



## Avis de consultation de télécom CRTC 2019-309

Version PDF

Ottawa, le 30 août 2019

*Dossier public : 1011-NOC2019-0309*

### **Instance de justification et appel aux observations – Code sur les services sans fil – Plans de financement d'appareils**

**Date limite de dépôt des interventions : 15 octobre 2019**

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

*Le Code sur les services sans fil a été élaboré pour améliorer la capacité de Canadiens de prendre des décisions éclairées au sujet des services sans fil et pour leur faciliter l'accès à des services qui répondent mieux à leurs besoins.*

*L'un des objectifs spécifiques du Code sur les services sans fil est d'éliminer les obstacles empêchant les Canadiens de tirer parti des offres concurrentielles du marché. Pour ce faire, le Code sur les services sans fil limite notamment le nombre maximal de mois pendant lesquels des fournisseurs de services sans fil (FSSF) peuvent facturer des frais de résiliation anticipée à 24 mois, détermine le mode de calcul de ces frais de résiliation anticipée et interdit l'imposition de tous autres frais ou pénalités lors de la résiliation.*

*Certains FSSF ont commencé à offrir ou ont exprimé leur intention d'offrir des forfaits de services sans fil d'une durée allant jusqu'à 24 mois en conjonction avec des plans de financement d'appareils d'une durée allant jusqu'à 36 mois. Cette différence entre la durée du forfait de services et la durée du plan de financement d'appareils pourrait entraîner des coûts pour les Canadiens qui souhaitent passer à un autre forfait de services ou à un autre FSSF à la fin de la durée du forfait de services.*

*L'objectif du Conseil est de faire en sorte que les Canadiens aient le choix et puissent l'exercer pour choisir les services qui répondent le mieux à leurs besoins à des prix raisonnables. À cet égard, le Conseil estime que les plans de financement d'appareils dont la durée est supérieure à 24 mois pourraient rendre les appareils plus abordables pour les Canadiens. Cependant, il est également important de veiller à ce que les Canadiens continuent d'être protégés par le Code sur les services sans fil, y compris par les dispositions relatives aux frais de résiliation anticipée. Une analyse préliminaire des renseignements que le Conseil a reçus à ce jour suggère que certains plans de financement d'appareils, y compris ceux comportant une durée de 36 mois, pourraient ne pas être compatibles avec le Code sur les services sans fil. En particulier, dans les cas où la durée du plan de financement d'appareils est plus longue que celle du forfait de services sans fil, le Conseil s'inquiète du fait que les clients doivent payer le solde de leur plan de financement d'appareils immédiatement s'ils souhaitent passer à un autre forfait de services ou à un autre FSSF.*

*Par conséquent, le Conseil amorce une instance afin de déterminer si les plans de financement d'appareils, y compris ceux dont la durée est supérieure à 24 mois, sont conformes au Code sur les services sans fil.*

*De plus, il semble qu'à la date du présent avis, Bell Canada, Iristel, RCCI et TCI ont offert les plans de financement d'appareils en question. Par conséquent, le Conseil amorce une instance de justification pour que chacune de ces compagnies démontre les raisons pour lesquelles elle n'a pas commis d'infraction en offrant des plans de financement d'appareils susceptibles de contrevenir au Code sur les services sans fil et, s'il est établi que la compagnie a commis une infraction, pourquoi une ordonnance exigeant qu'elle cesse d'offrir des plans de financement d'appareils non conformes au Code sur les services sans fil ne devrait pas être publiée.*

