



## Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422

Version PDF

Ottawa, le 9 novembre 2018

*Dossier public : 1011-NOC2018-0422*

### Appel aux observations – Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet

**Date limite pour la présentation d'interventions : 19 décembre 2018**

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

*Par le présent avis, le Conseil sollicite des observations sur la création du Code sur les services Internet.*

*Compte tenu de l'importance grandissante des services Internet et du nombre croissant de plaintes des consommateurs sur ces services, le Conseil a l'opinion préliminaire qu'il est nécessaire d'établir un code de conduite obligatoire pour aborder les contrats des consommateurs et d'autres questions connexes, notamment la clarté du contrat, les factures-surprises et les obstacles pour changer de fournisseur de services, concernant les services d'accès Internet fixes de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises par les grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations.*

*Le Conseil sollicite des observations détaillées et appuyées par des justifications sur la nécessité d'un tel code, son contenu, son application, sa mise en œuvre, son administration, sa mise en application et sa promotion, et de la façon dont son efficacité doit être évaluée et examinée, au plus tard le **19 décembre 2018**.*

*Afin d'aider les intéressés à préparer leurs observations et de disposer d'un dossier complet, le Conseil a ajouté un Document de travail relatif au Code sur les services Internet à l'annexe 1 du présent avis. Ce document a pour but de proposer aux intéressés un modèle possible de code et d'alimenter les discussions. Les intéressés peuvent proposer, motifs à l'appui, une nouvelle formulation là où ils l'estiment nécessaire.*

#### Introduction

1. Par le présent avis, le Conseil amorce une instance dans le but d'établir un code de conduite obligatoire (Code sur les services Internet) portant sur la clarté et le contenu des contrats de services d'accès Internet fixes de détail (services Internet) et sur d'autres questions connexes.
2. Le Conseil reconnaît qu'une instance est en cours en vertu de l'article 14 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* au sujet des pratiques de vente au détail des grandes entreprises de services de télécommunication canadiennes, et que des observations sur des mesures possibles de protection des consommateurs, y compris des codes de conduite, font partie de cette instance. Le Conseil examinera ces observations de manière séparée dans le cadre de ladite instance. Le Conseil est au courant du nombre croissant de préoccupations des

consommateurs au sujet des services Internet en général et il s'inquiète de l'absence d'un code de conduite pour les services d'accès Internet fixes dans un milieu où de tels codes existent pour les marchés des services sans fil mobiles et des services de télévision. Le présent avis amorce une instance distincte afin d'accumuler un dossier permettant d'aborder ces préoccupations. Le Conseil estime qu'il n'est pas dans l'intérêt public de retarder une instance à ce sujet. Par conséquent, il sollicite des observations sur les opinions préliminaires et les questions présentées dans le présent avis de consultation.

3. Comme il est expliqué de façon plus détaillée ci-dessous, le Conseil a les opinions préliminaires suivantes :
  - a) La création du Code sur les services Internet permettrait l'atteinte des objectifs de la politique prévus aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi*<sup>1</sup> et est nécessaire pour répondre aux préoccupations des consommateurs relatives aux services Internet et d'autres questions connexes, notamment la clarté du contrat, la clarté des offres promotionnelles, la prévention des factures-surprises et la réduction des obstacles pour changer de fournisseur de services.
  - b) Le contenu du Code sur les services Internet devrait aborder les questions suivantes<sup>2</sup> :
    - **clarté** : langage simple, prix, services illimités, services non sollicités, clarté des offres;
    - **contrat et documents connexes** : comment et quand fournir le contrat et les documents connexes, y compris les formats accessibles aux personnes handicapées, le contrat à distance, les renseignements que le contrat doit contenir (c.-à-d. les modalités principales du contrat et les autres modalités du contrat);
    - **résumé des renseignements essentiels** : comment et quand fournir le résumé, y compris les formats accessibles aux personnes handicapées, le contenu du résumé;
    - **modifications du contrat et des documents connexes** : comment et quand modifier les modalités principales du contrat, comment et quand modifier les autres modalités du contrat;
    - **outils de gestion de la facture** : avis lorsque les limites d'utilisation mensuelles sont atteintes, outils de surveillance de l'utilisation des données;

---

<sup>1</sup> Les objectifs de la politique mentionnés dans la *Loi* sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire; 7h) satisfaire aux exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

<sup>2</sup> Pour obtenir les définitions ou les explications des termes utilisés dans cette section, veuillez consulter le Document de travail relatif au Code sur les services Internet à l'annexe 1 du présent avis.

- **questions liées à l'équipement** : appels de service (y compris les visites à domicile pour les installations et les réparations), interruptions de service, garanties;
  - **résiliation et prolongation du contrat** : frais de résiliation anticipée, périodes d'essai, date de résiliation (politique de résiliation de 30 jours), prolongation du contrat (y compris le renouvellement automatique du contrat);
  - **dépôt de garantie** : demande, examen et retour d'un dépôt de garantie;
  - **débranchement** : quand le débranchement peut se faire, avis de débranchement, contestation des frais de débranchement;
  - **autres questions** qui peuvent être appropriées pour répondre aux préoccupations des consommateurs relatives aux contrats de services Internet, en écartant les questions qui débordent le cadre de la présente instance (veuillez consulter la liste complète au paragraphe 45 du présent avis). Cela peut comprendre des questions spécifiques aux services Internet achetés dans le cadre d'un forfait de services de communication.
- c) Étant donné que 87 % des Canadiens ayant accès à des services Internet ont acheté leurs abonnements à des services Internet de détail auprès d'une compagnie de téléphone traditionnelle ou d'une entreprise de câblodistribution<sup>3</sup>, limiter l'application initiale du Code sur les services Internet aux grands fournisseurs de services Internet (FSI) dotés d'installations<sup>4</sup> permettrait d'établir un juste équilibre entre le traitement des préoccupations des consommateurs et la non-imposition d'un lourd fardeau réglementaire aux plus petites entreprises ou revendeurs.
- d) Le Code sur les services Internet devrait s'appliquer à tous les services d'accès Internet fixes de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises<sup>5</sup> par les grands FSI dotés d'installations dans l'ensemble des provinces et des territoires, indépendamment de la technologie sous-jacente et des modèles d'affaires des FSI. Le Code sur les services Internet devrait également s'appliquer à tous les contrats pour ces services, qu'il s'agisse de services qui sont achetés séparément d'autres services ou dans le cadre d'un forfait de services, achetés en personne ou à distance (par téléphone ou en ligne).

---

<sup>3</sup> Veuillez consulter l'Avis d'étude de marché du Bureau de la concurrence : La concurrence dans les services à large bande (2018).

<sup>4</sup> Les grands FSI dotés d'installations comprennent les grands fournisseurs de services appartenant aux catégories « fournisseur de services de télécommunication titulaires », « entreprises de câblodistribution » et « autres fournisseurs », comme il est indiqué dans les rapports de surveillance des communications du Conseil, plus précisément Bell Canada (y compris Bell MTS Inc.; NorthernTel, Limited Partnership; et Télébec, Société en commandite); Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Cogeco Connexion inc. (Cogeco); Norouestel Inc.; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Telecom Inc. (Shaw); TELUS Communications Inc. (TCI); Vidéotron Itée (Vidéotron); et Xplornet Communications Inc. (Xplornet).

<sup>5</sup> Par « petite entreprise », on entend une entreprise dont la facture mensuelle moyenne pour des services de télécommunication est inférieure à 2 500 \$.

- e) Il n'est pas nécessaire que le Code sur les services Internet s'applique aux contrats déjà régis par le Code sur les services sans fil. À cet égard, le Conseil fait remarquer que le Code sur les services sans fil s'applique à tous les contrats entre les particuliers et les petites entreprises relatifs aux services vocaux et de données sans fil mobiles de détail. Ces services comprennent les services de données mobiles utilisés pour avoir accès à Internet, entre autres, au moyen de téléphones intelligents, d'ordinateurs portatifs, de montres intelligentes, etc., ainsi qu'à d'autres services Internet mobiles utilisés pour avoir accès à Internet au moyen de clés, de concentrateurs, d'appareils MiFi et d'autres appareils mobiles sans fil. Pour cette raison, le Code sur les services Internet ne s'appliquerait pas à de tels services d'accès Internet sans fil mobiles.
- f) Les principes du Code sur les services Internet devraient aussi établir un point de référence des services fournis par les grands FSI dotés d'installations assujettis à la réglementation des tarifs, conformément à l'approche adoptée dans la politique de résiliation de 30 jours et la politique de remboursement en cas de résiliation<sup>6</sup>. Certains des services Internet de détail de Norouestel Inc. (Norouestel) sont assujettis à la réglementation des tarifs. Pour cette raison, il peut s'avérer nécessaire, à la suite de la présente instance, de demander à Norouestel qu'elle soumette des tarifs mis à jour pour ses services assujettis à la réglementation des tarifs et régis par le Code sur les services Internet, afin de se conformer à ce code.
- g) Le Code sur les services Internet serait appliqué par le Conseil et administré par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision Inc. (CPRST). La CPRST est un organisme indépendant voué à la résolution des plaintes déposées par les clients à propos des services de télécommunication et de télévision et à l'administration des codes de conduite du Conseil. La CPRST administre actuellement le Code sur les services sans fil (voir la politique réglementaire de télécom 2017-200), le Code des fournisseurs de services de télévision (voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1) et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt relatifs aux services téléphoniques de résidence (voir la décision de télécom 2011-702).
- h) Le Code sur les services Internet devrait être mis en œuvre dès que possible, dans la mesure du raisonnable, dans l'intérêt des consommateurs.
- i) Si un grand FSI doté d'installations rencontre des obstacles relatifs à une disposition particulière du Code sur les services Internet qui rendent techniquement impossible ou financièrement déraisonnable la mise en œuvre de cette disposition, le FSI devrait fournir des éléments de preuve et des motifs détaillés pour démontrer que les circonstances sont uniques et qu'elles créent un fardeau exceptionnel et déraisonnable.

---

<sup>6</sup> Veuillez consulter la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576 et les décisions de télécom 2016-171 et 2018-194.

- j) Les FSI qui offrent des services assujettis au Code sur les services Internet doivent soumettre des rapports au Conseil pour démontrer leur mise en œuvre de ce code de manière efficace et opportune.
  - k) Il sera nécessaire de faire la promotion efficace du Code sur les services Internet pour veiller à ce que les consommateurs et les FSI soient conscients de leurs droits et de leurs responsabilités.
  - l) Le Conseil doit examiner régulièrement le Code sur les services Internet pour s'assurer qu'il continue de répondre efficacement aux préoccupations des consommateurs dans un marché en pleine évolution. À cette fin, il sera nécessaire d'élaborer une méthode permettant de mesurer la réussite du Code sur les services Internet sur le plan de la réalisation de ses objectifs.
- 4. Au terme de la présente instance, le Conseil pourrait imposer des obligations additionnelles à certains ou à l'ensemble des FSI, qu'ils soient parties ou non à la présente instance.
  - 5. Le Document de travail relatif au Code sur les services Internet présenté à l'annexe 1 du présent avis a pour but de proposer aux intéressés un modèle possible du Code sur les services Internet et d'alimenter les discussions. Les intéressés peuvent proposer, motifs à l'appui, une nouvelle formulation là où ils estiment que des modifications, ajouts ou suppressions sont nécessaires. Les observations sur le Document de travail relatif au Code sur les services Internet préciseront les opinions du Conseil quant au contenu et à la structure du Code sur les services Internet en cours d'élaboration.

