



Résultats de l'exercice d'établissement des faits concernant les frais imposés pour les factures papier



Table des matières

Toile de fond	3
Résumé – Principaux constats	4
1. Contexte	5
1.1 Le gouvernement du Canada et l'économie numérique.....	5
1.2 Livraison postale au domicile	6
1.3 Frais pour les factures papier : autres pays et industries.....	6
1.4 Adoption du commerce et de la facturation électroniques par les consommateurs	8
2. Constats.....	9
2.1 Entreprises de services de communications canadiennes qui n'imposent pas de frais pour les factures papier à l'heure actuelle	9
2.2 Entreprises de services de communications canadiennes qui imposent des frais pour les factures papier.....	10
2.3 Quelles exemptions sont offertes?	12
2.4 Incitatifs offerts pour encourager les clients à adopter la facturation électronique.....	13
2.5 Quelle est la réalité de la majorité des clients canadiens?.....	13
2.6 Détails des pratiques des fournisseurs de services de communication qui imposent des frais pour les factures papier	15

Toile de fond

Le 3 juillet 2013, en réaction aux plaintes des consommateurs, le personnel du Conseil a entrepris un exercice d'établissement des faits concernant la pratique qu'ont les entreprises de facturer des frais supplémentaires aux consommateurs pour leur fournir leur facture en format papier. Le même jour, une lettre a été envoyée à toutes les petites et grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT), aux grandes entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), aux grands fournisseurs de services sans fil ainsi qu'à un groupe d'entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) et revendeurs, en vue d'obtenir des renseignements sur l'ampleur des pratiques en matière d'imposition de frais pour les factures papier¹. L'exercice visait à obtenir des renseignements qui permettraient au Conseil de comprendre la portée de cette pratique dans le secteur canadien des communications. Plusieurs mémoires ont été déposés auprès du Conseil plus tard en juillet 2013, et des mises à jour de ces mémoires ont été fournies en novembre 2013.

¹ Les questions posées dans le cadre de l'exercice figurent sur le site Web du Conseil, au lien suivant : <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2013/lt130703.htm>. Les mémoires présentés par les compagnies se trouvent sur le site Web du Conseil au lien suivant : http://www.crtc.gc.ca/otf/fra/2012/8480/b54_x.htm.

Résumé – Principaux constats

Voici les points essentiels qui se dégagent de l'exercice d'établissement des faits :

- i. Certaines entreprises de services de communication canadiennes, mais pas toutes, imposent des frais aux consommateurs pour les factures papier dans le cas d'un ou plusieurs des services qu'elles offrent.
- ii. Bell Canada, Rogers Communications Inc. (RCI) et la Société TELUS Communications (STC), trois des géants des communications au Canada, imposent toutes des frais pour les factures papier dans le cas d'un ou plusieurs services. Par contre, Shaw Communications Inc. (Shaw), MTS Inc. (MTS) et Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) n'en exigent pas.
- iii. Certaines entreprises offrent uniquement la facture électronique; elles n'exigent donc pas de frais pour les factures papier.
- iv. La plupart des entreprises qui imposent des frais pour les factures papier, dont Bell Canada, RCI et la STC, réclament 2 \$ par facture par mois, ce qui représente 24 \$ par année.
- v. Néanmoins, les frais pour les factures papier varient selon les entreprises; certaines exigent 1 \$ par facture et d'autres, 4 \$ et plus.
- vi. Environ la moitié des entreprises qui imposent des frais pour les factures papier accepteront volontiers d'annuler les frais dans le cas des clients ayant un handicap.
- vii. Un petit nombre d'entreprises annuleront les frais dans le cas des clients qui ne disposent pas d'un accès Internet, des personnes âgées et d'autres clients, de façon discrétionnaire. Ces exemptions varient beaucoup selon l'entreprise.
- viii. Plutôt que d'imposer des frais pour les factures papier, certaines entreprises offrent ou ont offert des incitatifs aux clients pour les encourager à adopter la facturation électronique.

