



Décision de télécom CRTC 2015-376

Version PDF

Ottawa, le 14 août 2015

Numéro de dossier : 8633-R28-201501586

Code sur les services sans fil – Demandes de clarification sur la manière d'appliquer les règles de débranchement aux suspensions

*En réponse à une demande du Rogers Communications Partnership (RCP), le Conseil **précise** comment les règles de débranchement du Code sur les services sans fil s'appliquent aux suspensions. Plus précisément, le Conseil **précise** que les règles de débranchement s'appliquent avant la première suspension dans un cycle de débranchement. En outre, le Conseil **rejette** la demande du RCP selon laquelle les fournisseurs devraient avoir le droit de procéder au débranchement en dehors des périodes indiquées dans le Code sur les services sans fil parce qu'il ne s'agit pas d'une demande de clarification, mais bien d'une demande de modification du Code sur les services sans fil.*

Introduction

1. Dans la politique intitulée *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 que le Code sur les services sans fil est un code de conduite obligatoire visant tous les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil).
2. Le Code sur les services sans fil a établi de nouvelles règles pour les contrats de services sans fil, y compris la manière dont les fournisseurs de services sans fil (FSSF) peuvent débrancher le service d'un client pour défaut de paiement et le moment auquel ils peuvent le faire (règles de débranchement).
3. Les règles de débranchement stipulent qu'un FSSF doit aviser un client deux fois avant de procéder au débranchement pour défaut de paiement : au moins 14 jours civils avant le débranchement, et de nouveau au moins 24 heures avant le débranchement. Ces règles précisent l'information qu'il faut inclure dans l'avis (exigences relatives aux avis).
4. Les règles de débranchement précisent aussi que les FSSF peuvent seulement débrancher le service d'un client pendant certaines périodes : les jours de semaine de 8 h à 21 h, ou les fins de semaine entre 9 h et 17 h, à moins que la journée en question précède un jour férié, auquel cas le débranchement ne peut pas se faire après midi. L'heure qui s'applique est celle de la résidence déclarée du client.

5. Les règles de débranchement ne s'appliquent pas à toutes les interruptions ou suspensions de service. Comme il a été énoncé au paragraphe 297 de la politique relative au Code sur les services sans fil, les interruptions de service, lorsqu'une limite de dépenses préétablie est atteinte, par exemple dans le cas de clients de services prépayés ou participant à un programme de limitation des dépenses, ne compteront pas comme un débranchement de service en vertu du Code sur les services sans fil. Les clients de services prépayés ou ceux qui ont accepté une limite d'utilisation des services comprennent bien que leur service dépend du maintien d'un solde positif ou d'une utilisation inférieure à leur limite.
6. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) administre le Code sur les services sans fil et fait rapport sur les plaintes formulées par les clients à l'égard de ce code. Dans son rapport semestriel de 2014-2015, le CPRST a précisé qu'il y a eu 86 violations aux exigences relatives aux avis prévues dans les règles de débranchement entre le 1^{er} août 2014 et le 31 janvier 2015.

Demande

7. Le Conseil a reçu une demande du Rogers Communications Partnership (RCP), datée du 13 février 2015, dans laquelle il demandait que le Conseil fournisse des clarifications sur les sujets suivants :
 - la Section I : Débranchement du Code sur les services sans fil ne s'applique pas aux suspensions;
 - les FSSF peuvent débrancher les clients à tout moment de la journée et n'ont pas à se limiter aux périodes indiquées dans le Code sur les services sans fil.
8. Le Conseil a reçu des interventions au sujet de la demande du RCP de la part de Bell Canada; de Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); et de la Société TELUS Communications (STC) [collectivement les FSSF]; du CPRST; de l'Association des consommateurs du Canada (ACC) et du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) [collectivement ACC/PIAC]; de l'Union des consommateurs (Union); de Vaxination Informatique (Vaxination); et d'un particulier.
9. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 16 mars 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Questions

10. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - Comment les règles de débranchement s'appliquent-elles aux suspensions?
 - Les fournisseurs de services peuvent-ils débrancher les clients en dehors des périodes indiquées?