## **Contexte**

### **Le Code sur les services sans fil**

1. Le Code sur les services sans fil a été établi dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique relative au Code sur les services sans fil) en tant que code de conduite régissant les relations entre les fournisseurs de services sans fil (FSSF) et leurs clients. Il protège les Canadiens grâce à des mesures visant, par exemple, à limiter certains frais, à fournir davantage d'informations aux consommateurs et à permettre aux Canadiens de tirer parti des offres concurrentielles.
2. Dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a souligné que le Code sur les services sans fil devrait réduire au minimum les obstacles pour les consommateurs qui veulent changer de FSSF et tirer profit des nouveautés technologiques. Le Conseil a en outre estimé que le principal obstacle pour les consommateurs qui veulent tirer profit des offres concurrentielles tous les deux ans n'est pas la disponibilité des contrats de trois ans sur le marché, mais plutôt les frais élevés de résiliation anticipée que de nombreux consommateurs doivent payer s'ils désirent obtenir un appareil plus performant ou changer de FSSF. Par conséquent, le Conseil a imposé des restrictions à l'imposition de frais de résiliation anticipée afin de minimiser les coûts de commutation de FSSF pour les consommateurs, afin de bénéficier aux consommateurs et, en fin de compte, de favoriser un marché plus dynamique.
3. Le Conseil a limité les frais maximaux de résiliation anticipée à la valeur restante de l'appareil, c'est-à-dire au montant de la subvention de l'appareil offerte au client au moment de l'achat et qui n'a pas été récupérée lors de la résiliation du contrat de services sans fil. En particulier, si un client annule un contrat de services sans fil avant la fin de la période d'engagement, un FSSF ne doit pas lui imposer de frais ni de pénalités autres que les frais de résiliation anticipée, calculés conformément à la formule figurant dans le Code sur les services sans fil, qui limite les frais de résiliation anticipée comme suit :

- si un appareil subventionné est fourni avec le contrat : le nombre maximal de mois sur lequel des frais de résiliation anticipée peuvent être appliqués est le moindre entre 24 mois et le nombre total de mois du contrat, et ces frais ne doivent pas dépasser valeur de la subvention de l'appareil; ou
  - si un appareil subventionné n'est pas fourni avec le contrat : les frais de résiliation anticipée correspondent au moindre des montants suivants : 50 \$ ou 10 % du montant mensuel minimal pour les mois restants du contrat, jusqu'à concurrence de 24 mois pour les contrats à durée déterminée.
4. En créant le Code sur les services sans fil, le Conseil a reconnu que les FSSF commercialisent souvent les forfaits de services sans fil d'une manière qui les relie étroitement aux appareils. Ceci est reflété en partie par les dispositions du Code sur les services sans fil énoncées aux sections G.1 à 3 en ce qui concerne les frais de résiliation anticipée, ainsi que d'autres dispositions relatives à la protection du client, telles que la disposition B.1(i)c) concernant la possibilité pour un client d'annuler un service sans frais de résiliation anticipée si la copie permanente du contrat entre en conflit avec ce que le client a convenu ou n'est pas fournie dans le délai imparti, ainsi que les sections F.3 – Appareil perdu ou volé, F.4 – Réparations, G.4 – Période d'essai, et G.6 – Prolongation du contrat. Ces dispositions sont étroitement liées aux frais de résiliation anticipée afin de garantir la disponibilité des protections des clients que le Conseil a jugées nécessaires.
  5. Le Conseil a maintenu les dispositions susmentionnées dans le cadre de son examen du Code sur les services sans fil dans la politique réglementaire de télécom 2017-200 (Examen du Code sur les services sans fil).
  6. Le Code sur les services sans fil et l'Examen du Code sur les services sans fil ont été établis conformément aux Instructions de 2006<sup>1</sup>. Depuis lors, de nouvelles instructions - les Instructions de 2019 - ont été émises en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>2</sup>. Les Instructions de 2019 obligent le Conseil à examiner de quelle manière ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

## **Plans de financement d'appareils**

7. Le Conseil note que, récemment, certains FSSF ont offert de nouveaux plans de financement d'appareils sur le marché des services sans fil mobiles. Pour mieux comprendre ces nouveaux plans et la manière dont ils sont offerts aux clients, une demande de renseignements a été envoyée aux FSSF le 16 juillet 2019. Les FSSF ont

---

<sup>1</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

<sup>2</sup> Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

soumis leurs réponses à cette demande de renseignements le 30 juillet 2019. Le Conseil inclut par la présente ces réponses au dossier public de la présente instance.

