



## Décision de télécom CRTC 2020-91

Version PDF

Ottawa, le 11 mars 2020

*Dossier public : 8620-P8-201800756*

### **Code sur les services sans fil – Demande du Centre pour la défense de l'intérêt public et de la Fédération nationale des retraités en vue d'obtenir des précisions sur les règles relatives aux soldes prépayés et de les faire appliquer**

*Afin de protéger les intérêts des consommateurs, le Conseil estime que les fournisseurs de services sans fil (FSSF) devraient s'assurer que quelconques soldes des comptes de services sans fil prépayés accumulés avant l'entrée en vigueur d'une politique sur la limite des soldes soient mis à la disposition des clients pour qu'ils les utilisent de manière appropriée. Dans le cas présent, le Conseil estime que RCCI a offert aux clients des options suffisantes pour utiliser leurs soldes excédentaires.*

*En ce qui concerne les clients avec qui RCCI n'est pas en mesure de communiquer ou de parvenir à un accord sur la manière d'utiliser leurs soldes excédentaires avant l'entrée en vigueur de la politique sur la limite des soldes de la compagnie, le Conseil s'attend à ce que RCCI envisage de les abonner automatiquement à une option qui permet de réduire leurs soldes au fil du temps, sans engager de frais supplémentaires. À cet égard, le Conseil **ordonne** à RCCI de lui faire rapport, d'ici le **11 mai 2020**, concernant les options qu'elle mettra en place pour ces clients. Le Conseil examinera également la mise en œuvre de la politique sur la limite des soldes de RCCI dans le cadre du prochain rapport de conformité de RCCI au Code sur les services sans fil, qui doit être présenté le 31 mars 2020.*

*Par ailleurs, les FSSF devraient informer les clients avant d'apporter des modifications aux modalités de leurs services prépayés. RCCI a répondu à cette attente en informant les clients plus d'un an avant l'entrée en vigueur de sa politique sur la limite des soldes. Les autres FSSF qui pourraient apporter des modifications aux politiques sur la limite des soldes ou à toute autre modalité de leurs services prépayés devraient également donner un préavis aux clients.*

*Le Conseil estime que i) les modifications apportées par RCCI à sa politique sur la limite des soldes ne sont pas interdites par la règle J.1. du Code sur les services sans fil, et ii) la règle J.1. n'oblige pas les FSSF à reporter indéfiniment les soldes prépayés.*

*Par conséquent, le Conseil **refuse** une demande du Centre pour la défense de l'intérêt public et de la Fédération nationale des retraités, dans laquelle ils affirment que la politique sur la limite des soldes de RCCI pour les services sans fil prépayés enfreint le Code sur les services sans fil.*

## Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique initiale relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a mis en place le Code sur les services sans fil (Code) afin i) de permettre aux particuliers et aux petites entreprises d'obtenir plus facilement des renseignements sur leurs contrats avec les fournisseurs de services sans fil (FSSF) et sur leurs droits et obligations connexes; ii) d'établir des normes relatives à la conduite de l'industrie; et iii) de favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique. Par la suite, le Conseil a examiné le Code, ce qui a donné lieu à des changements énoncés dans la politique réglementaire de télécom 2017-200 (la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil). Le Code sur les services sans fil révisé s'applique à tous les contrats depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2017<sup>1</sup>.
2. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a établi le cadre suivant pour l'interprétation du Code, qui a été maintenu dans la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil :

379. [...] si un FSSF ou un autre intéressé n'est pas certain de l'application ou de l'interprétation du Code sur les services sans fil ou de la présente décision, il peut demander des directives ou une interprétation du Conseil. Le Conseil se réserve le droit de publier des lignes directrices d'application générale.

3. Les services sans fil de détail sont accessibles en fonction d'un service prépayé et postpayé. Le Code définit les services prépayés comme suit : « Services sans fil achetés avant d'être utilisés seulement, par exemple cartes prépayées et services payables à l'utilisation. »<sup>2</sup> Les clients n'engagent pas de frais excédentaires lorsqu'ils utilisent des services prépayés, et ils risquent beaucoup moins de recevoir une facture-surprise que lorsqu'ils utilisent des services postpayés.
4. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil estimait que les éléments de preuve au dossier de l'instance ne permettaient pas de justifier les demandes de report indéfini des soldes prépayés par les FSSF. Plus précisément, il a fait remarquer que les services prépayés donnent accès au réseau du FSSF pendant une période déterminée, avec des limites d'utilisation précises.

