas favorable à la deuxième option, à savoir l'obligation de fournir un document écrit avant la vente qui résume toutes les modalités principales du contrat et les autres renseignements relatifs à un contrat éventuel.
247. Le Conseil fait remarquer que si une personne faisait le tour du marché pour trouver un contrat de Services Internet et recevait une offre d'un FSI et que ce dernier refusait d'honorer l'offre, la CPRST ne pourrait accepter une plainte, puisque le consommateur n'aurait pas de contrat avec le FSI. Le Conseil fait remarquer que les offres fournies par les FSI ne sont pas les seuls moyens qui peuvent permettre aux clients potentiels de comparer leurs options et que les consommateurs ont facilement accès à des outils de comparaison de prix en ligne qu'ils peuvent utiliser lorsqu'ils achètent des Services Internet¹¹. Le Conseil estime que les dispositions relatives aux offres ont pour but de permettre aux consommateurs de prendre une décision éclairée en matière d'achat et aux clients de comparer leurs contrats à l'offre qu'ils ont reçue.
248. En ce qui concerne la clarté des offres, le Conseil confirme son opinion préliminaire affirmant que, pour que la CPRST soit en mesure d'administrer le Code et les dispositions qui s'y trouvent, toutes les dispositions dans le Code qui s'appliquent aux offres serviront seulement aux personnes qui concluent un contrat en fin de compte pour un service.
249. En ce qui concerne les contrats et leurs modalités, la divulgation inadéquate est un thème récurrent dans les plaintes de clients. Les données sur les plaintes de la CPRST montrent que de nombreux clients estiment que les modalités du contrat induisent en erreur ou ne sont pas divulguées adéquatement. Dans son rapport annuel pour 2017-2018, la CPRST a indiqué que les clients de services Internet, de téléphonie et de télévision signalent qu'ils éprouvent d'importantes difficultés à obtenir de l'information claire, exacte et en temps opportun à propos de leurs services. Les préoccupations concernant le défaut des fournisseurs de services à donner de l'information importante étaient le problème le plus fréquemment soulevé par les clients pour tous les types de services en 2017-2018. Ce problème représentait près de 15 % des problèmes soulevés. De plus, le nombre de problèmes de non-divulgation soulevés (4 543) était de 125 % supérieur à celui de l'année dernière.

¹¹ Le site Web du Conseil a une [liste](#) non exhaustive de ces outils pouvant être utilisés par les consommateurs.

250. La CPRST a indiqué que la divergence entre ce à quoi s'attend un client et ce qu'il reçoit réellement est une cause fréquente de plaintes.
251. La divulgation inefficace de renseignements essentiels à la compréhension des droits des clients et des responsabilités des FSI ne permet pas aux clients de faire des choix éclairés et constitue l'une des questions les plus importantes à prendre en considération dans le cadre de la présente instance.
252. Selon le Conseil, la divulgation efficace est claire, facile à comprendre, effectuée en temps opportun, exacte et accessible, et utilise un langage simple. En revanche, une divulgation inefficace comprend, entre autres choses, la non-divulgation, la divulgation incomplète, des renseignements trompeurs et l'omission de mettre en évidence des renseignements importants.
253. Le dossier de la présente instance révèle que le recours au libre jeu du marché à lui seul n'était pas suffisant pour garantir que les renseignements importants sur les offres sont divulgués par les grands FSI dotés d'installations au moment de l'offre. Pour remédier à ce problème, le Conseil estime que les FSI devraient être tenus de veiller à ce qu'une offre soit clairement communiquée, y compris lors des appels téléphoniques et des ventes de porte à porte, ainsi que dans leur matériel publicitaire, avant que le consommateur consente à l'offre et établisse une relation contractuelle avec un FSI. En outre, le FSI devrait être tenu d'inclure dans son offre certains renseignements nécessaires, notamment toutes les modalités principales du contrat.
254. Étant donné que certaines offres sont faites verbalement et d'autres par écrit, une fois qu'un contrat est conclu, les FSI devraient être tenus de fournir ces renseignements aux clients et à la CPRST sur demande, sans frais, lorsqu'une plainte est reçue. Les ententes verbales, telles que celles conclues par téléphone ou à domicile, sont actuellement courantes sur le marché des Services Internet, ce qui peut rendre peu pratique la fourniture d'un document écrit au moment de l'offre. Toutefois, le fardeau d'exiger que les grands FSI dotés d'installations fournissent, sans frais, après qu'un contrat est conclu, l'enregistrement des appels ou les journaux de clavardage qui indiquent ce qui a été offert à un client est un fardeau relativement petit.
255. Le résumé des renseignements essentiels est un outil efficace pour aider les clients à comprendre leurs contrats, et il devrait être fourni lorsque les contrats sont conclus. Cette approche, qui serait conforme au Code sur les services sans fil, ferait en sorte que les clients qui achètent des services groupés incluant des services sans fil mobiles et des Services Internet recevraient en même temps un résumé des renseignements essentiels.
256. Toutefois, le Conseil reconnaît que les éléments de preuve détaillés sur les coûts des grands FSI dotés d'installations démontrent que la fourniture d'un résumé des renseignements essentiels écrit avant la vente était l'une des propositions les plus contraignantes quant au projet de code.

257. Pour les raisons susmentionnées, il est raisonnable d'exiger l'inclusion d'une version modifiée de la première option, à savoir qu'une offre doit inclure toutes les modalités principales du contrat, telles qu'elles sont définies dans le Code, et que les FSI doivent conserver suffisamment de renseignements pour prouver qu'ils ont respecté cette exigence.

258. Plus précisément, le Conseil détermine que le libellé suivant devrait être inclus dans le Code :

- Le FSI doit s'assurer que les offres sont communiquées clairement avant l'obtention du consentement du client, y compris durant les appels téléphoniques et les ventes à domicile, ainsi que dans son matériel publicitaire;
- L'offre du FSI doit comprendre toutes les modalités principales du contrat;
- Le FSI doit conserver les renseignements prouvant que toutes les modalités principales du contrat ont été divulguées au moment de l'offre. Il doit fournir ces renseignements aux clients et à la CPRST, sur demande et sans frais.

Fourniture d'un résumé des renseignements essentiels dans le cadre d'un contrat

Position des parties

259. Les parties étaient généralement d'accord avec l'inclusion de l'obligation de fournir un résumé des renseignements essentiels dans le cadre d'un contrat.

Résultats de l'analyse du Conseil

260. La fourniture d'un résumé des renseignements essentiels s'est révélée être une disposition favorable aux consommateurs dans le Code sur les services sans fil, et aucune preuve convaincante n'a été présentée pour indiquer qu'il serait inapproprié d'exiger la fourniture d'un résumé des renseignements essentiels dans le contexte du Code sur les services Internet.

261. Par conséquent, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent fournir un résumé des renseignements essentiels selon les conditions suivantes :

- Le résumé des renseignements essentiels peut être fourni comme un document indépendant du contrat écrit ou de façon bien visible dans les premières pages du contrat écrit. Dans tous les cas, les renseignements fournis dans ce résumé ne remplacent pas les renseignements identiques ou semblables dans le contrat écrit et ne satisfont pas à l'exigence de fournir ces renseignements dans le contrat écrit.

- Le résumé des renseignements essentiels doit contenir des renseignements précis qui permettront aux clients de prendre des décisions éclairées en matière d'achat quant à leurs Services Internet.
- Les FSI doivent s'assurer que le résumé des renseignements essentiels correspond exactement au contenu du contrat écrit, qu'il est clair et concis (pas plus de deux pages), est facile à lire et à comprendre (écrit dans une police de caractères facile à lire) et rédigé en langage simple.
- En tout temps au cours de la période d'engagement, les FSI doivent fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du résumé des renseignements essentiels dans un format accessible à l'intention des personnes handicapées.

Section D. Modification du contrat et des documents connexes

Modification des modalités principales du contrat au cours de la période d'engagement

Positions des parties

262. Toutes les parties, à l'exception de Cogeco, du CORC, de la FADOQ et de Shaw, étaient d'accord avec les dispositions du projet de code concernant les changements apportés aux modalités principales du contrat au cours de la période d'engagement.
263. Le CORC a indiqué que les FSI qui ne sont pas dotés d'installations sont souvent assujettis à des changements imprévisibles des modalités de leurs ententes d'approvisionnement pour les services de gros. Par conséquent, il a proposé que ces FSI soient autorisés à donner à leurs clients de détail un préavis de 30 jours pour une modification proposée. Si un client refuse le changement au cours de la période de 30 jours, le FSI devrait être autorisé à résilier l'entente. Dans le cas contraire, le FSI peut mettre en œuvre le changement à la fin de la période.
264. Cogeco a fait valoir que les clients ayant conclu une entente à durée indéterminée sont toujours assujettis à une période d'engagement, définie comme le mois ou le cycle de facturation en cours. Cogeco a indiqué que l'opinion préliminaire devrait établir une distinction entre les contrats à durée déterminée et les contrats à durée indéterminée, afin que les FSI soient en mesure de modifier les modalités principales des contrats à durée indéterminée.
265. Shaw a fait part de sa préoccupation à l'égard du fait que l'opinion préliminaire obligerait les FSI à fournir un contrat et un résumé des renseignements essentiels à jour chaque fois qu'il y a un changement de service favorisant le client.
266. La FADOQ a indiqué que lorsqu'un FSI obtient le consentement d'un client pour modifier une modalité principale du contrat, les deux parties concluent un nouveau contrat; par conséquent, le Code devrait donc exiger que le FSI envoie une copie permanente du contrat dans les mêmes délais que ceux qui s'appliquent lorsqu'un contrat est accepté au départ.

Résultats de l'analyse du Conseil

267. Le Conseil reconnaît que les clients doivent avoir la certitude que les modalités qui font partie intégrante du contrat ne changeront pas sans leur consentement éclairé et explicite au cours de la période d'engagement.
268. En ce qui a trait à l'affirmation de Cogeco selon laquelle les clients ayant conclu une entente à durée indéterminée sont toujours assujettis à une période d'engagement, le Conseil estime que la période d'engagement d'un contrat à durée indéterminée est renouvelable mensuellement. Par conséquent, les FSI seraient en mesure de modifier une modalité principale du contrat pour des périodes d'engagement subséquentes sans le consentement du client, s'ils le souhaitent.
269. En outre, le Conseil précise que le renouvellement automatique d'un contrat tous les mois n'entraînerait pas, en soi, l'obligation de fournir un contrat et un résumé des renseignements essentiels chaque mois.
270. En ce qui concerne la proposition de la FADOQ, le Conseil note que le Code accorde déjà aux clients le droit de recevoir une copie permanente du contrat, sur demande et sans frais, en tout temps pendant la période d'engagement.
271. Par conséquent, le Conseil détermine ce qui suit :
- Le FSI visés par le Code sur les services Internet ne doit pas modifier les modalités principales d'un contrat de Services Internet sans le consentement éclairé et explicite du client.
 - Lorsque les FSI visés par le Code sur les services Internet avisent le client qu'ils ont l'intention de modifier une modalité principale du contrat au cours de la période d'engagement, le client peut refuser la modification.
 - Les FSI visés par le Code sur les services Internet peuvent seulement modifier une modalité principale du contrat au cours de la période d'engagement sans le consentement explicite du client si cela favorise clairement le client en réduisant les frais d'un service ou en augmentant la limite d'utilisation ou la vitesse d'un service du client.

Modification des modalités principales du contrat après la période d'engagement

Positions des parties

272. Plusieurs groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les changements apportés aux modalités principales des contrats, y compris les augmentations de prix, constituent un défi de taille pour les clients du Service Internet. Les augmentations de prix comprennent les hausses des tarifs des forfaits mensuels qui touchent de nombreux clients, ainsi que le retrait ou la fin des promotions, y compris les rabais et les crédits. Les groupes de défense des consommateurs ont également manifesté beaucoup de frustration quant à la capacité des FSI de modifier unilatéralement les

modalités des contrats, y compris les tarifs, alors que les clients sont liés par leurs contrats. Ils ont fait valoir que les FSI augmentent les prix au cours de la durée des contrats à durée déterminée, sans en informer les clients de façon adéquate et qu'ils ne devraient pas être autorisés à modifier les modalités du contrat sans le consentement éclairé et exprès des clients.

Résultats de l'analyse du Conseil

273. La plupart des contrats ou des modalités de service régissant les FSI permettent aux FSI de modifier unilatéralement les modalités du contrat, notamment en augmentant le prix mensuel minimum, et ne les obligent pas nécessairement à donner un préavis aux clients.
274. Toutefois, pour les contrats à durée indéterminée et déterminée qui sont prolongés sur une base mensuelle, puisque leur période d'engagement est d'un mois et qu'ils sont renouvelés chaque mois, les modalités principales, y compris le prix, ne seraient garanties que pour ce mois. Par conséquent, il devient de plus en plus important d'aviser concrètement des modifications apportées aux modalités principales du contrat après la fin de la période d'engagement pour s'assurer que tous les clients, même ceux qui n'ont pas de contrat à durée déterminée, sont en mesure de faire des choix éclairés.
275. Certains FSI ont fait remarquer qu'ils publient de l'information sur leurs sites Web pour aviser leurs clients des augmentations des prix mensuels ou d'autres changements apportés aux modalités du contrat liés à leurs contrats à durée indéterminée. Le Conseil estime que les clients ne devraient pas être obligés de demander ces avis, mais plutôt que les FSI devraient envoyer des avis directement aux clients, par exemple par courriel ou messagerie texte, avant qu'une modalité principale ne soit modifiée, après la période d'engagement. Ces avis doivent fournir suffisamment d'information pour permettre au client de comprendre l'incidence du changement, y compris une explication i) du changement, ii) de la date d'entrée en vigueur du changement et iii) du droit du client de recevoir, sur demande et sans frais, un contrat mis à jour qui tient compte de ce changement.
276. De plus, le Conseil reconnaît que les clients auraient besoin de suffisamment de temps pour examiner leurs possibilités, notamment changer de FSI, en cas de changement des modalités de leur contrat. Par conséquent, le Conseil estime que les avis susmentionnés devraient être fournis au moins 60 jours civils avant l'entrée en vigueur de ces changements. Cela donne essentiellement aux clients deux cycles de facturation pour prendre une décision.
277. Par conséquent, le Conseil détermine que si, après la période d'engagement, un FSI visé par le Code souhaite changer les modalités principales du contrat, y compris le prix, il doit donner au client un préavis d'au moins 60 jours civils au moyen d'un préavis envoyé directement au client avant d'apporter ces changements. Cet avis doit expliquer i) le changement, ii) la date d'entrée en vigueur du changement et iii) le

droit du client de recevoir, sur demande et sans frais, un contrat mis à jour qui tient compte de ce changement.

278. Le Conseil s'attend également à ce que les approches utilisées pour aviser les clients soient accessibles aux clients handicapés.

Modification des autres modalités du contrat

Positions des parties

279. La FADOQ a fait valoir que les clients ne devraient jamais être forcés d'accepter des modifications aux modalités de leurs contrats et a demandé qu'une disposition soit ajoutée afin d'exiger que les FSI obtiennent le consentement des clients à l'égard de telles modifications.

280. L'Union a indiqué que les clients devraient recevoir un avis indiquant à la fois les clauses précédentes et les nouvelles clauses, et que les clients devraient être autorisés à résilier les contrats sans frais ni pénalité si une modification à une modalité non essentielle du contrat a une incidence sur les obligations de l'une ou l'autre des parties. L'Union a en outre soutenu que les FSI ne devraient pas être autorisés à modifier unilatéralement sans conséquences les modalités du contrat, même si ces modalités ne sont pas des modalités principales.

281. Cogeco a indiqué que la disposition du projet de code imposerait un lourd fardeau administratif aux FSI, car elle les obligerait à informer les clients de tous les changements mineurs qui pourraient ne pas être pertinents pour eux.

Résultats de l'analyse du Conseil

282. Le Conseil estime que le fait d'exiger le consentement éclairé et explicite de chaque client pour modifier les modalités des contrats de services facultatifs tels que les options de données supplémentaires, les services de sécurité, les services de contrôle parental et les garanties prolongées constituerait un fardeau excessif et empêcherait les FSI d'innover quant aux services qu'ils offrent. Par conséquent, le Conseil rejette la proposition de la FADOQ.

283. En ce qui concerne la proposition de l'Union, le Conseil estime :

- qu'il est dans l'intérêt des FSI de fournir des avis écrits plutôt que des avis verbaux, dans l'éventualité où une plainte est déposée auprès de la CPRST;
- que le Code garantit déjà que les clients auraient reçu le contrat original, qu'ils peuvent utiliser pour comparer les modalités originales et révisées;
- que les modalités non essentielles du contrat n'auraient pas nécessairement fait l'objet de négociations entre le FSI et le client ou d'un engagement du client avant la conclusion du contrat, et ne demeureront donc pas nécessairement fixes pendant toute la durée de la période d'engagement.