## Contexte

- 6. Les services d'accès à Internet peuvent être considérés comme des services fixes (services Internet) ou des services de données sans fil mobiles (services sans fil mobiles). De nombreux Canadiens ont accès à Internet à la maison par une connexion fixe et, lorsqu'ils sont en déplacement, y ont accès par un service sans fil mobile<sup>7</sup>.
- 7. Dans l'optique du consommateur, les contrats de services Internet et de services sans fil mobiles sont semblables à de nombreux égards. Ces deux types de contrats incluent souvent des frais encourus pour l'utilisation des données qui dépassent les limites du forfait mensuel. Dans des instances antérieures, le Conseil a constaté que les Canadiens avaient de la difficulté à estimer l'utilisation des données<sup>8</sup>.
- 8. Il existe néanmoins des différences importantes entre les deux types de contrats. Par exemple, alors que la plupart des contrats de services sans fil mobiles incluent un appareil destiné aux utilisateurs finals (p. ex. un téléphone intelligent), la plupart des contrats de services Internet ne l'incluent pas, bien qu'ils puissent inclure de l'équipement (p. ex. un modem). D'autres exemples comprennent : i) contrairement aux services Internet, les services sans fil mobiles permettent aux clients l'itinérance sur d'autres réseaux, et ii) les services Internet peuvent

---

<sup>7</sup> Certains Canadiens utilisent le service sans fil mobile comme principal moyen d'accéder à Internet, en utilisant des appareils de données sans fil mobiles comme des clés Internet, des concentrateurs Internet.

<sup>8</sup> Veuillez consulter les politiques réglementaires de télécom 2017-200 et 2016-496.

nécessiter une installation ou des appels de service, contrairement aux services sans fil mobiles.

9. Les services Internet gagnent de l'importance auprès des Canadiens, et la grande majorité des ménages canadiens y sont abonnés. En 2016 (dernière année pour laquelle des statistiques sont disponibles), plus de 87 % des ménages canadiens avaient un abonnement à un service Internet, contre 82 % en 2012. En comparaison, au cours de la même année, 88 % des ménages étaient abonnés aux services sans fil mobiles, 75 % aux services de télévision et 67 % aux services téléphoniques de résidence<sup>9</sup>.
10. Bien qu'il existe de nombreux revendeurs sur le marché, la grande majorité des particuliers et des petites entreprises ont des contrats des services Internet avec un grand FSI doté d'installations. Dans son *Rapport de surveillance des communications* de 2017, le Conseil a fait remarquer : « Les entreprises de câblodistribution, ainsi que les [fournisseurs de services de télécommunication] titulaires, contrôlent la majeure partie de l'infrastructure utilisée par les autres fournisseurs de services pour la prestation des services Internet. Ensemble, elles contrôlent 88 % des revenus tirés des services d'accès Internet et 87 % des abonnements dans le marché résidentiel<sup>10</sup>. » Comme le Bureau de la concurrence l'a noté dans son [Avis d'étude de marché : La concurrence dans les services à large bande](#) (2018), cela signifie que 87 % des Canadiens ayant accès à des services Internet ont acheté leurs abonnements à des services Internet de détail auprès d'un grand FSI doté d'installations, même s'il existe 550 revendeurs sur le marché. Selon le *Rapport de surveillance des communications* de 2017, la part de marché des revenus des services d'accès Internet des cinq plus grands FSI (Bell Canada, Rogers Communications Canada Inc. [RCCI], Shaw Telecom Inc. [Shaw], TELUS Communications Inc. [TCI] et Vidéotron ltée [Vidéotron]) représentait collectivement 73,1 % du marché en 2016.

## Plaintes à la CPRST

11. Les plaintes des consommateurs relatives aux services Internet ont augmenté régulièrement au cours des sept dernières années et la grande majorité des plaintes adressées à la CPRST concernent les grands FSI dotés d'installations.

---

<sup>9</sup> Veuillez consulter le [Rapport de surveillance des communications de 2018](#).

<sup>10</sup> Dans le *Rapport de surveillance des communications*, le Conseil divise les FSI en plusieurs grandes catégories : i) les fournisseurs de services de télécommunication (FST) titulaires (« téléphone traditionnel ») sont les entreprises qui fournissaient des services de télécommunication locaux sur une base monopolistique avant l'introduction de la concurrence. Ils comprennent Bell Canada, SaskTel et TCI, ainsi que des petits FST titulaires comme Execulink Telecom Inc. et Sogetel inc.; ii) les entreprises de câblodistribution sont les anciennes entreprises de câblodistribution monopolistiques qui fournissent également des services de télécommunication. Elles comprennent RCCI, Shaw et Vidéotron; iii) les revendeurs sont définis comme étant ceux qui fournissent principalement des services par le biais des installations d'autres entreprises. Ils comprennent Distributel Communications Limitée, TekSavvy Solutions Inc. et Verizon Canada Ltd; iv) les autres entreprises incluent Xplornet et Zayo Canada Inc.

12. Dans son plus récent [rapport annuel \(2016-2017\)](#)<sup>11</sup>, la CPRST a déclaré :

En 2016-2017, les consommateurs ont soulevé des préoccupations concernant leur service Internet près de 5 800 fois, une augmentation de 38 % par rapport à l'an dernier, plaçant le service Internet au rang des **services ayant connu la plus forte augmentation du nombre de préoccupations soulevées par les consommateurs.**

Nous notons également que ces préoccupations représentent la plus importante proportion de tous les problèmes soulevés par les clients, une tendance que l'on observe depuis les **sept** dernières années. Les préoccupations concernant les services sans fil représentent encore la majorité des problèmes, mais l'augmentation du nombre de problèmes liés à Internet soulevés par les clients, les types précis de problèmes qu'ils soulèvent, ainsi que la proportion grandissante de tous les problèmes qui nous sont rapportés en lien avec Internet nous inquiètent.

13. Les plaintes adressées à la CPRST au cours de la dernière année comprennent notamment : la non-divulgence des modalités ou des informations trompeuses concernant les modalités du contrat; les forfaits tarifaires mensuels, y compris la surfacturation; les modifications des modalités du contrat sans le consentement de l'abonné; le respect des modalités du contrat; les frais non récurrents; les services non sollicités (sans consentement); les problèmes liés à l'équipement; le renouvellement du contrat; les frais de résiliation anticipée; les problèmes liés à la date de résiliation; les problèmes liés au service (y compris la réparation ou la perte de service); les problèmes d'installation; les dépôts de garantie; et les débranchements.
14. Parmi les plaintes relatives aux services Internet reçues par la CPRST en 2016-2017, 73 % touchaient cinq grands FSI dotés d'installations : Bell Canada, RCCI, TCI, Vidéotron et Xplornet Communications Inc.
15. La CPRST a fait remarquer ce qui suit :

L'augmentation des problèmes liés à Internet est grandement attribuable aux problèmes concernant les contrats et la facturation. Nous remarquons notamment une nette augmentation des préoccupations des consommateurs concernant les modifications importantes que les fournisseurs de services Internet (FSI) apportent à leurs contrats. Dans certains cas, les FSI ont envoyé des avis avant l'application des modifications et dans d'autres cas, ils ne l'ont pas fait. Ensemble, ces problèmes ont été soulevés 336 % plus souvent en 2016-2017 que l'année précédente.

Nous avons également noté une augmentation considérable du nombre de préoccupations soulevées par des clients du service Internet à l'égard de l'exactitude de la facturation mensuelle. En 2016-2017, cette préoccupation a été soulevée plus de 1 000 fois, ce qui représente une augmentation de 111 % d'une année à l'autre. Nous avons aussi remarqué une tendance semblable pour les frais de résiliation anticipée; les problèmes à ce sujet ont été signalés 392 fois cette

---

<sup>11</sup> La CPRST établit deux fois par an un rapport sur les plaintes qu'elle reçoit. Le rapport annuel fournit une analyse approfondie des questions liées aux plaintes et le rapport semestriel offre une mise à jour des principales tendances. Tous les rapports remontant jusqu'à 2008 sont à disposition du public sur le [site Web](#) de la CPRST.

année, une augmentation de 57 % par rapport à l'exercice précédent. En fait, dans l'ensemble des types de services, les clients du service Internet ont été les plus nombreux à soulever des préoccupations à l'égard de modifications importantes de leur contrat, de frais mensuels erronés et de frais de résiliation anticipée.

16. En outre, le nombre de plaintes que les petites entreprises ont adressées à la CPRST augmentent et, l'année précédente, 31 % de ces plaintes concernaient des services Internet. Les principales catégories de plaintes visant les petites entreprises comprennent les frais de résiliation anticipée, le renouvellement automatique et la clarté des contrats.
17. Dans son [rapport semestriel](#) (2017-2018) subséquent, la CPRST a fait remarquer qu'elle a reçu 6 849 plaintes entre août 2017 et janvier 2018, soit 73 % d'augmentation par rapport à la même période l'année précédente. De ce nombre, 2 789 (soit environ 40 %) ont soulevé des problèmes liés aux services Internet.

### **Attentes du Conseil en matière de services de télécommunication de base**

18. Le Conseil a reconnu l'importance grandissante des services Internet pour les Canadiens dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, dans laquelle le Conseil a défini les services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles comme des services de télécommunication de base. Le Conseil a annoncé un nouveau régime de financement de la large bande, lequel accordera 750 millions de dollars pendant les cinq premières années de sa période d'exploitation pour appuyer des projets de construction ou de mise à niveau d'infrastructures de services d'accès Internet à large bande fixes et sans fil mobiles dans les régions mal desservies du Canada<sup>12</sup>. Le Conseil a également jugé nécessaire de définir plusieurs nouvelles mesures pour les FSI afin d'aborder les plaintes des consommateurs relatives aux factures-surprises et à la clarté des contrats.

19. Plus précisément, le Conseil a déclaré :

En ce qui concerne les services d'accès Internet à large bande fixes, l'utilisation des données liée aux activités en ligne courantes peut être complexe et difficile à comprendre pour les clients. Le dossier de la présente instance a révélé que de nombreux Canadiens ne sont pas au courant de certains éléments de base que comprend leur contrat de services d'accès Internet, y compris les limites d'utilisation mensuelles des données.

Cette confusion peut faire en sorte que les clients dépassent par inadvertance leur limite d'utilisation de données et reçoivent une facture-surprise. Les frais d'utilisation excédentaire de données pour les services d'accès Internet à large bande fixes peuvent varier grandement d'un FSI à l'autre, [...]

Seuls quelques FSI ont instauré un montant maximal pour les frais d'utilisation excédentaire par cycle mensuel de facturation, ce qui signifie que les clients qui ont du mal à comprendre et à surveiller leur utilisation de données pourraient recevoir une facture dont le montant pourrait s'élever à plusieurs centaines de dollars au-delà de leurs frais mensuels habituels.

---

<sup>12</sup> Le Fonds pour la large bande sera complémentaire aux investissements privés existants et futurs et au financement public. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez lire le [communiqué de presse](#) du Conseil.