1. Contexte

La transition vers la facturation électronique fait partie d'une tendance plus générale, où les consommateurs et les entreprises utilisent de plus en plus Internet pour les transactions commerciales. Le gouvernement du Canada encourage les Canadiens à utiliser les services gouvernementaux en ligne et a recours au cybergouvernement (et au dépôt direct) pour réduire les coûts. Par contre, tous les canadiens n'adoptent pas le commerce électronique et le cybergouvernement au même rythme.

1.1 *Le gouvernement du Canada et l'économie numérique*

- Dans Canada numérique 150, le gouvernement du Canada a déclaré que d'ici 2017, le Canada sera parmi les chefs de file mondiaux en matière d'adoption des technologies numériques, et les entreprises canadiennes, grandes et petites, utiliseront des outils numériques pour stimuler leur productivité. Le gouvernement du Canada met également à profit sa présence sur le Web, Canada.ca, afin de fournir aux citoyens un guichet unique pour trouver tous les renseignements et services du gouvernement.
 - Par exemple, depuis 2013, l'Agence du revenu du Canada (ARC) n'envoie plus les formulaires de déclaration de revenus par la poste, sommant les Canadiens de se les procurer en ligne ou dans les bureaux de poste, les bureaux de Service Canada ou encore en les commandant par téléphone. L'ARC encourage aussi les consommateurs à les déposer en ligne. L'association canadienne des individus retraités, entre autres, a demandé au gouvernement fédéral de continuer d'envoyer les formulaires de déclaration de revenus par la poste², préoccupée pour les personnes qui ne peuvent pas les remplir en ligne ou ne se sentent pas à l'aise avec cette façon de faire³.
- En 2012, le gouvernement du Canada annonçait qu'il éliminera graduellement l'envoi des chèques du gouvernement par la poste d'ici 2016 pour passer au dépôt direct, sauf pour les Canadiens qui vivent en région éloignée où il n'y a pas d'institutions financières à proximité. D'autres circonstances exceptionnelles peuvent aussi être considérées. Ce faisant, le gouvernement fédéral s'attend à épargner 17,4 millions de dollars par année. Cette démarche cadre par ailleurs avec la Stratégie fédérale de développement durable, qui prévoit notamment la réduction de la consommation de papier. Les Canadiens peuvent utiliser un portail en ligne sécurisé pour obtenir des renseignements à propos de leurs dépôts directs. Certains groupes de personnes âgées se disent préoccupés par ce changement, faisant remarquer que certaines personnes âgées n'ont pas de compte de banque, et s'inquiètent également du risque que la complexité augmente⁴.

² <http://www.carp.ca/2013/02/02/taxman-wont-go-back-to-routinely-mailing-income-tax-forms-minister-2/>

³ <http://www.carp.ca/2013/02/22/cra-is-failing-to-ensure-that-all-canadians-can-access-their-tax-forms/>

⁴ <http://www.news1130.com/2012/04/11/seniors-concerned-with-feds-getting-rid-of-cheques/> and <http://www.carp.ca/2012/12/20/need-to-know-federal-government-moving-to-phase-out-cheques-in-favour-of-direct-deposit/>

1.2 Livraison postale au domicile

- En raison d'une baisse de revenus, Postes Canada a augmenté ses tarifs et va éliminer la livraison à domicile.
- Depuis le 31 mars 2014 :
 - Postes Canada facture 0,75 \$ pour l'empreinte d'affranchissement par poste-lettre standard jusqu'à 30 g pour les consommateurs ayant une entente commerciale;
 - les timbres coûtent 1,00 \$ chacun et s'ils sont achetés en livrets, ils reviennent à 0,85 \$ chacun par poste-lettre standard jusqu'à 30 g;
 - le prix par article pour des postes-lettres standards jusqu'à 30 g pour les clients de Postes Canada ayant de grands volumes de courrier (500 ou plus) est de 0,69 \$ chacune, pour le courrier prétrié, ou 0,70 \$ pour celui qui ne l'est pas.
- Postes Canada éliminera graduellement la livraison du courrier à domicile dans les centres urbains à compter de 2014. Divers groupes se disent préoccupés par ces changements et remarquent l'inquiétude chez les personnes âgées et les personnes ayant des problèmes de mobilité⁵.