---

<sup>1</sup> Dans la présente décision, sauf indication contraire, lorsqu'il se rapporte au Code, le Conseil fait référence à la version reflétant les changements apportés à la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil.

<sup>2</sup> En revanche, le Code définit les services postpayés comme suit : « Services sans fil qui peuvent être facturés en tout ou en partie après l'utilisation, par exemple au moyen d'une facture mensuelle, et qui peuvent faire l'objet de frais d'utilisation excédentaire. Pour une plus grande clarté, tout forfait payable à l'avance où le fournisseur de services peut facturer le client pour une partie ou la totalité des frais après l'utilisation des services ou pour lequel le client peut engager des frais d'utilisation excédentaire au-delà du solde prépayé doit être considéré comme un forfait de services postpayés aux fins du Code. »

5. La règle J.1. du Code énonce les règles relatives aux soldes des comptes de services prépayés des FSSF (soldes prépayés) et stipule ce qui suit :

i) À la fin de période d'engagement<sup>[3]</sup> d'un client de services prépayés, le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, au moins sept jours civils pour regarnir son compte afin de maintenir son compte et de conserver son solde prépayé.

ii) Cette règle s'applique sans égard au fait que la période d'engagement du client de services prépayés soit établie au moyen d'une carte prépayée activée ou autrement, en payant un montant au solde prépayé.

## **Demande**

6. Le Conseil a reçu une demande, datée du 5 février 2018, du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) et de la Fédération nationale des retraités (FNR) [collectivement CDIP-FNR], dans laquelle ils lui demandaient de préciser et d'appliquer le Code en ce qui concerne la conservation des soldes prépayés pour les clients du service sans fil de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI). Plus précisément, CDIP-FNR ont demandé au Conseil de préciser que la règle J.1. du Code exige des FSSF qu'ils conservent indéfiniment le solde des clients tant que ceux-ci continuent à regarnir leur compte. CDIP-FNR ont demandé au Conseil, à la suite de cette clarification, de faire appliquer cette règle à l'aide d'une déclaration (pour les FSSF en général) et d'une ordonnance (pour RCCI). CDIP-FNR ont fait valoir qu'ils ne cherchaient pas à modifier le libellé du Code.

7. CDIP-FNR ont noté que RCCI avait avisé ses clients de services sans fil prépayés d'un changement proposé qui limiterait leurs soldes prépayés pouvant être reportés lors de l'ajout d'argent à leurs comptes jusqu'à un montant maximal de 150 \$ en date du 31 décembre 2018 (politique sur la limite des soldes).

8. CDIP-FNR ont fait valoir que la règle J.1. du Code oblige les FSSF à conserver tout solde existant dans le compte prépayé d'un client, pourvu que celui-ci regarnisse son compte dans les sept jours suivant l'expiration de sa période d'engagement. L'expiration des soldes équivaldrait autrement à une saisie des soldes.

9. CDIP-FNR ont fait valoir que la politique de RCCI sur la limite des soldes enfreint le Code pour les raisons suivantes :

- La seule circonstance dans laquelle le Code permet à un FSSF de faire expirer le solde d'un client est si ce dernier n'a pas regarni son compte dans les sept jours civils suivant l'expiration de la période d'engagement.

---

<sup>3</sup> Le Code définit le terme « période d'engagement » comme suit : « 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. »

- La limite proposée pour les soldes prépayés n'est pas autorisée dans le cadre des modalités de service applicables de RCCI. Par conséquent, la saisie proposée des soldes excédant 150 \$ (ci-après, les soldes excédentaires) n'est pas divulguée aux clients et il n'y a aucune disposition contractuelle autorisant la saisie de ces soldes.