20. Par conséquent, le Conseil s'attend à ce que tous les FSI qui fournissent des services d'accès Internet à large bande fixes de détail aux particuliers et aux petites entreprises veillent à ce que les contrats et les documents connexes expliquent précisément, en langage clair, i) les services compris dans le contrat; ii) toute limite d'utilisation de ces services pouvant entraîner des frais d'utilisation excédentaire; iii) les frais mensuels minimaux exigés pour les services prévus au contrat; iv) les endroits où les clients peuvent trouver de l'information sur la tarification des frais d'utilisation excédentaire; et v) s'il existe des frais maximaux d'utilisation excédentaire de données pouvant être engagés dans un cycle mensuel de facturation et, le cas échéant, le montant maximal de ces frais. Les FSI sont également tenus de fournir i) des outils de gestion de compte qui permettent aux clients de surveiller leur utilisation de données et ii) des renseignements en langage clair sur l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes. L'information et les outils susmentionnés doivent être accessibles aux clients handicapés.
21. Le Conseil a également estimé que si les consommateurs étaient informés d'autres choix de forfaits convenant mieux à leurs besoins lorsqu'ils ont engagé des frais d'utilisation excédentaire, ils seraient en mesure de mieux gérer leur facture et d'éviter les factures-surprises. Le Conseil a ordonné à tout FSI qui offre des services d'accès Internet à large bande fixes de détail qu'il informe les clients des services de résidence et les petites entreprises clientes qui ont engagé des frais d'utilisation excédentaire des endroits où ils peuvent trouver de l'information sur i) les outils de gestion des comptes qu'offre le FSI, ii) l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes, et iii) les autres forfaits qui pourraient mieux répondre aux besoins du client.
22. Conformément aux directives, les grands FSI mentionnés dans la politique réglementaire de télécom 2016-496<sup>13</sup> ont confirmé qu'ils se conformaient actuellement à toutes les directives énoncées par le Conseil dans cette décision, en fournissant divers exemples, liens et documents comme élément de preuve.

#### **Autres codes de conduite**

23. À ce jour, le Conseil a créé des codes de conduite obligatoires pour aborder les problèmes des consommateurs spécifiques aux marchés des services sans fil mobiles, de télévision et de téléphonie résidentielle, mais pas pour ceux du marché des services Internet. Les codes de protection des consommateurs existants sont le [Code sur les services sans fil](#), le [Code des fournisseurs de services de télévision](#) et le [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#), respectivement. Les attentes énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2016-496 sont semblables à certaines exigences du Code sur les services sans fil et du Code des fournisseurs de services de télévision.
24. De nombreux consommateurs choisissent d'acheter des services Internet dans le cadre d'un forfait de services de communication et ils peuvent recevoir un rabais s'ils le font. À l'heure actuelle, si un client achète un forfait comprenant des services sans fil, de télévision, de téléphone de résidence ou Internet, chaque service faisant partie du forfait serait assujéti à

---

<sup>13</sup> Ces FSI sont Bell Canada, Cogeco, Eastlink, MTS Inc. (En mars 2017, BCE inc. a complété son acquisition de MTS Inc., laquelle exerce maintenant ses activités sous le nom de Bell MTS, une division de Bell Canada.), RCCI, SaskTel, Shaw, TCI et Vidéotron.

l'un des codes de protection des consommateurs susmentionnés, à l'exception des services Internet. Plus particulièrement, tant le Code sur les services sans fil que le Code des fournisseurs de services de télévision établissent des règles concernant la clarté et le contenu des contrats, des résumés des renseignements essentiels (lesquels fournissent un aperçu en langage clair des modalités les plus importantes du contrat) et des périodes d'essai. Par conséquent, un client qui achète un forfait de services Internet, de télévision et sans fil mobiles recevra un résumé des renseignements essentiels pour ses services sans fil mobiles et de télévision mais pourrait ne pas en recevoir un pour ses services Internet.

25. Les consommateurs abonnés à des services d'accès Internet sans fil mobiles sont couverts par le Code sur les services sans fil, qui s'applique à tous les services vocaux et de données sans fil mobiles de détail offerts aux particuliers et aux petites entreprises. De nombreux services de données sans fil mobiles combinent de services vocaux, textuels ou de données et sont accessibles au moyen d'appareils destinés aux utilisateurs finals tels que des téléphones intelligents, des montres intelligentes et des tablettes. Les services de données mobiles sans fil assujettis au Code sur les services sans fil sont ceux présentés comme « services Internet mobiles », en général limités aux services de données et accessibles au moyen d'appareils destinés aux utilisateurs finals tels que des concentrateurs Internet, des clés Internet ou des appareils MiFi. Par conséquent, bien que le Code sur les services sans fil s'applique aux contrats de services sans fil mobiles, il ne s'applique pas et n'a pas été conçu pour s'appliquer aux services Internet fixes.
26. Dans le cadre de l'instance du Conseil visant à examiner le Code sur les services sans fil, qui a mené à la politique réglementaire de télécom 2017-200, les consommateurs, les groupes de défense des consommateurs, les universitaires et les fournisseurs de services ont généralement convenu que le Code sur les services sans fil avait atteint efficacement ses objectifs. Ces objectifs comprennent i) aider les particuliers et les petites entreprises à obtenir et à comprendre les renseignements contenus dans leurs contrats de services sans fil; ii) au besoin, mettre en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services sans fil; et iii) contribuer à l'établissement d'un marché des services sans fil plus dynamique.
27. Le Conseil a déclaré dans cette décision que, depuis l'introduction du Code sur les services sans fil, il y a moins de plaintes relatives aux services sans fil, aux factures-surprises et aux modifications unilatérales des modalités des contrats et qu'il est plus facile de changer de fournisseur.
28. La recherche annuelle sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil montre également une incidence positive du code sur les contrats conclus par les consommateurs pour les services sans fil mobiles. Le document de recherche sur l'opinion publique concernant le Code sur les services sans fil – Printemps 2018 énonce<sup>14</sup> :

---

<sup>14</sup> Chaque année depuis la création du Code sur les services sans fil, le Conseil a embauché un expert-conseil indépendant pour interroger les Canadiens au sujet de leurs forfaits de services sans fil mobiles et de leur expérience avec les fournisseurs de services sans fil. Les résultats de la [recherche](#) annuelle sur l'opinion publique sont disponibles dans le site Web du Conseil. Dans son dernier rapport, le Conseil a ajouté des réponses aux questions concernant le Code des fournisseurs de services de télévision.

Les Canadiens déposent moins de plaintes que par le passé, ce qui laisse supposer que le Code sur les services sans fil a une incidence positive pour les consommateurs. Dix-huit pour cent des Canadiens ont déposé une plainte au cours de la dernière année, ce qui a entraîné une diminution de 8 % depuis 2014. Le motif des plaintes évolue, un seul des quatre principaux motifs précédents étant maintenant mentionné (comparativement à l'automne 2016). Si l'on compare les réponses de l'automne 2016 à celles de 2018, les principaux motifs de plainte étaient alors des frais portés par erreur à la facture (45 % contre 17 %), une mauvaise qualité du service (25 % contre 16 %) et des modalités de contrat trompeuses (23 % contre 12 %).

29. À de nombreux égards, les plaintes des consommateurs relatives aux services Internet soulèvent des questions semblables aux plaintes relatives aux services sans fil mobiles (clarté des contrats et des documents connexes, modification des modalités du contrat au cours de la période d'engagement, renouvellement automatique du contrat, frais de résiliation anticipée, etc.), comme en témoignent les rapports annuels de la CPRST. Toutefois, compte tenu de la nature fixe des services Internet et d'autres facteurs qui distinguent les offres de principaux services sur chaque marché (p. ex. l'inclusion d'appareils sans fil mobiles dans de nombreux contrats de services sans fil mobiles), certaines règles du Code sur les services sans fil peuvent être pertinentes ou appropriées pour répondre aux préoccupations des consommateurs relatives aux services Internet. Dans d'autres cas, les services Internet soulèvent des questions liées aux plaintes qui ne concernent pas les services sans fil mobiles, telles que les visites d'installation et de service. Le Conseil fait remarquer qu'en raison de la nature fixe de nombreux services de télévision, le Code des fournisseurs de services de télévision aborde ces questions. Par conséquent, le Conseil estime que certaines dispositions du Code sur les services sans fil et du Code des fournisseurs de services de télévision devraient peut-être être examinées pour répondre aux préoccupations des consommateurs relatives aux services Internet.

## **Contexte réglementaire**

### **Objectifs de la politique et Instructions**

30. Le Conseil réglemente l'industrie canadienne des télécommunications dans le but d'atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés dans la *Loi*. Les objectifs visent notamment à permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité, à satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication, à favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et à assurer l'efficacité et l'efficacités de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.
31. Le Conseil est tenu d'exercer ses pouvoirs et d'accomplir ses fonctions en vertu de la *Loi*, et conformément aux Instructions<sup>15</sup>.
32. Selon les Instructions, le Conseil devrait se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de

---

<sup>15</sup> *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

télécommunication. Lorsqu'il doit recourir à des mesures réglementaires pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication, les Instructions précisent que le Conseil doit prendre des mesures réglementaires qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs. Lorsque le Conseil prend des mesures réglementaires de nature non économique (telles que les codes pour l'industrie ou la participation aux activités de la CPRST), les Instructions précisent que le Conseil doit les mettre en œuvre, dans la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

### **Approche du Conseil en matière d'abstention de la réglementation**

33. D'après le paragraphe 34(2) de la *Loi*, si le Conseil conclut que le cadre de la fourniture de services ou catégories de services de télécommunication est suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des usagers – ou le sera –, le Conseil doit s'abstenir, dans la mesure qu'il estime indiquée et aux conditions qu'il fixe, d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent certains articles de la *Loi* à l'égard des services ou catégories de services.
34. La grande majorité des services Internet de détail sont exclus de la réglementation des tarifs. Toutefois, le Conseil conserve les pouvoirs de réglementation prévus aux articles 24 et 24.1 et aux paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi* relatifs aux services Internet fixes de détail. Les articles 24 et 24.1 permettent au Conseil d'imposer des obligations relatives à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication par une entreprise canadienne ou un revendeur canadien, respectivement. Les paragraphes 27(2) et 27(4) interdisent aux entreprises d'établir une discrimination injuste ou d'accorder une préférence indue en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication ou la perception des tarifs.
35. Au fil des ans, le Conseil a imposé diverses obligations aux FSI, conformément aux articles 24 et 24.1 de la *Loi*. On trouvera des exemples d'obligations relatives aux politiques sociales et des consommateurs imposées en vertu de ces articles de la *Loi* dans la politique sur l'accessibilité (politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430), les décisions de politique relative à la CPRST (décision de télécom 2007-130, politique réglementaire de télécom 2011-46 et politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom [2016-102](#)), la politique de résiliation de 30 jours (politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom [2014-576](#)) et la politique de remboursement en cas de résiliation associée (décision de télécom [2016-171](#) et 2018-194).