284. Par conséquent, le Conseil rejette la proposition de l'Union.

285. En ce qui concerne l'affirmation de Cogeco, le Conseil est d'avis qu'il pourrait être difficile pour la CPRST de faire appliquer une disposition qui exclut l'envoi d'un avis de changements mineurs, car la signification du terme « mineur » est subjective. En outre, il existe un nombre limité de services facultatifs auxquels les clients peuvent s'abonner, de sorte que le Conseil n'est pas convaincu qu'il s'agirait d'une obligation excessivement contraignante.

286. Par conséquent, au cours de la période d'engagement, le Conseil maintient son point de vue préliminaire et détermine que i) si un FSI visé par le Code veut modifier d'autres modalités du contrat ou les documents connexes au cours de la période d'engagement, il doit en aviser le client au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications et ii) cet avis doit expliquer la modification et la date d'entrée en vigueur.

Renseignements qui doivent être divulgués au moment d'offrir des modifications aux contrats existants

Position des parties

287. Aucune partie ne s'est opposée à l'inclusion de cette disposition dans le Code.

Résultats de l'analyse du Conseil

288. Comme il a été mentionné précédemment, le manque de divulgation d'information est l'un des obstacles qui empêchent les clients de faire des choix éclairés sur le service auquel ils s'abonnent et ne contribue pas à un marché dynamique. Le manque de divulgation d'information est problématique, tant au moment où le contrat est conclu initialement que lorsque ce contrat est modifié.

289. Par conséquent, le Conseil détermine que lorsqu'un FSI visé par le Code sur les services Internet offre à un client de modifier un contrat existant, y compris, mais sans s'y limiter, par une mise à niveau, un rabais ou une offre promotionnelle, le FSI doit expliquer clairement au client i) en quoi le fait d'accepter la modification du contrat modifierait les modalités en vigueur du contrat, y compris toute modification du prix du service ou des services groupés connexes, ou de la période d'engagement et ii) si le client peut ou non retourner aux modalités de contrat en vigueur s'il n'est pas satisfait des modifications.

Section E. Gestion des factures

Avis portant sur la limite d'utilisation

Positions des parties

290. Les groupes de défense des consommateurs ont demandé qu'un avis soit envoyé aux clients avant qu'ils atteignent leur limite d'utilisation au cours d'un cycle de facturation. Les particuliers canadiens qui ont précisément abordé cette disposition

ont dit que les clients devraient être avisés avant qu'ils atteignent la limite d'utilisation; ils ont suggéré divers seuils entre 50 % et 100 % de la limite d'utilisation et ont proposé que plus d'un avis soit envoyé. Certains Canadiens ont indiqué, en outre, que les clients devraient pouvoir établir leurs propres seuils, faisant remarquer que les capacités de le faire sur les appareils domestiques, comme les modems ou les routeurs fournis par le FSI, ne sont actuellement pas uniformes et sont peu conviviales. L'Union a suggéré qu'un avis soit envoyé à un seuil de 75 % ainsi qu'à un seuil de 100 % de la limite d'utilisation. Rothschild a suggéré qu'un avis soit envoyé à un seuil de 90 %, car il serait trop tard pour que le client agisse si l'avis était envoyé à un seuil de 100 %. La CPRST a convenu qu'un avis devrait être envoyé avant que la limite soit atteinte.

291. Shaw a fait valoir que lorsque les FSI n'appliquent pas de frais d'utilisation excédentaire, ils ne devraient pas être tenus d'aviser leurs clients.

Résultats de l'analyse du Conseil

292. La capacité des Canadiens de prendre des décisions éclairées sur la façon de gérer leur utilisation des données est un autre élément de la question de la non-divulgence de l'information qui est au cœur de nombreuses plaintes des clients au sujet de leurs FSI. Le Conseil reconnaît que, bien qu'il s'agisse d'un problème moins grave sur le marché des Services Internet que sur le marché des services sans fil mobiles, les frais d'utilisation excédentaire constituent toujours un problème pour une partie des clients des FSI. Cela peut être lié au manque de compréhension des clients quant à l'utilisation des données associées à leurs activités en ligne ou à la disponibilité de renseignements sur ce type d'utilisation de données.
293. Par conséquent, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent aviser les clients une fois que leur limite d'utilisation est atteinte au cours d'un seul cycle de facturation mensuel et avant que des frais d'utilisation excédentaire ne soient imposés. Un tel avis est nécessaire pour permettre aux clients de prendre des décisions éclairées.
294. En outre, le Conseil détermine que les clients doivent recevoir un avis suffisant avant d'atteindre leur limite d'utilisation des données et des renseignements sur l'utilisation des données liée aux activités en ligne courantes, de sorte qu'ils puissent adapter leurs habitudes d'utilisation, au besoin.
295. Le Conseil reconnaît qu'aviser excessivement les clients peut entraîner une lassitude à l'égard des avis et que des avis ciblés sont plus appropriés. Le Conseil détermine qu'établir des niveaux d'avis supplémentaire à des seuils de 75 % et de 90 % est nécessaire et approprié pour permettre aux clients d'éviter des frais d'utilisation excédentaire engagés involontairement.

Outils de surveillance de l'utilisation des données

Positions des parties

296. De manière générale, les Canadiens et les groupes de défense des consommateurs ont souligné l'importance d'avoir des outils fournis pour surveiller et gérer leur utilisation de données. L'Union a fait valoir que ces outils doivent être gratuits et donner une représentation en temps réel de l'utilisation de données par le client. Shaw a convenu que de tels outils devraient être mis à disposition si des frais d'utilisation excédentaire pouvaient être imposés.
297. Cogeco a indiqué qu'en raison de la popularité grandissante des forfaits illimités, la surveillance de l'utilisation des données, qui apporte peu d'avantages voire aucun à ces clients, a un effet décroissant sur l'expérience des clients. Xplornet a fait valoir que des investissements importants peuvent être nécessaires pour permettre à leurs systèmes d'offrir des renseignements en temps réel.
298. L'Union a précisé que les FSI devraient fournir des renseignements aux clients sur l'utilisation des données liée aux activités en ligne courantes.

Résultats de l'analyse du Conseil

299. L'un des objectifs du Code est de permettre aux clients de prendre des décisions éclairées sur les services auxquels ils s'abonnent. La disponibilité d'outils de surveillance de l'utilisation des données, en conjonction avec les avis d'utilisation excédentaire des données, offrirait aux clients une certitude quant au coût.
300. Par conséquent, le Conseil détermine que dans les cas où des frais d'utilisation excédentaire peuvent être imposés, les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent offrir gratuitement à ces clients des outils pour surveiller et gérer leur utilisation des données. Ces outils doivent être accessibles aux clients handicapés.
301. De plus, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent mettre à la disposition de leurs clients des renseignements en langage clair sur l'utilisation des données liée aux activités en ligne courantes.

Avis d'utilisation excédentaire de données

302. Dans l'avis, les parties ont été invitées à formuler des observations sur deux options relatives aux avis d'utilisation excédentaire de données. La première option était conforme à l'orientation énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2016-496 et nécessiterait que les FSI avisent les clients qui ont engagé des frais d'utilisation de données excédentaire des endroits où ils peuvent trouver de l'information sur i) les outils de gestion des comptes qu'offre le FSI, ii) l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes et iii) les autres forfaits qui pourraient mieux répondre aux besoins du client. La deuxième option nécessiterait qu'un FSI avise un client lorsqu'un seuil précis d'utilisation excédentaire de données

est atteint et donnerait au client la possibilité de suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données supplémentaire.

Positions des parties

303. Les Canadiens qui ont participé à la présente instance ont indiqué que les frais d'utilisation excédentaire représentent un problème de coût important pour certains clients dans les régions rurales. La CPRST, la FADOQ et l'Union ont appuyé l'inclusion des deux options dans le Code, parce qu'elles aideraient les clients à gérer leurs factures de différentes façons.
304. De manière générale, les FSI ont appuyé la première option, ce qui reflète directement ce qui est exigé des FSI selon la politique réglementaire de télécom 2016-496.
305. Bell Canada, le CORC, RCCI, SaskTel, Vidéotron et Xplornet se sont opposées à la deuxième option. De manière générale, le FSI ont fait valoir que cette option serait trop coûteuse et complexe à mettre en œuvre, compte tenu du fait que leurs activités ne permettent pas actuellement de suspendre un service. En outre, ils ont fait valoir que cette disposition pourrait avoir des effets imprévus sur d'autres services nécessitant Internet, comme le service de voix sur protocole Internet (VoIP) et la télévision IP (IPTV).
306. Xplornet a indiqué que ses données d'utilisation sont converties en valeur monétaire seulement une seule fois par cycle de facturation et que l'imposition de la disposition proposée obligerait l'entreprise à apporter des changements longs et coûteux au système.
307. SaskTel s'est dite préoccupée par la façon dont la suspension du service devrait avoir lieu, indiquant que si elle devait être automatisée, des changements importants devraient être apportés à ses systèmes. SaskTel a fait valoir que, comme solution de rechange, il serait plus facile d'aider ses clients à éteindre leurs modems.
308. Le CORC a fait remarquer que cette exigence nécessiterait la suspension du service, ce qui soulève des questions de sécurité publique liées au service 9-1-1 et à l'accès aux services d'urgence ou aux avis.
309. Le CORC a également exprimé ses préoccupations quant à la capacité des FSI non dotés d'installations de mettre en œuvre une suspension en temps opportun s'ils doivent compter sur les entreprises sous-jacentes pour le faire, ce qui pourrait entraîner des frais d'utilisation excédentaire supérieurs à ceux engagés par le client jusqu'à concurrence du seuil imposé.

Résultats de l'analyse du Conseil

310. Les parties ont généralement appuyé l'inclusion de la première option dans le Code, car celle-ci profiterait aux clients et leur permettrait d'éviter les factures-surprises sans imposer un fardeau indu aux FSI.

311. Le Conseil reconnaît que les clients reçoivent des factures-surprises et paient des frais d'utilisation excédentaire de données dans ce marché et est d'avis que les clients devraient disposer d'outils leur permettant d'éviter les factures-surprises et l'imposition d'autres frais d'utilisation excédentaire de données. Comme il a été mentionné précédemment, la disponibilité d'outils de surveillance des données, en conjonction avec les avis d'utilisation excédentaire des données, offrirait aux clients une certitude quant aux coûts en plus de leur donner les moyens de se prendre en charge.
312. La première option tient compte d'une directive existante du Conseil, telle qu'elle est énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2016-496. Le fardeau de la mise en œuvre de cette option est donc faible, étant donné que les FSI se conforment à cette obligation depuis 2017. Certains grands FSI¹² ont reçu l'ordre de produire des rapports sur les progrès de la mise en œuvre de cette obligation, et tous ont confirmé qu'ils s'y conformaient.
313. Le Conseil détermine que l'inclusion de cette disposition profiterait aux clients, contribuerait à la réalisation des objectifs de la *Loi* et serait proportionnelle à son objectif.
314. La deuxième option s'appuie sur une disposition du Code sur les services sans fil qui serait adaptée au marché des Services Internet. Toutefois, le Conseil note que de nombreux clients dépendent des Services Internet pour accéder à d'autres importants services, comme des systèmes d'alarme résidentiels, des services VoIP et des services IPTV. Mettre en œuvre une obligation qui pourrait mener le client à devoir suspendre son Service Internet pour éviter l'imposition d'autres frais d'utilisation excédentaire de données aurait un impact sur ces autres services.
315. De plus, comme il a été déjà mentionné, le Conseil reconnaît que la question des frais d'utilisation excédentaire de données est moins grave dans le marché des Services Internet que sur le marché des services sans fil mobiles. D'après les réponses des FSI aux demandes de renseignements, les clients de Services Internet sont plus susceptibles que les clients de services sans fil mobiles de s'abonner à des services illimités, éliminant la question des frais d'utilisation excédentaire pour ces abonnés.
316. Par conséquent, le Conseil n'est pas convaincu que la deuxième option est nécessaire pour répondre aux préoccupations des clients dans ce marché pour le moment. Plus précisément, bien qu'une telle disposition puisse profiter à certains clients, le fardeau imposé aux FSI par l'inclusion d'une telle disposition pourrait ne pas être proportionnel à son objectif. De plus, la mise en œuvre de cette option pourrait avoir des conséquences non prévues pour ces clients qui dépendent des Services Internet pour accéder à d'autres services

¹² Ces FSI sont Bell Canada, Cogeco, Eastlink, MTS (maintenant Bell MTS), RCCI, SaskTel, Shaw, la Société TELUS Communications (maintenant TCI) et Vidéotron.

317. Le Conseil continuera de surveiller les questions relatives aux frais d'utilisation excédentaire de données facturés aux clients et les plaintes concernant les frais d'utilisation excédentaire.
318. Par conséquent, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent informer un client qui a engagé des frais d'utilisation excédentaire au cours d'un cycle de facturation des endroits où il peut trouver des renseignements sur i) les outils de gestion des comptes offerts par le FSI, ii) l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes et iii) les autres forfaits qui pourraient mieux répondre aux besoins du client. Les clients peuvent choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis. Ces avis doivent être fournis pour chaque cycle de facturation au cours duquel le client a engagé des frais d'utilisation excédentaire, à moins qu'il choisisse de ne pas les recevoir.

Section F. Questions liées à l'équipement

Positions des parties

Appels de service, y compris le service à domicile pour l'installation ou les réparations

319. Le libellé de cette section du projet de code convenait à la plupart des parties. La FADOQ a suggéré que le Code exige que les FSI offrent plusieurs options de délai aux clients et précisent les frais maximaux possibles afin de réduire au minimum l'occurrence de factures-surprises. Dans sa réponse, TCI a indiqué que les agents qui reçoivent des appels de service ne sont pas en mesure d'estimer un montant maximal et qu'un technicien doit établir un diagnostic chez le client avant de l'informer des frais.

Interruptions de service

320. L'Union a soutenu que les clients ne devraient pas avoir à payer des services qu'ils n'ont pas reçus et que le Code devrait contenir une disposition qui oblige les FSI à disposer d'une politique liée aux interruptions de service qui comprend un rabais à la suite d'une interruption. La FADOQ a indiqué qu'une fois un certain seuil de durée d'interruption est atteint, il devrait y avoir une compensation, en plus des rabais.
321. Cogeco s'est opposée à une disposition prescriptive qui exige le paiement d'un rabais pour interruption de service.

Résultats de l'analyse du Conseil

Appels de service, y compris le service à domicile pour l'installation ou les réparations

322. L'attente d'un service à domicile pendant une période prolongée ou le fait de subir une dépense imprévue constitue une source de frustration pour les clients. Toutefois, le Conseil reconnaît qu'un certain nombre de facteurs peuvent influencer la capacité d'un FSI à prévoir et à réaliser un service à domicile, notamment la nature géographique de la région, les phénomènes météorologiques extrêmes, la congestion routière, la nature des travaux à effectuer et le nombre de techniciens disponibles dans

la région. La capacité de prévoir un service à domicile dans un certain nombre de jours suivant la demande peut également varier d'un FSI à un autre, pour des raisons similaires susmentionnées. Le Conseil est d'avis que d'obliger les FSI à offrir plusieurs options de délai aux clients, comme l'a proposé la FADOQ, serait onéreuse pour les FSI et incompatible avec l'approche adoptée dans le Code des FSTV, qui traite également des appels de service.

- 323. De plus, l'exigence qu'un montant maximal potentiel soit proposé au moment de l'appel est irréalisable, car il serait difficile de prévoir les travaux et l'équipement nécessaires et, dans la plupart des cas, il faudrait obtenir une estimation sur place d'un technicien.
- 324. Cela dit, le Conseil reconnaît qu'il faut fournir aux clients le plus d'information possible afin de leur permettre de gérer le temps qu'ils consacrent aux appels de service et de comprendre certains des coûts potentiels.
- 325. Par conséquent, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent donner au client une période de temps pendant laquelle le service à domicile débutera.
- 326. Le Conseil détermine également qu'avant tout service à domicile, les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent expliquer les frais possibles liés à un service à domicile, y compris les frais minimaux, le cas échéant.
- 327. Enfin, le Conseil détermine qu'avant tout service à domicile, les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent expliquer au client comment le FSI ou le client peut annuler un rendez-vous ou en fixer un autre et l'informer de tous les frais relatifs à ce changement.

Interruptions de service

- 328. Le Conseil reconnaît que des interruptions de service se produiront de temps à autre et peuvent découler de circonstances indépendantes de la volonté du FSI.
- 329. Toutefois, le Conseil estime que les FSI visés par le Code sur les services Internet devraient informer les clients de leurs politiques concernant les interruptions de service, y compris les possibilités, le cas échéant, de rabais découlant d'une interruption.
- 330. Par conséquent, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services Internet doivent expliquer dans leurs contrats et documents connexes i) leurs politiques entourant les interruptions de service ii) comment des rabais, le cas échéant, seraient appliqués et iii) dans quelles circonstances ils le seraient. En ce qui concerne les propositions de normalisation du contenu de ces politiques, le Conseil détermine qu'il n'est pas nécessaire de le faire pour le moment.

