



Décision de télécom CRTC 2014-528

Version PDF

Référence au processus : Politique réglementaire de télécom 2013-271

Ottawa, le 8 octobre 2014

Numéro de dossier : 8633-T66-201401827

Code sur les services sans fil – Demande de clarification relative à l'application du Code sur les services sans fil aux forfaits corporatifs

*En réponse à une demande de la STC, le Conseil **réitère** que le Code sur les services sans fil s'applique aux services vocaux et de données sans fil mobiles de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises. Cela signifie qu'il s'applique à tous les forfaits de services sans fil faisant l'objet d'un contrat entre a) un particulier et un fournisseur de services ou b) une petite entreprise et un fournisseur de services. De plus, le Conseil **précise** que le Code sur les services sans fil s'applique à tous les contrats entre un particulier et un fournisseur de services sans fil où le particulier est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au contrat.*

*En conséquence, le Conseil **conclut** que les forfaits corporatifs individuels et les programmes d'achat des employés, tels qu'ils sont décrits par la STC, constituent des contrats de services sans fil entre un particulier et un fournisseur de services, où le particulier est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au contrat, y compris, mais sans s'y limiter, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation excédentaire. Le Conseil **précise** donc que le Code sur les services sans fil s'applique aux forfaits corporatifs individuels et aux programmes d'achat des employés tels qu'ils sont décrits par la STC.*

Le Code sur les services sans fil ne s'applique pas aux forfaits d'entreprise tels qu'ils sont décrits par la STC, car ils constituent des ententes entre un fournisseur de services et une moyenne ou grande entreprise et que le particulier qui utilise le service n'est responsable d'aucuns frais.

Les clarifications données dans la présente décision garantiront que les compagnies appliquent adéquatement le Code sur les services sans fil aux contrats qu'ils signent avec chaque consommateur de services sans fil de détail.

Contexte

1. Dans *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013 (politique 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 tous les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail

(services sans fil). Le Code sur les services sans fil impose aux fournisseurs de services sans fil (fournisseurs de services) de a) s'assurer que les consommateurs sont habilités à prendre des décisions éclairées quant aux services sans fil et b) favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles. Le Code sur les services sans fil est entré en vigueur le 2 décembre 2013.

2. Dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a déclaré que :
« le Code sur les services sans fil s'appliquera 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 [fournisseurs de services] ».
3. Le Conseil a également déclaré :

378. [...] comme pour n'importe quel nouvel ensemble de règles, il peut y avoir des problèmes d'interprétation non prévus. Pour assurer le plus grand bénéfice pour les consommateurs, si une partie du Code ou du contrat d'un consommateur est ambiguë, ou s'il n'est pas évident comment les modalités du Code ou du contrat s'appliquent, le Code et le contrat doivent être interprétés de manière avantageuse pour le consommateur.

379. De plus, si un [fournisseur de services] 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.

Demande

4. Le 3 mars 2014, la Société TELUS Communications (STC) a déposé une demande de clarification sur l'application du Code sur les services sans fil à deux types de forfaits de services sans fil corporatifs (forfaits corporatifs) offerts par la STC et d'autres fournisseurs de services : les forfaits corporatifs individuels et les programmes d'achat des employés.
5. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande de la STC de la part de Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité), du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), de Québecor Média inc. (Québecor) et du Rogers Communications Partnership (RCP). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 15 avril 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Comment le Code sur les services sans fil s'applique-t-il aux forfaits corporatifs?

6. Les forfaits corporatifs comporte trois parties : le consommateur ou utilisateur final, le fournisseur de services et l'entreprise ou organisme qui a négocié le tarif du forfait. Selon le type de forfait corporatif, le consommateur peut être responsable de

certaines ou de l'ensemble des frais associés au compte envers le fournisseur de services, et le forfait peut être utilisé à des fins professionnelles seulement, à des fins personnelles et professionnelles ou à des fins personnelles seulement.

7. Dans sa demande, la STC a fait référence à trois types de forfaits corporatifs : les forfaits d'entreprise, les forfaits corporatifs individuels et les programmes d'achat des employés. La STC a fait valoir qu'il est clair que le Code sur les services sans fil ne s'applique pas à un forfait d'entreprise, mais elle n'est pas certaine s'il s'applique, et le cas échéant comment il s'applique, aux forfaits corporatifs individuels et aux programmes d'achat des employés. La STC se demandait si l'ambiguïté qui entoure l'application du Code sur les services sans fil à ces forfaits pourrait amener les fournisseurs de services à les traiter de façon différente.
8. La STC a indiqué que la principale question à régler avant de décider si le Code sur les services sans fil s'applique à un certain type de contrat est de déterminer si ce contrat porte principalement sur une utilisation professionnelle ou une utilisation personnelle du service.