### **Services Internet assujettis à la réglementation des tarifs**

36. À titre d'exception, certains des services Internet de détail de Norouestel sont assujettis aux tarifs et à leur réglementation. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-711<sup>16</sup>, le Conseil a, entre autres choses « décid[é] de réglementer les tarifs des services de réseau

---

<sup>16</sup> Dans cette décision, le Conseil a fait remarquer que « Norouestel Inc. (Norouestel), une filiale de BCE Inc. (BCE), offre une vaste gamme de services de télécommunication (p. ex. des services locaux, interurbains, Internet et sans fil) au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut ainsi que dans certaines parties du Nord de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. Norouestel est le fournisseur titulaire des services locaux de téléphonie dans son territoire d'exploitation, et les tarifs de ces services sont réglementés par le Conseil. Dans le cas de la plupart des autres services de télécommunication offerts par Norouestel, les tarifs ne sont pas réglementés. »

Internet et de réseau étendu Ethernet de détail de Norouestel dans les collectivités desservies par voie terrestre, à la lumière de ses conclusions voulant que Norouestel détienne un pouvoir important dans le marché de ces services. »

37. Le Conseil a imposé d'autres mesures de protection des consommateurs aux services assujettis aux tarifs dans de récentes instances, y compris la politique de résiliation de 30 jours et la politique de remboursement en cas de résiliation. Dans les instances qui ont mené à l'élaboration de ces politiques, les fournisseurs de services qui offrent des services tarifés devaient déposer des tarifs mis à jour pour tenir compte des nouvelles exigences.

### **Ressource pour les consommateurs permettant d'introduire une plainte concernant les services Internet**

38. La CPRST est un ombudsman indépendant de l'industrie autoréglémentée. En 2007, le Conseil a examiné, modifié puis approuvé la structure de la CPRST (voir la décision de télécom 2007-130). En 2010 et en 2016, il l'a revue afin de garantir que l'organisme puisse s'acquitter efficacement de son mandat (voir la politique réglementaire de télécom 2011-46 et la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102).
39. Afin de garantir que les consommateurs de services de résidence et les petites entreprises d'un bout à l'autre du Canada puissent recourir à la CPRST pour régler un litige, le Conseil oblige les fournisseurs de services de télécommunication à être membres de la CPRST. Cette exigence était initialement limitée aux grands fournisseurs de services de télécommunication. Dans les instances sur la politique qui ont suivi, le Conseil a élargi l'obligation de participer aux plus petits fournisseurs de services de télécommunication et, par la suite, aux entreprises de distribution de radiodiffusion.
40. Le principal mandat de la CPRST est de régler les différends entre les fournisseurs de services et les consommateurs au sujet des services sans fil mobiles, de téléphonie résidentielle, Internet et de télévision<sup>17</sup>. La CPRST peut exiger d'un fournisseur de services qu'il donne une explication ou qu'il présente des excuses à un client, d'une entreprise qu'elle fasse ou cesse des activités spécifiques en ce qui a trait au client, ou une compensation monétaire maximale de 5 000 \$.
41. Le mandat de la CPRST comprend également la publication d'un rapport annuel sur les plaintes, la détermination des tendances en matière de plaintes qui pourraient mériter une attention plus poussée de la part du Conseil ou du gouvernement, et l'administration des codes de conduite.

### **Appel aux observations**

42. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil amorce par la présente une instance publique en vue d'envisager d'établir le Code sur les services Internet, un code de conduite obligatoire

---

<sup>17</sup> Les plaintes concernant les services qui sont assujettis à la réglementation des tarifs dépassent la portée de la CPRST. Pour cette raison, bien que Norouestel est un membre de la CPRST et que les clients peuvent se plaindre devant la CPRST au sujet de ses services dont les tarifs ne sont pas réglementés, en ce qui concerne les services dont les tarifs sont réglementés, les plaintes que les clients ne peuvent pas régler avec Norouestel sont finalement acheminées au Conseil.

visant à aborder les questions de clarté et de contenu des contrats de services Internet et les questions connexes.

43. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations sur les opinions préliminaires exprimées au paragraphe 3 du présent avis, le Document de travail relatif au Code sur les services Internet présenté à l'annexe 1 et les questions énoncées à l'annexe 2, au plus tard le **19 décembre 2018**. L'annexe 2 examine généralement les questions suivantes :

- la nécessité d'établir un Code sur les services Internet;
- le contenu du Code sur les services Internet;
- l'application du Code sur les services Internet;
- la mise en œuvre du Code sur les services Internet;
- l'administration et la mise en application du Code sur les services Internet;
- la promotion du Code sur les services Internet auprès des consommateurs et des fournisseurs de services;
- l'examen du Code sur les services Internet, y compris la façon dont son efficacité à atteindre ses objectifs doit être mesurée.

44. Dans leurs interventions, toutes les parties doivent fournir une justification ainsi que tous les éléments de preuve sur lesquels elles se fondent pour appuyer leurs positions.

### **Questions qui dépassent la portée**

45. Les questions suivantes dépassent la portée de la présente instance :

- le contenu sur Internet;
- les tarifs et la concurrence du marché;
- les questions relatives aux services de gros, y compris l'imposition de nouvelles exigences réglementaires aux fournisseurs de services de gros;
- les normes sur les appareils et l'équipement;
- la mesure de la large bande et les vitesses annoncées;
- les décisions entourant le financement de la large bande;
- les pratiques de gestion du trafic Internet et la différenciation des prix (p. ex. l'exonération de données);
- la publicité mensongère;
- les obligations en matière de protection de la vie privée des fournisseurs de services en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
- les questions liées aux infrastructures de réseaux;
- la participation aux activités de la CPRST;

- les modifications apportées aux autres codes sur la consommation du Conseil;
- le rôle d'application de la loi du Conseil et son pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires aux fournisseurs de services de télécommunication parce qu'ils ont enfreint la *Loi*, ou des décisions ou des règlements adoptés par le Conseil en vertu de la *Loi*.

## Procédure

46. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Elles établissent, entre autres, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « Lois et règlements ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
47. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer une intervention concernant les questions susmentionnées auprès du Conseil au plus tard le **19 décembre 2018**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
48. Les parties sont autorisées à coordonner, à organiser et à déposer, dans un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un modèle de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties, sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
49. Tous les documents qui doivent être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées contenues dans les interventions.
50. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **28 janvier 2019**.
51. Le Conseil peut adresser des demandes de renseignements à toutes les parties à l'instance. Les réponses aux questions posées par le Conseil doivent être déposées au plus tard le **21 mars 2019**.
52. Toutes les parties peuvent déposer des observations finales sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance auprès du Conseil au plus tard le **8 avril 2019**. Les observations finales, y compris le sommaire exécutif, ne doivent pas dépasser 15 pages.
53. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.

54. Les mémoires de plus de cinq pages doivent inclure un résumé. Chaque paragraphe de tous les mémoires doit être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** doit également être ajoutée après le dernier paragraphe. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
55. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché des lignes directrices pour la préparation des documents en formats accessibles sur son site Web.
56. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil en utilisant **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
**[\[formulaire d'intervention\]](#)**

ou

**par la poste, à l'adresse**  
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

**par télécopieur, au numéro**  
819-994-0218

57. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou, le cas échéant, la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent ou signifient un document par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
58. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposée en temps opportun et elles ne seront pas informées si leur mémoire est reçue après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
59. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

### **Avis important**

60. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou par l'entremise du site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier



public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.

61. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et ils seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
62. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
63. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

### **Disponibilité des documents**

64. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro du dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
65. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec) J8X 4B1  
Téléphone : 819-997-2429  
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782  
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *TELUS Communications Inc. – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2016-171, Décision de télécom CRTC 2018-194, 1<sup>er</sup> juin 2018*

- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Québecor Média inc. – Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours – Demande concernant les remboursements au prorata en cas d'annulation de services*, Décision de télécom CRTC 2016-171, 5 mai 2016
- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014
- *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013
- *Rapports de consensus du CDCI – Ébauche d'un code concernant les politiques de débranchement et de dépôt*, Décision de télécom CRTC 2011-702, 14 novembre 2011
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007

# Annexe 1 de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422

## Document de travail relatif au Code sur les services Internet

*Le présent document de travail a pour but de fournir aux intéressés un modèle possible du Code sur les services Internet et d'alimenter les discussions. Les intéressés devraient fournir une formulation de rechange, avec justifications, lorsqu'ils estiment que des modifications, ajouts ou retraits sont nécessaires.*

### Le Code sur les services Internet

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Conseil) a créé le Code sur les services Internet (ou Code) afin que les consommateurs de services d'accès Internet fixes de détail (services Internet) connaissent mieux leurs droits et leurs responsabilités associés à leurs contrats avec les fournisseurs de services Internet (fournisseurs de services).

### Objectifs

Le Code sur les services Internet aidera :

- i) les particuliers et les petites entreprises à obtenir et à comprendre les renseignements contenus dans leurs contrats de services Internet;
- ii) au besoin, mettra en œuvre des pratiques commerciales favorables aux consommateurs dans l'industrie des services Internet;
- iii) contribuera à l'établissement d'un marché des services Internet plus dynamique.

### Application

Le Code s'applique à tous les grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations.

*Note 1 : Le Code aura un lien vers la liste des fournisseurs de services.*

Le Code s'applique à tous les services Internet fournis aux particuliers et aux petites entreprises par les grands fournisseurs de services Internet dotés d'installations dans toutes les provinces et tous les territoires, peu importe le statut ou les modèles d'affaires du fournisseur de services, que le service soit acheté séparément ou dans le cadre d'un forfait, et que le contrat soit conclu en personne, en ligne ou par téléphone. Tous les fournisseurs de services visés par le Code doivent s'y conformer.

*Note 2 : En raison de futurs examens stratégiques, l'application du Code pourrait être étendue à d'autres fournisseurs de services. Dans le présent avis, le Conseil sollicite des observations à savoir si le Code qui résultera de la présente instance devrait être revu dans trois ou cinq ans.*

*Note 3 : Le Code sur les services sans fil s'applique aux services de données sans fil mobiles fournis aux particuliers et aux petites entreprises. Pour une explication des droits et des responsabilités concernant ces services, consulter le Code sur les services sans fil tel qu'il est publié dans la politique réglementaire de télécom 2017-200.*

## Définitions

Une définition des termes principaux est fournie à la fin du Code.

### Date d'entrée en vigueur du Code

- **Option 1** : Le Code sur les services Internet entrera en vigueur dans **X** mois (p. ex. 3, 6, 9 ou 12) à partir de la date de sa publication.
- **Option 2** : Le Code sur les services Internet entrera en vigueur progressivement. Tous les aspects du Code sur les services Internet entreront en vigueur **X** mois à partir de la date de sa publication. Les sections suivantes du Code sur les services Internet entreront en vigueur plus tôt, de la manière suivante : **à déterminer**.

### Application du Code aux nouveaux contrats, aux contrats modifiés et aux contrats existants

- **Option 1** : Lorsque le Code sur les services Internet entrera en vigueur, il s'appliquera aux nouveaux contrats (c.-à-d. les contrats conclus à la date d'entrée en vigueur du Code ou par la suite) et aux contrats modifiés (c.-à-d. les contrats modifiés, renouvelés ou prolongés après la date d'entrée en vigueur du Code).
- **Option 2** : Lorsque le Code sur les services Internet entrera en vigueur, il s'appliquera aux nouveaux contrats, aux contrats modifiés et aux contrats existants (c.-à-d. les contrats conclus avant la date d'entrée en vigueur du Code sur les services Internet).
- **Option 3** : Lorsque le Code sur les services Internet entrera en vigueur, il s'appliquera aux nouveaux contrats et aux contrats modifiés. Seules les sections suivantes du Code sur les services Internet s'appliqueront aux contrats existants : **à déterminer**.
- **Option 4** : L'ensemble du Code sur les services Internet entrera en vigueur le **date X [date d'entrée en vigueur du Code]**. Lorsqu'une obligation portant sur un lien contractuel précis existe entre un fournisseur de services et un client, le Code doit s'appliquer au contrat si celui-ci est conclu, modifié, renouvelé ou prolongé le **date X [date d'entrée en vigueur du Code]** ou par la suite. De plus, pour faire en sorte que tous les consommateurs bénéficient des mesures de protection prévues au Code dans un délai raisonnable, le Code doit s'appliquer à tous les contrats, peu importe leur date de signature, au plus tard le **date Y**.