Section G. Résiliation et prolongation du contrat

Frais de résiliation anticipée

Positions des parties

331. Plusieurs particuliers ont indiqué qu'il peut être difficile de changer de FSI, que des frais de résiliation anticipée leur ont été imposés et qu'ils considèrent ces frais comme des obstacles pour changer de fournisseur, et que certains clients sont assujettis à des frais de résiliation anticipée importants, même sans appareils subventionnés. Une personne a indiqué que son FSI lui avait imposé des frais de résiliation anticipée après avoir fourni des services pendant neuf ans. Les clients ont noté que dans les régions rurales et éloignées, les options sont limitées, voire inexistantes, et ce même s'ils ne sont pas satisfaits du service fourni par leur FSI.
332. Un particulier a fait remarquer qu'il faudrait limiter le montant des frais qu'un FSI peut imposer aux clients pour rupture de contrat dans les cas où il n'y a pas de matériel subventionné. Dans les cas où il y a du matériel subventionné, le montant des frais imposés devrait être plafonné à la valeur au détail du matériel subventionné. Certains particuliers ont indiqué qu'il ne devrait pas y avoir de frais de résiliation ni de pénalités.
333. Les FSI et la plupart des groupes de défense des consommateurs ont convenu que des frais de résiliation anticipée peuvent être nécessaires dans certaines circonstances. Le CORC a expliqué que les frais de résiliation anticipée correspondent à un moyen pour les FSI de recouvrer des coûts engagés dans le cadre du contrat sur une période établie. Ce mécanisme est également avantageux pour les clients parce qu'il permet aux fournisseurs d'offrir aux clients des incitatifs, comme la gratuité des frais d'installation. En général, les parties étaient d'accord pour dire que les fournisseurs devraient fournir aux clients les renseignements dont ils ont besoin pour comprendre clairement i) s'il se peut que des frais de résiliation anticipée leur soient imposés, ii) le montant des frais de résiliation anticipée et iii) dans quelles circonstances ce montant d'argent leur sera imposé.
334. La plupart des grands FSI dotés d'installations se sont fermement opposés à la formule de calcul des frais de résiliation anticipée énoncée dans le projet de code, parce qu'elle ne reflétait pas la valeur des frais qu'ils facturent généralement. En réponse aux demandes de renseignements, presque tous les FSI ont mentionné différents facteurs qu'ils prennent en compte lorsqu'ils déterminent le montant approprié de frais de résiliation anticipée. Ces facteurs comprenaient le remboursement de la valeur d'un cadeau reçu, les rabais sur le matériel et le coût mensuel du service, les frais d'installation, la durée du contrat, un montant fixe non lié à la durée du contrat et la récupération relative à tout engagement contractuel de service sous-jacent auprès des propres fournisseurs des FSI.
335. Les grands FSI dotés d'installations ont également présenté des prévisions de leurs coûts et du temps qu'il faudrait pour mettre en œuvre les dispositions proposées concernant les frais de résiliation anticipée.

336. TCI a fait valoir qu'un plafond strict pour les frais de résiliation anticipée ne devrait pas être établi, mais que tout plafond qui pourrait être mis en œuvre doit tenir compte de la valeur des incitatifs reçus par le client et des coûts assumés par le FSI. TCI a fait valoir que les plafonds des frais de résiliation anticipée pourraient entraîner des prix plus élevés et des incitatifs moins intéressants pour les clients. TCI a également fait valoir que, contrairement aux FSSF, les FSI doivent assumer le coût de l'installation physique d'un service. TCI a soutenu que ces coûts pourraient devoir être payés par le client et devenir un obstacle à l'obtention de Services Internet pour certaines personnes.
337. De même, Xplornet a soutenu qu'il est important de tenir compte de l'abordabilité des services Internet à large bande, et que les coûts doivent être amortis pendant la période d'engagement. Xplornet a indiqué que le Conseil devrait adopter le libellé du Code des FSTV, qui exige que les fournisseurs de services, dans la mesure où ils recourent à des frais de résiliation anticipée, veillent à ce que ces frais soient clairement décrits au client d'une manière transparente.
338. Bell Canada a indiqué que la formule proposée pour calculer les frais de résiliation anticipée est inadéquate et non conforme au principe juridique selon lequel de tels frais devraient constituer une estimation préalable véritable des dommages subis par la partie lésée lorsqu'un contrat à durée déterminée est résilié de façon anticipée.
339. SaskTel s'est opposée aux plafonds des frais de résiliation anticipée. Elle a fait valoir que, si des dispositions relatives aux frais de résiliation anticipée étaient incluses dans le Code, toute limite devrait être établie selon l'accès et non selon le client, faisant remarquer qu'un seul client peut s'abonner à plus d'un Service Internet, par exemple à la maison et au chalet. SaskTel a également indiqué que si le Conseil impose un plafond, il devrait être d'au moins 25 \$ par mois restant au contrat.
340. Le CORC a soutenu que le Code ne devrait pas limiter ou interdire les frais de résiliation anticipée, qui permettent aux fournisseurs de services de faire des offres qui ne seraient pas financièrement réalisables autrement. Le CORC a indiqué que les frais de résiliation anticipée devraient être plafonnés à la pleine valeur de tout incitatif offert à un client pour l'établissement d'une entente à durée déterminée.
341. SaskTel et Xplornet se sont opposées à la disposition proposée qui empêcherait les FSI de facturer des frais autres que des frais de résiliation si un client met fin à son service. Xplornet a soutenu que certains frais, tels que les frais de retour d'équipement, sont nécessaires pour s'assurer que les clients rendent leur équipement à la fin du contrat. SaskTel a ajouté que tout équipement appartenant au fournisseur qui a été installé doit être retourné en bon état de fonctionnement, faute de quoi des frais en sus des frais de résiliation anticipée pourraient s'appliquer.
342. Xplornet a soutenu que les coûts liés à l'achèvement des installations dans les régions rurales et éloignées peuvent être importants, les frais de déplacement à eux seuls s'élevant à des centaines, voire des milliers de dollars. Afin de fournir un service aussi abordable que possible aux clients des régions rurales, l'entreprise doit être en

mesure de recouvrer les coûts uniques et importants associés aux installations rurales au fil du temps. Elle a soutenu que l'imposition d'un plafond aux frais d'installation recouvrés rendrait les services de l'entreprise moins abordables pour les Canadiens des régions rurales.

Résultats de l'analyse du Conseil

343. Les frais de résiliation anticipée continuent d'être l'une des principales causes des plaintes de clients déposées auprès de la CPRST concernant les Services Internet. Dans son rapport de 2016-2017, la CPRST a fait remarquer l'augmentation du nombre de plaintes liées au Service Internet et a indiqué ce qui suit : « Nous avons aussi remarqué une tendance semblable pour les frais de résiliation anticipée; les problèmes à ce sujet ont été signalés 392 fois cette année, une augmentation de 57 % par rapport à l'exercice précédent. En fait, dans l'ensemble des types de services, les clients du service Internet ont été les plus nombreux à soulever des préoccupations à l'égard de modifications importantes de leur contrat, de frais mensuels erronés et de frais de résiliation anticipée. » Une analyse des données ouvertes pour le rapport de 2017-2018 de la CPRST, disponible sur le site Web de la CPRST, confirme que cette tendance se poursuit et que le nombre de plaintes reçues a encore augmenté de 48 %, s'élevant à 580 plaintes.
344. Le dossier de la présente instance indique qu'un contrat de Service Internet individuel sur cinq est assujéti à des frais de résiliation anticipée. Ces frais sont habituellement exigés pour les résiliations qui surviennent de un à deux ans après le début d'un contrat; toutefois, ces frais peuvent être facturés bien au-delà de cette période.
345. L'un des principaux objectifs du Code sur les services Internet est de contribuer au dynamisme du marché des Services Internet, qui est obtenu en partie en réduisant les obstacles pour changer de FSI. Le Conseil continue d'être d'avis que les frais de résiliation anticipée peuvent empêcher un client de profiter d'autres offres concurrentielles. Par conséquent, le Conseil détermine que des dispositions relatives aux frais de résiliation anticipée doivent être incluses dans le Code.
346. Bien que les appareils subventionnés ne soient pas courants à l'heure actuelle sur le marché des Services Internet, le Conseil prévoit que des FSI pourraient à l'avenir chercher à offrir aux clients des subventions d'appareils à titre de mécanisme pour offrir des appareils plus coûteux, sur une base de coûts différés. Par conséquent, le Conseil estime que le Code devrait traiter des frais de résiliation anticipée dans le contexte des appareils subventionnés. Le Conseil estime, que lorsqu'ils sont inclus dans le contrat, les appareils subventionnés représentent généralement le montant que les FSI cherchent à récupérer si le client résilie le contrat de manière anticipée, et devraient être inclus dans la valeur des frais de résiliation anticipée facturés à ce client.
347. Le Conseil fait remarquer que les Services Internet sont souvent vendus dans le cadre d'une offre de services groupés, qui peut comprendre les services sans fil mobiles. Le Conseil estime que l'adoption d'une disposition similaire à celle qui se trouve dans le

Code sur les services sans fil permettrait de fournir des précisions et d'assurer l'uniformité pour les clients, les FSI et la CPRST, puisqu'elle s'applique aux frais de résiliation anticipée dans le contexte d'appareils subventionnés. Le Conseil fait également remarquer que la plupart des grands FSI dotés d'installations qui sont visées par le Code sur les services Internet exercent aussi leurs activités en tant que FSSF et, par conséquent, se conforment déjà à une obligation comparable dans le cadre des services sans fil mobiles.

348. Comme il a déjà été mentionné, à l'heure actuelle, la plupart des contrats sur les Services Internet ne comprennent pas d'appareil subventionné, et les frais de résiliation anticipée sont généralement moins élevés que ceux dans le marché des services sans fil mobiles. En raison des différentes permutations qui existent sur le marché des Services Internet, le Conseil estime que l'application d'un plafond pour couvrir tous les types de frais de résiliation anticipée n'est pas appropriée car elle limiterait indument la capacité des FSI de se différencier dans l'offre des Services Internet. Toutefois, le Conseil estime qu'il devrait y avoir une période maximale pendant laquelle des frais de résiliation anticipée peuvent être facturés, et que ces frais devraient diminuer au fil du temps.
349. En ce qui concerne les contrats de durée indéterminée, le Conseil estime que l'établissement d'une période pendant laquelle les clients qui n'ont pas d'appareil subventionné devraient être assujettis à des frais de résiliation anticipée pourrait faire en sorte que ces contrats deviennent l'équivalent fonctionnel des contrats à durée déterminée. De plus, en raison de la nature des contrats à durée indéterminée, le Conseil ne peut envisager un scénario où il serait approprié d'imposer des frais de résiliation anticipée s'il n'y a pas d'appareil subventionné. Par conséquent, le Conseil estime que pour les contrats à durée indéterminée, lorsqu'un appareil subventionné n'est pas prévu dans le contrat, un FSI ne devrait pas être autorisé à exiger des frais de résiliation anticipée.
350. Le Conseil estime que si un client résilie un contrat avant la fin de la période d'engagement, le FSI ne devrait pas être autorisé à facturer au client des frais ou des pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Cette approche est nécessaire afin de veiller à la clarté pour les clients et pour réduire les obstacles liés au changement de FSI. Une telle disposition n'empêcherait toutefois pas les FSI de facturer d'autres frais, comme les frais de retour d'équipement lorsque l'équipement n'est pas rendu en bon état de fonctionnement ou qu'il n'est pas rendu du tout, tel qu'il est établi dans le contrat. De plus, elle n'empêcherait pas un FSI de recouvrer tous les coûts qui pourraient être dus, comme les montants non payés ou les frais d'utilisation excédentaire.
351. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que si un client résilie un contrat avant la fin de la période d'engagement, les FSI visés par le Code sur les services Internet ne doivent pas lui imposer de frais de résiliation ou de pénalité autres que les frais de résiliation anticipée.

352. Le Conseil estime également que lorsqu'un appareil subventionné est fourni dans le cadre du contrat, les dispositions suivantes s'appliquent :

- pour les contrats à durée déterminée : les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil et les frais de résiliation anticipée doivent être réduits d'un montant égal chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente au moindre entre 24 mois et le nombre total de mois de la période d'engagement;
- pour les contrats à durée indéterminée : les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil et les frais de résiliation anticipée doivent être réduits d'un montant égal chaque mois pendant une période maximale de 24 mois, de manière à ce que ces frais soient réduits à 0 \$ à la fin de cette période.

353. Le Conseil estime que lorsqu'un appareil subventionné n'est pas fourni dans le cadre du contrat, les dispositions suivantes s'appliquent :

- pour les contrats à durée déterminée : les frais de résiliation anticipée doivent être établis dans le contrat et ne peuvent être facturés que pendant le moindre entre 24 mois et le nombre total de mois de la période d'engagement, et les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à 0 \$ à la fin de cette période;
- pour les contrats à durée indéterminée, le FSI ne doit pas facturer de frais de résiliation anticipée.

354. Le Conseil détermine en outre qu'aux fins du calcul des frais de résiliation anticipée, la valeur de la subvention d'appareil est le prix de détail de l'appareil, moins le montant que le client a payé pour l'appareil au moment de conclure le contrat. De plus, le prix de détail de l'appareil est le moindre entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix de l'appareil lorsqu'il est acheté du FSI sans un contrat. Le Conseil détermine également qu'aux fins du calcul de la durée restante d'un contrat pour déterminer les frais de résiliation anticipée, un mois partiellement écoulé au moment de la résiliation du service est considéré comme un mois complètement écoulé.

Périodes d'essai

Positions des parties

355. Les groupes de défense des consommateurs et certains FSI ont soutenu l'inclusion d'une période d'essai dans le Code sur les services Internet, car celle-ci profiterait aux clients, y compris ceux ayant un handicap, en leur donnant le temps d'essayer le service qu'ils ont acheté pour s'assurer qu'il répond à leurs besoins.

356. Bell Canada, le CORC, Cogeco, RCCI, TCI et Vidéotron se sont opposées à l'inclusion d'une disposition de période d'essai dans le Code, soulevant les arguments suivants :

- une période d'essai n'est pas nécessaire;
- une période d'essai devrait être interprétée comme un facteur de différenciation concurrentiel;
- la décision d'offrir une quelconque période d'essai aux clients devrait être laissée à chaque FSI;
- l'imposition de cette disposition pourrait limiter l'innovation;
- il n'y a pas d'enjeu analogue à la couverture ou au caractère approprié du matériel auquel sont confrontés les clients de services sans fil mobiles;
- certains clients pourraient abuser de la disposition de périodes d'essai;
- les FSI devraient avoir la possibilité de refuser d'accorder une période d'essai s'ils soupçonnent un abus;
- une période d'essai généreuse pourrait réellement mener à des pratiques de vente agressives si l'ancien FSI d'un client tente de le reconquérir;
- la disposition au moyen de laquelle un client peut annuler son service si le contrat qu'il reçoit ne concorde pas à l'entente convenue avec un FSI devrait être suffisante.

357. À l'inverse, les groupes de défense des consommateurs ont soutenu dans l'ensemble une application générale des périodes d'essai aux nouveaux contrats et aux contrats modifiés, plutôt qu'aux nouveaux clients. La FADOQ a fait valoir que pour les clients existants qui changent leur forfait, il ne devrait y avoir aucune pénalité de retour au forfait précédent. L'Union a indiqué que modifier le libellé de la disposition pour qu'il réfère aux « nouveaux contrats » plutôt qu'aux « nouveaux clients » permettrait de faire en sorte les clients qui passent à un autre forfait soient mieux protégés par la disposition.

358. Cogeco et RCCI étaient contre la proposition d'appliquer une période d'essai à un contrat modifié, puisque cela permettrait à un client de revenir à son forfait ou service précédent à la suite d'une période d'essai. L'application de la période d'essai de cette manière entraînerait d'importants coûts et une grande complexité pour les FSI puisque plusieurs services faisant l'objet de droit acquis ou s'appuyant sur d'anciennes technologies ne sont peut-être plus disponibles à la vente. Concernant les changements à des forfaits supérieurs, Shaw a soutenu que les clients devraient être informés s'ils peuvent ou non revenir à leur forfait ou services précédents.

359. La CPRST a fait valoir que, selon les plaintes qu'elle a reçues, il faudrait préciser qu'une période d'essai doit commencer à la date de commencement du service, par exemple lorsque l'installation du service est terminée.