10. CDIP-FNR ont donc demandé au Conseil i) de préciser que les FSSF doivent conserver tout solde existant dans le compte de service prépayé d'un client tant que ce dernier regarnisse son compte dans les sept jours suivant l'échéance de la période d'engagement du client, et ii) d'ordonner à RCCI de conserver tout solde existant dans le compte de service prépayé d'un client tant que ce dernier regarnisse son compte dans les sept jours suivant l'échéance de la période d'engagement du client.
11. CDIP-FNR ont fait remarquer que le Conseil a déjà refusé les contestations de la FNR concernant la politique sur les soldes importants des comptes prépayés de TELUS Communications Inc. (TCI). CDIP-FNR ont indiqué qu'aux termes de cette politique, le plus petit plan mensuel prépayé de téléphonie et de messagerie est automatiquement acheté pour un client dès que son solde dépasse 300 \$. Contrairement à la politique de RCCI, la politique de TCI est incluse dans ses modalités de service et elle permet d'appliquer les soldes des clients à l'achat de quelque chose de valeur réelle. Dans ce contexte, TCI applique les soldes des clients à un achat plutôt que de les laisser expirer.
12. Le Conseil a reçu des interventions de la part de Bell Canada, du Consortium des opérateurs de réseaux canadiens inc. (CORC), de RCCI, de TCI, de l'Union des consommateurs (Union), et d'un individu concernant la demande de CDIP-FNR.

## Questions

13. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
  - La règle J.1. du Code interdit-elle de limiter les soldes des comptes prépayés?
  - Est-il interdit à RCCI de modifier les modalités de ses services prépayés pour fixer une limite du report des soldes prépayés?
  - Les intérêts des consommateurs touchés sont-ils protégés dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de RCCI sur la limite des soldes?
14. La présente décision n'est pas assujettie aux Instructions émises en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (Loi) et en vigueur depuis le 17 juin 2019 (Instructions de 2019)<sup>4</sup>, puisque le dossier de la présente instance a été clos avant son entrée en vigueur et l'avait été pendant moins d'un an avant cette date.

---

<sup>4</sup> 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*, DORS/2019-227, 17 juin 2019.

## **La règle J.1. du Code interdit-elle de limiter les soldes des comptes prépayés?**

### **Positions des parties**

15. Bell Canada et TCI se sont opposées aux arguments de CDIP-FNR. Le CORC, l'Union et l'intervenant individuel ont soutenu les arguments de CDIP-FNR.
16. Le CORC était d'accord avec l'interprétation de CDIP-FNR du paragraphe J.1.(i) du Code et il a indiqué que ce paragraphe est clair. Il a également convenu que le projet de RCCI de mettre fin aux soldes prépayés de plus de 150 \$ enfreindrait le Code.
17. L'Union a fait valoir qu'elle est consciente du fait que dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a refusé d'interdire l'expiration des soldes prépayés, même si de nombreux intervenants, dont l'Union, ont demandé une telle interdiction. Quoiqu'il en soit, elle a précisé que la section J du Code permet aux consommateurs de conserver leurs soldes prépayés, même après la date d'échéance de la période d'engagement, et que la perte automatique du solde devrait être considérée comme disproportionnée.
18. RCCI a fait valoir que CDIP-FNR avaient mal interprété la règle J.1. du Code. En effet, la règle prévoit un délai de grâce avant l'échéance des services prépayés, mais n'impose pas la conservation des soldes indéfiniment. En adoptant la règle J.1., le Conseil a convenu avec les FSSF qu'un délai de prescription de l'accès au réseau d'un client est nécessaire et, par conséquent, que les dates d'échéance sont acceptables. Par ailleurs, dans la décision 2015-211 (décision relative aux soldes importants de comptes prépayés), le Conseil a conclu que les FSSF ne sont pas tenus de reporter indéfiniment les soldes de comptes prépayés.
19. Bell Canada et TCI ont fait valoir que le Conseil devrait refuser la demande de CDIP-FNR, car les demandeurs avaient mal interprété le Code. Bell Canada a indiqué que l'objectif du Conseil dans le Code n'était pas d'exiger le report indéfini des soldes de comptes prépayés.
20. TCI a indiqué qu'à l'heure actuelle, il n'existe aucun fondement pour que le Conseil rende les ordonnances demandées par CDIP-FNR, étant donné le manque de preuves dans la demande, son caractère prématuré et le fait que la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision Inc. (CPRST) est l'organe approprié pour la résolution de toute plainte des consommateurs relative aux services sans fil. TCI a ajouté que la demande porte sur un résultat qui est susceptible de ne jamais se produire, que le Conseil intervienne ou non.