Comment les règles de débranchement s'appliquent-elles aux suspensions?

11. Le RCP a demandé au Conseil de préciser que les règles de débranchement prévues dans le Code sur les services sans fil ne s'appliquent pas aux suspensions.
12. Le RCP a fait remarquer qu'un cycle de débranchement (c.-à-d. le processus qui, si un client omet de payer, entraîne le débranchement définitif du service de ce dernier, à moins que la situation ne soit résolue) peut comprendre plusieurs suspensions. Le RCP a expliqué que ses clients peuvent conclure une entente sous forme de « promesse de paiement » dans le cadre du processus de recouvrement. Si un client omet de payer sa facture de services sans fil, le RCP suspend son service. Pendant la période de suspension, le RCP peut offrir au client de conclure une entente sous forme de promesse de paiement. S'ils concluent une telle entente, le RCP réactive son service. Si le client ne paie pas comme promis, le service peut être de nouveau suspendu et éventuellement débranché.
13. Le RCP a fait valoir que, dans l'administration du Code sur les services sans fil, le CPRST a conclu que les suspensions qui surviennent dans le cadre d'un cycle de débranchement devraient être considérées comme des débranchements aux fins des règles de débranchement.
14. Le RCP a désapprouvé cette interprétation et a soutenu que le Conseil n'avait pas eu l'intention de faire appliquer les règles de débranchement aux suspensions, y compris celles qui surviennent pendant un cycle de débranchement. Le RCP a indiqué que l'intention du Conseil était que le « débranchement » et la « suspension » soient des concepts différents, en partie parce que les termes ont été définis séparément dans le Code sur les services sans fil, comme suit :
 - Débranchement : La résiliation des services sans fil par le fournisseur de services.
 - Suspension : Arrêt temporaire des services sans fil. Cet arrêt peut être causé par un défaut de paiement ou l'atteinte d'une limite de dépenses préautorisée ou d'une limite d'utilisation. Le compte et le contrat du client demeurent ouverts pendant la suspension des services.
15. Le RCP a fait valoir que son processus de recouvrement comprend plusieurs tentatives de communication avec les clients dont les factures demeurent impayées afin de remédier à la situation avant de procéder au débranchement. Le RCP a aussi précisé que les clients sont toujours informés que, dans l'éventualité où un paiement n'est pas effectué, leur service pourrait être temporairement suspendu ou ultimement débranché.
16. En outre, en ce qui concerne les violations confirmées des règles de débranchement attribuées au RCP, ce dernier a indiqué que le CPRST n'a pas estimé adéquat l'avis

donné aux clients leur indiquant que leur compte pourrait être suspendu s'ils n'acquittaient pas les montants dus.