360. SaskTel, Shaw et Xplornet ont indiqué que si une disposition était ajoutée au Code sur les services Internet en ce qui a trait à la durée de la période d'essai, une période de 15 jours serait suffisante pour répondre aux besoins des clients et concorder avec le Code sur les services sans fil.
361. La FADOQ et TCI ont soutenu que le Code sur les services Internet devrait comprendre une disposition permettant la tenue d'une période d'essai de 30 jours à l'avantage des clients. TCI a précisé que les clients, dans la plupart des cas, recevront une facture dans les 30 jours et seront en mesure de discuter des problèmes de celle-ci. L'Union a proposé une période de 31 jours, et Rothschild, de 45 jours. Rothschild a soutenu que les contrats peuvent être substantiellement différents de l'offre originale et qu'un client pourrait avoir besoin de plus de temps pour remarquer les écarts.
362. Vidéotron était contre l'idée de fixer une période d'essai plus longue que celle établie dans le Code sur les services sans fil, car elle offre déjà une période d'essai de 30 jours à tous ses clients. Elle a fait valoir qu'il s'agit d'une décision d'affaires qui montre que le marché des services Internet est concurrentiel.
363. Pour ce qui est des clients handicapés, Cogeco et RCCI ont appuyé l'établissement d'une période d'essai de 30 jours, alors que l'ASC et autres et la FADOQ ont soutenu qu'une période de 45 jours serait plus appropriée pour répondre aux besoins des Canadiens handicapés.
364. Shaw a fait valoir que les limites d'utilisation ne devraient pas être doublées pendant la période d'essai pour les clients handicapés, et Cogeco a précisé que le doublement pourrait donner l'impression aux clients que leur limite serait toujours majorée de cette façon. L'ASC et autres n'étaient pas d'accord avec l'argument de Shaw; elles ont signalé que la composante vidéo est essentielle pour certains clients handicapés et que les vidéos utilisent une quantité importante de données. Xplornet a proposé que le Conseil fixe une limite précise du nombre de jours de la période d'essai et de l'utilisation de données, et qu'il ne détermine pas que les limites sont une fonction des limites mensuelles.
365. Pour ce qui est des conditions d'utilisation pendant une période d'essai, si celle-ci est incluse dans le Code sur les services Internet, les FSI estiment que les clients devraient en toute circonstance payer les services fournis jusqu'à la date de résiliation, rendre tout le matériel en bon état de fonctionnement et tous les cadeaux offerts à l'achat, et les FSI devraient être en mesure de recouvrer les coûts de promotions et de facturer le plein prix d'installation.
366. L'Union était d'accord que les clients devraient être tenus de rendre tout le matériel reçu. Elle a d'ailleurs soutenu que les FSI devraient être tenus de rembourser les frais payés par les clients pour obtenir ce matériel, car celui-ci est souvent propre au FSI et le non-remboursement serait un obstacle au changement de FSI.

367. La FADOQ a indiqué qu'il faudrait empêcher les FSI d'imposer des « frais de désinstallation », alors que l'Union était d'avis que les frais d'activation devraient être remboursés ou ceux-ci deviendraient un autre obstacle au changement de FSI.
368. Pour la question des cadeaux à l'achat, Eastlink a indiqué qu'elle avait des préoccupations au sujet de l'inégalité créée entre les fournisseurs comme Eastlink et ses concurrents nettement plus grands. Bien que le projet de code limite clairement la somme qu'un fournisseur peut recouvrer au moyen de frais de résiliation anticipée, il ne se prononce pas sur la capacité de récupérer un cadeau à l'achat, qui peut être donné en échange d'un engagement pour une durée fixe, ce qui avantage les grands FSI, qui peuvent utiliser d'autres moyens pour amener les clients à prendre des engagements à durée déterminée.

Résultats de l'analyse du Conseil

369. L'un des principaux objectifs d'une période d'essai est de permettre à un client d'essayer un service pour en évaluer la qualité.
370. En ce qui a trait aux arguments selon lesquels les périodes d'essai ne sont pas nécessaires, parce que les clients peuvent se prévaloir de la disposition dans le Code qui leur permet d'annuler un contrat si celui-ci ne correspond pas à l'offre, le Conseil estime que les deux dispositions ont des objectifs différents. Dans ce deuxième cas, il y a un écart entre l'offre et le contrat, alors que dans la période d'essai, il peut y avoir un écart entre des aspects du service que le client s'attend à recevoir, comme la vitesse, la qualité ou la fiabilité du service, et le service qu'il reçoit réellement.
371. Un client qui n'est pas assujéti à des frais de résiliation anticipée et qui est insatisfait du service qu'il reçoit peut partir sans pénalité. Toutefois, les clients qui doivent payer des frais de résiliation anticipée se heurtent à d'autres obstacles pour annuler un contrat qui ne répond pas à leurs attentes. Par conséquent, le Conseil estime qu'une période d'essai ciblée, qui s'applique aux nouveaux clients ayant un contrats assujettis à des frais de résiliation anticipée, est nécessaire pour répondre aux préoccupations des clients.
372. Le Conseil estime qu'une période d'essai de 15 jours serait appropriée pour laisser aux clients un délai raisonnable afin d'évaluer à quel point le service qu'ils ont choisi répond à leurs besoins. Cette période d'essai s'alignera sur celle prévue dans le Code sur les services sans fil, ce qui rendra la période d'essai cohérente pour les clients avec des offres de services groupés qui incluent des services sans fil mobiles et des services Internet. Le Conseil considère en outre qu'une période d'essai devrait commencer le jour où le service commence, c'est-à-dire la date à laquelle le client peut commencer à utiliser le service.
373. De plus, le Conseil estime que les Canadiens handicapés ont des besoins distincts et qu'une période d'essai les aiderait à mieux évaluer à quel point les services qu'ils choisissent répondent à leurs besoins, par exemple en matériel, que les contrats de service Internet comprennent généralement, mais qui ne sont pas normalement subventionnés. Le Conseil est d'avis que la valeur de pouvoir évaluer l'ampleur du

fonctionnement de l'appareil ou du matériel ou de leur accessibilité aux Canadiens handicapés est pertinente, que l'appareil ou le matériel soit subventionné ou non. Les arguments qui traitent de l'absence de subventions d'appareils importantes dans le marché des Services Internet en corrélation avec les frais de résiliation anticipée ou le fait que certains FSI donnent du temps aux clients pour essayer les appareils ne sont pas pertinents pour déterminer si une période d'essai est nécessaire pour les personnes ayant un handicap.

374. Le Conseil estime que la période d'essai pour les Canadiens handicapés devrait être de 30 jours, soit le double de la durée de la période d'essai standard. Cela est conforme à l'opinion de l'ASC et autres selon laquelle la période d'essai pour les Canadiens handicapés devrait être d'au moins 30 jours. Le Conseil estime également que des vidéos en ASL/LSQ expliquant les périodes d'essai permettraient aux Canadiens handicapés de mieux comprendre les périodes d'essai prolongées et de s'en prévaloir.
375. Le Conseil estime que la période d'essai devrait contenir des limites d'utilisation et de durée minimales standard pour tous les FSI afin que les clients sachent à quoi s'attendre. Étant donné que la période d'essai de 15 jours représente environ la moitié d'un mois, les limites d'utilisation minimales de la période d'essai devraient correspondre à au moins la moitié du montant des limites d'utilisation mensuelles offertes du forfait du client. Le Conseil estime que la période d'essai prolongée pour les Canadiens handicapés, qui est deux fois plus longue que la période d'essai standard, devrait également comporter le double des limites d'utilisation de la période d'essai standard, c'est-à-dire un mois complet d'utilisation. Le Conseil estime que les périodes et les limites d'utilisation sont favorables aux consommateurs et représentent des pratiques commerciales appropriées, puisqu'elles i) permettraient aux clients de tester leurs appareils et leurs services, et ii) en coordination avec les outils de surveillance des données également requis par le Code sur les services Internet, permettraient aux clients de comparer leur utilisation aux limites indiquées dans leur forfait.
376. Un autre objectif de la période d'essai est de permettre au client d'essayer le service sans avoir à payer des frais de résiliation anticipée importants. Si un client est insatisfait de l'offre de service, il n'est pas tenu de payer de tels frais, et il peut partir sans pénalité.
377. Les frais d'installation ont été inclus dans le projet de code parce que des recherches préliminaires ont indiqué que certains FSI, mais pas tous, imposent des frais d'installation d'une manière qui fonctionne comme des frais de résiliation anticipée. Toutefois, le Conseil estime que d'interdire aux FSI de recouvrer les frais d'installation même si un client annule son service pendant une période d'essai n'est pas justifié pour le moment.
378. Le Conseil est d'avis que les principes qui sous-tendent ses décisions relatives aux conditions d'utilisation dans le cadre de l'Examen du Code sur les services sans fil, qui n'exigent pas le retour des cadeaux avec achat, s'appliquent aux Services Internet.

Comme Eastlink l'a fait valoir, bon nombre des plus grands FSI utilisent des cadeaux avec achat pour encourager les clients à conclure des contrats à durée déterminée. Dans l'Examen du Code sur les services sans fil, le Conseil a indiqué que « pour exiger le retour de cadeaux lorsque des clients annulent leur entente durant la période d'essai ajouterait un obstacle au changement de fournisseur. Compte tenu [...] de l'intérêt qu'auraient les FSSF d'offrir un cadeau avec achat qui pourrait être utilisé immédiatement pour invalider la période d'essai, le risque associé à l'offre d'un cadeau ou d'un incitatif promotionnel durant la période d'essai devrait être assumé par les FSSF plutôt que par les consommateurs. Le Conseil fait remarquer que les FSSF peuvent attendre la fin de la période d'essai avant de donner un cadeau. »

379. En ce qui concerne la proposition d'appliquer des périodes d'essai aux contrats modifiés, le Conseil convient avec certaines parties que la faisabilité de cette proposition n'est pas claire. À cet égard, le dossier de la présente instance ne traite pas suffisamment de la nécessité de cette proposition, de la façon dont elle serait mise en œuvre par les FSI et des coûts connexes. Toutefois, le Conseil rappelle aux FSI que le Code les obligera, lorsqu'ils proposeront des modifications aux contrats existants, à indiquer aux clients s'ils peuvent ou non revenir à un forfait ou à des services précédents et, le cas échéant, selon quelles modalités.

380. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine ce qui suit :

- Lorsqu'un nouveau client conclut un contrat assujéti à des frais de résiliation anticipée, un FSI visé par le Code sur les services Internet doit lui offrir une période d'essai d'au moins 15 jours civils afin de lui permettre de déterminer si le service répond à ses besoins.
- Si le client s'auto-identifie comme une personne ayant un handicap, un FSI visé par le Code sur les services Internet doit offrir au client une période d'essai prolongée d'au moins 30 jours civils afin de lui permettre de déterminer si le service répond à ses besoins.
- La période d'essai doit commencer à la date à laquelle le service commence.
- Les limites d'utilisation durant une période d'essai standard doivent correspondre à la moitié de l'utilisation mensuelle permise précisée dans le contrat du client, que ce contrat permette l'utilisation mensuelle illimitée ou non. Dans le cas d'une personne ayant un handicap, les limites d'utilisation permises doivent correspondre à au moins le double des limites d'utilisation permises du FSI durant une période d'essai standard.
- Pendant la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité ou de frais de résiliation anticipée s'il a
 - utilisé moins de données que l'utilisation permise précisée au contrat;
 - et

- retourné tout équipement ou tout appareil offert par le FSI, dans un état presque neuf, y compris l'emballage original, s'il y a lieu.

Date de résiliation et remboursement des services non fournis des suites d'une résiliation

Positions des parties

381. Les parties ont généralement appuyé l'inclusion de dispositions dans le Code concernant les dates de résiliation et le remboursement des services non fournis.
382. RCCI a indiqué que l'inclusion de ces dispositions n'est pas nécessaire puisqu'elles sont déjà établies dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576, et dans la décision de télécom 2016-171.
383. La FADOQ et l'Union ont demandé au Conseil de préciser que les clients peuvent envoyer leur avis de résiliation par le moyen de leur choix, par exemple, par téléphone, courriel ou courrier. L'Union a fait remarquer que certains FSI considèrent uniquement la date à laquelle ils reçoivent une demande écrite comme la date officielle de résiliation.
384. La FADOQ a indiqué que les médias ont rapporté de nombreux cas de fournisseurs de services qui tentent d'empêcher les clients d'annuler leurs services. La FADOQ a fait valoir que la disposition relative à la date de résiliation devrait préciser clairement que les FSI doivent respecter la volonté des clients d'annuler leurs services.
385. La CPRST, Distributel et l'Union ont demandé au Conseil de préciser que la disposition relative à la date de résiliation permet à un client d'annuler son service à une date ultérieure.
386. Cogeco a indiqué que cette disposition devrait être clarifiée afin de préciser que les clients peuvent toujours être assujettis à des frais de résiliation anticipée.

Résultats de l'analyse du Conseil

387. L'inclusion de dispositions dans le Code sur les services Internet concernant les dates de résiliation et le remboursement des services non fournis après une résiliation permettrait aux clients d'être mieux informés de ces dispositions et d'aligner le Code sur les services Internet sur le Code sur les services sans fil.
388. Le Conseil estime qu'il serait dans l'intérêt des clients, des FSI et de la CPRST d'inclure les précisions demandées dans le Code, comme il est expliqué ci-dessous.
389. Le Conseil note que ces dispositions ne précisent pas les moyens par lesquels un FSI doit être avisé de la décision d'un client d'annuler ses services et que, pour cette raison, elles n'empêchent pas les clients d'utiliser les moyens de leur choix, comme le téléphone, le courriel ou le courrier, pour annuler leurs services.
390. En ce qui concerne le moment auquel la résiliation entre en vigueur, elle entre en vigueur à la réception de l'avis de résiliation. Toutefois, le Conseil précise que cela

n'empêche pas un client de choisir une date ultérieure d'entrée en vigueur de la résiliation lorsqu'il donne son avis, et que les FSI doivent respecter la volonté de leurs clients à cet égard.

391. De plus, selon le moment où un client annule son service, des frais de résiliation anticipée établis conformément au Code peuvent toujours s'appliquer.
392. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine : i) qu'un client peut résilier son contrat en tout temps en avisant son FSI, en utilisant le moyen de son choix, tel que par téléphone, par courriel ou par la poste, et que le FSI doit annuler le service le jour demandé par le client ou par une autre partie agissant au nom du client; et ii) les FSI visés par le Code sur les services Internet ne doivent pas facturer un service qui n'est pas fourni après son annulation, ou qui ne peut l'être.

Prolongation du contrat – Renouvellement automatique

Positions des parties

393. Cogeco a soutenu que les dispositions relatives à l'avis précédant la fin de l'engagement initial du contrat ne devraient pas être incluses dans le Code. Elle a fait valoir que la durée de certaines promotions est plus courte que la période de 90 jours proposée dans le projet de code, que le résumé des renseignements essentiels contient déjà ces renseignements et que l'avis désorienterait les clients, ajoutant d'autres avis et renseignements dont les clients doivent assurer le suivi. Eastlink a également soutenu que ces renseignements figurent déjà dans le résumé des renseignements essentiels.
394. Xplornet a fait valoir que l'avis ne devrait être exigé que si le contrat est renouvelé pour une nouvelle période d'engagement à long terme sans intervention du client ou si l'une des modalités principales est modifiée à la fin de la période d'engagement.
395. Le CORC a fait remarquer qu'un délai de 60 jours serait suffisant pour permettre à un client de prendre une décision éclairée. L'Union a fait valoir que le fait d'exiger qu'un avis soit envoyé au moins 90 jours avant le renouvellement pourrait être trop long et a proposé un délai de 60 à 90 jours avant le renouvellement.
396. L'Union a ajouté que les FSI devraient être tenus d'informer les clients de la façon dont ils peuvent changer de FSI au moment de l'envoi de l'avis.

Résultats de l'analyse du Conseil

397. La disposition proposée concernant le renouvellement automatique des contrats vise à faire en sorte que les modalités de renouvellement automatique des contrats soient claires et équitables pour les clients et communiquées en temps opportun.
398. De plus, un avis proactif et opportun serait utile pour informer les clients qui pourraient avoir oublié l'information contenue dans le résumé des renseignements essentiels, relative à la date exacte du renouvellement de leur contrat. Aucun élément

de preuve convaincant pour modifier la période de préavis de 90 jours n'a été versé au dossier.

399. Le Conseil estime que le renouvellement automatique des contrats, combiné à des frais de résiliation anticipée ou à l'obligation pour les clients de donner un long préavis avant d'annuler leur service, peut être utilisé comme un moyen de garder les clients effectivement enfermés dans des contrats à durée déterminée, même après l'expiration de la période initiale du contrat.
400. Permettre le renouvellement automatique de contrats, mais en le limitant de sorte que les contrats ne puissent être renouvelés que sur une base mensuelle, garantira que le service des clients ne sera pas interrompu, tout en réduisant les obstacles pour changer de FSI afin que les clients puissent tirer parti des offres concurrentielles.
401. En conséquence, le Conseil détermine que les FSI visés par le Code sur les services internet doivent aviser les clients qui ont un contrat à durée déterminée, au moins 90 jours civils avant la fin de leur période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non.
402. Le Conseil détermine également qu'au moment où un FSI visé par le Code sur les services Internet offre à un client une modification à son contrat, notamment une offre promotionnelle ou une mise à niveau d'équipement, le FSI doit expliquer clairement au client tout changement aux modalités en vigueur du contrat pouvant découler de l'acceptation par le client de la modification du contrat, y compris toute prolongation de la période d'engagement et toute incidence sur les avantages du groupement des services.
403. Enfin, le Conseil détermine que, pour s'assurer que les clients ne sont pas débranchés à la fin de la période d'engagement, les FSI visés par le Code sur les services Internet peuvent prolonger les contrats de mois en mois, avec les mêmes tarifs et les mêmes modalités.