## Administration

Un client qui croit que son fournisseur de services ne se conforme pas au Code doit tout d'abord essayer de résoudre le problème directement avec le fournisseur de services. Si le client n'est pas satisfait de la réponse du fournisseur de services, il peut communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision Inc. :

Courrier : C.P. 56067 – Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1

Site Web : [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca)

Téléphone sans frais : 1-888-221-1687

ATS : 1-877-782-2384  
Courriel : [response@ccts-cprst.ca](mailto:response@ccts-cprst.ca)  
Télécopieur : 1-877-782-2924

## **Préambule**

### **Interprétation**

- i) **Interprétation du Code :**
  - a. si une partie du Code ou d'un contrat de services Internet 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 client;
  - b. le fournisseur de services ne peut exiger, par contrat ou autrement, qu'un client renonce à un droit dans le Code afin de recevoir les services du fournisseur de services;
  - c. le Code et ses dispositions doivent être interprétés à la lumière de l'objet visé;
  - d. si le fournisseur de services ou un autre intéressé n'est pas certain de l'application ou de l'interprétation du Code sur les services Internet, il peut demander des directives ou une interprétation au Conseil. Le Conseil se réserve le droit de publier des lignes directrices d'application générale.

## **A. Clarté**

### **1. Langage simple**

- i) Le fournisseur de services doit communiquer avec les clients de manière claire, opportune et exacte, en utilisant un langage simple.
- ii) Le fournisseur de services doit s'assurer que ses contrats écrits et les documents connexes (p. ex. les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable) sont rédigés et communiqués dans un langage clair que les clients peuvent facilement lire et comprendre.

### **2. Prix**

- i) Le fournisseur de services doit s'assurer que les prix sont présentés clairement dans le contrat et doit indiquer si ces prix comprennent les taxes.

### **3. Services illimités**

- i) Le fournisseur de services ne doit pas facturer au client des frais d'utilisation excédentaire pour les services achetés sur une base illimitée.

Le fournisseur de services ne doit pas appliquer de limites à l'utilisation d'un service acheté sur une base illimitée, à moins que ces limites ne soient clairement expliquées dans la politique d'utilisation équitable.

#### 4. *Services non sollicités*

- i) Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais pour un appareil ou un service que le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé n'a pas explicitement acheté.

#### 5. *Clarté des offres*

- **Option 1** : Le fournisseur de services doit s'assurer que toute offre aux consommateurs soit clairement expliquée dans toutes ses communications avec les consommateurs, y compris durant ses conversations téléphoniques et ses ventes de porte à porte et dans son matériel publicitaire. Les explications relatives à une offre doivent indiquer clairement :
  - a. la durée de l'offre;
  - b. dans le cas d'une offre comprenant un rabais ou autre mesure incitative d'une durée limitée, le prix du service à la fin de tout rabais ou mesure incitative de durée limitée;
  - c. toute autre obligation du consommateur liée à l'acceptation de l'offre, y compris la période d'engagement pendant laquelle des frais de résiliation anticipée peuvent être exigés et si l'acceptation de l'offre promotionnelle modifie d'autres aspects du contrat du client.

ET/OU

- **Option 2** : Le fournisseur de services doit fournir au client un résumé des renseignements essentiels écrit avant la vente dans les 24 heures suivant une offre précise à ce client, que ce soit en personne, par téléphone ou en ligne. Consulter la section C de la présente annexe (Résumé des renseignements essentiels) pour plus de renseignements sur le contenu obligatoire de ce résumé ainsi que sur le moment et la manière de fournir ce document.

### B. *Contrats et autres documents connexes*

#### 1. *Copie permanente*

- i) Le fournisseur de services doit donner au client, sans frais, une copie permanente du contrat et des documents connexes, selon le format choisi par le client (électronique ou papier), dans les circonstances suivantes :
  - a. Lorsque le contrat est conclu en personne, le fournisseur de services doit donner au client le contrat et les documents connexes dès que le client consent au contrat.

- b. Lorsque le contrat n'est pas conclu en personne (c.-à-d. qu'il est conclu par téléphone, en ligne ou par une autre méthode à distance) :
  - 1. Si le client choisit de recevoir le contrat en format papier, le fournisseur de services doit envoyer le contrat et les documents connexes au client dans les 15 jours civils suivant l'acceptation du contrat par le client;
  - 2. Si le client choisit de recevoir le contrat en format électronique, le fournisseur de services doit envoyer le contrat et les documents connexes au client au plus tard un jour ouvrable suivant l'acceptation du contrat par le client.
- ii) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit aussi fournir au client, sur demande et sans frais, une copie permanente du contrat dans le format choisi par le client (électronique ou papier).

## **2. Formats accessibles**

- i) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du contrat et des documents connexes dans un format accessible à l'intention des personnes handicapées.

## **3. Période de résiliation lorsque le contrat permanent diffère de l'entente du client**

- i) Si le fournisseur de services n'envoie pas le contrat dans les délais requis, ou si les modalités de la copie permanente du contrat diffèrent des modalités acceptées par le client, le client peut, dans les 30 jours civils suivant la réception de la copie permanente du contrat, résilier le contrat sans avoir à payer de frais de résiliation anticipée ou autre pénalité.

## **4. Contenu des contrats**

- i) Les contrats doivent présenter clairement tous les renseignements suivants (soit les éléments a. à m.) :

### **Modalités principales du contrat**

- a. les services visés par le contrat, tels que les données, que le client a acceptés lorsqu'il a signé le contrat et qu'il recevra pendant la durée du contrat, ainsi que les limites d'utilisation de ces services qui pourraient entraîner des frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires;
- b. le montant des frais mensuels minimaux pour les services compris dans le contrat (si applicable, le contrat doit afficher les frais mensuels minimaux ayant cours durant la période de rabais ou mesure incitative de durée limitée et après cette période);
- c. la période d'engagement, y compris la date de fin du contrat et si applicable, la date de fin de la période de rabais de durée limitée;

- d. s'il y a lieu :
1. les frais d'installation et autres frais connexes;
  2. le total des frais de résiliation anticipée;
  3. le montant par lequel les frais de résiliation anticipée diminuent chaque mois;
  4. la date à compter de laquelle les frais de résiliation anticipée ne s'appliqueront plus au client; la date peut être présentée comme une limite maximale (c.-à-d. au plus tard le **date X**);

#### **Autres aspects du contrat**

- e. une description de tous les documents connexes, y compris les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable;
- f. une liste complète des frais ponctuels, énumérés séparément;
- g. la période d'essai du contrat, y compris les limites d'utilisation connexes;
- h. les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat;
- i. une politique sur les interruptions de service et la façon dont les rabais seront appliqués;
- j. si le contrat sera prolongé automatiquement de mois en mois à la fin du contrat et, le cas échéant, à compter de quelle date;
- k. si la modification d'une modalité du contrat prolonge la période d'engagement du client ou modifie d'autres aspects du contrat;
- l. le cas échéant, le montant du dépôt de garantie et les modalités connexes, y compris les conditions de retour du dépôt;
- m. comment les clients peuvent se renseigner sur :
1. les frais des services facultatifs;
  2. la garantie offerte par le fabricant de l'appareil, si applicable;
  3. les outils pour aider les clients à gérer leur facture, y compris les avis sur les limites d'utilisation de données et les outils de surveillance de l'utilisation;
  4. comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services;



5. comment porter plainte au sujet des services Internet, y compris comment communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision Inc. (CPRST);
6. le Code sur les services Internet.

## C. Résumé des renseignements essentiels

### 1. Généralités

i) Le fournisseur de services doit fournir un résumé des renseignements essentiels :

- **Option 1** : au client lorsqu'il fournit une copie permanente du contrat;

ET/OU

- **Option 2** : au client lorsqu'il lui fait une offre de service (c.-à-d. un résumé en langage clair avant la vente, fourni sous forme de document imprimé ou de copie permanente électronique).

Ce document résume les éléments les plus importants du contrat pour le client.

ii) Le résumé des renseignements essentiels peut être fourni comme un document indépendant du contrat écrit ou de façon bien visible dans les premières pages du contrat écrit. Dans tous les cas, les renseignements fournis dans ce résumé ne remplacent pas les renseignements identiques ou semblables dans le contrat écrit et ne satisfont pas à l'exigence de fournir ces renseignements dans le contrat écrit.

iii) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels contient tous les renseignements suivants :

- a. une description complète des modalités principales du contrat;
- b. les frais mensuels totaux, y compris les frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat et si applicable, toute période de rabais ou mesure incitative de durée limitée y compris la date de fin de cette période;
- c. des renseignements sur tous les frais ponctuels et frais supplémentaires, y compris les frais d'installation ou de service technique;
- d. des renseignements au sujet de la période d'essai, y compris ce qui suit :
  1. la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai standard;
  2. la description des limites d'utilisation, de la durée et des conditions pour la période d'essai prolongée pour les clients qui s'auto-identifient comme ayant un handicap;

- e. une description des limites imposées relativement aux services achetés sur une base illimitée;
  - f. des renseignements sur la manière de porter plainte au sujet des services Internet du fournisseur de services, y compris comment communiquer avec le service à la clientèle du fournisseur de services et la CPRST;
- iv) Le fournisseur de services doit s'assurer que le résumé des renseignements essentiels :
- a. correspond exactement au contenu du contrat écrit;
  - b. est clair, concis (pas plus de deux pages), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire.
- v) En tout temps au cours de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au client, sur demande et sans frais, une copie du résumé des renseignements essentiels dans un format accessible à l'intention des personnes handicapées.

#### **D. Modification du contrat et des documents connexes**

##### **1. Modification des modalités principales du contrat**

- i) Le fournisseur de services ne doit pas modifier les modalités principales d'un contrat de services Internet au cours de la période d'engagement sans le consentement éclairé et explicite du titulaire du compte ou de l'utilisateur autorisé.
- ii) Lorsque le fournisseur de services avise le client qu'il a l'intention de modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement, le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé peut refuser la modification.
- iii) Par exception, le fournisseur de services peut seulement modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement sans le consentement explicite du titulaire du compte ou de l'utilisateur autorisé si cela favorise clairement le client :
  - a. en réduisant les frais d'un service; ou
  - b. en augmentant la limite d'utilisation ou la vitesse d'un service du client.

##### **2. Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes**

- i) Si le fournisseur de services veut modifier d'autres modalités du contrat ou les documents connexes au cours de la période d'engagement, il doit en aviser le titulaire du compte au moins 30 jours civils avant d'apporter les modifications.
- ii) L'avis doit expliquer la modification et préciser la date d'entrée en vigueur.

## **E. Gestion des factures**

### **1. Avis – Limite d'utilisation**

- i) Le fournisseur de services doit aviser le client lorsque ce dernier atteint 100 % de sa limite d'utilisation au cours d'un cycle de facturation mensuel.