8. Les réponses des FSSF indiquent que les plans de financement d'appareils offrent aux clients la possibilité de payer pour des appareils financés en versements mensuels, de sorte que les clients n'effectuent plus de paiements associés aux appareils une fois le solde du plan de financement d'appareils entièrement payé.
9. Les réponses montrent également que les plans de financement d'appareils sont offerts à des conditions pouvant être identiques ou non à la durée des forfaits de services sans fil. Certains plans de financement d'appareils, tels que ceux proposés par Iristel Inc. (Iristel) et TELUS Communications Inc. (TCI), peuvent être combinés à une subvention d'appareils, tandis que d'autres, tels que ceux proposés par Bell Canada et Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), excluent cette combinaison. Dans tous les cas, les plans de financement d'appareils sont offerts par les FSSF uniquement en conjonction avec un forfait de services sans fil. Bell Canada, Iristel et TCI ne les proposent que conjointement à des forfaits de services sans fil à terme fixe, tandis que RCCI les offre avec des forfaits de services sans fil à durée indéterminée.
10. Le Conseil note qu'il a considéré la séparation des frais de subvention d'appareils et des frais mensuels de services sans fil sur la facture d'un client dans le cadre de l'Examen du Code sur les services sans fil. Le Conseil a déterminé qu'étant donné le coût élevé de la mise à jour des systèmes de facturation des FSSF et la probabilité que ce coût soit répercuté sur les consommateurs, exiger la séparation des frais de subvention d'appareils des frais de services sans fil n'était pas approprié à ce moment-là. De plus, le Conseil a estimé que la séparation des frais de subvention d'appareils et des frais de services sans fil pourrait être considérée comme une occasion pour les FSSF d'exercer un avantage concurrentiel sur le marché.
11. Lors de l'introduction des plans de financement d'appareils sur le marché, RCCI et TCI les ont proposés avec des durées de 24 et 36 mois. D'autres FSSF ont indiqué qu'ils envisageaient également de mettre en place des plans de financement d'appareils d'une durée de 36 mois. Le 2 août 2019, le Conseil a envoyé une lettre dans laquelle il indiquait s'attendre à ce que tous les FSSF cessent d'offrir leurs plans de financement d'appareils pour des durées supérieures à 24 mois, jusqu'à ce que le Conseil ait la possibilité d'achever un examen complet de la pratique.
12. Le Conseil estime que les plans de financement d'appareils dont la durée est supérieure à 24 mois pourraient être avantageux pour les Canadiens, par exemple en rendant les appareils plus abordables. Toutefois, le Conseil veut s'assurer que les Canadiens continuent d'être protégés par le Code sur les services sans fil, y compris les dispositions relatives aux frais de résiliation anticipée.

## Application du Code sur les services sans fil aux plans de financement d'appareils

13. Une analyse préliminaire des renseignements reçus jusqu'à présent par le Conseil suggère que certains plans de financement d'appareils, y compris ceux comportant une durée de 36 mois, pourraient ne pas être compatibles avec le Code sur les services sans fil. En cause sont les dispositions relatives aux frais de résiliation anticipée contenues dans les sections G.1 à 3, ainsi que les définitions des termes suivants :

- Contrat à durée déterminée<sup>3</sup>,
- Période d'engagement<sup>4</sup>,
- Contrat<sup>5</sup>,
- Contrat à durée indéterminée<sup>6</sup>,
- Appareil subventionné<sup>7</sup>,
- Subvention de l'appareil<sup>8</sup>,
- Frais de résiliation anticipée<sup>9</sup>.

14. Ultiment, l'objectif du Conseil n'est pas simplement de faire en sorte que les FSSF se conforment au Code sur les services sans fil, mais aussi de garantir que les Canadiens ont le choix et sont en mesure de l'exercer pour choisir les services qui répondent le mieux à leurs besoins à des prix raisonnables. À cet égard, le Conseil est préoccupé par la possibilité que les clients aient à payer immédiatement le solde de

---

<sup>3</sup> Le Code sur les services sans fil définit « Contrat à durée déterminée » comme étant « Un contrat d'une durée fixe (en général d'un ou deux ans). »

<sup>4</sup> Le Code sur les services sans fil définit « Période d'engagement » comme étant « 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. »

<sup>5</sup> Le Code sur les services sans fil définit « Contrat » comme étant « l'entente liant un fournisseur de services et un client relativement à la fourniture de services sans fil. »

<sup>6</sup> Le Code sur les services sans fil définit « Contrat à durée indéterminée » comme étant « Un contrat sans durée prédéterminée qui se renouvelle automatiquement chaque mois. »

<sup>7</sup> Le Code sur les services sans fil définit « Appareil subventionné » comme étant « Un appareil sans fil vendu au client par le fournisseur de services à un coût réduit dans le cadre d'un contrat. Un appareil sans fil i) pour lequel le client a payé le plein prix ou ii) qui n'a pas été acheté dans le cadre du contrat n'est pas un appareil subventionné. »