1.3 Frais pour les factures papier : autres pays et industries

- La pratique d'imposer des frais pour les factures papier (ou les relevés papier) n'est pas propre à l'industrie des communications ni au Canada. Cette pratique est également exercée dans d'autres industries, comme l'industrie bancaire, et dans d'autres pays comme l'Australie, le Royaume-Uni et les États-Unis.

Autres industries

- Au Canada, certaines banques, ainsi que leurs sociétés de courtage connexes, imposent des frais pour les relevés sur papier ou les confirmations de transactions boursières sur papier, notamment BMO Banque de Montréal, Banque Scotia, CIBC, TD Canada Trust, Banque Laurentienne du Canada, Banque Royale du Canada et les Services financiers Le Choix du Président.
 - En général, les frais s'élèvent à 2 \$ ou 3 \$ environ.
 - La plupart des banques proposent des comptes de base qui ne font pas l'objet de frais.
 - Les groupes de défense des consommateurs ont exprimé leur inquiétude quant au fait que les banques n'ont pas tenu compte des gens qui n'ont pas d'ordinateur ou qui n'ont pas accès à Internet⁶.
- Le 27 mai 2014, le ministère canadien des Finances annonçait avoir obtenu des huit banques en importance au Canada l'engagement volontaire d'offrir des comptes sans frais aux jeunes, aux étudiants et aux aînés qui sont admissibles au supplément de revenu garanti, et aux bénéficiaires du Régime enregistré d'épargne-invalidité. De plus, ces banques offriront des comptes à frais modiques qui comprennent des services bancaires de base et des transactions généralement sans limites pour 4 \$ par mois. Parmi les caractéristiques minimales des comptes bancaires sans frais ou à frais modiques, on compte les dépôts, les cartes de débit,

⁵ <http://www.cbc.ca/news/canada/ottawa/canada-post-to-phase-out-urban-home-mail-delivery-1.2459618>

⁶ http://www.thestar.com/business/personal_finance/2013/10/27/four_bank_service_charges_we_love_to_hate.html

les formulaires de paiement préautorisé et les relevés mensuels imprimés sans frais supplémentaires.

Autres pays

- Une recherche préliminaire indique que les frais pour factures papiers sont imposés dans d'autres pays, notamment en Australie (fournisseurs de services de télécommunication [FST]), aux États-Unis (banques et services publics) et au Royaume-Uni (FST et services publics).

Australie

- Le Telecommunications Consumer Protection (TCP) Code de l'Australian Communications and Media Authority (ACMA) exige que les clients soient clairement informés des frais pour la facturation dans un média différent (c.-à-d. papier).
- Un fournisseur de services qui offre la facturation électronique doit proposer au moins une méthode sans frais pour accéder aux factures (y compris la facturation électronique).

États-Unis

- Certains FST importants imposent des frais pour les factures papier détaillées des services mobiles (notamment Sprint, Verizon Wireless et T-Mobile US) et certaines ESLC de moindre envergure imposent des frais pour les factures papier. Toutefois, aucun des principaux FST ne semble imposer de frais particuliers pour les factures papier sommaires. Au moins l'une des plus grosses EDR⁷, Bright House Networks, impose des frais pour les factures papier⁸.
- La Commission fédérale des communications (FCC) n'a aucune règle en place relativement aux factures sur papier pour les services sans fil ou à large bande.

Royaume-Uni

- La Loi de 2003 sur les communications (Communications Act 2003) protège certains consommateurs vulnérables contre l'imposition de frais pour les factures papier. La condition générale 15.9, établie par l'Office of Communications (OFCOM) en vertu de la Loi de 2003 sur les communications du Royaume-Uni, exige que les fournisseurs de services téléphoniques fixes et mobiles permettent aux abonnés aveugles ou malvoyants d'accéder, gratuitement et dans un format raisonnablement acceptable, aux factures et à toute autre information :
http://ask.ofcom.org.uk/help/services-and-billing/int_access
- Dans le [guidance on additional charges paid by customers to phone, TV, and Internet companies](#), OFCOM a confirmé le seuil de 1.50 £ par facture papier. Dans la [FAQ](#) connexe, OFCOM a établi ce qui suit : « Les fournisseurs engagent des coûts quand ils envoient des factures papier aux consommateurs. Selon nous, il est raisonnable que les fournisseurs recouvrent ces coûts. Cependant, ces frais devraient être fixés équitablement et, à notre avis, ils devraient viser à recouvrer uniquement les coûts engagés pour envoyer la facture. Nous ne pensons pas que les fournisseurs devraient demander aux consommateurs plus de 1,50 £ par facture papier ».