17. Le RCP a fait valoir que, selon l'interprétation que fait le CPRST des règles de débranchement, il devrait envoyer des avis à presque tous les clients en défaut de paiement. Il a soutenu que le nombre de clients qui reçoivent des avis chaque mois augmenterait considérablement. Le RCP a fait valoir qu'il serait coûteux de fournir un avis 14 jours avant chaque suspension dans un même cycle de débranchement.
18. Le RCP a précisé que l'exigence du Conseil de donner un avis pour les suspensions pourrait restreindre le champ d'application des politiques et procédures souples actuelles qu'il utilise lorsque les clients prennent du retard dans leur paiement et pourrait le faire hésiter à proposer aux clients des ententes sous forme de promesse de paiement.
19. De façon générale, les FSSF étaient en faveur de la demande du RCP invitant le Conseil à préciser que les règles de débranchement ne s'appliquent pas aux suspensions. Les FSSF ont estimé qu'en définissant les deux termes dans le Code sur les services sans fil, l'intention du Conseil était de préciser clairement qu'ils ne sont pas équivalents. Les FSSF ont indiqué qu'ils tentent à plusieurs reprises de communiquer avec un client par messages texte, appels téléphoniques, lettres et courriels avant de procéder au débranchement. Bell Canada et la STC ont fait valoir que l'application des exigences relatives aux avis dans le cas des suspensions limiterait la souplesse de leurs procédures de recouvrement.
20. En général, l'ACC/PIAC, le CPRST et l'Union se sont opposés à la demande du RCP et ont estimé que les règles de débranchement devraient s'appliquer aux suspensions pour défaut de paiement.
21. L'ACC/PIAC, l'Union et Vaxination ont soutenu que pour un consommateur, l'effet d'une suspension qui survient dans un cycle de débranchement est essentiellement le même que le débranchement en soi, c'est-à-dire une perte de service. L'ACC/PIAC et l'Union ont indiqué qu'il est possible que le service sans fil soit l'unique service de télécommunication pour certains Canadiens et qu'il puisse également constituer le substitut d'une ligne terrestre dans de nombreux cas; par conséquent, les suspensions appliquées par un fournisseur de services pourraient avoir de graves conséquences pour les consommateurs.
22. Comme le CPRST l'a fait remarquer, il tient compte des éléments suivants au moment d'évaluer la manière d'appliquer les règles de débranchement aux suspensions :
 - l'utilisation historique des deux termes de manière interchangeable, comme dans i) le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt, sur lequel la politique relative au Code sur les services sans fil a nécessité que soit fondées les dispositions du Code sur les services sans fil, et ii) les décisions politiques et réglementaires qui ont précédé le Code sur les services sans fil, dans

lesquelles les termes « suspension » et « résiliation » sont utilisés ensemble et appliqués de manière interchangeable;

- l'objectif formel énoncé dans la politique relative au Code sur les services sans fil, selon lequel les services sans fil qui sont importants pour les clients ne peuvent pas être interrompus sans préavis;
- leur évaluation des répercussions possibles sur les clients de l'interprétation que fait le RCP des règles de débranchement.

23. L'Union a soutenu que les avis requis, même s'ils sont appliqués aux suspensions et aux débranchements, ne constituent pas un fardeau sur le plan de la quantité ou du contenu. Elle a précisé que les avis ne sont nécessaires que lorsque le FSSF a établi que la suspension s'avérait justifiée et non à partir du moment où la facture est en souffrance.

24. Le CPRST et l'Union ont fait valoir que, d'après la description que fait le RCP de ses procédures de recouvrement, ce dernier pourrait déjà s'être conformé à la plupart des exigences liées aux avis donnés aux clients pour lesquels le service a été suspendu. À cet égard, le CPRST a précisé que les violations relatives au service du RCP ont été confirmées parce que le RCP ne pouvait pas démontrer que les avis donnés à ses clients contenaient les détails exigés par le Code sur les services sans fil, et non parce qu'il n'a pas tenté de communiquer avec les clients.

25. Dans le même ordre d'idées, l'ACC/PIAC ont indiqué que, d'après les observations des FSSF concernant le dossier de la présente instance, il semble que les FSSF avisaient les consommateurs avant la suspension. L'ACC/PIAC ont soutenu que cette pratique pourrait cesser si le Conseil ne précise pas que les règles de débranchement s'appliquent tant aux suspensions qu'aux débranchements.

Résultats de l'analyse du Conseil

26. Tel qu'il a été énoncé dans la politique relative au Code sur les services sans fil, « les FSSF doivent faire un effort raisonnable pour informer les clients avant de débrancher leur service sans fil. Un grand nombre de Canadiens utilisent seulement les services sans fil, qui leur permettent d'obtenir de l'information importante, par exemple au sujet de leur travail, de leur famille et de leurs rendez-vous médicaux. »

27. Telle qu'elle a été discutée précédemment, la politique relative au Code sur les services sans fil indique que les interruptions de service qui surviennent parce que la limite d'un service facturé à l'utilisation ou prépayé a été atteinte ne comptent pas comme un débranchement en vertu du Code sur les services sans fil. Cependant, la politique relative au Code sur les services sans fil ne précise pas la manière dont les règles s'appliquent aux suspensions qui surviennent dans le cadre d'un cycle de débranchement.