<sup>8</sup> Le Code sur les services sans fil définit « Subvention de l'appareil » comme étant « La différence entre : i) le plus petit des montants suivants : le prix de détail suggéré par le fabricant ou le coût établi pour acheter, sans contrat, l'appareil du fournisseur de services; et ii) le montant payé pour l'appareil par le client au moment de conclure le contrat. »

<sup>9</sup> Le Code sur les services sans fil définit « Frais de résiliation anticipée » comme étant « Les frais qui peuvent être imposés lorsqu'un client décide de mettre fin à son service avant la fin de la période d'engagement. »

leur plan de financement d'appareils s'ils souhaitent changer de forfait de services ou changer de FSSF à la fin de la période d'engagement du forfait de services sans fil. Par exemple, si un forfait de services sans fil prend fin après 24 mois, un client pourrait avoir à payer immédiatement au FSSF la valeur résiduelle totale de 12 mois de paiements sur un plan de financement d'appareils de 36 mois avant que le client puisse changer de forfait de services sans fil ou de FSSF.

15. Il semble donc que les plans de financement d'appareils et les forfaits de services sans fil ne sont peut-être pas fonctionnellement distincts, comme le prétendent les FSSF. Les clients ne peuvent pas obtenir de plan de financement d'appareil sans forfait de services sans fil, et la résiliation du forfait de services sans fil déclenche le paiement du solde du plan de financement de l'appareil.
16. Le Conseil est préoccupé par le fait que l'obligation de payer le solde du plan de financement de l'appareil au moment où un client annule son forfait de services sans fil puisse entraîner, en fait, l'imposition d'une pénalité.
17. Si les plans de financement d'appareils fonctionnent comme une subvention d'appareils en vertu du Code sur les services sans fil, l'obligation de payer le solde lors de la résiliation du forfait de services sans fil pourrait être considérée comme des frais de résiliation anticipée, comme il est établi à la disposition G.2 du Code sur les services sans fil. Toutefois, si les plans de financement d'appareil sont considérés comme distincts des forfaits de services sans fil et ne constituent pas une subvention d'appareils, l'obligation de payer le solde lors de la résiliation du forfait de services sans fil pourrait être considérée comme une pénalité ou un autre frais, comme il est établi à la disposition G.1(i) du Code sur les services sans fil.
18. En outre, l'obligation de payer le solde d'un plan de financement d'appareils d'une durée de 36 mois lors de la résiliation d'un forfait de services sans fil d'une durée de 24 mois pourrait être considérée comme l'imposition de frais de résiliation anticipée comme il est établi aux dispositions G.2(i) ou G.3(i) du Code sur les services sans fil. En particulier, les dispositions G.2(i)a), G.2(i)b) et G.3(i)a) du Code sur les services sans fil exigent que les frais de résiliation anticipée doivent être réduits d'un montant égal chaque mois, de sorte qu'ils atteignent 0 \$ après 24 mois.
19. Le Conseil est d'avis préliminaire que certains plans de financement d'appareils peuvent créer de nouveaux obstacles pour que les clients puissent tirer profit des offres concurrentielles du marché. En particulier, les clients, qui peuvent bénéficier immédiatement de coûts mensuels moins élevés liés à leurs appareils, semblent être invités à accepter les conditions générales qui pourraient les obliger à rester avec leur FSSF actuel après la fin de la période d'engagement de leurs forfaits de services sans fil ou être facturés pour le reste du coût de l'appareil.
20. Le Conseil est préoccupé par le fait qu'en essayant d'offrir à la clientèle un moyen plus abordable de tirer profit des nouveautés technologiques, les FSSF puissent contourner certaines dispositions du Code sur les services sans fil liées aux dispositions relatives aux frais de résiliation anticipée susmentionnées.

## Appel aux observations

21. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil amorce par la présente une instance publique visant à examiner la conformité des plans de financement d'appareils avec le Code sur les services sans fil et, plus particulièrement les plans offerts avec des durées supérieures à 24 mois. Le Conseil examinera l'application des dispositions existantes du Code sur les services sans fil à ces régimes, y compris la section G en ce qui concerne l'imposition de frais ou de pénalités aux clients.
22. Plus précisément, les parties peuvent aborder les questions suivantes dans leurs interventions. Les parties doivent fournir une justification claire de leurs positions et tous les éléments de preuves sur lesquels elles se fondent pour appuyer leurs positions.