⁷ Appelé fournisseur multicanal de programmes audiovisuels aux États-Unis

⁸ <http://brighthouse.com/static/documents/CFL-2014.pdf>

1.4 Adoption du commerce et de la facturation électroniques par les consommateurs

- Malgré l'écart entre les générations et les revenus, la majorité des Canadiens s'abonnent à Internet, et beaucoup d'entre eux l'utilisent pour effectuer des transactions commerciales, comme il est indiqué ci-après.
- Le retrait progressif de la livraison du courrier à domicile par Postes Canada pourraient renforcer la tendance vers le commerce et la facturation en ligne, comme ils sont moins coûteux et plus pratiques pour les consommateurs et les entreprises.

Taux de pénétration et d'utilisation d'Internet

- D'après le Rapport de surveillance des communications 2013 du CRTC :
 - En 2012, 78 % des ménages canadiens étaient abonnés au service Internet haute vitesse⁹.
 - Dans l'ensemble, 79 % des ménages canadiens sont abonnés à des services Internet ou y ont accès.
- D'après Statistique Canada :
 - L'utilisation d'Internet par les personnes âgées de 65 ans et plus continue de croître, passant de 40 % en 2010 à 48 % en 2012¹⁰.
 - L'utilisation d'Internet par les individus des foyers du quartile de revenu inférieur continue de tirer de l'arrière à 62 %, par rapport à 95 % pour les individus des foyers du quartile de revenu supérieur. En 2012, 28 % des Canadiens âgés de 65 ans et plus du quartile de revenu inférieur utilisaient Internet, comparativement à 95 % des Canadiens âgés de 16 à 24 ans du même quartile.

Le commerce électronique et les Canadiens

- Selon Statistique Canada :
 - Au total, 56 % des internautes canadiens ont commandé des biens ou des services en ligne en 2012, en hausse comparativement à 51 % en 2010¹¹.
 - En 2012, 72 % des internautes canadiens ont effectué des opérations bancaires électroniques (p. ex., payer des factures, consulter des relevés bancaires et effectuer des virements entre comptes)¹².
- Selon l'Association des banquiers canadiens, une majorité de Canadiens (67 %) a affirmé avoir utilisé les services bancaires en ligne en 2013 et Internet constitue le principal moyen d'effectuer les transactions bancaires pour 47 % des Canadiens¹³.
- Selon l'ARC, 75 % des déclarations de revenus de 2012 ont été effectuées par voie électronique.

⁹ <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2013/cmr5.htm>

¹⁰ <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/131028/dq131028a-fra.htm>

¹¹ <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/131028/dq131028a-fra.htm>

¹² <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/131028/t131028a003-fra.htm>

¹³ <http://www.cba.ca/fr/media-room/50-backgrounders-on-banking-issues/125-technology-and-banking>

2. Constats

2.1 *Entreprises de services de communications canadiennes qui n'imposent pas de frais pour les factures papier à l'heure actuelle*

- Les entreprises ci-après ont indiqué, dans le cadre de l'exercice d'établissement des faits, qu'elles n'imposaient pas de frais pour les factures papier : MTS, SaskTel, Shaw, Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), exerçant ses activités dans le Canada Atlantique, Câblevision du Nord de Québec inc., DMTS, KMTS, Norouestel Inc. (Norouestel), All Communications Network of Canada Co., Brooke Telecom Co-operative Limited (Brooke), CityWest Telephone Corporation, Cochrane Telephone Services, Cogeco Câble s.e.n.c. inc. (Cogeco), DERYTelecom Inc., Gosfield North Communications Co-operative Limited, Hay Communications Co-operative Limited (Hay), Iristel Inc., La Compagnie de Téléphone de Lambton Inc., La Compagnie de téléphone de St-Victor inc., Lansdowne Rural Telephone Co. Ltd., Mornington Communications Co-operative Limited, North Frontenac Telephone Corporation Ltd., Novus Entertainment Inc. (Novus), Ontera, Public Mobile, Quadro Communications Co-operative Inc., Roxborough Telephone Company Limited (Roxborough), Sogetel inc., Téléphone Milot inc., SSI Micro Ltd., Téléphone de St-Éphrem inc., Mobilicity, TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy), Tuckersmith Communications Co-operative Limited, Westman Media Cooperative Ltd., Wightman Telecom Ltd. et Xplornet Communications Inc.