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

21. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a indiqué ce qui suit en ce qui concerne les modifications des modalités relatives aux services prépayés, y compris les soldes prépayés :

87. Le Conseil fait remarquer que dans le cas d'un contrat de services prépayés, le client accepte les principales modalités du contrat chaque fois qu'il réactive son service ou ajoute des minutes. Ainsi, il n'est pas nécessaire d'interdire la modification des principales modalités de contrats de ce type. Le Conseil s'attend à ce que les FSSF, qui offrent des services sans fil prépayés, annoncent de façon claire toute modification à leurs services.

22. Dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a également conclu ce qui suit en ce qui a trait aux services prépayés :

347. Le Conseil estime que les principales demandes des consommateurs portant sur les cartes prépayées concernent les points suivants : (i) les FSSF doivent reporter indéfiniment les soldes de leur compte (qui peuvent être exprimés en nombre de minutes, en nombre de messages textes ou selon d'autres données d'utilisation) s'ils ne sont pas utilisés; (ii) les consommateurs doivent disposer d'un peu plus de temps pour regarnir leur compte.

348. Le Conseil estime que les FSSF doivent garder ouverts les comptes des cartes prépayées des clients pendant sept jours suivant la date d'expiration d'une carte prépayée activée pour donner aux clients davantage de temps pour regarnir leur compte. Le Conseil estime qu'une telle exigence (i) n'imposerait pas un fardeau important aux FSSF; (ii) améliorerait la clarté relativement aux factures prépayées et aux politiques sur les services prépayés; (iii) équilibrerait les intérêts des consommateurs par rapport aux réalités du marché actuel; (iv) augmenterait la souplesse pour les utilisateurs fréquents de services prépayés.

349. Le Conseil estime que les éléments de preuve contenus dans le dossier de l'instance ne justifient pas la demande des consommateurs selon laquelle les FSSF doivent reporter indéfiniment leurs minutes prépayées non utilisées. À cet égard, le Conseil fait remarquer que les services sans fil, y compris les services de cartes prépayées, donnent un accès au réseau, assorti de restrictions particulières quant à l'utilisation, propre à chaque aspect du service, pour une période donnée. Le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié d'exiger que les services soient fournis au-delà des limites énoncées dans l'entente de prestation de services.

23. Dans la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil, le Conseil a indiqué ce qui suit en ce qui concerne les soldes des comptes prépayés :

362. Dans la décision de télécom 2014-101, le Conseil a rejeté les arguments selon lesquels la section J du Code devrait être modifiée, notamment en traitant ces cartes [prépayées] d'une façon similaire aux

cartes-cadeaux des détaillants ou parce que l'expiration équivaut à la saisie des soldes prépayés. Ce rejet cadre avec la définition des cartes prépayées comme fournissant un accès au réseau.

363. Les éléments de preuve versés au dossier de la présente instance n'établissent pas que les circonstances ont suffisamment changé pour justifier l'adoption d'une nouvelle approche qui serait considérablement différente.

365. Initialement, la section J du Code visait uniquement les cartes prépayées. Toutefois, l'application additionnelle de la section J à tous les soldes prépayés cadrerait avec les définitions modifiées du Code des services prépayés et postpayés [...] et avec l'ensemble du Code. Si cela n'est pas fait, les clients ayant des forfaits fortement similaires pourraient se retrouver avec différents types de protection.

366. Le Conseil détermine donc qu'il est approprié de **modifier** le Code afin d'exiger que les FSSF gardent ouverts les comptes des clients de tous les services prépayés, pendant au moins sept jours civils après la fin de la période d'engagement actuelle du client, peu importe que la période d'engagement soit établie par une carte prépayée activée ou autrement en contribuant à un solde prépayé, et ce, sans frais.

