



Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-586

Version PDF

Référence au processus : Politique réglementaire de télécom 2013-271

Ottawa, le 31 octobre 2013

Demandes de clarification relatives à l'application du Code sur les services sans fil aux contrats de type « balance »

Numéros de dossiers : 8633-R28-201310820 et 8633-T66-201310812

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

Contexte

1. Dans la politique *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013 (décision relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a établi le Code sur les services sans fil, soit un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil. Le Code sur les services sans fil s'applique à l'ensemble des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) offerts aux particuliers et aux petites entreprises au Canada.
2. Le Code sur les services sans fil impose aux fournisseurs de services sans fil (fournisseurs de services) de nouvelles obligations, lesquelles visent a) à s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux services sans fil et b) à favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles.
3. Entre autres choses, le Code sur les services sans fil limite les frais de résiliation anticipée (frais de résiliation) que les fournisseurs de services peuvent imposer. Le Code sur les services sans fil exige aussi que les frais de résiliation atteignent 0 \$ en au plus 24 mois afin de permettre aux consommateurs de profiter d'offres concurrentielles au moins tous les deux ans. Le Code sur les services sans fil définit quatre formules pour calculer les frais de résiliation maximaux qu'un fournisseur de services peut imposer à un client qui résilie son contrat prématurément. Les formules

dépendent des principaux éléments du contrat de services sans fil, particulièrement si le contrat est pour une durée déterminée ou indéterminée et si un appareil est offert par un fournisseur de services à un prix initial réduit lorsque le client consent à un contrat (qu'on réfère également comme « subvention de l'appareil »).

4. Le Code sur les services sans fil entrera en vigueur le 2 décembre 2013 et s'appliquera a) à tous les nouveaux contrats conclus à partir de cette date et b) à tous les contrats existants modifiés, renouvelés ou prolongés à partir de cette date. À compter du 3 juin 2015, le Code sur les services sans fil s'appliquera à tous les contrats de services sans fil.
5. Dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a indiqué qu'il fournirait des directives si un fournisseur de services ou un autre intéressé n'était pas certain de l'application ou de l'interprétation du Code sur les services sans fil.

Demandes

6. Le Conseil a reçu des demandes de Rogers Communications Partnership (Rogers) et de la Société TELUS Communications (TELUS), datées du 22 juillet et du 19 juillet 2013 respectivement. Les entreprises demandaient des éclaircissements du Conseil sur l'application du Code sur les services sans fil aux services sans fil qui utilisent le modèle de facturation en fonction du solde de l'appareil (contrats de type « balance », ou la balance). Les demandeurs ont fait valoir que dans le cadre d'un contrat de type « balance », le client obtient un appareil à un prix initial réduit et le montant de la subvention devient le solde de la balance du client. Par la suite, un certain pourcentage de la facture mensuelle du client sert à payer ce solde.
7. Rogers a indiqué qu'elle demandait des éclaircissements au sujet de l'utilisation de ces contrats pour subventionner les appareils sans fil dans le cadre du Code sur les services sans fil. À l'heure actuelle, Rogers n'offre pas de contrat de type « balance » et ne propose aucune interprétation particulière de ces contrats à l'approbation du Conseil. Elle cherche plutôt à éclaircir comment les exigences relatives aux frais de résiliation du Code sur les services sans fil s'appliquent aux contrats de type « balance ». En particulier, Rogers a demandé que le Conseil précise ce qui suit :
 - Le Code sur les services sans fil, et notamment les exigences relatives aux frais de résiliation, s'applique-t-il aux contrats de type « balance »?
 - Si le Code sur les services sans fil s'applique, est-ce que le contrat de type « balance », et en particulier la réduction du solde en fonction d'un pourcentage des frais de service mensuels, satisfait aux exigences de calcul des frais de résiliation?
8. Dans sa demande, TELUS a indiqué qu'elle a besoin d'éclaircissements de la part du Conseil, puisqu'on pourrait juger que les contrats de type « balance » ne respectent pas les exigences du Code sur les services sans fil. En particulier, TELUS a demandé au Conseil de préciser :

- si la réduction mensuelle des frais de résiliation peut se faire en montants inégaux, à condition que chaque réduction soit au moins égale au montant de réduction mensuel selon un amortissement linéaire;
- si la date précisée dans le contrat conformément à la section B.1(iv) du Code sur les services sans fil pour indiquer quand le client ne sera plus assujéti à des frais de résiliation peut être une date limite (c.-à-d. au plus tard le X);
- si l'ensemble de la balance du client peut être considéré comme la subvention de l'appareil pour les clients qui remplacent leur appareil prématurément.