Section H. Dépôts de garantie

Positions des parties

404. L'Union a soutenu qu'un dépôt de garantie devrait être limité à un montant équivalent à deux mois de frais de service.
405. Le CORC a soutenu que les dépôts de garantie inférieurs à un petit seuil ne devraient pas être tenus de porter intérêt en raison du fardeau imposé aux fournisseurs pour évaluer les intérêts applicables aux petits dépôts.

Résultats de l'analyse du Conseil

406. La disposition proposée vise à assurer que les clients et les FSI comprennent les circonstances dans lesquelles les FSI peuvent demander un dépôt de garantie. Le

Conseil est conscient que les enjeux liés aux dépôts de garantie touchent de façon disproportionnée les clients à faible revenu.

407. Toutefois, le dossier de la présente instance ne permet pas au Conseil de déterminer s'il devrait y avoir une limite sur le montant d'un dépôt de garantie et, le cas échéant, quelle devrait être cette limite.
408. Par conséquent, le Conseil estime que le texte proposé dans le projet de code demeure approprié dans la mesure où i) le projet de code contient des dispositions relatives à l'exigence d'un dépôt de garantie, ii) le dépôt est assujéti à un taux d'intérêt et iii) les FSI peuvent utiliser le dépôt pour recouvrer tout montant en souffrance et peuvent demander aux clients de reconstituer les dépôts après cette utilisation afin que les FSI puissent continuer de fournir le service.

Section I. Débranchement

Positions des parties

409. Bien que les parties aient généralement appuyé les dispositions relatives au débranchement proposées dans le projet de code, certaines parties ont proposé des changements.
410. Cogeco a soutenu qu'au lieu des dispositions proposées, le Conseil devrait utiliser les dispositions prévues pour les services de télévision dans le Code des FSTV. Ces dispositions exigent seulement que les FSI expliquent leur politique de débranchement dans leur entente écrite ou dans les documents connexes, par opposition aux exigences relatives au moment où le débranchement peut se produire, à l'avis avant le débranchement et à la contestation des frais de débranchement, comme le propose le projet de code.
411. En ce qui concerne le moment où le débranchement peut se produire, la CPRST a proposé que le Conseil inclue dans cette disposition qu'un FSI ne peut pas débrancher le service d'un client si ce dernier a payé un dépôt de garantie et que le dépôt de garantie couvre le montant en souffrance. La CPRST a soutenu qu'une telle exigence serait conforme à l'opinion exprimée par le Conseil dans le Code sur les services sans fil et protégerait les clients vulnérables, comme les clients qui doivent d'abord payer un dépôt de garantie et qui ont des difficultés à payer leurs factures.
412. La FADOQ et l'Union soutiennent que 50 \$ est un seuil trop bas pour le débranchement en cas de non-paiement étant donné que le client moyen, selon leurs recherches, dépense environ 49,50 \$ par mois pour le Service Internet. L'Union a fait valoir que le seuil devrait être porté à 100 \$ pour mieux tenir compte de deux mois de service. L'Union a ajouté que, compte tenu de l'importance du Service Internet, les deux conditions devraient être cumulatives, c'est-à-dire qu'un FSI ne devrait être en mesure de débrancher un client en cas de non-paiement que si le compte est en souffrance depuis plus de deux mois et que le montant dû est au moins de 100 \$.

413. TCI n'était pas d'accord avec la FADOQ et l'Union, indiquant que leurs motifs n'étaient pas convaincants.
414. Le CORC et Cogeco se sont opposés à l'exigence proposée selon laquelle le débranchement ne doit avoir lieu que les jours de semaine entre 8 h et 21 h ou les fins de semaine entre 9 h et 17 h. Le CORC a soutenu que le débranchement peut se faire à distance et ne nécessite généralement pas une visite chez le client. Le CORC a ajouté que le débranchement à tout moment de la journée ne causerait pas plus d'inconvénients à un client qu'un débranchement au cours des périodes proposées.
415. Xplornet a exprimé des préoccupations sur sa capacité à rebrancher les clients ruraux et éloignés débranchés par erreur en un seul jour ouvrable. Xplornet a fait valoir qu'il ne serait pas nécessairement possible de rétablir le service à un client rural ou éloigné en un jour ouvrable. La compagnie a suggéré de plutôt exiger que les FSI rebranchent les clients dès que possible après avoir été informé de l'erreur.

Résultats de l'analyse du Conseil

416. Le but des dispositions relatives au débranchement est de fournir des obligations claires sur quand et comment un FSI peut débrancher un service en raison du défaut de paiement d'un client.
417. L'inclusion de dispositions relatives au débranchement dans le Code permettrait d'harmoniser les exigences en matière d'avis de débranchement entre les services sans fil mobiles, Internet et téléphoniques de résidence énoncées dans le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et le Code concernant les politiques de débranchement et de dépôt. Cela garantirait que les clients qui ont acheté des offres de services groupés incluant des services sans fil, Internet et téléphoniques de résidence sont assujettis aux mêmes dispositions que celles visant tous les services de télécommunication compris dans leurs services groupés, y compris le même avis avant un débranchement.
418. Le Conseil note que la CPRST reçoit déjà des plaintes de clients concernant le débranchement des Services Internet. Le Conseil est d'accord avec la proposition de la CPRST et détermine que les clients ne devraient pas faire l'objet d'un débranchement pour défaut de paiement si leur dépôt de garantie couvre le montant en souffrance.
419. En ce qui concerne le mémoire de l'Union au sujet de l'importance du service Internet, le Conseil fait remarquer que dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, il a défini les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles comme des services de télécommunication de base. Le Conseil a également noté que les Canadiens auront de plus en plus besoin d'accéder aux services d'accès Internet à large bande pour participer avec succès à l'économie numérique et à la vie en société. Étant donné que les services Internet sont maintenant considérés comme des services de base, le Conseil détermine que les deux conditions de débranchement sont des obligations cumulatives, c'est-à-dire que les FSI visés par le Code sur les services Internet peuvent seulement débrancher le service lorsqu'un

montant est dû depuis plus de deux mois et lorsque le montant d'argent dû atteint un seuil particulier.

420. En ce qui concerne la proposition de la FADOQ et de l'Union d'augmenter le seuil monétaire de débranchement pour passer de 50 \$ à 100 \$, le Conseil note que le libellé du projet de code est fondé sur le Code sur les services sans fil, lui-même fondé sur le Code concernant les politiques de débranchement et de dépôt pour les services téléphoniques de résidence. Le Conseil estime qu'avant d'ajuster le seuil, il serait raisonnable d'évaluer si les autres modifications à cette disposition du Code sont suffisantes pour répondre à ces préoccupations. Par conséquent, le Conseil estime que ce changement n'est pas nécessaire.
421. En ce qui a trait à la proposition du CORC et de Cogeco de supprimer les restrictions quant au moment où les Services Internet peuvent être débranchés, l'objectif de l'imposition de ces restrictions est de fournir aux clients une occasion raisonnable de prendre des mesures pour prévenir le débranchement durant les heures de bureau. Il est généralement plus difficile de demander de l'aide rapidement pendant la nuit ou les congés. Étant donné que les Services Internet sont des services de télécommunication de base, il est important de s'assurer que les clients ont une occasion raisonnable d'éviter le débranchement une fois qu'ils ont été informés de la situation. De plus, le fait de limiter le débranchement aux heures de bureau permet d'atteindre l'objectif sous-jacent des politiques de débranchement, qui consiste à s'assurer que les clients paient les sommes dues à leurs fournisseurs de services en temps opportun. Par conséquent, le Conseil détermine que cette modification n'est pas appropriée.
422. En ce qui a trait à la préoccupation de Xplornet quant à sa capacité à respecter les dispositions concernant le rebranchement rapide pour les clients des régions rurales ou éloignées dont le service a été interrompu par erreur, le Conseil reconnaît que, dans certains cas, le rétablissement du service peut exiger qu'un technicien se rende dans un endroit éloigné et que, pour cette raison, le rebranchement en un seul jour ouvrable peut parfois être impossible dans ces circonstances. Toutefois, le service de ces clients devrait être rapidement rebranché. Une certaine souplesse devrait être accordée aux FSI en ce qui concerne les clients vivant dans des régions rurales ou éloignées.
423. Afin de tenir compte efficacement de cette souplesse, la CPRST aura besoin d'instructions claires sur la façon d'évaluer les plaintes à ce sujet pour déterminer la conformité au Code. Dans son *Rapport de surveillance des communications* de 2018, le Conseil a indiqué que « Les collectivités rurales comprennent les régions comptant moins de 1 000 habitants et une densité de population de 400 habitants ou moins par kilomètre carré. » Toutefois, le recours à cette définition, qui est fondée sur les données du recensement, peut s'avérer difficile sur le plan administratif pour la CPRST, selon la plainte.
424. Compte tenu de ce qui précède, et étant donné que l'objectif de la modification proposée par Xplornet est de tenir compte des défis distincts que pose le

rebranchement des services dans les régions rurales et éloignées, le Conseil détermine qu'il incombera au FSI en question de démontrer que la région où est fourni le service au client est rurale ou éloignée, conformément à sa définition dans le *Rapport de surveillance des communications*. Si le FSI ne parvient pas à démontrer que le service d'un client se trouve dans une région rurale ou éloignée, la CPRST devrait administrer la plainte comme si le service était fourni dans une région urbaine. Le Conseil conclut que cette approche est raisonnable et qu'elle établit un équilibre entre la souplesse demandée par les FSI fournissant des services aux clients des régions rurales et éloignées et le fardeau administratif imposé à la CPRST lorsqu'elle évalue les plaintes.

Administration et mise en application du Code

Positions des parties

425. Dans l'ensemble, les parties ont appuyé la mise en application conjointe du Code sur les services Internet par le Conseil et la CPRST, la CPRST étant responsable du suivi et de la résolution des plaintes déposées par les clients, et le Conseil étant responsable de s'assurer que les FSI sont en conformité. Elles ont fait remarquer que la CPRST administre déjà le Code sur les services sans fil et le Code des FSTV, et ont estimé qu'il s'agit de la manière la plus efficace d'aider les clients à régler les problèmes qui n'ont pas été résolus par leur FSI.
426. Certains clients ont indiqué qu'ils ont éprouvé des difficultés avec les processus de traitement des plaintes actuellement disponibles par l'entremise de leur FSI et qu'ils ne comprenaient pas comment acheminer une plainte à un échelon supérieur efficacement. Un Canadien a indiqué qu'il souhaiterait voir des vidéos en ASL/LSQ qui expliquent le processus de traitement des plaintes de la CPRST ou qui permettent d'obtenir des explications du personnel de la CPRST sur la façon dont les plaintes peuvent être déposées en langue des signes.
427. La CPRST a soutenu que pour faciliter l'administration du Code sur les services Internet, le Conseil devrait ajouter une nouvelle exigence qui oblige les FSI à conserver tous les éléments de preuve ou renseignements nécessaires pour réfuter une allégation de violation du Code sur les services Internet. La CPRST a fait remarquer que l'accès aux enregistrements et aux registres est souvent un élément essentiel de ses enquêtes parce qu'il permet de mieux comprendre l'écart entre les attentes du client et le service qu'il a reçu. La CPRST a indiqué que cela serait harmonisé avec le Code des FSTV.
428. La plupart des parties, à l'exception de RCCI, de Shaw et de Xplornet, ont convenu qu'il serait approprié que le Conseil exige que les FSI déposent des rapports de conformité auprès du Conseil sur la façon dont ils mettent en œuvre et respectent le Code sur les services Internet. RCCI s'est opposée aux exigences en matière de rapports, faisant remarquer qu'elle n'a pas encore été tenue de démontrer sa conformité avec le Code des FSTV. Shaw et Xplornet se sont opposées aux rapports annuels de conformité afin de minimiser le fardeau administratif, soutenant que la

certification écrite devrait être suffisante. Xplornet a soutenu que le Conseil devrait exiger ces rapports de conformité une seule fois et non chaque année, le cas échéant.

Résultats de l'analyse du Conseil

429. Les parties étaient généralement d'accord avec l'opinion préliminaire du Conseil selon laquelle la CPRST devrait administrer le Code sur les services Internet, puisque l'actuel modèle de règlement des plaintes et des différends par l'intermédiaire de la CPRST fonctionne bien et, malgré l'accroissement de sa charge de travail, elle a réussi à résoudre un pourcentage important des plaintes.
430. En ce qui concerne les problèmes systémiques ou graves, le mandat du Conseil lui permet de les résoudre et il a un certain nombre d'outils réglementaires à sa disposition pour assurer la conformité au Code sur les services Internet.
431. Afin de permettre à la CPRST d'évaluer pleinement les plaintes, le Conseil estime que les FSI devraient être tenus de conserver des renseignements pour démontrer leur conformité au Code sur les services Internet en fonction de chaque client. Par exemple, dans le cas des ententes verbales, qu'on retrouve fréquemment dans le marché des services Internet, l'enregistrement d'un appel peut être essentiel pour déterminer si une entente verbale correspond à l'entente écrite fournie à une date ultérieure. Les FSI devraient conserver ces renseignements conformément au Code de procédure de la CPRST durant le délai de validité d'une plainte.
432. Le Conseil estime que, outre les renseignements sur le règlement des différends qu'il pourrait recevoir de la CPRST, d'autres renseignements sont requis pour s'assurer qu'il peut faire appliquer le Code sur les services Internet. Tout comme avec le Code sur les services sans fil, le Conseil a également l'intention de surveiller la conformité des FSI pour s'assurer qu'ils mettent en œuvre les exigences du Code sur les services Internet. Pour cette raison, l'obligation relative aux rapports de conformité présentées dans l'avis s'inspire de l'obligation énoncée dans l'Examen du Code sur les services sans fil.
433. Lorsque le Conseil a créé le Code sur les services sans fil, il a exigé que les FSSF soumettent un rapport ponctuel après sa mise en œuvre pour lui permettre d'évaluer dans quelle mesure ce code avait été mis en œuvre de façon appropriée et à temps. Grâce à ce processus, le Conseil a été en mesure de cerner et de résoudre plusieurs situations de non-conformité potentielles. Le Conseil estime qu'il devrait exiger que les FSI visés par le Code sur les services Internet lui soumettent un tel rapport après la mise en œuvre.
434. Dans l'Examen du Code sur les services sans fil, le Conseil a conclu qu'il est approprié d'exiger que les FSSF rendent compte annuellement de leur conformité continue au Code sur les services sans fil. Ces rapports ont été utiles dans l'évaluation par le Conseil de la conformité continue, y compris dans la réaction aux nouveaux enjeux au fur et à mesure qu'ils surviennent.

435. Le Conseil estime qu'il serait approprié d'exiger que les FSI visés par le Code sur les services Internet soumettent des rapports annuels qui démontrent leur conformité continue avec le Code. Le Conseil a l'intention de poser une série de questions auxquelles il faudra répondre dans le rapport avant l'échéance.
436. Par conséquent, le Conseil demande par la présente que la CPRST administre le Code sur les services Internet. Cela comprend i) la résolution de toutes les plaintes liées au Code sur les services Internet, ii) la surveillance des tendances en matière de plaintes, et iii) la présentation de rapports sur les plaintes et les tendances dans son rapport annuel. Le Conseil appliquera le Code sur les services Internet en traitant les questions liées à la mise en œuvre tardive et à la non-conformité systémique. Si les FSI ou d'autres parties intéressées ne sont pas non plus certains de l'application ou de l'interprétation du Code sur les services Internet ou de la présente décision, ils peuvent demander l'avis du Conseil. Le Conseil se réserve également le droit de publier des lignes directrices d'application générale.
437. De plus, le Conseil **ordonne** par la présente aux FSI visés par le Code sur les services Internet de i) rendre compte annuellement au Conseil au plus tard le **31 août** pour démontrer qu'ils ont mis en œuvre le Code de manière efficace et à temps; ii) conserver de façon continue des statistiques du nombre de clients qui ont été informés de la CPRST sur le nombre total de clients qui déposent une plainte officielle, et iii) fournir ces statistiques au Conseil dans leurs rapports de conformité.

Mise en œuvre du Code

Positions des parties

Date de mise en œuvre unique ou mise en œuvre progressive

438. Toutes les parties ont appuyé l'entrée en vigueur du Code sur les services Internet à une seule date. Les parties ont estimé qu'une approche progressive à l'égard de certaines dispositions serait plus coûteuse, plus difficile à administrer et plus déroutante pour les clients.

Demandes de prolongation de dispositions spécifiques

439. En général, les parties ont convenu que si un FSI est en mesure de démontrer qu'il fait face à des obstacles uniques à un point tel qu'il serait techniquement impossible ou financièrement déraisonnable de mettre en œuvre une disposition précise du Code sur les services Internet, le FSI devrait être en mesure de présenter une demande en vertu de la partie 1, à la suite de la présente instance, pour demander une prolongation de la mise en œuvre de cette disposition. De nombreuses parties ont fait remarquer que cela serait conforme à l'approche adoptée par le Conseil à l'égard du Code sur les services sans fil.