24. Le Conseil fait remarquer que le Code, y compris la règle J.1., n'indique rien quant à la question de savoir si les FSSF peuvent établir une politique établissant une limite maximale des soldes prépayés pouvant être reportés.
25. L'objectif du Conseil en adoptant la règle J.1. était plutôt d'établir clairement un délai de grâce pour que les consommateurs puissent regarnir leurs comptes prépayés et garder leur compte prépayé actif, conformément à ses conclusions énoncées aux paragraphes 347 à 349 de la politique initiale relative au Code sur les services sans fil cités ci-dessus.
26. En ce qui concerne la demande de CDIP-FNR au Conseil de préciser que la règle J.1. exige que les FSSF reportent indéfiniment les soldes prépayés tant que le client regarnisse son compte dans les sept jours suivant l'échéance de la période d'engagement du client, le Conseil fait remarquer que le préambule du Code stipule ce qui suit : « Le Code et ses dispositions doivent être interprétés de façon téléologique, en fonction de leurs objectifs finaux. Pour comprendre les objectifs du Code et de toute disposition particulière du Code, il faut se référer à la politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271 et à la politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200. »
27. À cet égard, la politique initiale du Code sur les services sans fil indique que « les éléments de preuve contenus dans le dossier de l'instance ne justifient pas la demande des consommateurs selon laquelle les FSSF doivent reporter indéfiniment leurs minutes prépayées non utilisées [...] le Conseil fait remarquer que les services sans fil,

y compris les services de cartes prépayées, donnent un accès au réseau, assorti de restrictions particulières quant à l'utilisation, propre à chaque aspect du service, pour une période donnée. »

28. Le Conseil a réitéré cette position dans la décision relative aux soldes importants de comptes prépayés et dans la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil. Plus précisément, dans la décision relative aux soldes importants de comptes prépayés, le Conseil a indiqué que « la politique de la Société Telus Communication (STC) est conforme aux conclusions énoncées dans le Code, établissant que les FSSF ne sont pas tenus de reporter indéfiniment des soldes de comptes de services sans fil prépayés. »
29. Dans la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil, le Conseil a réitéré ses conclusions de la décision relative aux soldes importants de comptes prépayés, indiquant que bien qu'« un certain nombre de personnes qui sont intervenues dans l'instance ont comparé l'expiration des soldes prépayés à l'expiration des cartes-cadeaux et des chèques-cadeaux, qui sont protégés en vertu de certaines lois provinciales de protection des consommateurs. [...] Dans la décision de télécom 2014-101, le Conseil a rejeté les arguments selon lesquels la section J du Code devrait être modifiée, notamment en traitant ces cartes [prépayées] d'une façon similaire aux cartes-cadeaux des détaillants ou parce que l'expiration équivaut à la saisie des soldes prépayés. Ce rejet cadre avec la définition des cartes prépayées comme fournissant un accès au réseau. Les éléments de preuve versés au dossier de la présente instance n'établissent pas que les circonstances ont suffisamment changé pour justifier l'adoption d'une nouvelle approche qui serait considérablement différente. »
30. Aucune partie n'a présenté d'éléments de preuve nouveaux ou supplémentaires qui permettraient de justifier un réexamen des décisions du Conseil dans la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil ou dans la décision relative aux soldes importants de comptes prépayés. Le Conseil estime que le Code, la politique initiale relative au Code sur les services sans fil et la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil indiquent clairement que l'objectif de la règle J.1. n'est pas d'obliger les FSSF à reporter indéfiniment les soldes prépayés, mais plutôt de permettre aux consommateurs de regarnir leurs comptes dans les sept jours suivant l'expiration d'un solde prépayé.
31. Par conséquent, le Conseil estime que la politique sur la limite des soldes de RCCI n'est pas interdite en vertu du Code, puisque ni la règle J.1. ni aucun autre article du Code n'interdit aux FSSF de limiter le montant des soldes pouvant être reportés, et le Code n'exige pas que les FSSF reportent indéfiniment les soldes prépayés.
32. Le Conseil fait remarquer en outre que CDIP-FNR n'ont présenté aucun élément de preuve concernant des pratiques des FSSF, autre que RCCI, qui seraient non conformes à la règle J.1. du Code. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'y a aucune raison d'imposer une déclaration ou une ordonnance à l'encontre de tous les FSSF, comme le demandent CDIP-FNR.

33. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **refuse** la demande de CDIP-FNR en vue de i) préciser que la règle J.1. du Code exige des FSSF qu'ils conservent indéfiniment les soldes prépayés, tant que les clients continuent à regarnir leur compte; et ii) faire appliquer cette règle à l'aide d'une déclaration (pour les FSSF en général) et d'une ordonnance (pour RCCI).

**Est-il interdit à RCCI de modifier les modalités de ses services prépayés pour fixer une limite du report des soldes prépayés?**

**Positions des parties**

34. En ce qui concerne les arguments de CDIP-FNR selon lesquels la politique sur la limite des soldes de RCCI n'est pas autorisée en vertu des modalités de service applicables de la compagnie, RCCI a indiqué que la politique n'est pas encore en vigueur et que d'ici là, RCCI aura mis à jour ses contrats de service pour refléter cette politique.
35. Pour ce qui est de la préoccupation de CDIP-FNR concernant la divulgation aux clients, RCCI a fait valoir qu'elle a accordé aux clients touchés un préavis de plus de 12 mois relativement à sa politique sur la limite des soldes. Depuis décembre 2017, elle a eu recours à diverses méthodes pour communiquer avec les clients touchés, par exemple, des campagnes de communication mensuelles par messagerie texte et par courriel. En outre, RCCI a précisé qu'elle lancerait une campagne de communication révisée à l'intention des clients, indiquant qu'elle les aiderait à réduire leurs soldes d'une manière qui leur convient. RCCI a ajouté qu'après la mise en œuvre de la politique sur la limite des soldes, elle continuera à promouvoir les options qui s'offrent aux clients touchés pour utiliser leur solde excédentaire et à offrir ces options à ces clients.
36. Bell Canada a fait valoir que les FSSF peuvent modifier leurs contrats de service s'ils en informent les consommateurs suffisamment à l'avance.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

37. Bien que le Code prévoie des mesures de protection liées aux modifications des contrats et des documents connexes (section D), cette section ne s'applique pas aux services prépayés. Comme il est établi dans la politique initiale relative au Code sur les services sans fil, « dans le cas d'un contrat de services prépayés, le client accepte les principales modalités du contrat chaque fois qu'il réactive son service ou ajoute des minutes. Ainsi, il n'est pas nécessaire d'interdire la modification des principales modalités de contrats de ce type. Le Conseil s'attend à ce que les FSSF, qui offrent des services sans fil prépayés, annoncent de façon claire toute modification à leurs services. »
38. Dans la politique modifiée relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a maintenu cette conclusion. Toutefois, en raison de la mise en place de services prépayés qui ressemblent à des services postpayés, le Conseil a déterminé que, en plus de l'application des services postpayés, la section D s'appliquerait également à

ce sous-ensemble de services prépayés. Cela est pris en compte dans la définition modifiée de services postpayés, qui indique ce qui suit : « [p]our une plus grande clarté, tout forfait payable à l'avance où le fournisseur de services peut facturer le client pour une partie ou la totalité des frais après l'utilisation des services ou pour lequel le client peut engager des frais d'utilisation excédentaire au-delà du solde prépayé doit être considéré comme un forfait de services postpayés aux fins du Code. »

39. Dans le cas de la demande de CDIP-FNR, il n'y a aucun élément de preuve au dossier de l'instance indiquant que les services sans fil prépayés en question ressemblent à des services postpayés. Par conséquent, la section D ne s'applique pas dans le présent cas. Ainsi, lorsqu'un client regarnit son compte, tout solde accumulé peut être assujéti à de nouvelles conditions.
40. De plus, le Conseil conclut que le Code n'interdit pas aux FSSF de modifier les modalités des types de services prépayés en cause dans la demande de CDIP-FNR, bien que le Conseil s'attende toujours à ce que les FSSF annoncent de façon claire toute modification de leurs services. Pour déterminer si un FSSF a répondu à cette attente, le Conseil fait remarquer que cette question a été abordée dans la décision relative aux soldes importants de comptes prépayés, dans laquelle le Conseil a déclaré que « la STC a donné aux clients touchés un préavis de 60 jours avant l'entrée en vigueur de sa politique, préavis qui annonçait les changements prévus à ses modalités de service et qui était conforme aux attentes énoncées dans le Code. »
41. Le Conseil fait remarquer que RCCI a donné un préavis de plus de 12 mois pour la mise en œuvre de sa politique sur la limite des soldes. En outre, RCCI a indiqué qu'elle modifierait ses sites web de service et les modalités de service connexes avant que la politique n'entre en vigueur. Le Conseil estime que, ce faisant, RCCI a répondu à l'attente du Conseil énoncée dans le Code, soit que les FSSF annoncent clairement tout changement apporté à leurs services prépayés.
42. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que, en vertu du Code, il n'est pas interdit à RCCI de modifier les modalités de ses services prépayés pour fixer une limite du report des soldes prépayés et, en outre, que RCCI a répondu à l'attente selon laquelle les clients devaient être informés de ces modifications.