9. Le Conseil a reçu des interventions au sujet de ces deux demandes de la part de Bell Canada, du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), de la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko et l'Open Media Engagement Network (CIPPIC et Open Media), de l'Union des consommateurs (Union) et de Vaxination Informatique (Vaxination). De plus, TELUS a déposé une intervention au sujet de la demande de Rogers. On peut consulter sur le site Web du Conseil les dossiers publics des instances, lesquels ont été fermés le 3 septembre 2013. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

10. Le Conseil estime que ces demandes soulèvent les questions suivantes :

- I. Est-ce que le Code sur les services sans fil s'applique aux contrats de type « balance »?
- II. Le montant par lequel les frais de résiliation sont réduits chaque mois peut-il varier lorsqu'il dépasse le montant minimal exigé par le Code sur les services sans fil?
- III. Le montant par lequel les frais de résiliation sont réduits chaque mois peut-il varier lorsqu'il est fondé sur un pourcentage égal de la facture mensuelle du client?
- IV. Quels renseignements doivent être précisés dans un contrat de type « balance » par rapport aux frais de résiliation?
- V. Comment doit-on calculer les frais de résiliation dans le cas du remplacement prématuré d'un appareil?

I. Est-ce que le Code sur les services sans fil s'applique aux contrats de type « balance »?

11. Rogers a fait remarquer qu'au cours de l'instance concernant le Code sur les services sans fil, certaines entreprises ont soutenu que le Code sur les services sans fil ne devrait pas s'appliquer aux contrats de type « balance ». Rogers a signalé que les

règles relatives aux frais de résiliation ne s'appliquent qu'aux appareils subventionnés dans le cadre d'un contrat, mais a déclaré que les balances ne font pas nécessairement partie d'un contrat. Par contre, Rogers a fait valoir que si le modèle de contrat de type « balance » est estimé être une subvention dans le cadre d'un contrat à durée illimitée, le Code sur les services sans fil peut s'appliquer.

12. Les parties ont généralement convenu que le Code sur les services sans fil devrait s'appliquer aux contrats de type « balance ».

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a décidé que le Code sur les services sans fil s'appliquerait « aux services sans fil fournis aux particuliers et aux petites entreprises dans l'ensemble des provinces et des territoires, indépendamment du statut et du modèle d'affaires des FSSF [fournisseurs de services sans fil] ». Les contrats de type « balance » sont des contrats de services sans fil fournis aux particuliers et aux petites entreprises. Le contrat de type « balance » est un mécanisme qui permet aux fournisseurs de services d'offrir à leurs clients des appareils à un prix initial réduit. Le Code sur les services sans fil impose des modalités contractuelles pour les contrats à durée déterminée et indéterminée qui comprennent un appareil subventionné.

14. Le Conseil répète donc que le Code sur les services sans fil s'applique à la prestation de services sans fil aux particuliers et aux petites entreprises, y compris les services fournis dans le cadre d'un contrat de type « balance ».

II. Le montant par lequel les frais de résiliation sont réduits chaque mois peut-il varier lorsqu'il dépasse le montant minimal exigé par le Code sur les services sans fil?

15. Le Code sur les services sans fil définit des formules qui fixent les frais maximaux qu'un fournisseur de services peut imposer lorsqu'un client résilie son contrat prématurément. Voici la formule de calcul des frais de résiliation pour un contrat à durée indéterminée comprenant un appareil subventionné :

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 par un montant égal chaque mois au cours d'une période maximale de 24 mois, de manière à atteindre 0 \$ à la fin de la période.

16. TELUS a soutenu que, dans le cadre d'un contrat de type « balance », la réduction des frais de résiliation peut varier de mois en mois. Cela pourrait être jugé non conforme à l'exigence que les frais de résiliation soient réduits « par un montant égal ». Dans le cadre d'un contrat de type « balance », la réduction des frais de résiliation est fondée sur les frais de service du client, qui comprennent une composante fixe et une composante variable.