Date de mise en œuvre

440. La CPRST a indiqué qu'il lui faut au moins quatre mois pour examiner le Code sur les services Internet définitif, passer en revue ses systèmes et former son personnel chargé du traitement des plaintes.
441. L'Union a affirmé que, compte tenu de la rapidité de la présente instance, elle s'attend à une date de mise en œuvre peu de temps après la publication de la décision du Conseil, au profit des clients. D'autres groupes de défense des consommateurs ont insisté sur l'importance d'une mise en œuvre en temps opportun pour s'assurer que les clients puissent bénéficier du Code sur les services Internet le plus rapidement possible.
442. Les FSI ont présenté divers échéanciers pour mettre en œuvre les différentes dispositions et options proposées, qui allaient de moins de deux mois à deux ans.
443. La CPRST a fait remarquer que le Code sur les services sans fil est entré en vigueur dans les six mois suivant la date de publication du Code, tandis que le Code des FSTV a été mis en œuvre au moyen du processus de renouvellement des licences sur une période de deux ans. Plusieurs FSI ont soutenu que le délai pour mettre en œuvre le Code sur les services Internet devrait être harmonisé avec celui du Code des FSTV plutôt que sur celui du Code sur les services sans fil. Certaines parties, dont Cogeco et Shaw, ont soutenu que le Code des FSTV était moins onéreux à mettre en œuvre que le Code sur les services sans fil puisqu'il comprend moins de dispositions, qui sont moins détaillées, pour répondre aux besoins uniques de chaque marché.
444. TCI a indiqué qu'il n'y a que deux dispositions dans le projet de code qui, selon elle, prendraient 18 mois à mettre en œuvre : les offres prévente et les avis d'utilisation excédentaire de données.
445. Le CORC a soutenu que si le Code devait s'appliquer aux petits FSI, il leur faudrait un minimum de 12 mois pour le mettre en œuvre en raison des contraintes de ressources et du manque d'expérience. Le CORC a fait valoir que l'on devrait s'attendre à ce que les grands FSI dotés d'installations mettent en œuvre le Code sur les services Internet dans un délai de six à neuf mois.
446. Cogeco, RCCI et Shaw ont soutenu que le Code sur les services Internet ne devrait pas entrer en vigueur avant que l'instance visant à harmoniser les codes existants ne soit terminée.

Résultats de l'analyse du Conseil

Date de mise en œuvre unique ou mise en œuvre progressive

447. Le Conseil estime que le Code sur les services Internet devrait être entièrement mis en œuvre à une seule date. Cette approche, qui est conforme à celle utilisée pour le Code sur les services sans fil et le Code des FSTV, est appuyée par toutes les parties et aidera à réduire les coûts de mise en œuvre et à fournir plus de clarté aux clients.

Demandes de prolongation de dispositions spécifiques

448. Le Conseil estime que si un FSI est en mesure de démontrer qu'il fait face à des obstacles uniques à un point tel qu'il serait techniquement impossible ou financièrement déraisonnable de mettre en œuvre une disposition précise du Code sur les services Internet, le FSI peut présenter une demande en vertu de la partie 1 pour demander une prolongation de la mise en œuvre de cette disposition. À cet égard, le FSI doit fournir des preuves détaillées et une justification pour démontrer que sa situation est unique et que le fardeau auquel il fait face est exceptionnel et déraisonnable. Cette approche est conforme à l'approche adoptée par le Conseil à l'égard du Code sur les services sans fil.

Date de mise en œuvre

449. Le Conseil estime que le Code sur les services Internet devrait être mis en œuvre dès que possible, dans la mesure du raisonnable, dans l'intérêt des clients.

450. Compte tenu de l'indication de la CPRST selon laquelle elle a besoin d'au moins quatre mois pour se préparer à administrer le Code, et que le Code ne pourra être efficace que lorsqu'il sera administré par la CPRST, quatre mois à compter de la date de publication est le délai le plus court pour que le Code puisse entrer en vigueur.

451. D'après le dossier de la présente instance, le Conseil estime que le Code sur les services Internet définitif, qui figure à l'annexe ci-dessous, devrait être moins onéreux, moins coûteux et moins long à mettre en œuvre pour les FSI que le projet de code, tout en conservant les avantages pour les clients. Alors que la plupart des FSI ont fait valoir qu'il leur faudrait plus de six mois pour mettre pleinement en œuvre le projet de code, y compris toutes les options, le projet de code aurait introduit des obligations plus lourdes qui n'ont pas été retenues par le Conseil. Plus précisément, le Code sur les services Internet définitif n'inclut pas bon nombre des enjeux ou des options que les FSI ont désigné comme étant les plus contraignantes à mettre en œuvre en termes de coûts et de temps, y compris l'application aux contrats existants, l'application aux petites entreprises, la fourniture d'un résumé des renseignements essentiels avant la vente et les dispositions relatives au dépassement des limites d'utilisation de données au-delà des avis. Les modifications apportées à la formule de calcul des frais de résiliation anticipée devraient également permettre de réduire le fardeau global que représente le respect du Code par les FSI.

452. En ce qui concerne les estimations de coûts, le Conseil a intentionnellement inclus des options plus ou moins onéreuses que toutes les parties pouvaient commenter dans le projet de Code afin d'avoir un dossier solide concernant les coûts potentiels des propositions. Le Conseil a tenu compte de la nécessité d'établir un équilibre entre la nécessité de protéger les clients et les contraintes financières et temporelles des FSI pour mettre en œuvre les dispositions du Code.

453. En outre, comme indiqué au paragraphe 448 de la présente décision, les FSI qui se heurtent à des obstacles particuliers à la mise en œuvre peuvent présenter une

demande en vertu de la partie 1 pour demander une prolongation de la mise en œuvre de cette disposition, accompagnée de preuves détaillées et justifiées.

454. Par conséquent, le Conseil ne voit aucune raison de s'écarter de l'approche adoptée relativement au Code sur les services sans fil, le code le plus récent axé sur les télécommunications, que les FSSF avaient six mois pour mettre en œuvre.

Conclusion

455. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que le Code sur les services Internet entrera en vigueur le **31 janvier 2020**

La sensibilisation au Code et aux droits

Positions des parties

456. Les parties ont généralement convenu que la promotion du Code sur les services Internet est importante et que le Conseil, la CPRST et les FSI partagent la responsabilité de le promouvoir par divers moyens.
457. Des groupes de défense des consommateurs, comme la FADOQ, ont fait valoir que les FSI devraient être tenus de promouvoir le Code sur les services Internet et les droits des clients, tout comme le Code sur les services sans fil. L'ASC et autres ont fait remarquer que le Code sur les services sans fil exige la création de vidéos en langage des signes pour fournir les renseignements contenus dans ce code et des explications sur les termes clés employés dans les contrats de services sans fil mobiles, et ont soutenu que le Code sur les services Internet devrait en faire autant.
458. La plupart des parties étaient d'avis que les FSI devraient informer leurs clients du Code sur les services Internet et de leurs droits connexes au moyen de sites Web, de factures, de contrats, de représentants du service à la clientèle et de campagnes publicitaires qui ont recours aux médias traditionnels et sociaux. Eastlink, Shaw et TCI ont fait valoir qu'ils offriraient à leurs représentants du service à la clientèle une formation relative au Code sur les services Internet.
459. En ce qui concerne la façon de promouvoir le Code et les droits connexes de manière accessible, un particulier canadien a soutenu que l'emploi de la terminologie interprétée en ASL et en LSQ permettrait d'améliorer la clarté du contrat. Un autre particulier a fait valoir qu'il serait utile que l'affichage numérique des modalités des contrats de Services Internet, comme les vidéos en ASL et en LSQ sur une tablette, soit disponible dans les points de vente des FSI.
460. Dans leur sondage, l'ASC et autres ont souligné des préoccupations, notamment le langage technique ou juridique utilisé dans les contrats de Services Internet, le manque de connaissance des outils de surveillance des données et du processus de traitement des plaintes, ainsi que les factures-surprises découlant de l'utilisation excédentaire des données. L'ASC et autres ont soutenu que les mesures de promotion devraient répondre à ces préoccupations.

Résultats de l'analyse du Conseil

461. Le Conseil estime qu'il est nécessaire de faire la promotion efficace du Code sur les services Internet pour i) veiller à ce que les clients et les FSI soient conscients de leurs droits et de leurs responsabilités, et ii) atteindre les objectifs du Code. Les clients doivent également connaître et comprendre leurs droits pour être en mesure de déposer des plaintes de manière efficace lorsqu'ils estiment que leur FSI ne respecte pas ses obligations en vertu du Code.
462. Le Conseil estime également que les FSI devraient être obligés de rendre accessibles les renseignements concernant le Code sur les services Internet sur leurs sites Web, dans les points de vente et dans les documents de facturation ou les annonces jointes aux factures. Cette exigence permettra aux clients d'avoir facilement accès à l'information sur leurs droits afin qu'ils puissent les exercer.
463. En outre, le Conseil est d'avis que les FSI doivent s'assurer que leurs représentants commerciaux connaissent les droits et les responsabilités des FSI et des clients aux termes du Code. Cette exigence permettra de s'assurer que ces droits et responsabilités sont communiqués aux clients. Le Conseil précise que la formation pour les représentants commerciaux doit porter sur les besoins en matière d'accessibilité et sur la meilleure façon dont les représentants peuvent répondre à ces besoins afin que les clients ayant un handicap puissent consulter les renseignements disponibles d'une manière accessible.
464. Selon le dossier de la présente instance, les clients handicapés éprouvent des difficultés semblables à celles qu'ils éprouvaient dans le contexte des services sans fil avant la mise en œuvre du Code sur les services sans fil, en ce qui a trait à l'obtention de renseignements accessibles sur la terminologie des contrats. Le Conseil fait remarquer que des renseignements clairs et accessibles sur les modalités des contrats de Services Internet sont nécessaires pour permettre aux Canadiens handicapés de faire des choix éclairés sur les offres et les contrats de services Internet.
465. Le Conseil estime que l'approche utilisée précédemment dans le cadre du Code sur les services sans fil pour créer des vidéos explicatives accessibles présente les avantages suivants : i) veiller à ce que les mêmes renseignements normalisés soient utilisés par tous les FSI et fournis aux clients; ii) utiliser efficacement les ressources en demandant aux grands FSI de collaborer à la mise sur pied d'une série de vidéos communes, plutôt que de demander à chaque FSI de produire ses propres vidéos; iii) exiger que les FSI collaborent avec des groupes représentant les intérêts des Canadiens handicapés afin de s'assurer que leurs besoins soient pris en compte adéquatement pendant le processus de production de vidéos.
466. Le Conseil estime qu'il convient d'exiger que les FSI produisent des vidéos en ASL et en LSQ dans le cadre de leur campagne de sensibilisation au Code sur les services Internet et que des mesures supplémentaires pour s'assurer que les clients ayant un handicap connaissent le Code contribueraient à la réalisation des objectifs du Code et des objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la Loi. Le Conseil reconnaît

également la nécessité d'envoyer des messages uniformes aux clients de tous les FSI et il détermine que les grands FSI dotés d'installations devraient collaborer pour créer et promouvoir des vidéos i) qui ne doivent pas servir de matériel de publicité pour un FSI en particulier; ii) en consultation avec la communauté des personnes sourdes, sourdes et aveugles ou malentendantes, dont les consultations doivent commencer au plus tard le **2 décembre 2019**; et iii) qui comprennent un sous-titrage.

467. En outre, le Conseil détermine que les vidéos devraient être disponibles sur les sites Web de chaque FSI et s'attend à ce qu'ils soient disponibles gratuitement à toute organisation qui en fait la demande, au plus tard le **31 janvier 2020**.

468. Compte tenu de ce qui précède, pour s'assurer que les clients et les FSI sont conscients de leurs droits et de leurs responsabilités, le Conseil **ordonne** aux FSI visés par le Code sur les services Internet de faire ce qui suit :

- s'assurer que leurs représentants des services à la clientèle : i) connaissent le Code; ii) sont en mesure de décrire efficacement les dispositions du Code; et iii) peuvent expliquer les recours des clients;
- fournir des liens bien en vue vers le Code sur leurs sites Web, y compris sur leur page d'accueil et toutes les pages où l'on décrit des plans et des forfaits de services Internet;
- afficher les renseignements sur le Code dans un format visuel dans leurs magasins et kiosques;
- ajouter un avis concernant le Code à leurs factures i) le mois suivant l'entrée en vigueur du Code, ii) de nouveau trois mois plus tard, et iii) semestriellement par la suite;
- aviser les clients de leur droit de recourir à la CPRST dès l'échec de résolution d'une plainte par un FSI au deuxième palier, et à chaque palier suivant par le FSI;
- produire des vidéos en ASL et en LSQ qui i) font connaître le Code et les droits connexes, ii) expliquent la terminologie couramment utilisée dans les contrats de Services Internet, iii) informent les clients des méthodes de gestion de la consommation de données et de la quantité typique de données nécessaires aux activités courantes sur Internet et iv) sont conformes aux dispositions énoncées aux articles 466 et 467 de la présente décision.

469. Le Conseil **ordonne** également aux FSI visés par le Code sur les services Internet, dans le cadre des rapports de conformité, de décrire la façon dont ils s'assurent que leurs représentants du service à la clientèle connaissent les droits et les responsabilités des FSI et des clients en vertu du Code, y compris ceux des Canadiens handicapés.

Examen et mesure du succès

Positions des parties

470. En général, les parties appuyaient la tenue d'un examen du Code sur les services Internet dans un délai de trois à cinq ans. La CPRST et le Bureau de la concurrence ont proposé que le Conseil examine le Code sur les services Internet en même temps que le Code sur les services sans fil et le Code des FSTV afin d'assurer l'uniformité des codes et de tirer le maximum des ressources de toutes les parties concernées.
471. Toutefois, Bell Canada a fait valoir que le Conseil peut donner des directives ou des précisions concernant le Code sur les services Internet en réponse aux demandes des FSI ou d'autres parties et que cela devrait atténuer la nécessité de procéder fréquemment à des examens exhaustifs du Code.
472. Vidéotron a proposé la recherche sur l'opinion publique comme outil de mesure de l'efficacité du Code. Bell Canada a indiqué que l'efficacité du Code devrait être évaluée chaque année, au moyen des rapports annuels de la CPRST, en fonction du nombre total i) de plaintes relatives aux services Internet et ii) des manquements au Code et de la nature de ces manquements.

Résultats de l'analyse du Conseil

473. Étant donné l'évolution rapide des services et des contrats de services Internet, le Code sur les services Internet doit évoluer au fil du temps pour demeurer efficace. De plus, il sera nécessaire d'examiner le Code sur les services Internet pour s'assurer qu'il demeure efficace quant à l'atteinte de ses objectifs à mesure que le marché des services Internet évolue. Le Conseil reconnaît toutefois que la participation à ses processus réglementaires exige des ressources importantes de la part de toutes les parties.
474. En plus des rapports de conformité des FSI, les plaintes adressées à la CPRST, ainsi que les plaintes et les demandes de renseignements des clients auprès des FSI aideront à déterminer dans quelle mesure les problèmes que le Code vise à régler sont traités.
475. Les rapports annuels de la CPRST donnent un aperçu général de la façon dont les plaintes concernant tous les FSI participants et les tendances clés relatives aux plaintes des clients changent au fil du temps. En outre, les données sur les plaintes des clients et les renseignements des FSI visés par le Code fourniraient des renseignements précieux sur les plaintes qui ne sont pas acheminées à la CPRST. À cette fin, les FSI visés par le Code sur les services Internet seront tenus de fournir ces données dans le cadre de leur rapport annuel de conformité.
476. Conformément à l'approche adoptée par le Conseil pour évaluer l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil et le Code des FSTV, la recherche sur l'opinion publique aiderait à démontrer l'ampleur et la portée des problèmes particuliers des clients. Ces recherches fourniraient également des renseignements sur la compréhension des clients à l'égard de leurs contrats de services Internet et de leurs

droits connexes, et elles permettraient de recueillir des données auprès des clients qui n'ont pas de plaintes à formuler.

477. Le Conseil estime qu'un examen officiel du Code sur les services Internet dans les trois ans suivant sa mise en œuvre donnera suffisamment de temps pour surveiller adéquatement la conformité, assurer son efficacité et corriger tout problème qui pourrait survenir pendant le processus de mise en œuvre. Trois ans suffiront au Conseil pour évaluer l'effet du Code sur les services Internet sur le marché tout en tenant compte de l'évolution continue du marché. Le Conseil a donc l'intention d'entamer un examen officiel du Code sur les services Internet dans les trois ans suivant son entrée en vigueur.
478. Le Conseil prend note du soutien des parties à la recherche sur l'opinion publique concernant le Code et des suggestions concernant d'autres méthodes d'évaluation et de suivi. Le Conseil compte surveiller l'efficacité du Code sur les services Internet à l'aide des outils les plus appropriés.