### **Les intérêts des consommateurs touchés sont-ils protégés dans le cadre de la mise en œuvre de la politique de RCCI sur la limite des soldes?**

#### **Positions des parties**

43. CDIP-FNR ont fait valoir que la politique sur la limite des soldes de RCCI aurait une incidence négative sur les clients touchés en laissant leurs soldes excédentaires expirer.
44. L'Union a caractérisé la politique de RCCI sur la limite des soldes comme un désavantage excessif et déraisonnable à l'endroit de ses clients. L'Union a essentiellement décrit cette pratique comme le fait de laisser ses clients accumuler des sommes importantes dans leurs comptes prépayés, puis de modifier ses politiques pour s'approprier le montant excédentaire, sans offrir de compensation à ses clients.

45. RCCI n'était pas d'accord avec CDIP-FNR et l'Union, précisant que le report de soldes prépayés importants, sans mécanisme clair d'utilisation des fonds, n'est pas dans le meilleur intérêt des consommateurs.
46. RCCI a indiqué qu'elle s'est engagée à collaborer avec tout client nouveau ou existant ayant un solde excédentaire afin de lui présenter des options adaptées à ses besoins. RCCI a fait les observations suivantes :
- Avant l'entrée en vigueur de la politique sur la limite des soldes, les agents du service à la clientèle de RCCI ont examiné les options avec les clients afin de déterminer la meilleure façon d'utiliser les montants qui ne seraient pas reportés et de réduire les soldes inutilisés de leurs comptes.
  - RCCI a indiqué que plusieurs options sont offertes aux clients ayant un solde excédentaire, notamment l'utilisation des montants pour acheter des services prépayés (c'est-à-dire des services de voix, de données ou de messagerie texte, ou des appels interurbains complémentaires); l'achat de prolongations de solde (c'est-à-dire l'utilisation du solde pour ajouter des minutes pendant une période de six à douze mois à un tarif réduit); l'abonnement à des forfaits de services prépayés offerts à partir de 10 \$ par mois pour 50 minutes d'appel et 50 messages textes; le passage à un forfait de services postpayés à un tarif spécial; ou le passage à un nouveau forfait annuel de 180 \$, qui comprend un nombre de minutes illimité les soirs et les fins de semaine et un nombre illimité de messages textes.
  - Par conséquent, plus de la moitié des clients touchés ont trouvé des moyens d'utiliser leurs soldes prépayés. De plus, toutes les plaintes concernant la politique sur la limite des soldes qui ont été transmises à la CPRST ont été résolues à la satisfaction des consommateurs qui les ont déposées.
  - Une fois la politique sur la limite des soldes entrée en vigueur, RCCI continuera à promouvoir ces options.
  - Si un client ayant déjà atteint la limite de 150 \$ tente de regarnir son compte, il recevra un message d'erreur. Le message demandera au client son accord pour utiliser son solde inutilisé en tant que paiement de l'ajout.
    - Si le client accepte cette option, son solde sera réduit selon la valeur de son ajout et la date d'expiration sera mise à jour en conséquence.
    - Si le client ne donne pas son accord, il ne pourra pas regarnir son compte tant que son solde ne sera pas inférieur à la limite. Dans ce cas, l'échéance du solde du client demeurera inchangée.
47. En ce qui concerne l'argument de CDIP-FNR selon lequel RCCI devrait proposer des forfaits de services prépayés afin que les clients puissent continuer à utiliser ces forfaits sans risquer de perdre le solde de leur compte, RCCI a fait valoir qu'elle propose des forfaits de services prépayés sans contrat de durée déterminée, ainsi que des forfaits de services payables à l'utilisation sans frais mensuels récurrents.