17. TELUS a soutenu que, selon son interprétation du Code sur les services sans fil, les frais de résiliation du client seraient toujours réduits par au moins un montant minimal préétabli (selon un calendrier d'amortissement linéaire de 24 mois). Par conséquent, les frais de résiliation seraient réduits à 0 \$ au plus tard à la fin de 24 mois à compter du début du contrat. TELUS a fait valoir que son approche est conforme à l'objectif du Code sur les services sans fil.
18. Le PIAC a indiqué que le Code sur les services sans fil établit des règles qui doivent être interprétées en faveur des consommateurs. Par conséquent, le PIAC a fait valoir que les clients devraient être en mesure de réduire leurs frais de résiliation plus rapidement que ne l'exige le Code sur les services sans fil.
19. La CIPPIC et Open Media, l'Union et Vaxination appuient l'interprétation de TELUS, indiquant que la réduction minimale des frais de résiliation doit être égale, mais que la règle ne devrait pas s'appliquer aux montants supplémentaires qui réduisent plus rapidement les frais de résiliation à 0 \$.
20. Bell Canada a fait valoir que l'interprétation de TELUS améliorerait les choix et la souplesse pour les consommateurs.

Résultats de l'analyse du Conseil

21. Comme il est indiqué ci-dessus, le Code sur les services sans fil établit les frais de résiliation maximaux qu'un fournisseur de services peut imposer ainsi que la période maximale pendant laquelle ces frais peuvent s'appliquer. Toutefois, dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a aussi estimé qu'il serait bénéfique pour les consommateurs et le marché concurrentiel de permettre aux fournisseurs de services d'établir des frais de résiliation plus avantageux pour les clients que ce qui est prévu par la formule du Conseil.
22. Les dispositions du Code sur les services sans fil relatives aux frais de résiliation visent à a) établir une limite maximale pour les frais de résiliation qui peuvent être imposés, b) s'assurer que les clients peuvent résilier leur contrat sans pénalité après 24 mois et c) aider les clients à comprendre les frais de résiliation grâce à une formule de calcul claire, uniforme et transparente. Le Conseil estime que l'interprétation de TELUS est conforme à ces principes et à ces objectifs, puisqu'elle assurerait que les frais de résiliation a) ne dépassent jamais le montant maximal permis par le Code sur les services sans fil, b) atteignent 0 \$ après 24 mois ou moins et c) sont réduits chaque mois d'une manière claire, transparente et prévisible pour le consommateur. De plus, l'interprétation de TELUS permettrait aux clients d'évaluer leurs options à des intervalles de 24 mois.
23. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que, au cours d'un mois, la réduction des frais de résiliation peut dépasser le montant minimal précisé dans le Code sur les services sans fil, à condition de respecter les exigences du Code sur les services sans fil énoncées ci-dessus.

III. Le montant par lequel les frais de résiliation sont réduits chaque mois peut-il varier lorsqu'il est fondé sur un pourcentage égal de la facture mensuelle du client?

24. Rogers a indiqué que, dans le cadre d'un contrat de type « balance », la réduction mensuelle de la balance et la réduction connexe des frais de résiliation peuvent varier de mois en mois. La formule de calcul de la réduction des frais de résiliation est constante, mais les frais mensuels du client varient en fonction de l'utilisation des services. Par conséquent, la réduction mensuelle de la balance varie aussi. Rogers a soutenu que le montant en dollars soustrait chaque mois ne représente pas « un montant égal », mais que la réduction n'en est pas moins constante et prévisible. Rogers a reconnu que l'entreprise devrait supprimer le solde des frais de résiliation, s'il y a lieu, à la fin de la durée de 24 mois du contrat.
25. L'Union a fait valoir que toutes les réductions des frais de résiliation mensuels devraient être fixes et égales afin de permettre au solde du consommateur d'atteindre 0 \$ en 24 mois. Le PIAC a fait valoir qu'on peut créer un contrat de type « balance » conforme aux règles actuelles du Code sur les services sans fil qui permettrait au consommateur de quitter le fournisseur de services sans frais ou pénalités après 24 mois.
26. Plusieurs intervenants (PIAC, TELUS, Union, Vaxination, etc.) ont fait remarquer que selon l'interprétation de Rogers, les fournisseurs de services pourraient choisir d'utiliser un faible pourcentage de réduction, et qu'il resterait donc un solde important sur la balance à la fin des 24 mois. Ce solde représenterait un obstacle au changement de fournisseur, ce qui irait à l'encontre de l'objectif des dispositions du Code sur les services sans fil relatives aux frais de résiliation : que les clients soient en mesure d'évaluer les options de services dont ils peuvent profiter tous les deux ans.
27. TELUS a soutenu que son interprétation est plus favorable au consommateur que celle de Rogers, puisque le client n'est pas assujéti à une balance élevée tout au long de la période de 24 mois. Toutefois, TELUS a aussi indiqué que des limites trop strictes sur la réduction de la balance élimineraient la capacité des fournisseurs de services de créer de nouvelles manières novatrices pour subventionner les appareils mobiles.
28. Bell Canada a fait valoir que l'approbation des demandes des deux compagnies permettrait une plus grande souplesse pour les contrats de type « balance » à durée indéterminée, ce qui serait avantageux pour les consommateurs.