Conclusion

479. Le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes suivantes qui fournissent des services d'accès Internet fixes de détail aux particuliers, comme une condition de la prestation de ces services en vertu de l'article 24 de la *Loi*, de se conformer au Code sur les services Internet, tel qu'il est énoncé à l'annexe de la présente décision, conformément au calendrier de mise en œuvre établi ci-dessus, au plus tard le **31 janvier 2020** : Bell Canada (y compris Bell MTS, NorthernTel et Télébec), Cogeco, Eastlink, Norouestel, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI, Vidéotron et Xplornet.
480. Comme il est indiqué ci-dessus, le Conseil **ordonne** aux FSI visés par le Code sur les services Internet de :
- rendre compte annuellement au Conseil au plus tard le **31 août** pour démontrer qu'ils ont mis en œuvre le Code de manière efficace et à temps, et décrire la façon dont ils s'assurent que leurs représentants du service à la clientèle connaissent les droits et les responsabilités des FSI et des clients en vertu du Code, y compris ceux qui concernent précisément les Canadiens handicapés;
 - conserver de façon continue des statistiques sur le nombre de clients qui ont été informés de la CPRST sur le nombre total de clients qui déposent une plainte officielle et fournir ces statistiques au Conseil dans leurs rapports de conformité;
 - collaborer avec d'autres grands FSI dotés d'installations à la production de vidéos en ASL et en LSQ, comme il est indiqué ci-dessus;
 - promouvoir le Code comme il est indiqué ci-dessus.

481. Le Conseil **ordonne** également à Norouestel i) de modifier les modalités précisées dans ses tarifs (pour les services réglementés) afin de tenir compte des exigences énoncées dans la présente décision, y compris dans le Code sur les services Internet; et ii) de publier des pages de tarif modifiées au plus tard le **31 janvier 2020**.

Instructions de 2006

482. Selon les Instructions de 2006¹³ le Conseil se fie, entre autres, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*. Selon les Instructions de 2006 le Conseil est également tenu de réglementer, là où il est encore nécessaire de le faire, d'une manière qui gêne le moins possible le libre jeu du marché pour atteindre ces objectifs stratégiques.

483. Conformément au sous-alinéa 1a)(i) des Instructions de 2006, le Conseil estime que l'on ne peut se fier uniquement au libre jeu du marché pour s'assurer que les clients disposent des renseignements dont ils ont besoin afin de participer efficacement au marché des Services Internet.

484. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions de 2006, le Conseil estime que les exigences réglementaires énoncées dans le Code sur les services Internet sont efficaces et proportionnelles à leur but et ne font obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire. Le Conseil estime que l'élaboration d'un code de conduite pour les FSI est le moyen le plus efficace et le moins intrusif de veiller à ce que les clients comprennent leurs droits et leurs responsabilités en ce qui concerne les services d'accès Internet fixes de détail. Ces mesures réglementaires sont nécessaires parce que le libre jeu du marché à lui seul n'a pas fait en sorte que les clients bénéficient des protections connexes, ce qui favorisera leur participation de manière efficace au marché des Services Internet. Pour déterminer chaque exigence établie dans la présente décision, le Conseil a examiné le fardeau qui sera imposé aux FSI et les effets sur leurs modèles commerciaux. Ces entreprises conserveront une importante marge de manœuvre dans la structuration de leurs activités sur le marché des Services Internet concurrentiel afin d'obtenir, de conserver et de servir leurs clients.

485. Conformément au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions de 2006, voulant que des mesures réglementaires n'étant pas de nature économique soient mises en œuvre de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence, dans toute la mesure du possible, le Conseil estime que l'application du Code sur les services Internet est symétrique à tous les grands FSI dotés d'installations, peu importe la technologie qu'ils utilisent et le marché géographique dans lequel ils exercent leurs activités.

¹³ Comme il est mentionné ci-dessus, la présente décision n'est pas assujettie aux Instructions de 2019.

486. Le Conseil estime que les mesures de réglementation établies dans la présente décision et dans le Code contribuent à l'atteinte des objectifs de politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi*.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet*, Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422, 9 novembre 2018; modifiée par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422-1, 21 février 2019; et Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422-2, 18 mars 2019
- *TELUS Communications Inc. – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2016-171*, Décision de télécom CRTC 2018-194, 1^{er} juin 2018
- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, 17 janvier 2017; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11-1, 10 juillet 2017; et la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11-2, 17 juillet 2018
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 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
- *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 des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014
- *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013

- *Rapports de consensus du CDCI – Ébauche d'un code concernant les politiques de débranchement et de dépôt*, Décision de télécom CRTC 2011-702, 14 novembre 2011
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007
- *Abstention de la réglementation pour les services Internet de détail*, Ordonnance Télécom CRTC 99-592, 25 juin 1999

Annexe de la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269

Code sur les services Internet

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a créé le Code sur les services Internet (ou Code) afin que les clients de services d'accès Internet fixes de détail (services Internet) connaissent mieux leurs droits et leurs responsabilités associés à leurs contrats avec les fournisseurs de services Internet (fournisseurs de services).

Objectifs

Le Code sur les services Internet :

- i) aidera les particuliers à obtenir et à comprendre les renseignements contenus dans leurs contrats de services Internet;
- ii) au besoin, mettra en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services Internet;
- iii) contribuera à l'établissement d'un marché des services Internet dynamique;
- iv) favorisera l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux paragraphes 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*.

Application

Le Code s'applique aux grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations. Pour consulter la liste des fournisseurs de services visés par le Code, veuillez cliquer [ici](#).

Le Code s'applique à tous les services Internet fournis aux particuliers par les grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations dans toutes les provinces et tous les territoires, peu importe le statut ou les modèles d'affaires du fournisseur de services, que le service soit acheté séparément ou dans le cadre d'une offre de services groupés, et que le service soit acheté en personne, en ligne ou par téléphone. Tous les fournisseurs de services visés par le Code doivent s'y conformer.

Remarque : Le Code sur les services sans fil, tel qu'il est présenté dans la politique réglementaire de télécom 2017-200, s'applique aux services de données sans fil mobiles.

Définitions

Une liste de définitions des termes principaux est fournie à la fin du Code.

Date d'entrée en vigueur

Le Code sur les services Internet entrera en vigueur le **31 janvier 2020**.

Mise en œuvre du Code pour les nouveaux contrats et les contrats renouvelés, modifiés et existants

Le Code sur les services Internet s'appliquera intégralement aux nouveaux contrats et aux contrats renouvelés et modifiés. Il s'appliquera également aux contrats existants, à l'exception des dispositions B.1., B.2., B.5., C.1., F.2., G.1. et G.2.

Administration

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

Courrier : C.P. 56067 – Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1

Site Web : www.ccts-cprst.ca

Téléphone sans frais : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384

Courriel : response@ccts-cprst.ca

Télécopieur : 1-877-782-2924

Préambule

1. Interprétation

- i) Interprétation du Code :
 - a) si une partie du Code ou d'un contrat de services Internet est ambiguë, ou si la façon dont doivent s'appliquer les modalités du Code ou du contrat n'est pas évidente, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le client;
 - b) le fournisseur de services ne peut exiger, par contrat ou autrement, qu'un client renonce à un droit dans le Code afin de recevoir les services du fournisseur de services;
 - c) le Code et ses dispositions doivent être interprétés de façon téléologique, c'est-à-dire en fonction de leurs objectifs finaux.
- ii) La CPRST peut faire des interprétations du Code pour les fins de toute enquête. Les décisions rendues par la CPRST au sujet de plaintes spécifiques ne peuvent être portées en appel auprès du CRTC. Si, toutefois, les fournisseurs de services ou autres intéressés ont besoin de clarifications concernant l'application ou l'interprétation du Code sur les services Internet par la CPRST, ils peuvent demander conseil ou une interprétation au CRTC en déposant une demande en vertu de la partie 1. Le CRTC se réserve le droit de publier des lignes directrices d'application générale.

2. Conservation des éléments de preuve

- i). Le fournisseur de services doit conserver toute information nécessaire à la défense contre une allégation de violation au Code sur les services Internet.

A. Clarté**1. Communication claire**

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

2. Prix

- i) Le fournisseur de services doit s'assurer que les prix indiqués dans ses offres et ses contrats sont clairs, y compris les prix liés aux promotions, aux rabais, aux mesures incitatives, aux autres offres à durée limitée et aux offres de services groupés.
- ii) Le fournisseur de services doit indiquer si ces prix comprennent les taxes.

3. Services illimités

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

4. Services non sollicités

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

5. Clarté des offres

- i) Le fournisseur de services doit s'assurer que les offres sont communiquées clairement avant que le client n'y consente, y compris durant les appels téléphoniques et les ventes à domicile, ainsi que dans son matériel publicitaire.
- ii) L'offre du fournisseur de services doit comprendre toutes les modalités principales du contrat.

- iii) Le fournisseur de services doit conserver les renseignements démontrant que toutes les modalités principales du contrat ont été divulguées au moment de l'offre. Il doit fournir ces renseignements aux clients et à la CPRST, sur demande et sans frais.

B. Contrats et documents connexes

1. Fourniture du contrat

- i) Lorsque le contrat est conclu, le fournisseur de services doit fournir au client un contrat qui respecte toutes les conditions relatives à son contenu, telles qu'elles sont établies à la disposition B.5. Un document présentant les modalités de service suffit pour satisfaire à cette exigence uniquement s'il contient tous les renseignements requis par la disposition B.5.
- ii) Le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, une copie permanente du contrat et des documents connexes, selon le format choisi par le client (électronique ou papier), dans les circonstances suivantes :
 - a) Lorsque le contrat est conclu en personne, le fournisseur de services doit donner au client le contrat et les documents connexes dès que le client consent au contrat.
 - b) Lorsque le contrat n'est pas conclu en personne (c.-à-d. qu'il est conclu par téléphone, en ligne ou par une autre méthode à distance) :
 - 1. si le client choisit de recevoir les documents en format papier, le fournisseur de services doit les envoyer au client dans les 15 jours civils suivant l'acceptation du contrat par le client;
 - 2. si le client choisit de recevoir les documents en format électronique, le fournisseur de services doit les envoyer au client au plus tard un jour ouvrable suivant l'acceptation du contrat par le client.

2. Période de résiliation lorsque le contrat permanent diffère de l'entente du client

- i) Si le fournisseur de services ne présente pas le contrat au client dans le délai prescrit, ou si les modalités de la copie permanente du contrat sont contraires à celles que le client a acceptées, ce dernier peut, dans les 45 jours civils suivant le début du contrat, l'annuler sans payer de frais de résiliation anticipée ou toute autre pénalité.

3. Lorsque le client demande de recevoir une copie de son contrat :

- i) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie permanente du contrat et des documents connexes dans le format choisi par le client (électronique ou papier) comme suit :
 - 1. si le client demande de recevoir les documents en format papier, le fournisseur de services doit les envoyer au client dans les 15 jours civils suivant la demande;

2. si le client demande de recevoir les documents en format électronique, le fournisseur de services doit les envoyer au client au plus tard un jour ouvrable suivant la demande.

4. Formats accessibles

- i) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat et des documents connexes dans un format accessible à l'intention des personnes handicapées.

5. Contenu des contrats

- i) Les contrats doivent présenter clairement tous les renseignements suivants [soit les éléments a) à n)] :

Modalités principales du contrat

- a) les services visés par le contrat, tels que les données, que le client a acceptés lorsqu'il a signé le contrat et qu'il recevra pendant la durée du contrat, ainsi que les limites d'utilisation de ces services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires;
- b) le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat;
 1. si le contrat comprend un prix promotionnel ou un autre rabais à durée limitée,
 - (a) le montant des frais mensuels minimaux pour les services inclus dans le contrat durant et après toute période de promotion ou de rabais à durée limitée;
 - (b) le moment où la période de promotion ou de rabais à durée limitée prendra fin;
 2. si le service Internet acheté fait partie d'une offre de services groupés,
 - (a) le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat durant et après tout rajustement des prix lié à l'offre de services groupés;
 - (b) si le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat dépend d'une offre de services groupés et, le cas échéant, une description des autres services;
- c) la période d'engagement, y compris la date de la fin du contrat;
- d) s'il y a lieu :
 1. le total des frais d'installation et les modalités de leur paiement;

2. le prix de location ou d'achat de l'équipement non subventionné compris dans le contrat;
 3. le total des frais de résiliation anticipée;
 4. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois;
 5. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client; la date peut être présentée comme une limite maximale (c.-à-d. au plus tard le **date X**);
- e) si le contrat prévoit la fourniture d'un appareil subventionné,
1. le prix de détail de l'appareil, qui est le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services;
 2. le montant que le client a payé pour l'appareil.

Autres aspects du contrat

- f) une description de tous les documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable;
- g) une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément;
- h) la période d'essai pour le contrat et les modalités d'utilisation, y compris les limites connexes liées à la durée et au type d'utilisation;
- i) les services facultatifs choisis par le client au moment de conclure le contrat et leurs tarifs;
- j) une politique sur les interruptions de service et la façon dont les rabais seront appliqués;
- k) si le contrat sera prolongé automatiquement de mois en mois à la fin du contrat et, le cas échéant, à compter de quelle date;
- l) si la modification d'une modalité du contrat, y compris une modification apportée au contrat ou à l'offre promotionnelle,
 - aura une incidence sur le prix des services;
 - prolongera la période d'engagement du client; ou
 - modifiera tout autre aspect du contrat, y compris les modifications liées aux offres de services groupés;
- m) le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt;

n) comment les clients peuvent se renseigner sur :

1. les frais des services facultatifs, le cas échéant;
2. les tarifs pour les services payables à l'utilisation, y compris les frais d'utilisation excédentaire, le cas échéant;
3. la garantie offerte par le fabricant de l'équipement, le cas échéant;
4. les outils pour aider les clients à gérer leur facture, y compris les avis sur les limites d'utilisation de données et les outils de surveillance de l'utilisation;
5. comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;
6. comment porter plainte au sujet des services Internet, y compris comment communiquer avec la CPRST;
7. le Code sur les services Internet.

C. Résumé des renseignements essentiels

1. Généralités

- i) Le fournisseur de services doit fournir un résumé des renseignements essentiels au client lorsqu'il lui fournit une copie permanente du contrat. Ce document résume les éléments les plus importants du contrat pour le client.
- ii) Le résumé des renseignements essentiels peut être fourni comme un document indépendant du contrat écrit ou de façon bien visible dans les premières pages du contrat écrit. Dans tous les cas, les renseignements fournis dans ce résumé ne remplacent pas les obligations de fournir des renseignements identiques ou semblables dans le contrat écrit.
- iii) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contient tous les renseignements suivants :
 - a) une description complète de toutes les modalités principales du contrat;
 - b) les frais mensuels totaux, y compris les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat et, le cas échéant, tout rabais ou offre promotionnelle à durée limitée;
 - c) des renseignements sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires;
 - d) des renseignements au sujet de la période d'essai, y compris ce qui suit :
 1. la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai standard;

2. la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai prolongée pour les clients qui s'auto-identifient comme ayant un handicap;
- e) une description des limites imposées relativement aux services achetés sur une base illimitée;
- f) des renseignements sur la manière de porter plainte au sujet des services Internet du fournisseur de services, y compris comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services et la CPRST;
- iv) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :
 - a) reflète de manière fidèle le contenu du contrat écrit;
 - b) est clair, concis (pas plus de deux pages), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire.
- v) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du résumé des renseignements essentiels dans un format accessible à l'intention des personnes handicapées.

D. Modification du contrat et des documents connexes

1. Modification des modalités principales du contrat au cours de la période d'engagement

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

2. Modification des modalités principales du contrat après la période d'engagement

- i) Le fournisseur de services peut modifier une modalité principale du contrat s'il donne au titulaire du compte un avis d'au moins 60 jours civils avant d'apporter la modification. Cet avis doit décrire (a) la modification, (b) la date de son entrée en vigueur et (c) le droit

du client de recevoir un contrat à jour qui tient compte de cette modification, sur demande et sans frais.

3. Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes

- i) Si, au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services veut modifier d'autres modalités du contrat ou les documents connexes, il doit en aviser le titulaire du compte au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications.
- ii) L'avis doit expliquer la modification et préciser la date d'entrée en vigueur.

4. Renseignements qui doivent être divulgués au moment d'offrir des modifications aux contrats existants

- i) Lorsque le fournisseur de services offre au client une modification de son contrat existant, y compris une amélioration, un rabais ou une offre promotionnelle, il doit expliquer clairement au client :
 - a) en quoi le fait d'accepter la modification du contrat modifierait les modalités en vigueur du contrat, y compris toute modification du prix du service ou des services groupés connexes, ou de la période d'engagement;
 - b) si le client peut ou non retourner aux modalités en vigueur s'il n'est pas satisfait des modifications.