### **2. Outils de surveillance des données**

- i) Le fournisseur de services doit fournir des outils de gestion de compte qui permettent au client de surveiller son utilisation de données et tous autres frais encourus au cours d'un cycle de facturation mensuel. Le fournisseur de services doit s'assurer que ces outils sont accessibles aux clients handicapés.
- ii) Le fournisseur de services doit fournir des renseignements en langage clair sur l'utilisation de données relativement aux activités en ligne courantes. L'information doit être en format accessible pour les clients handicapés.

### **3. Avis – Frais d'utilisation excédentaire de données**

**Option 1** : Le fournisseur de services doit aviser le client qui a encouru des frais d'utilisation excédentaire de l'endroit où il peut trouver des renseignements sur i) les outils de gestion de compte offerts par le fournisseur de services, ii) l'utilisation de données associée aux activités en ligne courantes, et iii) les forfaits de rechange qui pourraient mieux répondre aux besoins du client. Le client peut refuser de recevoir ces avis en tout temps. Ces avis doivent être envoyés chaque mois pendant lequel le client encourt des frais d'utilisation excédentaire, à moins que ce dernier n'ait refusé de recevoir de tels avis.

*Note : Cette approche est conforme aux attentes établies dans la [politique réglementaire de télécom 2016-496](#).*

ET/OU

**Option 2** : Le fournisseur de services doit aviser le client lorsqu'il a atteint le montant de X \$ (p. ex. 0 \$, 50 \$, 100 \$) en frais d'utilisation excédentaire de données au cours d'un cycle de facturation mensuel. Cet avis doit permettre au client de suspendre les frais supplémentaires d'utilisation excédentaire au cours de ce cycle de facturation. Le client peut refuser de recevoir ces avis en tout temps.

## **F. Questions liées à l'équipement**

### **1. Appels de service, y compris le service à domicile pour l'installation ou les réparations**

- i) Le fournisseur de services doit donner au client une période de temps pendant laquelle le service à domicile débutera.
- ii) Avant tout service à domicile, le fournisseur de services doit expliquer les frais possibles liés à un service à domicile, y compris les frais minimum, le cas échéant.

- iii) Avant tout service à domicile, le fournisseur de services doit expliquer au client comment le fournisseur de services ou le client peut annuler un rendez-vous ou en fixer un autre et l'informer de tous les frais relatifs à ce changement.

## **2. Interruptions de service**

- i) Le fournisseur de services doit expliquer dans son contrat et les documents connexes sa politique entourant les interruptions de service et la façon dont les rabais seront appliqués.

## **G. Résiliation et prolongation de contrat**

### **1. Frais de résiliation anticipée – Généralités**

- i) Si le client résilie le contrat avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services ne doit pas facturer au client de frais ou de pénalités autres que les frais de résiliation anticipée. Ces frais sont calculés comme indiqué ci-dessous.
  - a. Pour les contrats à durée déterminée : Les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser le plus petit des montants suivants : 50 \$ ou 10 % du montant des frais mensuels minimaux pour les mois restants du contrat (maximum de 24 mois). Les frais de résiliation anticipée doivent être réduits à 0 \$ à la fin de la période d'engagement.
  - b. Pour les contrats à durée indéterminée : Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais de résiliation anticipée.
  - c. Lorsqu'on calcule la durée restante d'un contrat pour déterminer les frais de résiliation anticipée, un mois partiellement écoulé au moment de la résiliation du service est considéré comme un mois complètement écoulé.

### **2. Période d'essai/délai de réflexion**

- i) Lorsqu'un nouveau client conclut un contrat assujéti à des frais de résiliation anticipée, le fournisseur de services doit offrir au client une période d'essai d'au moins [option : 15 ou 30] jours civils afin de permettre au client de déterminer si le service répond à ses besoins.

De plus, lorsqu'un client existant accepte un nouveau forfait ou un forfait modifié assujéti à des frais de résiliation anticipée ou d'autres pénalités pour résilier un contrat de manière hâtive, le fournisseur de services doit offrir au client une période d'essai d'au moins [option : 15 ou 30] jours civils afin de permettre au client de déterminer si le service répond à ses besoins. Le client existant doit avoir l'option de retourner à son forfait antérieur à la fin de la période d'essai.

- ii) Si le client s'auto-identifie comme une personne handicapée, le fournisseur de services doit lui offrir une période d'essai prolongée durant au moins [option : 30 ou 45] jours civils afin de permettre au client de déterminer si le service répond à ses besoins.

- iii) La période d'essai doit commencer le jour du début du service.
- iv) Les limites d'utilisation durant une période d'essai standard doivent correspondre à l'utilisation mensuelle permise précisée dans le contrat du client, que ce contrat permette l'utilisation mensuelle limitée ou non. Dans le cas d'une personne handicapée, les limites d'utilisation permises doivent correspondre à au moins le double des limites d'utilisation permises générales du fournisseur de services durant une période d'essai standard.
- v) Au cours de la période d'essai, le client peut annuler son contrat sans payer de pénalité, [option : de frais d'installation] ou de résiliation anticipée, à condition :
  - a. qu'il n'ait pas dépassé les limites d'utilisation permises;
  - b. qu'il ait rendu à l'état presque neuf l'équipement fourni par le fournisseur de services, le cadeau avec achat ainsi que tout emballage original le cas échéant.

### **3. Date de résiliation**

*Note : Cette règle est établie dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576.*

- i) Le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son fournisseur de services.
- ii) La résiliation prend effet le jour où le fournisseur de services reçoit l'avis de résiliation.

### **4. Remboursement des services prépayés non fournis des suites d'une résiliation**

*Note : Cette règle est établie dans la décision de télécom 2016-171.*

- i) Le fournisseur de services ne doit pas facturer un service qui n'est pas fourni – et ne peut l'être – après sa résiliation.
- ii) Tous les fournisseurs de services doivent effectuer des remboursements à l'égard des services Internet lorsque de tels services sont résiliés et que les frais mensuels applicables sont facturés à l'avance, en partie ou en totalité. Les remboursements doivent être calculés au prorata en fonction du nombre de jours restants dans le dernier cycle mensuel de facturation après la résiliation du service.

### **5. Prolongation du contrat**

- i) Pour s'assurer que le service du client n'est pas débranché à la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services peut prolonger un contrat de mois en mois, selon les mêmes tarifs et modalités.
  - o *Note : Bien que les contrats qui sont automatiquement renouvelés chaque mois se qualifient pour être des nouveaux contrats en vertu du Code, les fournisseurs de*

*services ne sont pas obligés de fournir une nouvelle copie permanente du contrat chaque fois que ce dernier est renouvelé automatiquement selon les mêmes tarifs et modalités.*

- ii) Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, le fournisseur de services doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non. L'avis doit inclure ce qui suit :
  - a. la date d'expiration du contrat;
  - b. une déclaration que le client peut, à compter de cette date, changer de forfait ou de fournisseur de services ou encore résilier son service sans encourir de pénalité;
  - c. de l'information expliquant :
    - 1. si le contrat est prolongé automatiquement de mois en mois, selon les mêmes tarifs et modalités;
    - 2. si le contrat n'est pas prolongé automatiquement, les nouveaux frais mensuels minimaux proposés pour le service qui s'appliqueront à compter de la fin de la période d'engagement.
- iii) Lorsque le fournisseur de services offre au client la possibilité de modifier son contrat – soit accepter, mais sans s'y limiter, une offre promotionnelle ou un équipement amélioré –, il doit expliquer clairement au client en quoi le fait d'accepter une modification à son contrat modifiera les modalités existantes du contrat, y compris si cela prolongera la période d'engagement.

## **H. Dépôts de garantie**

### **1. Demande, examen et retour d'un dépôt de garantie**

- i) Si le fournisseur de services demande un dépôt de garantie à un client, il doit :
  - a. informer le client des raisons de la demande de dépôt;
  - b. conserver les justifications dans un dossier tant et aussi longtemps que le fournisseur de services détient le dépôt;
  - c. indiquer dans le contrat écrit les conditions de retour du dépôt de garantie;
  - d. évaluer au moins une fois par année la pertinence de conserver le dépôt de garantie;
  - e. retourner au client le dépôt de garantie, avec intérêts, moins seulement tout montant dû par le client, au plus tard dans les 30 jours civils après que
    - 1. le client ou le fournisseur de services a résilié le contrat; ou

2. le fournisseur de services détermine que les conditions de retour du dépôt de garantie sont respectées.
- ii) Le fournisseur de services doit calculer les intérêts sur les dépôts de garantie selon le taux du financement à jour de la Banque du Canada en vigueur, majoré d'au moins 1 %, sur la base du nombre réel de jours dans une année, qui augmente à chaque mois.
- iii) Le fournisseur de services peut utiliser le dépôt de garantie pour recouvrer tout montant en souffrance et peut demander au client de reconstituer le dépôt de garantie comme condition pour continuer de fournir le service.

## **I. Débranchement**

### **1. Moment où le débranchement est possible**

- i) Le fournisseur de services peut procéder au débranchement du service postpayé du client en raison d'un défaut de paiement seulement lorsque le client :
  - a. omet de payer un compte en souffrance, si le montant à payer dépasse 50 \$ ou le compte est en souffrance depuis plus de deux mois;
  - b. omet de fournir ou de maintenir un dépôt de garantie raisonnable ou une solution de rechange raisonnable à la demande du fournisseur de services; ou
  - c. convient avec le fournisseur de services de verser des paiements différés et ne respecte pas les modalités de l'entente.
- ii) Sauf dans des circonstances exceptionnelles ou avec le consentement du client, le débranchement ne peut se faire que la semaine entre 8 h et 21 h ou la fin de semaine entre 9 h et 17 h, à moins que le jour de semaine ou de fin de semaine ne précède un jour férié, auquel cas le débranchement doit se faire avant midi. L'heure est déterminée en fonction du fuseau horaire où se situe l'adresse résidentielle précisée par le client.
- iii) Si le fournisseur de services débranche le service d'un client par erreur, il doit rétablir le service du client au plus tard un jour ouvrable après avoir été avisé de l'erreur et ne doit pas facturer de frais de rétablissement.

### **2. Avis de débranchement**

- i) Avant de débrancher le service d'un client, le fournisseur de services doit donner un avis au client sauf si :
  - a. des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau;
  - b. le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise; ou

- c. une limite préétablie de dépenses est atteinte, p. ex. pour les clients participant à un programme de limitation des dépenses dans les cas où ils ont déjà été avisés de la limite.
- ii) Dans tous les autres cas, avant le débranchement, incluant le premier cas de suspension dans un cycle de débranchement, le fournisseur de services doit donner un avis raisonnable au client, au moins 14 jours civils avant le débranchement. L'avis doit préciser les renseignements suivants :
    - a. le motif de débranchement et le montant dû (le cas échéant);
    - b. la date prévue du débranchement;
    - c. la disponibilité d'un programme de paiements différés;
    - d. les frais de rétablissement du service (le cas échéant);
    - e. les coordonnées d'un représentant du fournisseur de services avec qui le client peut communiquer au sujet du débranchement.
  - iii) Le fournisseur de services doit donner un deuxième avis au client pour l'informer, au moins 24 heures à l'avance, du débranchement de son service, sauf dans les cas suivants :
    - a. le fournisseur de services a tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le client sans succès;
    - b. des mesures sont nécessaires pour protéger le réseau; ou
    - c. le fournisseur de services a des motifs raisonnables de croire qu'une fraude est commise ou sera vraisemblablement commise.
  - iv) Le fournisseur de services doit aviser le client au sujet des dispositions précises qui entraîneront une suspension ou un débranchement futur s'il n'effectue pas les paiements conformément aux modalités de son entente de paiement.
  - v) Si un client respecte les modalités de son entente de paiement, le fournisseur de services doit traiter tout nouveau défaut de paiement par le client comme le début d'un nouveau cycle de débranchement.