Résultats de l'analyse du Conseil

29. Comme il est indiqué ci-dessus, les dispositions du Code sur les services sans fil relatives aux frais de résiliation visent à aider les consommateurs à comprendre les frais de résiliation grâce à la définition d'une formule de calcul claire, uniforme et transparente. De plus, ces dispositions ont été conçues de manière à permettre aux

fournisseurs de services d'innover et de présenter des offres concurrentielles aux consommateurs.

30. Au cours de l'instance concernant le Code sur les services sans fil, on a exprimé au Conseil des préoccupations au sujet des frais de résiliation élevés qui représentent un obstacle aux consommateurs qui veulent changer de fournisseur de services. Pour répondre à ces préoccupations, le Code sur les services sans fil limitera les frais de résiliation à la valeur de la subvention de l'appareil et exigera que ces frais atteignent 0 \$ dans les 24 mois.
31. Le Conseil fait remarquer que l'interprétation de Rogers est généralement conforme aux principes qui sous-tendent les exigences du Code sur les services sans fil relatives aux frais de résiliation : les frais de résiliation seraient limités à la valeur de la subvention de l'appareil et atteindraient 0 \$ en 24 mois. La réduction mensuelle des frais de résiliation ne serait pas une somme égale en dollars, mais la réduction serait fondée sur un pourcentage égal de la facture mensuelle du client.
32. Le Conseil observe les préoccupations soulevées par les intervenants au sujet des obstacles au changement de fournisseur. Le Conseil reconnaît que le fait de fonder la réduction des frais de résiliation sur un pourcentage égal de la facture mensuelle du client pourrait entraîner des frais de résiliation plus élevés pendant la majeure partie de la durée du contrat. Par contre, comme il est indiqué ci-dessus, les frais de résiliation seraient limités et devraient atteindre 0 \$ en 24 mois. De plus, l'approche de Rogers pourrait permettre aux clients de profiter d'une subvention plus généreuse.
33. Le Conseil estime que grâce à l'utilisation d'un pourcentage égal et constant, les frais de résiliation seraient suffisamment transparents et prévisibles pour les consommateurs. De plus, l'exigence selon laquelle les frais de résiliation atteignent 0 \$ en 24 mois ou moins donne aux consommateurs la possibilité de réévaluer leurs options tous les deux ans. Le Conseil craint qu'une interprétation trop stricte des exigences du Code sur les services sans fil relatives aux frais de résiliation puisse limiter indûment l'innovation et l'élaboration de modèles d'affaires concurrentiels par rapport aux subventions d'appareils.
34. Dans l'ensemble, le Conseil estime que l'interprétation de Rogers avantagerait les consommateurs en faisant en sorte qu'il existe des options variées et souples pour les services et les appareils sans fil, lesquelles répondraient à une grande variété des besoins des consommateurs.
35. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que l'interprétation de Rogers est conforme aux principes et aux objectifs des exigences du Code sur les services sans fil relatives aux frais de résiliation. Par conséquent, le Conseil conclut que le Code sur les services sans fil permet des réductions mensuelles des frais de résiliation qui varient si elles sont fondées sur un pourcentage égal de la facture du client, à condition de respecter les exigences du Code sur les services sans fil énoncées ci-dessus. De plus, comme il est indiqué ci-dessous, le Conseil estime que dans tous

les cas, la réduction des frais de résiliation doit être clairement expliquée aux consommateurs.