(Remarque : Le 25 octobre 2013, TekSavvy a arrêté d'imposer des frais pour les factures papier.)

2.2 Entreprises de services de communications canadiennes qui imposent des frais pour les factures papier

- Vingt des répondants appliquaient des frais dans le cas de tous les services ou de certains, comme l'indique le tableau qui suit (vous constaterez que certains répondants ont fourni l'information pour plusieurs sociétés affiliées) :

Entreprise qui impose des frais pour les factures papier	Téléphone résidentiel	Sans fil	Internet	EDR
Sociétés affiliées à Bell : Bell Canada, Bell Aliant exerçant ses activités en Ontario et au Québec	✓	✓	✓	✓
RCI	✓	✓	✓	✓
STC		✓	✓	
Distributel Communications Limited (Distributel) (1 société affiliée), Fibernetics Corporation (Fibernetics)			✓	
Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron) (seulement pour les factures des services sans fil détaillées), Eastlink, TBayTel, certaines sociétés affiliées à Bell Canada (Bell Mobility/Solo/Virgin, Télébec, Société en commandite (Télébec), NorthernTel, Limited Partnership (NorthernTel))		✓		
Maskatel Inc., Téléphone Guèvremont Inc. (Guèvremont) (seulement dans le territoire où elle exerce ses activités à titre d'ESLC)			✓	✓
CoopTel (seulement dans le territoire où elle exerce ses activités à titre d'ESLC)	✓		✓	✓
Convergia Networks Inc. (Convergia); Globalive Wireless Management Corp. (Globalive) (exerçant ses activités sous le nom OneConnect Services Inc. (OneConnect), WIND Mobile and Yak Communications (Canada) Corp. (Yak)); Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus)	✓	✓	✓	
Bruce Telecom, Execulink Telecom Inc. (Execulink), Huron Telecommunications Co-operative Limited (HuronTel), Nexicom Telecommunications Inc. (Nexicom Telecom), NRTC Communications (NRTC), WTC Communications (WTC) (les détails indiquant les services auxquels ces entreprises appliquent les frais ont été déposés à titre confidentiel et sont omis dans le rapport)				

Consulter la note de bas de page pour obtenir d'autres précisions concernant ce tableau.¹⁴

¹⁴ Certaines sociétés affiliées à Bell Canada n'imposent pas les frais ou les appliquent à un sous-ensemble de services. Bell Aliant ne les applique pas dans le Canada Atlantique. DMTS, KMTS et Norouestel ne demandent rien pour les factures papier. Télébec et NorthernTel appliquent les frais uniquement dans le cas des services sans fil et Internet. La STC applique aussi les frais dans le cas des forfaits comprenant le service Internet et soit le service de

- De manière générale, les ESLT n'imposent pas les frais pour les services dont les tarifs sont réglementés¹⁵.
 - Par contre, Bell Canada impose les frais pour le service téléphonique résidentiel dans les marchés où le Conseil réglemente les tarifs pouvant être imposés pour les services de téléphonie locale. Malgré que ces services sont assortis d'une échelle tarifaire, Bell Canada a souligné que le tarif du service facturé au consommateur, plus les frais de 2 \$, ne dépassent pas le tarif maximum autorisé.
 - En général, les petites ESLT qui imposent les frais le font uniquement dans les marchés où elles exercent leurs activités en tant qu'ESLC.
 - Aucune entreprise n'impose les frais pour le service local de base (SLB) autonome¹⁶.
- Pour obtenir plus de détails au sujet des pratiques des entreprises, consulter la section 2.6 du rapport.

téléphone, soit le service de télévision, soit les deux. De manière générale, les sociétés affiliées de Distributel ne fournissent pas de factures papier.