Q.1. Quels sont les avantages, le cas échéant, des plans de financement d'appareils offerts aux clients par les FSSF, notamment s'il existe des avantages distincts des plans de financement d'appareils dont la durée est supérieure à 24 mois?

Q.2. Comment les définitions énoncées dans le Code sur les services sans fil s'appliquent aux plans de financement d'appareils, notamment :

- a) Un appareil fourni dans le cadre d'un plan de financement d'appareils est-il un « appareil subventionné » et/ou une « subvention de l'appareil », tels que ces termes sont définis et compris dans le Code sur les services sans fil? Dans la négative, pourquoi?
- b) L'obligation de payer le solde d'un appareil lors de la résiliation du forfait de services sans fil constitue-t-elle des « frais de résiliation anticipée », tel que ce terme est défini et compris dans le Code sur les services sans fil? Dans la négative, pourquoi?
- c) L'obligation de payer le solde d'un appareil lors de la résiliation du forfait de services sans fil est-elle un « frais » ou une « pénalité » autre que des « frais de résiliation anticipée », tels que ces termes sont compris dans le Code sur les services sans fil? Dans la négative, pourquoi?
- d) Un plan de financement d'appareils doit-il être considéré comme un « contrat », tel que ce terme est défini et compris dans le Code sur les services sans fil? Dans la négative, pourquoi?
- e) Un plan de financement d'appareils prévoyant le financement d'un appareil sur une durée déterminée doit-il être considéré comme un « contrat à durée déterminée », tel que ce terme est défini et compris dans le Code sur les services sans fil? Dans la négative, pourquoi?
- f) Dans le contexte d'un plan de financement d'appareils, la « période d'engagement » du forfait de services sans fil devrait-elle toujours être

définie par rapport à un « contrat à durée déterminée »? Dans la négative, pourquoi?

Q.3. Comment les dispositions du Code sur les services sans fil s'appliquent-elles aux plans de financement d'appareils, notamment :

- a) Les plans de financement d'appareils doivent-ils être considérés comme faisant partie intégrante des forfaits de services sans fil dans les cas où la résiliation d'un forfait de services sans fil entraîne la résiliation du plan de financement de l'appareil, de sorte qu'ils ne sont pas fonctionnellement distincts? Dans la négative, pourquoi?
- b) Les plans de financement d'appareils doivent-ils être considérés comme des « contrats à durée déterminée », même lorsque le forfait de services sans fil fourni est pour une durée indéterminée? Dans la négative, pourquoi?
- c) Les plans de financement d'appareils que les FSSF offrent ou envisagent d'offrir contreviennent-ils à toute autre disposition du Code sur les services sans fil ou empêchent-ils les protections du Code sur les services sans fil de s'appliquer de la manière prévue?

Q.4. Est-ce que les plans de financement d'appareils peuvent être structurés de manière à être conformes au Code sur les services sans fil et à profiter pleinement aux Canadiens? En particulier, comment s'assurer que les plans de financement d'appareils atteignent les objectifs du Code sur les services sans fil qui visent à aider les Canadiens à mieux comprendre leurs contrats de services sans fil, à changer de fournisseur de services et à éviter toute facture surprise? À cet égard,

- a) Existe-t-il des conditions en vertu desquelles des plans de financement d'appareils ou des variantes de ces derniers pourraient être autorisés, sans que cela n'entraîne de coûts inutiles pour les consommateurs ou n'entrave indûment leur choix en matière de services sans fil ou de FSSF? Dans la négative, pourquoi?
- b) Les forfaits de services sans fil peuvent-ils être distincts des plans de financement d'appareils, de sorte que la résiliation du forfait de services sans fil ne déclenche pas la résiliation du plan de financement de l'appareil? Une telle séparation rendrait-elle les plans de financement d'appareils conformes au Code sur les services sans fil? Dans la négative, quelles autres modifications aux modalités seraient nécessaires?
- c) Les plans de financement d'appareils dont la durée est supérieure à 24 mois peuvent-ils être conformes au Code sur les services sans fil? Dans l'affirmative, comment?