IV. Quels renseignements doivent être précisés dans un contrat de type « balance » par rapport aux frais de résiliation?

36. Rogers et TELUS ont demandé des éclaircissements sur l'application aux contrats de type « balance » de la section B du Code sur les services sans fil, qui exige que certains renseignements soient compris dans le contrat du client. En particulier, elles demandent que le Conseil précise comment les deux éléments suivants doivent être présentés dans un contrat de type « balance » :
- a) le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois (section B.1.(iv)d.ii du Code sur les services sans fil);
 - b) la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client (section B.1.(iv)d.iii du Code sur les services sans fil).
37. Les deux demandeurs ont fait valoir que dans le cas de contrat de type « balance », le montant requis pour l'élément a) ne serait pas une somme fixe. TELUS a ajouté que dans le cadre d'un tel contrat, il n'y a pas de date fixe à partir de laquelle le client ne sera plus assujéti à des frais de résiliation.
38. Rogers demande donc au Conseil de confirmer qu'elle peut satisfaire à l'exigence a) ci-dessus en indiquant un pourcentage égal de la facture mensuelle du client. TELUS a demandé de confirmer que l'utilisation d'une date limite (au plus tard le X) serait acceptable pour l'élément b) ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

39. Dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a déterminé que certains renseignements de base doivent être compris dans tous les contrats écrits de services sans fil. Cette exigence assurera que les consommateurs ont accès aux renseignements dont ils ont besoin pour comprendre leurs obligations contractuelles.
40. Conformément aux résultats de l'analyse du Conseil de la question III ci-dessus, les dispositions relatives aux frais de résiliation permettent d'appliquer des réductions mensuelles variables, qu'elles soient supérieures à un montant minimal ou dépendent d'un pourcentage fixe de la facture du client.
41. De plus, le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs de services présentent des renseignements clairs et simples pour expliquer au client comment les frais de résiliation s'appliquent. Le Conseil conclut que, aux fins de la section B.1.(iv)d.ii du Code sur les services sans fil, le fournisseur de services doit préciser dans ses contrats de type « balance » soit a) le montant minimal de la réduction mensuelle des frais de résiliation, soit b) le pourcentage qui sera utilisé pour déterminer cette réduction.

42. Pour assurer la clarté et la transparence, lorsque la réduction des frais de résiliation ne correspond pas à un montant fixe en dollars, le Conseil exige que le fournisseur de services inclue un exemple du calcul de ce montant dans le contrat et dans le résumé des renseignements essentiels. Le Conseil s'attend également à ce que le fournisseur de services offre à ses clients des renseignements et des outils leur permettant de calculer leurs frais de résiliation tout au long de la durée du contrat.
43. Finalement, comme il est indiqué ci-dessus, les dispositions relatives aux frais de résiliation imposent des normes minimales aux fournisseurs de services. Par conséquent, le Conseil estime que la date à partir de laquelle le client ne sera plus assujéti aux frais de résiliation, qui doit figurer dans le contrat, peut être précisée comme une date limite. Par conséquent, le contrat peut indiquer que les frais de résiliation du client atteindront 0 \$ au plus tard à une date particulière.

V. Comment doit-on calculer les frais de résiliation dans le cas du remplacement prématuré d'un appareil?

44. Le Code sur les services sans fil exige que les frais de résiliation soient calculés selon ce qui suit :
- la valeur de la subvention de l'appareil correspond au prix de détail de l'appareil moins le montant payé par le client pour l'appareil lorsqu'il a conclu le contrat;
 - le prix de détail de l'appareil est le moindre entre le prix de détail suggéré par le fabricant et le prix établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services.
45. TELUS a fait valoir que la définition de la « subvention de l'appareil » limite la capacité du client de remplacer son appareil avant d'avoir repayé le solde de sa balance. TELUS a donné l'exemple d'un client qui avait une balance initiale de 150 \$, qui a repayé 100 \$ et qui a donc un solde restant de 50 \$. Ce client pourrait remplacer son appareil en ajoutant 100 \$, du prix du nouvel appareil, à sa balance.
46. Toutefois, TELUS a fait valoir que, selon la définition du Code sur les services sans fil, la valeur de la subvention de l'appareil serait limitée à 100 \$ plutôt qu'à la balance totale de 150 \$. Selon TELUS, le fournisseur de services devrait alors exiger le paiement du solde existant de la balance avant de permettre le remplacement de l'appareil afin de tenir compte de l'intégralité de la balance dans le calcul des frais de résiliation. TELUS a fait valoir que son interprétation permet d'offrir aux clients un remplacement facile et souple de l'appareil.
47. La CIPPIC et Open Media ont fait valoir qu'il n'y a pas de différence entre a) exiger que le client repaie le solde de la subvention avant le remplacement ou b) lui faire payer plus cher pour le nouvel appareil. Toutefois, la CIPPIC et Open Media ainsi que Vaxination ont soutenu qu'il est important de mettre explicitement fin à un contrat avant de passer à un autre. Ces intervenants ont soutenu que l'interprétation de

TELUS serait une source de confusion pour les consommateurs, en suggérant que le contrat initial se poursuit avec la subvention d'un nouvel appareil.