Forfaits d'entreprise

9. La STC a fait valoir que les forfaits d'entreprise sont des forfaits de services sans fil corporatifs faisant l'objet d'un contrat entre une moyenne ou grande entreprise et un fournisseur de services. L'utilisateur final du service sans fil, un employé de l'entreprise, n'a pas de responsabilité contractuelle envers le fournisseur de services et, par conséquent, il n'est responsable d'aucun des frais associés à ce compte.
10. La STC a indiqué qu'il est clair que le Code sur les services sans fil ne s'applique pas aux forfaits d'entreprise et elle n'a demandé aucune clarification concernant ces forfaits.

Programmes d'achat des employés

11. La STC a fait valoir qu'un programme d'achat des employés est essentiellement un contrat de services sans fil standard entre un particulier et un fournisseur de services mais à un tarif préférentiel, habituellement parce que ce particulier est employé ou membre d'une organisation. Les services décrits au contrat sont prévus pour une utilisation personnelle uniquement, et le particulier est responsable de l'ensemble des frais associés au compte envers le fournisseur de services.
12. La STC a fait valoir que le Code sur les services sans fil devrait s'appliquer aux programmes d'achat des employés étant donné qu'ils visent principalement une utilisation personnelle et que l'employeur ne paie aucun des frais associés à ce forfait.
13. Bell Mobilité, le PIAC et Québecor s'entendent pour dire que le Code sur les services sans fil devrait s'appliquer aux programmes d'achat des employés puisqu'ils font l'objet d'un contrat entre le fournisseur de services et l'utilisateur final. De plus,

l'utilisateur final est responsable de l'ensemble des frais associés au compte et l'appareil n'a pas accès au logiciel de l'entreprise.

14. Le RCP a fait valoir que le Code sur les services sans fil ne devrait pas s'appliquer à un programme d'achat des employés, car le principal client de ce type de forfait reste l'entreprise, étant donné que les modalités et tarifs préférentiels n'existeraient pas sans le pouvoir de négociation de l'entreprise. Le RCP a ajouté que les particuliers ne sont pas obligés d'acheter un programme d'achat des employés et que s'ils ne sont pas satisfaits des exigences du contrat, ils peuvent signer un contrat de services sans fil standard qui serait protégé par le Code sur les services sans fil.

Forfaits corporatifs individuels

15. La STC a indiqué qu'un forfait corporatif individuel est un contrat de services sans fil entre un particulier et un fournisseur de services dans le cadre duquel les services sont offerts à un taux préférentiel à un employé d'une moyenne ou grande entreprise. Ces services sont généralement destinés à une utilisation professionnelle, mais peuvent aussi servir à des fins personnelles. Le particulier est responsable de l'ensemble des frais associés au compte envers le fournisseur de services, mais l'employeur rembourse à son employé une partie des frais mensuels récurrents.
16. Pour obtenir un forfait corporatif individuel de la STC, un employeur doit rembourser au moins la moitié des frais mensuels facturés à l'employé pour le service. L'employeur ne couvrira pas les frais relatifs à l'utilisation à la carte au-delà du forfait (y compris les frais d'itinérance, les frais d'utilisation excédentaire, etc.). De plus, chaque employé doit utiliser le service principalement à des fins professionnelles et signer une entente de service à la clientèle avec un représentant autorisé de la STC.
17. La STC a fait valoir que le Code sur les services sans fil ne devrait pas s'appliquer aux forfaits corporatifs individuels qui répondent aux conditions suivantes :
 - a) l'employeur offre à l'utilisateur final une allocation qui couvre plus de la moitié des frais mensuels récurrents et
 - b) l'appareil donne accès aux données de l'entreprise grâce à l'installation d'un logiciel de gestion d'appareil mobile sécuritaire.La STC a proposé que ces conditions soient incorporées à tous les forfaits corporatifs individuels des fournisseurs de services, afin de garantir un traitement identique pour tous les forfaits. La compagnie a argué qu'un contrat qui respecte ces conditions constitue essentiellement une entente d'affaires dont l'utilisateur final bénéficie des avantages.
18. Bell Mobilité a appuyé la proposition de la STC et a suggéré l'ajout d'une troisième condition pour qu'un forfait corporatif individuel soit exempté de se conformer au Code sur les services sans fil, soit : « lorsqu'un employeur, une entreprise ou une autre entité a négocié un tarif d'entreprise pour ses membres qui utilisent un service principalement à des fins professionnelles plutôt que personnelles ».