## Résultats de l'analyse du Conseil

48. Le Conseil fait remarquer qu'avant l'entrée en vigueur de la politique sur la limite des soldes, RCCI a pris des mesures pour atténuer ou réduire les répercussions négatives potentielles sur les consommateurs en avisant les clients, en leur proposant diverses options pour utiliser les soldes excédentaires, en collaborant avec les clients pour déterminer la meilleure façon d'utiliser les soldes excédentaires et en collaborant avec les clients par l'intermédiaire du CPRST pour résoudre les plaintes connexes à la satisfaction des clients.
49. Le Conseil estime que, si les FSSF peuvent mettre en œuvre des politiques sur la limite des soldes dans le cadre du Code, les soldes prépayés accumulés avant l'entrée en vigueur de quelconque politique sur la limite des soldes devraient être mis à la disposition des clients pour qu'ils les utilisent de manière appropriée. Dans ce cas, le Conseil estime que RCCI a offert aux clients suffisamment d'options pour utiliser leurs soldes excédentaires.
50. Le Conseil fait remarquer que pour être conforme à la règle J.1. du Code, la politique sur la limite des soldes de RCCI ne peut empêcher les clients de regarnir leurs comptes. Dans la décision relative aux soldes importants de comptes prépayés, l'ajout d'argent n'a pas été empêché puisque les clients étaient en mesure d'utiliser leurs soldes existants pour regarnir leurs comptes.
51. Le Conseil souligne l'observation de RCCI selon laquelle plus de la moitié des clients touchés ont trouvé des moyens d'utiliser leurs soldes excédentaires. Par conséquent, il y a certains clients qui n'ont toujours pas trouvé de moyens d'utiliser leurs soldes excédentaires, ou avec qui RCCI n'a pas été en mesure de communiquer à cet égard. Le Conseil s'attend à ce que RCCI envisage d'abonner automatiquement ces clients à une option permettant de réduire leur solde au fil du temps, sans engager de frais supplémentaires.
52. Étant donné que tous les clients n'ont pas trouvé de moyens d'utiliser leurs soldes excédentaires, le Conseil **ordonne** à RCCI de déposer, d'ici le **11 mai 2020**, des renseignements sur les options que la compagnie mettra en place pour les clients avec qui elle n'a pas été en mesure de communiquer ou de parvenir à un accord concernant l'utilisation des soldes excédentaires.
53. Le Conseil fait remarquer que, tel qu'énoncé dans la politique relative à l'examen du Code sur les services sans fil, les FSSF, y compris RCCI, doivent déposer des rapports de conformité sur une base annuelle, au plus tard le 31 mars de chaque année, afin de soutenir le rôle du Conseil dans la surveillance des FSSF pour ce qui est de la non-conformité systémique, et dans l'application du Code. Cette surveillance continue de la conformité permet au Conseil de déterminer s'il existe des problèmes systémiques liés à l'interprétation et à la mise en œuvre du Code par les FSSF et de s'assurer que ces derniers appliquent le Code de manière cohérente. Elle offre également aux FSSF la possibilité de signaler et de régler rapidement tout problème. En ce qui concerne les cas de non-conformité plus problématiques, le Conseil peut procéder à une instance de justification.

54. Le Conseil examinera la mise en œuvre de la politique sur la limite des soldes de RCCI dans le cadre du prochain rapport de conformité de RCCI au Code, qui doit être présenté le 31 mars 2020.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *DiversityCanada Foundation et Fédération nationale des retraités – Demande de redressement pour des clients de services sans fil touchés par l'application de la politique sur les soldes importants de comptes prépayés de la Société TELUS Communications*, Décision de télécom CRTC 2015-211, 21 mai 2015
- *Code sur les services sans fil – Demande présentée par DiversityCanada Foundation en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2013-271 en ce qui a trait à l'expiration des cartes prépayées associées aux services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2014-101, 5 mars 2014
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013