¹⁵ Les frais que les entreprises imposent aux consommateurs pour les services de téléphone locaux sont réglementés par le Conseil dans les marchés où le Conseil a déterminé qu'il n'y a pas suffisamment de concurrence pour que les forces de marché protègent les consommateurs.

¹⁶ Le SLB autonome est un service local de base (c.-à-d. un service de téléphonie local) qui n'est pas groupé avec d'autres services, comme les services sans fil ou Internet.

2.3 Quelles exemptions sont offertes?

- Les mesures de protection du consommateur varient d'un fournisseur à l'autre; certains disposent de politiques qui énoncent clairement quand les frais sont annulés, d'autres pas.
- Onze répondants sur vingt qui imposent des frais pour les factures papier ont indiqué qu'ils accordaient une exemption des frais dans des circonstances précises, comme le résume le tableau suivant.

Entreprise	Types de clients exemptés des frais pour les factures papier		
	Clients ayant un handicap /clients nécessitant la facture en média substitut	Clients sans service Internet ou sans courriel	Autres (p. ex., clients bénéficiant d'un droit acquis, personnes âgées, clients qui vont chercher leur facture en personne)
Bell Canada et affiliés (6 compagnies)	✓		✓ (droit acquis, SLB autonome)
RCI	✓	✓	✓ (comprend les personnes âgées)
STC	✓	✓	✓ (comprend les personnes âgées)
Distributel			✓ (clients passant prendre leur facture en personne)
Eastlink	✓		✓
Affiliés Globalive (3 compagnies)	✓		✓ (Yak inclut les personnes âgées)
Primus	✓	✓	✓
TBayTel	✓		
Trois entreprises de communication ont déposé ces détails à titre confidentiel			

2.4 Incitatifs offerts pour encourager les clients à adopter la facturation électronique

- Certaines entreprises offrent (ou ont offert) des incitatifs, de façon continue ou ponctuelle, pour encourager les clients à adopter la facturation électronique, comme l'indique le tableau qui suit.

Entreprise	Incitatifs
Brooke	• Un rabais
Eastlink	• AIR MILES, crédits uniques à quelques reprises
Hay	• Un rabais
MTS	• A déjà organisé des concours; aucun incitatif pour le moment
Novus	• Participation à un concours offrant un prix
Roxborough	• Un rabais
Shaw	• A accordé des crédits uniques (compte ou télévision à la carte) • Certains clients de Shaw ont droit à un rabais mensuel de 4 \$ s'ils optent pour le paiement préautorisé et la facturation électronique

2.5 Quelle est la réalité de la majorité des clients canadiens?

- La plupart des Canadiens assujettis aux frais paient 2 \$ par mois, ou 24 \$ par année, pour recevoir leur facture en version papier. Le client qui est abonné à des services de télécommunication auprès de plus d'un fournisseur risque de se faire imposer les frais pour factures papier plus d'une fois.
- En ce qui concerne les services sans fil, d'après les parts de marché des fournisseurs de services sans fil¹⁷ :
 - La majorité des clients des services sans fil postpayés¹⁸ pourraient être assujettis aux frais; et plus de 90 % de ces clients en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec et dans le Canada Atlantique sont abonnés à des services sans fil auprès d'entreprises qui imposent des frais pour les factures papier.
 - Étant donné que SaskTel, MTS et Norouestel fournissent des services sans fil, mais n'imposent pas de frais pour les factures papier, les consommateurs de services sans fil en Saskatchewan, au Manitoba et dans le Nord canadien risquent moins d'être assujettis aux frais pour les factures papier.
 - Les consommateurs de services sans fil qui utilisent des cartes prépayées ne reçoivent pas de facture mensuelle et ne paient pas de frais correspondants.
- Selon le territoire où les entreprises qui imposent des frais pour les factures offrent les services filaires et de câblodistribution, la probabilité, par région, qu'un consommateur

¹⁷ Selon le tableau 5.5.5, Part de marché des abonnés aux services sans fil, par province, 2012, du *Rapport de surveillance des communications 2013 du CRTC*.