E. Gestion des factures

1. Avis – Limite d'utilisation

- i) Le fournisseur de services doit aviser le client au moins une fois lorsque ce dernier atteint 75 % de sa limite d'utilisation, et de nouveau lorsqu'il atteint 90 % de sa limite d'utilisation au cours d'un cycle de facturation mensuel.
- ii) Le fournisseur de services doit aviser le client lorsque ce dernier atteint 100 % de sa limite d'utilisation au cours d'un cycle de facturation mensuel.

2. Outils de surveillance de l'utilisation des données

- i) Si le fournisseur de services applique des frais d'utilisation excédentaire, le fournisseur doit fournir des outils, sans frais, qui permettent au client de surveiller et de gérer son utilisation de données et tous autres frais engagés au cours d'un cycle de facturation mensuel. Le fournisseur de services doit s'assurer que ces outils sont accessibles aux clients handicapés.
- ii) Le fournisseur de services doit offrir des renseignements en langage simple sur l'utilisation des données liée aux activités courantes en ligne. Ces renseignements doivent être clairs, exacts, accessibles et faciles à comprendre.

3. Avis – Frais d'utilisation excédentaire de données

- i) Le fournisseur de services doit aviser le client qui a engagé des frais d'utilisation excédentaire de données durant un cycle de facturation et lui dire où il peut trouver des renseignements sur i) les outils de gestion des comptes offerts par le fournisseur de services; ii) l'utilisation des données liée aux activités en ligne courantes; iii) les autres forfaits qui pourraient mieux répondre à ses besoins. Les clients peuvent choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis. Ces avis doivent être fournis au client pour chaque cycle de facturation au cours duquel il a engagé des frais d'utilisation excédentaire de données, sauf si le client choisit de ne pas recevoir de tels avis.

F. Questions liées à l'équipement

1. Appels de service, y compris le service à domicile pour l'installation ou les réparations

- i) Le fournisseur de services doit donner au client une période de temps pendant laquelle le service à domicile débutera.
- ii) Avant tout service à domicile, le fournisseur de services doit expliquer les frais possibles liés à un service à domicile, y compris les frais minimaux, le cas échéant.
- iii) Avant tout service à domicile, le fournisseur de services doit expliquer au client comment le fournisseur de services ou le client peut annuler un rendez-vous ou en fixer un autre et l'informer de tous les frais relatifs à ce changement.

2. Interruptions de service

- i) Le fournisseur de services doit expliquer dans ses contrats et les documents connexes sa politique entourant les interruptions de service et la façon dont les rabais seront appliqués.

G. Résiliation et prolongation du contrat

1. Frais de résiliation anticipée – Généralités

- i) Si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services ne doit pas facturer au client de frais ou de pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Ces frais devront être calculés de la manière suivante :
- ii) Lorsqu'un appareil subventionné est fourni dans le cadre du contrat,
 - a) pour les contrats à durée déterminée :
 - les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil;
 - les frais de résiliation anticipée doivent être réduits d'un montant égal chaque mois de manière à atteindre 0 \$ à la fin d'une période équivalente

au moins entre 24 mois et le nombre total de mois de la période d'engagement.

- b) pour les contrats à durée indéterminée :
 - les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention de l'appareil;
 - les frais de résiliation anticipée doivent être réduits d'un montant égal chaque mois pendant une période maximale de 24 mois, de manière à ce que ces frais soient réduits à 0 \$ à la fin de la période d'engagement.
- iii) Lorsqu'un appareil subventionné n'est pas fourni dans le cadre du contrat,
 - a) pour les contrats à durée déterminée : les frais de résiliation anticipée doivent être établis dans le contrat et ne peuvent être facturés que pendant le moins entre 24 mois et le nombre total de mois prévu par le contrat. Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à 0 \$ à la fin de cette période.
 - b) pour les contrats à durée indéterminée : le fournisseur de services ne doit pas facturer de frais de résiliation anticipée.
- iv) Au moment de calculer les frais de résiliation anticipée,
 - a) la valeur de la subvention de l'appareil est le prix de détail de l'appareil, moins le montant que le client a payé pour l'appareil au moment de conclure le contrat;
 - b) le prix de détail de l'appareil est le moins entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix de l'appareil lorsqu'il est acheté au fournisseur de services sans un contrat;
 - c) un mois partiellement écoulé au moment de la résiliation du service est considéré comme un mois complètement écoulé.

2. Période d'essai

- i) Lorsqu'un nouveau client conclut un contrat assujéti à des frais de résiliation anticipée, le fournisseur de services doit lui offrir une période d'essai d'au moins 15 jours civils afin de lui permettre de déterminer si le service répond à ses besoins.
- ii) Si le client s'auto-identifie comme une personne ayant un handicap, le fournisseur de services doit offrir au client une période d'essai prolongée d'au moins 30 jours civils afin de lui permettre de déterminer si le service répond à ses besoins.
- iii) La période d'essai doit commencer le jour du début du service.
- iv) Les limites d'utilisation durant une période d'essai standard doivent correspondre à la moitié de l'utilisation mensuelle permise précisée dans le contrat du client, que ce contrat permette l'utilisation mensuelle illimitée ou non. Dans le cas d'une personne ayant un handicap, les limites d'utilisation permises doivent correspondre à au moins le double des

limites d'utilisation permises du fournisseur de services durant une période d'essai standard.

- v) Pendant la période d'essai, le client peut résilier son contrat sans payer de pénalité ou de frais de résiliation anticipée s'il a
 - a) utilisé moins de données que l'utilisation permise; et
 - b) retourné tout équipement ou tout appareil offert par le fournisseur de services, dans un état presque neuf, y compris l'emballage original, s'il y a lieu.

3. Date de résiliation

- i) Le client peut résilier son contrat en tout temps en avisant son fournisseur de services.
- ii) Le fournisseur de services doit annuler le service le jour demandé par le client ou par une autre personne qui agit au nom du client.

4. Remboursement des services prépayés non fournis à la suite d'une résiliation

- i) Le fournisseur de services ne doit pas facturer un service qui n'est pas fourni après sa résiliation, ou qui ne peut l'être.
- ii) Tous les fournisseurs de services doivent effectuer des remboursements à l'égard des services Internet lorsque de tels services sont résiliés et que la totalité ou une partie des frais mensuels applicables sont facturés à l'avance. Les remboursements doivent être calculés au prorata en fonction du nombre de jours restants dans le dernier cycle mensuel de facturation après la résiliation du service.

5. Prolongation du contrat

- i) Pour s'assurer que le service du client n'est pas débranché à la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services peut prolonger un contrat de mois en mois, selon les mêmes tarifs et modalités.
- ii) Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, le fournisseur de services doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non. L'avis doit inclure ce qui suit :
 - a) la date d'expiration du contrat;
 - b) une déclaration informant le client qu'il peut, à compter de cette date, changer de forfait ou de fournisseur de services ou encore résilier son service sans encourir de pénalité;
 - c) de l'information expliquant :
 - 1. si le contrat est prolongé automatiquement de mois en mois, selon les mêmes tarifs et modalités;

2. si le contrat n'est pas prolongé automatiquement, les nouveaux frais mensuels minimaux proposés pour le service qui s'appliqueront dorénavant.

H. Dépôts de garantie

1. Demande, examen et retour d'un dépôt de garantie

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

I. Débranchement

1. Moment où le débranchement est possible

- i) Le fournisseur de services peut procéder au débranchement du service postpayé du client en raison d'un défaut de paiement seulement lorsque le client :
 - a) omet de payer un compte en souffrance, si le montant à payer dépasse 50 \$ et que le compte est en souffrance depuis plus de deux mois;
 - b) omet de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou une solution de rechange raisonnable à la demande du fournisseur de services; ou

- c) convient avec le fournisseur de services de souscrire à un programme de paiements différés et ne respecte pas les modalités de ce programme.
- ii) Le fournisseur de services ne peut débrancher le service d'un client pour défaut de paiement si le client a versé un dépôt de garantie qui couvre le montant en souffrance.
- iii) Sauf dans des circonstances exceptionnelles ou avec le consentement du client, le débranchement ne peut se faire que la semaine entre 8 h et 21 h ou la fin de semaine entre 9 h et 17 h, à moins que le jour de semaine ou de fin de semaine ne précède un jour férié, auquel cas le débranchement doit se faire avant midi. L'heure est déterminée en fonction du fuseau horaire où se situe l'adresse résidentielle précisée par le client.
- iv) Si le fournisseur de services débranche le service d'un client par erreur,
 - a) dans le cas où le client n'est pas dans une région rurale ou éloignée, il doit rétablir le service au plus tard un jour ouvrable après avoir été informé de l'erreur;
 - b) dans le cas où le client est dans une région rurale ou éloignée, il doit rétablir le service du client le plus tôt possible en l'avisant de la date du rebranchement;
 - c) il ne doit pas imposer de frais de rebranchement.

2. Avis de débranchement

- i) Avant de débrancher le service d'un client, le fournisseur de services doit donner un avis au client sauf si :
 - a) des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau;
 - b) le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise; ou
 - c) une limite préétablie de dépenses est atteinte, par exemple pour les clients participant à un programme de limitation des dépenses dans les cas où ils ont déjà été avisés de la limite.
- ii) Dans tous les autres cas, avant le débranchement, incluant le premier cas de suspension dans un cycle de débranchement, le fournisseur de services doit donner un avis raisonnable au client, au moins 14 jours civils avant le débranchement. L'avis doit préciser les renseignements suivants :
 - a) le motif de débranchement et le montant dû, le cas échéant;
 - b) la date prévue du débranchement;
 - c) la disponibilité d'un programme de paiements différés;
 - d) les frais de rebranchement du service, le cas échéant;

- e) les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui le client peut communiquer au sujet du débranchement.
- iii) Le fournisseur de services doit donner un deuxième avis au client pour l'informer, au moins 24 heures à l'avance, du débranchement de son service, sauf dans les cas suivants :
 - a) le fournisseur de services a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le client sans succès;
 - b) des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou
 - c) le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise.
- iv) Le fournisseur de services doit aviser le client au sujet des dispositions précises qui entraîneront une suspension ou un débranchement futur si le client n'effectue pas les paiements conformément aux modalités de son entente de promesse de payer.
- v) Si le client respecte les modalités de son entente de promesse de payer, le fournisseur de services doit traiter tout nouveau défaut de paiement par le client comme le début d'un nouveau cycle de débranchement.

3. Contestation des raisons du débranchement

- i) Le fournisseur de services ne doit pas débrancher le service du client si :
 - a) le jour du débranchement indiqué dans l'avis ou avant ce jour, le client informe le fournisseur de services qu'il conteste les raisons du débranchement;
 - b) le client paie la somme due de la partie non contestée des frais;
 - c) le fournisseur de services n'a pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

Définitions

Client

Un particulier qui s'abonne à des services Internet, y compris le titulaire du compte et l'utilisateur autorisé.

Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)

Une organisation indépendante qui travaille de concert avec les clients et les fournisseurs de services de communication visés pour résoudre les plaintes portant sur des services de communication. La CPRST i) traite et résout les plaintes des clients pour veiller à ce qu'elles soient traitées d'une manière conforme au Code sur les services Internet; ii) recueille des données au sujet des plaintes associées au Code sur les services Internet. Pour en apprendre davantage sur les données recueillies par la CPRST, veuillez consulter le site Web de la CPRST.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Un organisme public qui réglemente et supervise les systèmes canadiens de la radiodiffusion et des télécommunications pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale.

Contrat à durée déterminée

Un contrats d'une durée fixe (en général un ou deux ans).

Contrat à durée indéterminée

Un contrat sans durée fixe qui se renouvelle automatiquement chaque mois.

Contrats : nouveaux, modifiés, renouvelés, existants et écrits

Le contrat est l'entente liant un fournisseur de services et un client relativement à la fourniture de services Internet. Un nouveau contrat est un contrat qui a été conclu à la date d'entrée en vigueur du Code, ou après. Un contrat modifié est un contrat qui a été changé après la date d'entrée en vigueur du Code. Un contrat renouvelé est un contrat qui se renouvelle automatiquement selon les mêmes modalités à la fin de la période d'engagement. Un contrat existant est un contrat qui a été conclu avant la date d'entrée en vigueur du Code. Un contrat écrit est un document qui reflète le contenu du contrat.

Copie permanente

Une copie non modifiable (p. ex. sur papier ou en format PDF) du contrat, qui ne comprend pas d'hyperliens vers du contenu modifiable par le fournisseur de services, en date de sa conclusion ou de sa dernière modification.

Débranchement

La résiliation des services Internet par le fournisseur de services.

Documents connexes

Les documents cités dans un contrat qui ont une incidence sur l'utilisation du service du fournisseur de services par le client. Cela comprend, entre autres, les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable (ou acceptable).

Entente de promesse de payer

Une entente qui établit la fréquence des paiements pour les montants dus par un client dont la situation financière ne lui permet pas de respecter les échéances de paiement prévues sur sa facture.

Équipement

Un appareil ou un ensemble d'appareils qui sont nécessaires pour recevoir un service offert par le fournisseur de services ou pour optimiser la réception d'un service, par exemple un modem ou un routeur.

Formats accessibles

Les formats accessibles sont une solution de rechange à l'imprimé standard, de sorte que le document est accessible aux Canadiens handicapés en fonction de leurs besoins individuels. Ils comprennent, sans toutefois s'y limiter, le braille, le simple texte et les gros caractères.

Fournisseur de services

Un fournisseur de services d'accès Internet fixes de détail.

Frais d'utilisation excédentaire

Des frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service.

Frais de résiliation anticipée

Les frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement initiale.

Frais mensuels minimaux

Le montant minimal que le client doit payer chaque mois pour les services Internet, ce qui ne comprend pas les services facultatifs, les frais supplémentaires ou les frais d'utilisation excédentaire. Des taxes, précisées dans le contrat, peuvent s'ajouter à ces frais.

Langage simple

La communication en langage simple est claire et facile à comprendre pour le public, y compris pour les clients les plus vulnérables et inexpérimentés.

Modalités principales du contrat

Les éléments du contrat que le client a acceptés au moment de conclure le contrat et qu'il recevra pendant la durée du contrat, et que le fournisseur de services ne peut modifier sans le consentement explicite du client. Les modalités sont énumérées à la disposition B.5. du Code.

Offre de services groupés

Une offre de multiples services de communication à un client pour l'inciter, financièrement ou autrement, à s'abonner à plus d'un service de communication. Dans de nombreux cas, la modification ou le retrait d'un des services sous-jacents peut avoir une incidence sur le prix ou sur les caractéristiques des services restants.

Offres promotionnelles, rabais, mesures incitatives et autres offres à durée limitée

Diverses mesures incitatives que les fournisseurs de services utilisent pour rendre leurs offres plus attrayantes pour les clients, financièrement ou autrement. Ces mesures incitatives peuvent n'être offertes que pour une durée limitée ou peuvent être assorties de conditions.

Période d'engagement

La durée du contrat. Pour un contrat à durée déterminée, la période d'engagement est la durée complète du contrat. Pour un contrat à durée indéterminée, la période d'engagement est le mois ou le cycle de facturation en cours.

Politique d'utilisation équitable (ou acceptable)

La politique qui définit l'utilisation inacceptable des services Internet du fournisseur de services et les conséquences d'une utilisation inacceptable (p. ex. l'utilisation de services pour se livrer à une activité criminelle). Toute violation d'une politique d'utilisation équitable (ou acceptable) peut entraîner i) le débranchement ou la suspension des services ou ii) la modification des services offerts au client.

Politique sur la protection des renseignements personnels

La politique qui explique comment le fournisseur de services traite les renseignements personnels des clients.

Services de données sans fil mobiles

Ces services comprennent, sans s'y limiter, les forfaits de données pour les téléphones intelligents et les tablettes ainsi que les forfaits de services Internet mobiles utilisés avec des concentrateurs Internet, des clés Internet, des appareils MiFi ou des dispositifs similaires. Le Code sur les services sans fil s'applique aux contrats de services de données sans fil mobiles.

Services facultatifs

Des services qu'un client peut ajouter à son forfait de services Internet, habituellement moyennant des frais supplémentaires. Ces services peuvent inclure les services supplémentaires de données, les services de sécurité, les services de contrôle parental et les garanties prolongées.

Services illimités

Des services (p. ex. données illimitées) pouvant être utilisés de manière illimitée pour un prix fixe.

Services Internet

Tous les services d'accès Internet fixes de détail, y compris les services de câblodistribution, de fibre optique, de ligne d'abonné numérique (LAN), sans fil fixes et par satellite. Les services d'accès Internet fixes ne comprennent pas les services de données sans fil mobiles.

Suspension (du service d'un client)

L'arrêt temporaire du service Internet, qui peut être causé par un défaut de paiement ou par l'atteinte d'une limite fixée de dépenses ou d'utilisation. Le compte et le contrat du client demeurent en vigueur pendant la suspension du service.

Titulaire du compte

La personne responsable du paiement en vertu du contrat.

Utilisateur autorisé

Un utilisateur qui a été autorisé par le titulaire du compte à accepter des frais supplémentaires au compte ou à modifier les modalités principales du contrat.