



## Décision de télécom CRTC 2009-445

Ottawa, le 24 juillet 2009

### **L'Union des consommateurs – Demande visant la facturation des messages textes provenant de numéros abrégés**

Numéro de dossier : 8620-U11-200901951

*Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande de l'Union des consommateurs voulant que le Conseil intervienne dans le marché des services sans fil en ce qui a trait à la réglementation de la facturation des messages textes provenant de numéros abrégés.*

### **Introduction**

1. Le 21 janvier 2009, le Conseil a reçu une demande présentée par l'Union des consommateurs (l'Union) en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, sollicitant l'intervention du Conseil dans le marché des services sans fil en ce qui concerne la réglementation de la facturation des messages textes provenant de numéros abrégés.
2. Le service de numéros abrégés communs permet aux abonnés au service sans fil d'envoyer un message texte de type « service de messages courts (SMC) » à un numéro abrégé, généralement composé de cinq ou six chiffres et correspondant souvent à une marque de commerce, afin de s'abonner à une gamme de programmes interactifs qui sont livrés au moyen de messages textes. Les services ainsi offerts peuvent comprendre des jeux, des concours et du divertissement ainsi que des alertes de toutes sortes. Ces services sont fournis par une entreprise tierce (le fournisseur de programmes). La facturation et la perception à l'égard des messages textes découlant de ces programmes sont effectuées par le fournisseur de services sans fil (FSSF) pour le compte du fournisseur de programmes.
3. L'Union a déclaré avoir reçu des plaintes d'abonnés aux services sans fil relativement à la facturation par leur FSSF de messages textes provenant de numéros abrégés, pour leur participation à des programmes auxquels certains disent ne pas avoir adhéré.
4. Dans sa demande, l'Union a réclamé que le Conseil :
  - ordonne aux FSSF de supprimer les frais de messages textes provenant de numéros abrégés pour toute contestation raisonnable de ces frais et charge le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) d'examiner ces contestations;
  - interdise aux FSSF de suspendre le service de tout abonné qui conteste des frais relatifs à des messages textes provenant de numéros abrégés lorsque l'abonné effectue des paiements couvrant les coûts de son abonnement au service de téléphonie sans fil.

5. Les parties suivantes ont participé à l'instance : l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS); Bell Mobilité, Rogers Communications Inc., au nom de Rogers Wireless Inc. et de Fido, la Société TELUS Communications et TMG Americas Inc. (TMG) [collectivement les compagnies].
6. On peut consulter sur le site Web du Conseil, le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 20 avril 2009. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

**Est-ce que le Conseil devrait intervenir dans le marché des services sans fil en ce qui concerne la réglementation de la facturation des messages textes provenant de numéros abrégés?**

7. L'Union a principalement fait valoir que :
  - les procédures en place ne prévoient pas le remboursement des frais contestés par les abonnés en rapport avec les programmes de numéros abrégés, et n'interdisent pas aux FSSF d'interrompre le service téléphonique sans fil pour non paiement de ces frais;
  - il n'y a pas de mode efficace de règlement de conflits ni de procédure particulière d'enquête permettant d'appliquer des sanctions efficaces en cas de violation des règles et des modalités d'attribution des numéros abrégés communs, qui incluent un code de déontologie, applicables aux fournisseurs de programmes (les règles).
8. L'ACTS et les compagnies ont indiqué que l'ACTS assure l'administration des numéros abrégés communs au nom de l'industrie des services sans fil. Elles ont ajouté que les règles prévoient des garanties pour le consommateur et des sanctions pour les fournisseurs de programmes, y compris les suivantes :
  - aucun message texte de numéro abrégé ne peut être envoyé à l'utilisateur sans son consentement exprès;
  - l'utilisateur doit confirmer son adhésion pour pouvoir participer à un programme pour lequel il doit payer un tarif supplémentaire. Cette confirmation doit comprendre l'exécution d'un geste délibéré de sa part pour indiquer qu'il accepte les modalités d'abonnement<sup>1</sup>;
  - l'utilisateur peut mettre fin à sa participation au programme en envoyant simplement le message « Arrêt » au numéro abrégé;
  - tout manquement aux règles entraîne une peine pour le fournisseur de programmes, dont le retrait du numéro abrégé.

---

<sup>1</sup> Exemples : l'abonné envoie un message texte à partir de son appareil sans fil demandant l'adhésion à un programme offert par un fournisseur de programmes et confirme son adhésion par l'envoi d'un second message texte; l'abonné remplit le formulaire de demande d'adhésion via la page Web d'un fournisseur de programmes, reçoit un numéro d'identification personnel (NIP) sur son appareil sans fil et entre ce NIP sur la page Web.

9. Les compagnies ont fait valoir que les processus des FSSF et de l'ACTS permettent de traiter adéquatement les plaintes des abonnés. Les compagnies ont fait remarquer que toutes les plaintes déposées par l'Union ont été résolues et que des ententes de remboursement sont intervenues entre les abonnés qui ont contesté les frais et leur FSSF ou TMG. Les compagnies ont précisé qu'elles n'avaient pas interrompu le service téléphonique sans fil des plaignants pour non paiement de ces frais. Les compagnies ont également fait remarquer que les abonnés peuvent s'adresser au CPRST, qui peut examiner les contestations entourant la facturation des services sans fil.
10. Le Conseil note que les mécanismes d'autoréglementation de l'industrie mis en place par les FSSF et l'ACTS comportent des garanties servant les intérêts des consommateurs telles que l'adhésion volontaire, la confirmation obligatoire et le mécanisme permettant de mettre fin à l'abonnement.
11. Le Conseil fait remarquer que le CPRST a pour mandat de faciliter la résolution des plaintes liées aux services de télécommunication, y compris les plaintes portant sur la facturation des messages textes provenant de numéros abrégés.
12. Le Conseil considère que la preuve déposée par l'Union ne permet pas de conclure qu'il y ait eu une défaillance systématique du libre jeu du marché en ce qui a trait à la résolution de plaintes portant sur la facturation des messages textes provenant de numéros abrégés.
13. Le Conseil estime qu'il peut se fier au libre jeu du marché<sup>2</sup>, y compris l'autoréglementation de l'industrie par les mécanismes mis en place par l'ACTS et le CPRST, pour la résolution des plaintes portant sur la facturation des messages textes provenant de numéros abrégés.
14. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de l'Union.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*

---

<sup>2</sup> Tel qu'il est exigé par le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006