28. Les suspensions qui surviennent lorsqu'un client a atteint une limite d'utilisation préétablie ou la limite d'un montant prépayé sont différentes des suspensions occasionnées par un défaut de paiement. Dans le cas d'une suspension liée à une

utilisation préétablie ou à un montant prépayé, l'entente conclue entre le FSSF et le client vient garantir que le client est conscient des conditions qui pourraient entraîner la suspension temporaire de son service. Dans le cas d'une suspension en raison d'un défaut de paiement, bien que l'entente puisse définir les conditions menant à une suspension, elle ne peut pas prévoir de délais précis pour un incident qui peut ou non se produire pendant une période de facturation donnée.

29. Pour un client, l'effet d'une suspension qui survient en raison d'un défaut de paiement dans le cadre d'un cycle de débranchement est semblable à l'effet d'un débranchement, et les clients doivent être informés avant la suspension de leurs services pour défaut de paiement.
30. Toutefois, si les règles de débranchement sont appliquées aux suspensions qui surviennent dans un cycle de débranchement, de sorte qu'à la suite du non-respect de la promesse de paiement du client, les FSSF doivent attendre encore 14 jours avant de suspendre le service, la souplesse des ententes sous forme de promesse de paiement sera limitée. L'entente conclue par le client sous forme de promesse de paiement doit être considérée comme un avis suffisant d'éventuelles suspensions dans un même cycle de débranchement.
31. La préoccupation du RCP selon laquelle le nombre d'avis requis augmenterait considérablement s'il devait aviser les clients avant les suspensions qui surviennent dans un cycle de débranchement n'est pas fondée. Selon les données soumises de façon confidentielle par Bell Canada et le RCP, le Conseil estime que les pratiques en matière d'avis actuellement utilisées par les compagnies sont conformes à l'exigence de 14 jours, parce qu'elles communiquent dans le délai requis avec les clients dont les factures sont en souffrance.
32. D'après l'observation du CPRST selon laquelle les violations étaient généralement confirmées parce que les avis ne contenaient pas toute l'information demandée, les FSSF devront peut-être revoir le contenu de l'avis qu'ils envoient lorsqu'ils communiquent avec les clients.
33. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil :
 - réitère que les FSSF doivent, dans une mesure raisonnable, tenter d'aviser les clients avant de débrancher leur service sans fil, comme il a été énoncé dans le Code sur les services sans fil;
 - **précise** que les règles de débranchement s'appliquent aux suspensions dans certains cas, notamment lorsque la suspension du service fait partie d'un processus de débranchement éventuel du service d'un client pour défaut de paiement;
 - **précise**, relativement à la manière dont les exigences de débranchement s'appliquent aux suspensions pour défaut de paiement, que :

- les exigences relatives aux avis s'appliquent dans tous les cas avant un débranchement, ainsi que pour une première suspension dans un cycle de débranchement;
 - le client doit être au courant des conditions particulières qui mènent à d'autres suspensions et au débranchement s'il ne respecte pas les modalités de paiement prévues dans l'entente qu'il a conclue sous forme de promesse de paiement;
 - si le client respecte les modalités de la promesse de paiement, le cycle de débranchement est considéré comme terminé et tout défaut de paiement ultérieur démarre un nouveau cycle de débranchement.
- réitère que, nonobstant ce qui précède, les règles de débranchement ne s'appliquent pas aux suspensions lorsqu'une limite de dépenses préétablie est atteinte, par exemple dans le cas de clients de services prépayés ou participant à un programme de limitation des dépenses, comme il a été énoncé dans le Code sur les services sans fil;
 - réitère que, à l'exception de circonstances particulières définies dans le Code sur les services sans fil, les FSSF sont tenus d'aviser les clients deux fois avant de procéder au débranchement, et ce, au moins 14 jours avant le débranchement, et de nouveau au moins 24 heures avant le débranchement.

Les fournisseurs de services peuvent-ils débrancher les clients en dehors des périodes indiquées?