### **3. Contestation des frais de débranchement**

- i) Le fournisseur de services ne doit pas débrancher le service du client si :
  - a. le jour du débranchement indiqué dans l'avis ou avant ce jour, le client informe le fournisseur de services qu'il conteste les raisons du débranchement;
  - b. le client paie la somme due de la partie non contestée des frais;



- c. le fournisseur de services n'a pas de motif raisonnable de croire que l'objet du différend est de se soustraire aux paiements ou de les retarder.

## **Définitions**

### **Cadeau avec achat**

Un article offert au client par le fournisseur de services afin de le motiver ou de l'encourager à choisir son ou ses services (p. ex. carte de crédit prépayée ou carte-cadeau).

### **Client**

Une personne ou une petite entreprise qui s'abonne à des services Internet, y compris le titulaire de compte et l'utilisateur autorisé.

### **Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision Inc. (CPRST)**

Une organisation indépendante qui travaille de concert avec les clients et les fournisseurs de services de télécommunication concernés pour résoudre les plaintes portant sur des services de télécommunication. La CPRST i) traite et résout les plaintes des clients pour veiller à ce qu'elles soient traitées d'une manière conforme au Code sur les services Internet; ii) recueille des données au sujet des plaintes associées au Code sur les services Internet. Ces données sont publiées sur le site Web de la CPRST, à l'adresse [www.ccts-cprst.ca](http://www.ccts-cprst.ca).

### **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC ou Conseil)**

Un organisme public qui réglemente et supervise les systèmes canadiens de la radiodiffusion et des télécommunications pour veiller à ce que les Canadiens aient accès à un système de communication de classe mondiale.

### **Contrat à durée déterminée**

Un contrat d'une durée fixe (en général d'un ou deux ans).

### **Contrat à durée indéterminée**

Un contrat sans durée prédéterminée qui se renouvelle automatiquement chaque mois.

### **Contrat et contrat écrit**

Le contrat est l'entente liant un fournisseur de services et un client relativement à la fourniture de services Internet.

Le contrat écrit est le document qui consigne le contenu du contrat.

### **Copie permanente**

Une copie non modifiable (p. ex. sur papier ou en format PDF) du contrat, qui ne comprend pas d'hyperliens vers du contenu modifiable par le fournisseur de services, à compter de la date de signature ou de la date de la dernière modification.

**Débranchement**

La résiliation des services Internet par le fournisseur de services.

**Documents connexes**

Les documents cités dans un contrat qui ont une incidence sur l'utilisation du service du fournisseur de services par le client. Cela comprend, entre autres, les politiques sur la protection des renseignements personnels et les politiques d'utilisation équitable.

**Équipement**

Un dispositif ou une combinaison de dispositifs nécessaires pour recevoir un service fourni par un fournisseur de services, comme un modem ou un routeur.

**Fournisseur de services**

Un fournisseur de services d'accès Internet fixes de détail.

**Frais d'utilisation excédentaire**

Des frais imposés en raison du dépassement de la limite établie pour l'utilisation d'un service.

**Frais de résiliation anticipée**

Les frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement.

**Frais mensuels minimaux**

Le montant minimal que le client doit payer chaque mois pour les services Internet, ce qui ne comprend pas les services facultatifs, les frais supplémentaires ou les frais d'utilisation excédentaire. Des taxes, précisées dans le contrat, peuvent s'ajouter à ces frais.

**Modalités principales du contrat**

Les éléments du contrat que le client a acceptés au moment de conclure le contrat et qu'il recevra pour la durée du contrat et que le fournisseur de services ne peut modifier sans le consentement explicite du client.

**Période d'engagement**

La durée du contrat. Pour un contrat à durée déterminée, la période d'engagement est la durée complète du contrat. Pour un contrat à durée indéterminée, la période d'engagement est le mois ou le cycle de facturation en cours.

**Politique d'utilisation équitable (ou acceptable)**

La politique qui définit l'utilisation inacceptable des services Internet du fournisseur de services et les conséquences d'une utilisation inacceptable (p. ex. l'utilisation de services pour se livrer à une activité criminelle). Toute violation d'une politique d'utilisation équitable ou acceptable peut entraîner i) le débranchement ou la suspension des services ou ii) la modification des services offerts au client.

**Politique sur la protection des renseignements personnels**

La politique qui explique comment le fournisseur de services traite les renseignements personnels des clients.

### **Service supplémentaire de données**

Un forfait de données qu'un client peut ajouter à son forfait au cours d'un cycle de facturation sans engagement au-delà de ce cycle et sans modifier le forfait en lui-même.

### **Services de données sans fil mobiles**

Ces services comprennent, mais ne se limitent pas, aux forfaits de données pour les téléphones intelligents et les tablettes ainsi que les forfaits de services Internet mobiles utilisés avec des concentrateurs Internet, des clés Internet, des appareils MiFi ou des dispositifs similaires. Le Code sur les services sans fil s'applique aux contrats de services de données sans fil mobiles.

### **Services facultatifs**

Des services qu'un client peut ajouter à son forfait de services Internet, habituellement moyennant un supplément. Ces services peuvent inclure les services supplémentaires de données, les services de sécurité, les services de contrôle parental, les garanties prolongées, etc.

### **Services illimités**

L'utilisation illimitée de certains services (p. ex. données illimitées) pour un prix fixe.

### **Services Internet**

Des services d'accès Internet fixes de détail (comprennent tous les services d'accès Internet de détail qui ne sont pas des services de données sans fil mobiles).

### **Services supplémentaires**

Un ensemble de services qu'un client peut ajouter à son forfait au cours d'un cycle de facturation sans engagement au-delà de ce cycle et sans modifier le forfait en lui-même.

### **Suspension (du service d'un client)**

L'arrêt temporaire du service Internet. 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 du service.

### **Titulaire de compte**

La personne responsable du paiement en vertu du contrat.

### **Utilisateur autorisé**

Un utilisateur qui a été autorisé par le titulaire du compte à accepter des frais supplémentaires au compte ou à modifier des modalités principales du contrat.

## **Annexe 2 de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422**

### **Questions faisant l'objet d'un examen dans la présente instance**

*Le Conseil sollicite les observations des parties aux questions suivantes dans leur mémoire initial, qui doit être déposé devant le Conseil au plus tard le **19 décembre 2018**.*

#### **A. Questions aux consommateurs et aux petites entreprises**

**Q1.** Avez-vous vécu l'une des expériences suivantes?

- Difficulté à obtenir une copie écrite permanente de votre contrat ou une copie écrite qui correspond à un accord verbal;
- Difficulté à comprendre votre contrat;
- Problèmes de résiliation de votre contrat;
- Surprise liée à votre facture de service Internet de résidence;
- Difficulté à savoir comment transmettre une plainte sur votre service Internet à un échelon supérieur ou à qui la transmettre;
- Confusion concernant les forfaits de services qui incluent le service Internet;
- Difficultés à changer de fournisseur de services.

Si c'est le cas, veuillez décrire le problème et les règles de protection des consommateurs qui, selon vous, auraient pu vous aider à résoudre le problème.

**Q2.** Si vous êtes une personne canadienne atteinte d'un handicap, avez-vous été confronté à certains des obstacles suivants?

- Accès à votre contrat et à ses documents connexes;
- Clarté de votre contrat;
- Problèmes de résiliation de votre contrat;
- Surveillance de l'utilisation des données et prévention des factures-surprises;
- Difficulté à savoir comment transmettre une plainte sur votre service Internet à un échelon supérieur ou à qui la transmettre;
- Compréhension des forfaits de services qui incluent le service Internet;
- Difficultés à changer de fournisseur de services;
- Autres problèmes.

Si c'est le cas, veuillez décrire le problème et les règles de protection des consommateurs qui, selon vous, auraient pu vous aider à résoudre le problème.

**Q3.** Si vous exploitez une petite entreprise, veuillez relever les difficultés auxquelles vous avez été confronté en ce qui concerne votre contrat de service d'accès Internet et d'autres problèmes connexes, et décrivez les règles de protection des consommateurs qui, selon vous, auraient pu vous aider à résoudre le problème.

**Q4.** Veuillez lire le Document de travail relatif au Code sur les services Internet à l'annexe 1.

- Que pensez-vous du Code?
- Doit-il être modifié pour répondre aux problèmes liés à votre contrat de service d'accès Internet?
- Si vous estimez que le Code devrait être modifié, veuillez expliquer le problème particulier à résoudre et votre solution proposée, ainsi qu'une nouvelle formulation pour le Code, dans la mesure du possible.
- Veuillez noter que ce Code n'a pas pour but de traiter de problèmes comme le contenu sur Internet. La liste complète des problèmes qui ne sont pas visés par le Code est incluse au paragraphe 45 du présent avis de consultation.

**Q5.** Avez-vous déjà entendu parler de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision Inc. (CPRST)? La CPRST est l'ombudsman de l'industrie qui traite les plaintes concernant le Code sur les services sans fil et le Code des fournisseurs de services de télévision et qui est à votre disposition pour vous aider à résoudre les plaintes envers votre fournisseur de services. Quelle serait selon vous la manière la plus efficace de sensibiliser les consommateurs à la CPRST et de leur faire part de leur droit de déposer une plainte concernant le Code sur les services Internet? Croyez-vous que des mesures spécifiques additionnelles sont nécessaires pour assurer que les consommateurs handicapés connaissent la CPRST?

**Q6.** D'après vous, quelle serait la manière la plus efficace et la plus appropriée d'assurer que les consommateurs connaissent leurs droits et leurs responsabilités concernant le Code sur les services Internet? Croyez-vous que des mesures spécifiques additionnelles soient nécessaires pour assurer que les consommateurs handicapés ont accès aux renseignements sur le Code?

## **B. Questions à toutes les parties**

### **Q7. Nécessité du Code**

Le Conseil a pour opinion préliminaire que la création du Code sur les services Internet est nécessaire pour répondre aux préoccupations des consommateurs relatives aux services Internet.

Présentez vos observations sur cette opinion préliminaire en fournissant une explication de votre avis et des justifications à l'appui.

## **Q8. Contenu du Code**

Pour faciliter la discussion sur le contenu possible du Code, veuillez passer en revue le Document de travail relatif au Code sur les services Internet à l'annexe 1, qui a pour but de présenter aux parties un modèle possible et d'alimenter les discussions. Les observations sur le Document de travail préciseront les opinions du Conseil quant au contenu et à la structure du Code sur les services Internet en cours d'élaboration. Le Document de travail se veut un document rédigé en un langage simple et facile à comprendre. Des options de formulation proposées ont été fournies pour certaines questions.