19. Le RCP a indiqué que le Code sur les services sans fil ne devrait pas s'appliquer aux forfaits corporatifs individuels pour la même raison que celle invoquée à l'appui de sa position concernant les programmes d'achat des employés. La compagnie a aussi argué que l'utilisateur final ne devrait pas bénéficier de la protection du Code sur les services sans fil en plus de tirer parti du pouvoir de négociation de son employeur.
20. Le PIAC et Québecor ont fait valoir que le Code sur les services sans fil devrait s'appliquer aux forfaits corporatifs individuels sans exiger d'exemption, puisque l'utilisateur final est un employé qui est responsable de l'ensemble des frais d'utilisation excédentaire et imprévue. Le PIAC a indiqué que la question de l'allocation n'a rien à voir avec l'application éventuelle du Code sur les services sans fil à un forfait étant donné que le fournisseur de services ne peut pas connaître le montant de l'allocation payée à l'utilisateur final.

Résultats de l'analyse du Conseil

21. Le Conseil note l'argument de la STC selon lequel la principale question à régler avant de décider si le Code sur les services sans fil s'applique aux forfaits corporatifs est de déterminer si le contrat porte principalement sur une utilisation professionnelle ou personnelle du service. Cependant, le Code sur les services sans fil n'exclut pas son application à des contrats visant principalement une utilisation professionnelle et s'applique à tous les contrats entre les petites entreprises et les fournisseurs de services ainsi qu'entre les particuliers et les fournisseurs de services. En conséquence, selon le Conseil, la principale question à régler avant de décider si le Code sur les services sans fil s'applique est de déterminer si les forfaits corporatifs constituent un contrat entre a) des particuliers et des fournisseurs de services ou b) entre des moyennes ou grandes entreprises et des fournisseurs de services.
22. Le Conseil estime qu'un contrat de services sans fil est un contrat entre un particulier et un fournisseur de services lorsque le particulier qui conclut le contrat est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au compte, y compris, mais sans s'y limiter, des frais d'itinérance, des frais d'utilisation excédentaire et des frais d'annulation. Tant dans le cas du programme d'achat des employés que dans celui du forfait corporatif individuel, le particulier est responsable de certains frais associés au compte. Le programme d'achat des employés est principalement prévu pour une utilisation personnelle et le particulier est responsable de l'ensemble des frais associés au compte envers le fournisseur de services. Le forfait corporatif individuel porte principalement sur une utilisation professionnelle, mais le particulier est responsable de l'ensemble des frais associés au compte envers le fournisseur de services, bien qu'une portion des frais mensuels minimaux lui soit remboursée par son employeur. Le particulier est pleinement responsable de tous les frais qui dépassent le montant payé par son employeur, y compris, mais sans s'y limiter, des frais d'itinérance et des frais d'utilisation excédentaire.
23. Comme il est susmentionné, tant dans le cas des forfaits corporatifs individuels que des programmes d'achat des employés, le particulier est responsable des frais associés au compte envers le fournisseur de services. Par conséquent, si le Code sur

les services sans fil ne s'appliquait pas à ces types de contrat, les particuliers qui les signent pourraient courir le risque d'une facture surprise, de frais d'annulation plus élevés, de modification d'éléments clés du contrat en cours, etc., peu importe la taille et le pouvoir d'achat de leur employeur.

24. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **réitère** que le Code sur les services sans fil s'applique aux services sans fil fournis aux particuliers et aux petites entreprises. Le Conseil conclut que cette disposition signifie que le Code sur les services sans fil s'applique à tous les forfaits de services sans fil faisant l'objet d'une entente entre a) un particulier et un fournisseur de services ou b) une petite entreprise et un fournisseur de services.
25. Le Conseil **précise** que le Code sur les services sans fil s'applique aux forfaits de services sans fil lorsque le particulier est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au compte (y compris, mais sans s'y limiter, aux frais d'itinérance et aux frais d'utilisation excédentaire) quelle que soit la taille de son employeur.
26. En conséquence, le Conseil **précise** que le Code sur les services sans fil s'applique aux forfaits corporatifs individuels et aux programmes d'achat des employés tels qu'ils sont décrits par la STC. Dans les deux cas, l'entente est conclue entre un fournisseur de services et un particulier qui est responsable de certains ou de l'ensemble des frais associés au contrat de services sans fil.
27. Étant donné qu'un forfait d'entreprise est une entente entre un fournisseur de services et une moyenne ou grande entreprise et que le particulier qui utilise le service n'est pas responsable des frais encourus, le Code sur les services sans fil ne s'applique pas à de tels forfaits.

Secrétaire général