34. Le RCP a demandé au Conseil de préciser que les FSSF peuvent débrancher un service sans fil à tout moment de la journée, faisant valoir que les heures établies dans le Code sur les services sans fil sont conformes aux règles de débranchement de lignes terrestres et que, bien que cela soit logique dans les situations où le technicien doit se rendre sur place, les débranchements de services sans fil peuvent se faire à distance. Le RCP a indiqué que les FSSF planifient les débranchements dans les périodes où ceux-ci ont le moins d'effet sur le trafic du réseau afin de réduire au minimum les répercussions pour les consommateurs. Le RCP a également fait remarquer que le service des clients pour qui un débranchement est prévu est déjà suspendu; ainsi, le moment du débranchement n'a que peu d'effet sur l'utilisateur. Le RCP a aussi noté que, contrairement au client d'une ligne terrestre qui ne peut pas communiquer avec les services d'urgence par le 9-1-1 une fois son service débranché, le client d'un service sans fil peut toujours le faire, même après le débranchement.
35. La STC a noté qu'elle n'a aucun commentaire à formuler à cet égard alors que Bell Canada a fait remarquer qu'elle a pleinement mis en œuvre les politiques et procédures afin de se conformer aux règles de débranchement et, donc, qu'elle n'a rien à ajouter.
36. L'ACC/PIAC, le CPRST, l'Union et le particulier ont précisé de façon générale que le RCP n'a présenté aucune raison pour laquelle le débranchement du service sans fil en dehors des heures approuvées serait dans le meilleur intérêt du consommateur.

L'Union a fait valoir que si l'intention est de faire en sorte que le client communique avec le FSSF et paie sa facture, le débranchement pendant les heures d'ouverture est plus logique. L'Union a aussi indiqué que ce ne sont pas tous les appels d'urgence qui justifient un appel au 9-1-1 et que l'interruption du service en dehors des heures d'ouverture pourrait laisser certains clients sans guère d'autre choix.

Résultats de l'analyse du Conseil

37. L'exigence concernant le moment de la journée où le débranchement peut se faire, énoncée dans le Code sur les services sans fil, est claire et ne justifie aucune précision supplémentaire.
38. En outre, en 2014, le Conseil a exigé des FSSF qu'ils fournissent un rapport sur la manière dont ils ont mis en œuvre le Code sur les services sans fil¹. Dans le cadre de ce processus, le Conseil a conclu que le RCP ne se conformait pas aux règles de débranchement relativement au moment de la journée où il procédait aux débranchements. Le RCP avait convenu de se conformer d'ici la fin du mois d'octobre 2014. Dans une lettre datée du 22 mai 2015, le RCP a informé le Conseil qu'il n'était pas encore conforme. Le RCP a indiqué qu'il devait apporter des changements coûteux à son système afin d'être conforme et que ce processus pourrait prendre plusieurs mois. Le RCP a déclaré qu'il n'apporterait aucun changement avant que sa demande de clarification sur les règles de débranchement soit résolue.
39. Compte tenu de ce qui précède, la demande du RCP représente davantage une demande de modification du Code sur les services sans fil. Comme il a été mentionné précédemment, une telle demande doit être soulevée pendant l'examen du Code sur les services sans fil prévu pour l'exercice financier 2016-2017.
40. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande du RCP visant à permettre aux FSSF de débrancher les services sans fil en dehors des périodes énoncées dans le Code sur les services sans fil.

Autres questions

41. Les autres questions relatives au Code sur les services sans fil soulevées dans le cadre de la présente instance peuvent être abordées lors du prochain examen du Code sur les services sans fil prévu pour l'exercice financier 2016-2017, conformément à ce qui est indiqué dans le *Plan triennal du CRTC 2015-2018*².

Secrétaire général

¹ Le Conseil a rédigé une [Fiche de rendement de la mise en application](#) qui résume les résultats de tous les FSSF. La fiche de rendement est fondée sur les [Rapports de conformité](#) que chaque FSSF a produits en 2014 afin de démontrer qu'il se conforme aux exigences du Code sur les services sans fil.

² Pour obtenir d'autres renseignements, consulter la page « [Plans et rapports](#) » du site Web du Conseil.