### ***Modifications du Document de travail relatif au Code sur les services Internet***

- a) Formulez des observations détaillées et appuyées par des justifications sur le Document de travail et sur toute autre disposition qui permettrait aux consommateurs de mieux comprendre leurs droits en ce qui concerne les services Internet. Dans les cas où vous estimez que des modifications sont nécessaires, fournissez une explication, une formulation de rechange et des justifications à l'appui. Cela vaut aussi pour toute section qui, selon vous, devrait être ajoutée au contenu du Code ou supprimée de celui-ci. En ce qui a trait à la formulation proposée, notez que, dans la mesure du possible, le Document de travail relatif au Code sur les services Internet a été conçu pour être harmonisé avec le langage utilisé dans le Code sur les services sans fil, le Code des fournisseurs de services de télévision et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt.

### ***Principales dispositions***

- b) Relevez les dispositions qui, selon vous, sont les plus importantes pour répondre aux préoccupations des consommateurs à propos des services Internet tout en tenant compte des données sur les plaintes de la CPRST qui traitent des principaux objets de plainte en matière de services Internet.

### ***Forfaits***

- c) Dans votre réponse, identifiez les problèmes que vous estimez être particulièrement pertinents ou uniques pour les clients qui achètent des services Internet dans le cadre d'un forfait contenant d'autres services de communication. Estimez-vous que des règles additionnelles sont nécessaires pour traiter spécifiquement les besoins de tels clients, plus particulièrement en ce qui a trait à la clarté des contrats et de la facilité à changer de fournisseur?

### ***Coût de la mise en œuvre des dispositions proposées dans le Document de travail relatif au Code sur les services Internet***

- d) Pour les fournisseurs de services, donnez une estimation des coûts proposés (et du temps nécessaire) à la mise en œuvre des dispositions établies dans le Document de travail relatif au Code sur les services Internet.
  - Les estimations relatives aux dispositions dans le Document de travail relatif au Code sur les services Internet qui avaient déjà été établies comme des attentes dans la politique réglementaire de télécom 2016-496 ou des exigences dans d'autres

politiques (p. ex. la politique de résiliation de 30 jours) devraient rendre compte du fait que ces attentes et ces exigences devraient déjà être en place.

- Pour les fournisseurs de services Internet (FSI) qui offrent aussi des services sans fil mobiles ou d'entreprise de distribution de radiodiffusion, qui sont respectivement assujettis au Code sur les services sans fil ou au Code des fournisseurs de services de télévision, les estimations devraient faire état du degré selon lequel les coûts de la mise en œuvre du Code sur les services Internet seraient d'ordre supplémentaire, soit le degré selon lequel la mise en œuvre se fonde sur les outils et les processus en place pour les clients abonnés à des services sans fil et de télévision.

#### **Q9. Application du Code aux FSI**

Étant donné que 87 % des Canadiens ayant un service d'accès Internet achètent leur abonnement de service Internet de détail auprès d'une compagnie de téléphone traditionnelle ou d'une entreprise de câblodistribution, le Conseil a l'opinion préliminaire qu'il serait pertinent de limiter l'application initiale du Code aux grands FSI dotés d'installations à ce moment-ci afin de créer un équilibre approprié entre la résolution des préoccupations des consommateurs et la non-imposition d'un lourd fardeau réglementaire aux plus petits revendeurs ou entreprises.

Le Conseil souligne que cette approche serait conforme de façon générale au modèle utilisé aux fins de participation à la CPRST, qui limitait, à l'origine, l'application de l'obligation de participer aux grands fournisseurs et l'étendait, au besoin, dans les instances de politique subséquentes. Le Conseil a déterminé dans la décision de télécom 2007-130 qu'une telle approche était conforme aux Instructions.

Le Conseil fait remarquer que 73 % des plaintes des consommateurs à la CPRST au cours de la dernière année étaient liées à cinq grands FSI dotés d'installations.

Compte tenu de ce qui précède, le Conseil a pour opinion préliminaire que l'application initiale du Code sur les services Internet devrait être limitée aux fournisseurs suivants, y compris toutes leurs marques et affiliés qui fournissent des services régis par le Code : Bell Canada (y compris Bell MTS Inc.; NorthernTel, Limited Partnership; et Télébec, Société en commandite); Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink; Cogeco Connexion inc.; Norouestel Inc. (Norouestel); Rogers Communications Canada Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Telecom Inc.; TELUS Communications Inc.; Vidéotron ltée; et Xplornet Communications Inc.

Présentez vos observations sur cette opinion préliminaire, notamment à quels FSI, selon vous, le Code devrait s'appliquer en ce moment. Dans les cas où vous estimez que des modifications sont nécessaires, fournissez une explication, une formulation de rechange et des justifications à l'appui.

#### **Q10. Application du Code aux contrats**

Le Conseil a pour opinion préliminaire que le Code devrait veiller à ce que les consommateurs puissent tirer profit des protections à établir dans ledit Code, peu importe :

- la région du Canada dans laquelle ils vivent;

- le moyen utilisé pour s'abonner à leur service Internet (en personne, au téléphone, en ligne, etc.);
- la technologie de réseau sous-jacente utilisée pour fournir leur service Internet;
- s'ils achètent le service de façon individuelle ou faisant partie d'un forfait avec d'autres services de communication.

Par conséquent, le Conseil a pour opinion préliminaire que le Code sur les services Internet s'appliquerait à tous les services Internet fixes de détail offerts aux particuliers et aux petites entreprises par de grands FSI dotés d'installations dans toutes les régions du Canada, peu importe la technologie sous-jacente ou les modèles d'affaires du FSI.

Présentez vos observations sur cette opinion préliminaire. Dans les cas où vous estimez que des modifications sont nécessaires, fournissez une explication, une formulation de rechange et des justifications à l'appui.

**Q11. Application du Code – Éviter le chevauchement avec le Code sur les services sans fil**

Le Conseil a pour opinion préliminaire qu'étant donné que le Code sur les services sans fil s'applique déjà aux services de données sans fil mobiles, y compris les services Internet mobiles, il n'est pas nécessaire d'appliquer le Code sur les services Internet à ces types de services. Autrement dit, en raison de la présente instance, les particuliers et les petites entreprises clientes pourraient voir se régler leurs plaintes à l'égard de services Internet fixes conformément au Code sur les services Internet, et continuer de voir se régler leurs plaintes à l'égard de services de données sans fil mobiles et Internet conformément au Code sur les services sans fil.

Présentez vos observations sur cette opinion préliminaire. Dans les cas où vous estimez que des modifications sont nécessaires, fournissez une explication et des justifications à l'appui.

**Q12. Application des principes du Code aux services de Norouestel dont les tarifs sont réglementés**

Le Conseil a pour opinion préliminaire qu'il pourrait aussi être pertinent que les principes établis dans le Code sur les services Internet s'appliquent aux clients des services Internet de Norouestel dont les tarifs sont réglementés, ce qui pourrait nécessiter d'ajuster le tarif de Norouestel à une date ultérieure.

Présentez vos observations sur cette opinion préliminaire. Dans les cas où vous estimez que des modifications sont nécessaires, fournissez une explication et des justifications à l'appui.

**Q13. Mise en œuvre – Demandes de prolongation relatives à des obstacles uniques**

Le Conseil a pour opinion préliminaire que si un FSI juge qu'il peut faire face à des obstacles uniques à un point tel qu'il serait techniquement impossible ou financièrement déraisonnable pour lui de mettre en œuvre une disposition précise du Code, le FSI devrait pouvoir soumettre une demande en vertu de la partie 1 avant l'entrée en vigueur du Code pour obtenir une prolongation du délai pour la mise en œuvre de cette disposition. Le FSI devrait être tenu de fournir un élément de preuve détaillé et des justifications démontrant que ses circonstances sont uniques et que le fardeau qui pèse sur lui est exceptionnel et déraisonnable.



Présentez vos observations sur cette opinion préliminaire. Dans les cas où vous estimez que des modifications sont nécessaires, fournissez une explication, une formulation de rechange et des justifications à l'appui.

**Q14. Mise en œuvre du Code – Date de mise en œuvre**

Le Conseil a pour opinion préliminaire que le Code devrait être mis en œuvre dès que possible, dans la mesure du raisonnable, dans l'intérêt des consommateurs.

Donnez votre avis quant au moment où il serait raisonnablement opportun que le Code entre en vigueur. Indiquez si vous estimez que toutes les dispositions du Code devraient entrer en vigueur au même moment ou si certaines dispositions (énumérez-les) devraient être adoptées plus tard; fournissez des justifications.

**Q15. Mise en œuvre du Code – Applicabilité aux nouveaux contrats, aux contrats modifiés et aux contrats existants**

Le Conseil a pour opinion préliminaire que lorsque le Code entrera en vigueur, il s'appliquera aux nouveaux contrats, qui comprennent les contrats signés, modifiés ou renouvelés à partir du jour de la mise en œuvre du Code.

Le Conseil sollicite les observations à savoir si le Code devrait s'appliquer aux contrats existants et, le cas échéant, à quel moment et de quelle manière. Consultez le Document de travail relatif au Code sur les services Internet pour connaître les options à commenter.

**Q16. Mise en œuvre du Code – Rapports de mise en œuvre**

Le Conseil a pour opinion préliminaire que les FSI qui offrent des services assujettis au Code devraient être obligés de soumettre des rapports au Conseil pour démontrer leur mise en œuvre du Code de manière efficace et opportune.

Présentez vos observations sur cette opinion préliminaire. Dans les cas où vous estimez que des modifications sont nécessaires, fournissez une explication, une formulation de rechange et des justifications à l'appui.

**Q17. Administration et application du Code**

Le Conseil a pour opinion préliminaire que le Code sur les services Internet devrait être administré par la CPRST et appliqué par le Conseil.

Présentez vos observations sur cette opinion préliminaire. Dans les cas où vous estimez que des modifications sont nécessaires, fournissez une explication, une formulation de rechange et des justifications à l'appui.

**Q18. Promotion du Code**

Le Conseil a pour opinion préliminaire qu'il sera nécessaire de faire la promotion efficace du Code sur les services Internet pour veiller à ce que les consommateurs et les FSI soient conscients de leurs droits et de leurs responsabilités.

Présentez vos observations sur les mécanismes qui, selon vous, devraient être utilisés pour promouvoir efficacement le Code sur les services Internet chez les consommateurs. Fournissez des justifications à l'appui.

Pour les fournisseurs de services, présentez un résumé de l'approche proposée pour assurer que les représentants des ventes connaissent tant les droits et les responsabilités des fournisseurs de services que ceux des clients au sujet du Code.

Pour toutes les parties, commentez la nécessité d'avoir des mécanismes spécifiques additionnels pour assurer que les clients handicapés ont accès aux renseignements sur le Code et ont les outils dont ils ont besoin pour être informés de leurs droits et leurs responsabilités au sujet du Code. Dans l'affirmative, décrivez les mesures proposées.

**Q19. Examen et mesure de l'efficacité du Code**

Le Conseil a pour opinion préliminaire qu'il sera nécessaire de faire l'examen du Code sur les services Internet dans le futur pour s'assurer qu'il continue de répondre efficacement aux objectifs à mesure que le marché évolue.

Formulez vos observations à savoir si le Conseil devrait prévoir un examen du Code sur les services Internet dans trois ou cinq ans et expliquez pourquoi, avec justifications à l'appui.

Indiquez selon vous la manière dont l'efficacité du Code devrait être mesurée.