¹⁸ Le service sans fil postpayé est un service sans fil pour lequel le client est facturé après l'utilisation du service, généralement à chaque mois, selon les modalités d'un contrat et en fonction de l'utilisation. Pour le service sans fil prépayé, le client achète des crédits avant d'utiliser le service, il ne reçoit donc pas de facture mensuelle.

canadien soit assujetti aux frais pour les factures papier à l'égard des services filaires (téléphone, EDR, Internet), est estimée dans le tableau suivant.

Région/province (en ordre du plus susceptible d'être assujetti aux frais au moins susceptible de l'être)	Entreprises
Ontario	• Bell Canada et RCI appliquent les frais pour les factures papier à tous les services • Cogeco n'impose pas de frais pour les factures pap
Québec	• Bell Canada applique les frais pour les factures papier à tous les services • La STC impose les frais uniquement aux clients d'Internet et des services sans fil • Vidéotron n'impose pas les frais pour les services filaires ni EDR
Alberta, Colombie-Britannique, Canada Atlantique	• Bell Aliant n'applique pas les frais dans le Canada Atlantique • Eastlink/Bragg n'applique pas les frais aux services filaires, Internet ni EDR • MTS, SaskTel et Shaw n'exigent pas de frais pour les factures papier • RCI impose les frais pour tous les services • La STC impose les frais uniquement aux clients d'Internet et des services sans fil
Manitoba, Saskatchewan, Nord canadien	• MTS, Norouestel et SaskTel n'imposent pas de frais pour les factures papier

2.6 Détails des pratiques des fournisseurs de services de communication qui imposent des frais pour les factures papier

Les renseignements qui suivent sont en date du 28 novembre 2013.

Entreprise	Montant des frais	Services résidentiels					Exemptions				Notes
		filaire/VoIP (local)	sans fil	Internet	EDR (télé)	autres	personnes handicapées	pas d'Internet	personnes âgées	autres	
Grandes ESLT et EDR											
Bell Canada											
Bell Canada	2 \$	✓		✓	✓		✓			✓ Voir les notes	- Autres exemptions : - Clients qui s'abonnent au SLB de résidence uniquement, c.-à-d. dégroupé, sans aucun autre service (ni télé ni Internet) - Clients qui étaient abonnés au service filaire de résidence de Bell Canada avant le 11 décembre 2011 et qui n'ont pas ajouté Bell Internet ou Bell Télé à leur abonnement après cette date - Les clients du service filaire de résidence de Bell Canada qui sont passés du SLB au service de téléphonie résidentiel de Bell Canada après le 11 décembre 2011 ne font pas l'objet d'un droit acquis
Bell Aliant en Ontario et au Québec	2 \$	✓		✓	✓		✓			✓ Voir les notes	Lire les notes concernant Bell Canada
Bell Mobilité/Solo/Virgin	2 \$		✓				✓				Les frais s'appliquent également aux petits clients commerciaux de Bell Mobilité et aux clients du Programme d'achat pour les employés de Bell Mobilité
Bell Télé	2 \$				✓		✓				
NorthernTel	2 \$		✓				✓				
Télébec	2 \$		✓				✓				
RCI	2 \$	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓ Voir les notes	RCI utilise un système de facturation différent pour les clients des services d'affaires, lesquels ne sont pas assujettis

Entreprise	Montant des frais	Services résidentiels					Exemptions				Notes
		filaire/VoIP (local)	sans fil	Internet	EDR (télé)	autres	personnes handicapées	pas d'Internet	personnes âgées	autres	
										notes	aux frais - Les frais pour factures papier pour les services sans fil s'appliquent aussi à la marque Fido - Autres exemptions : « circonstances exceptionnelles »
STC	2 \$	Voir les notes	✓	✓	Voir les notes		✓	✓	✓		- La STC dispose de méthodes de facturation distinctes pour les clients du service filaire et ceux du service sans fil - La STC impose les frais aux clients du service Télé OPTIK ou du service téléphonique filaire uniquement s'ils sont également abonnés au service Internet de l'entreprise - Les frais pour les factures papier concernant les services sans fil s'appliquent à toutes les marques de la STC (TELUS, Koodo, PC Mobile)
Eastlink	2 \$		✓				✓			✓ Voir les notes	- Offre à l'occasion des incitatifs aux clients des services sans fil pour qu'ils passent à la facturation électronique (p. ex., AIRMILES ou crédits uniques) - Eastlink a lancé son service sans fil récemment, donc elle ne dispose d'aucun processus officiel pour traiter les circonstances particulières. Par contre, elle se penche sur les situations où elle risque d'avoir à supprimer les frais dans le cadre d'une plus vaste initiative pour tenir compte des besoins particuliers de certains clients.
Vidéotron	\$3		✓ Voir les notes								- Vidéotron impose les frais uniquement aux clients des services sans fil qui demandent une facture papier détaillée qui énumère tous les appels faits ou reçus, tous les messages textes envoyés ou reçus ainsi que tous les téléversements et les téléchargements - Aucuns frais ne s'appliquent à la facture standard