48. La CIPPIC et Open Media ont aussi soutenu que l'approbation de la demande de TELUS à cet égard pourrait créer des lacunes ou des exceptions dans le calcul des frais de résiliation, ce qui réduirait la transparence pour les consommateurs. De plus, certains intervenants ont fait remarquer que l'exigence que le client repaie la subvention originale avant de remplacer son appareil n'imposerait aucuns coûts supplémentaires au client.
49. Le PIAC et l'Union se sont montrés préoccupés par le fait que le report des subventions d'un appareil à l'autre pourrait faire augmenter les factures et les frais de résiliation des clients et entraîner les consommateurs dans un cycle d'endettement.

Résultats de l'analyse du Conseil

50. Comme il est décrit ci-dessus, le contrat de type « balance » est un mécanisme qui permet aux fournisseurs de services d'offrir à leurs clients un appareil subventionné à un prix initial réduit. Le Conseil fait remarquer que dans bien des cas, la balance du client correspond à la subvention de son appareil. Toutefois, le Conseil craint que l'interprétation de TELUS permette de prolonger le paiement des frais de résiliation au-delà de la période de 24 mois et réduise la transparence pour les consommateurs en masquant le fait qu'un nouveau contrat est créé lors du remplacement d'un appareil.
51. Selon l'interprétation de TELUS, les frais de résiliation du client seraient encore fondés sur la valeur de la subvention de l'appareil. Toutefois, ces frais de résiliation pourraient s'étendre au-delà de la limite de 24 mois établie dans le Code sur les services sans fil. Dans l'exemple de TELUS, le solde existant de 50 \$ serait transféré à une nouvelle période de 24 mois et le décompte redémarrerait à 24 mois. Cela ne se ferait qu'avec le consentement du client, mais le Conseil estime que cela réduirait la clarté que le Code sur les services sans fil est censé fournir.
52. Le Conseil est d'accord avec les intervenants qu'en raison de ce cycle continu, le remplacement des appareils sera moins transparent pour les consommateurs. Le Code sur les services sans fil exige que les fournisseurs de services indiquent clairement si le remplacement d'un appareil prolonge la durée du contrat du client. Le fait de permettre aux clients de remplacer leur appareil sans clairement mettre fin à leur contrat actuel et aux modalités concernant l'appareil réduirait la certitude que l'exigence en question devait assurer. En tout temps, le client doit comprendre qu'un remplacement crée un nouveau contrat assorti de nouvelles obligations et qu'il ne s'agit pas simplement de prolonger l'entente originale.
53. De plus, le Conseil note l'argument de TELUS selon lequel l'approbation de sa demande simplifierait les remplacements d'appareil. Toutefois, du point de vue du consommateur, le fait de repayer le solde de la balance ou de recevoir une subvention plus élevée ne représente qu'une différence sur le plan comptable; lors du

remplacement d'un appareil, le montant à repayer est le même dans les deux cas. TELUS reconnaît d'ailleurs que les clients sont assujettis aux mêmes obligations lorsqu'ils remplacent leur appareil.

54. Le Conseil n'estime pas que les exigences du Code sur les services sans fil compliquent le remplacement prématuré d'appareils. Le Conseil estime plutôt que les fournisseurs de services peuvent choisir de simplifier ces remplacements et permettre aux clients de profiter du plein montant de leur balance lorsqu'ils remplacent leur appareil, tout en demeurant conformes au Code sur les services sans fil et en s'assurant que les consommateurs comprennent clairement les conséquences du remplacement de leur appareil sur leurs obligations.
55. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que l'interprétation de TELUS par rapport au remplacement prématuré d'un appareil n'est pas conforme aux principes et aux objectifs qui sous-tendent les exigences du Code sur les services sans fil.

Secrétaire général