Entreprise	Montant des frais	Services résidentiels					Exemptions				Notes
		filaire/VoIP (local)	sans fil	Internet	EDR (télé)	autres	personnes handicapées	pas d'Internet	personnes âgées	autres	
Petites ESLT (exercent aussi leurs activités à titre d'ESLC)											
Bruce Telecom											• Détails déposés à titre confidentiel
CoopTel	1 \$	✓ Voir les notes		✓	✓						• Impose les frais uniquement aux clients où CoopTel exerce ses activités à titre d'ESLC
Execulink											• Détails déposés à titre confidentiel
Guèvremont	3 \$	Voir les notes		✓	✓						• Les forfaits qui incluent le service de téléphone ainsi que de télévision ou Internet sont assujettis aux frais
HuronTel											• Détails déposés à titre confidentiel
Maskatel	3 \$	Voir les notes		✓	✓						• Les forfaits qui incluent le téléphone ainsi que la télévision ou Internet sont assujettis aux frais
Nexicom											• Détails déposés à titre confidentiel
NRTC											• Détails déposés à titre confidentiel
TBayTel	2 \$		✓				✓				• Les frais s'appliquent uniquement aux clients des services mobiles de résidence
WTC											• Détails déposés à titre confidentiel
ESLC / Fournisseurs de services Internet											
Convergia	1,99 \$	✓		✓							
Distributel	2 \$			✓ Voir les notes							• Une seule société affiliée à Distributel offre l'option de la facture papier, les autres affiliées n'offrent que la facturation électronique • Pour s'éviter les frais, le client peut passer prendre sa facture en personne
Fibernetics	2 \$			✓ Voir les notes	S. O.						• Fibernetics émet uniquement des factures électroniques pour tous les services, à une exception près : - Certains clients qui sont passés

Entreprise		Montant des frais	Services résidentiels					Exemptions				Notes
			filaire/VoIP (local)	sans fil	Internet	EDR (télé)	autres	personnes handicapées	pas d'Internet	personnes âgées	autres	
												d'Inter.net Canada dans l'est du Canada à Fibernetics reçoivent une facture papier
Globalive												
	OneConnect	5,95 \$	✓			s. o.	✓ Voir les notes	✓			✓ Voir les notes	• Applique également les frais aux factures pour les services interurbains et de données • Annulera les frais dans un geste de bonne volonté dans certains cas
	WIND Mobile	4 \$		✓		s. o.		✓				
	Yak	1,95 \$	✓		✓	s. o.	✓ Voir les notes	✓		✓	✓ Voir les notes	• Applique également les frais aux factures pour les services interurbains • Annulera les frais dans un geste de bonne volonté dans certains cas
Primus		0,99 \$	✓	✓	✓	s. o.	✓ Voir les notes	✓	✓		✓ Voir les notes	• Applique les frais à tous les services de résidence et d'affaires, y compris les interurbains et les cartes d'appel postpayées • Les clients des services d'affaires se voient imposer 2 \$ pour une facture papier sommaire ou 2,37 \$ pour une facture papier détaillée • Les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) offerts sous la marque Unlimitel n'offrent pas de factures papier, seulement la facturation électronique • Un sous-ensemble de clients bénéficiant d'un droit acquis obtiennent un crédit de 0,50 \$ s'ils choisissent la facturation électronique • Autres exemptions : - Exemption discrétionnaire pour les clients qui demandent un accommodement en raison d'un besoin particulier