- d) Les modifications nécessaires pour assurer la conformité au Code sur les services sans fil peuvent-elles encore offrir aux clients des options abordables pour obtenir leurs appareils? Dans la négative, pourquoi?
23. À la suite de cette consultation, le Conseil sera en mesure de déterminer l'orientation et les conseils à donner, le cas échéant, à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) en ce qui concerne le traitement des plaintes relatives aux plans de financement d'appareils, y compris ceux dont la durée est supérieure à 24 mois.

## **Évaluation de la conformité des plans de financement d'appareils**

### **Y a-t-il eu violation?**

24. Dans leurs réponses à la demande de renseignements, Bell Canada, Iristel, RCCI et TCI ont fait valoir qu'un client qui annule un forfait de services sans fil avant la fin de la durée du plan de financement de l'appareil devra immédiatement payer le solde du plan de financement. Comme indiqué ci-dessus, cela pourrait être contraire au Code sur les services sans fil, car cette pratique semble fonctionnellement similaire à des frais ou à une pénalité pour résiliation anticipée. En outre, il semble que les plans de financement d'appareils proposés ne sont pas distincts des forfaits de services sans fil et qu'ils font partie intégrante des forfaits de services sans fil.
25. De plus, en offrant des plans de financement d'appareils d'une durée supérieure à 24 mois qui ne sont pas fonctionnellement distincts des forfaits de services sans fil, RCCI et TCI peuvent, en fait, créer un obstacle pour les consommateurs qui veulent tirer profit des offres concurrentielles et changer de fournisseur.
26. RCCI a fait valoir qu'elle offre des plans de financement d'appareils en conjonction avec (i) pour les téléphones sans fil mobiles : un plan Rogers Infini, qui est un forfait de services sans fil à durée indéterminée; et (ii) pour les tablettes et autres appareils : des plans fil Rogers Infini, Partagez tout et Fido, qui comprennent des forfaits de services sans fil à durée indéterminée et à durée déterminée. RCCI a fait valoir que, dans les deux cas, les clients ne peuvent pas combiner un plan de financement d'appareils avec une subvention d'appareils.
27. Iristel et TCI ont fait valoir qu'elles n'offrent des plans de financement d'appareils qu'en conjonction avec des forfaits de services sans fil à durée déterminée spécifiques et que les clients peuvent bénéficier à la fois d'une subvention d'appareils et d'un plan de financement d'appareils. Bell Canada a fait valoir qu'elle offre également des plans de financement d'appareils uniquement en conjonction avec des forfaits de services sans fil à durée déterminée, mais que les clients ne peuvent pas combiner un plan de financement d'appareils avec une subvention d'appareils.
28. D'après les renseignements fournis par ces FSSF dans leurs réponses à la demande de renseignements, il semble que les plans de financement d'appareils actuellement offerts pourraient contrevenir aux dispositions suivantes de la section G du Code sur les services sans fil – Résiliation et prolongation de contrat : G.1(i), G.2(i)a), G.2(i)b),

G.3(i)a) et G.3(i)b), imposées en vertu de l'article 24 de la *Loi* comme condition pour offrir des services sans fil mobiles de détail.

29. En vertu de la disposition G.2(i) du Code sur les services sans fil, dans tous les cas où des frais de résiliation anticipée peuvent être appliqués à un forfait de services sans fil assorti d'une subvention d'appareils, ils ne doivent pas être appliqués pendant une période supérieure à 24 mois ou à la durée du contrat, selon le moindre des deux. Les plans de financement d'appareils offerts par TCI pour des durées supérieures à 24 mois et qui exigent le paiement du solde lorsqu'un client annule son forfait de services sans fil d'une durée de 24 mois semblent contrevenir à cette disposition. Si les plans de financement d'appareils offerts par RCCI sont jugés fonctionner de la même façon qu'une subvention d'appareils, les plans de financement d'appareils de RCCI d'une durée supérieure à 24 mois, offerts conjointement avec des forfaits de services sans fil à durée indéterminée, peuvent également contrevenir à la disposition G.2(i)b). En effet, le paiement du solde du plan de financement de l'appareil serait exigé après 24 mois.
30. En vertu de la disposition G.2(i)a) du Code sur les services sans fil, pour les contrats à durée déterminée avec une subvention d'appareils, les frais de résiliation anticipée ne doivent pas dépasser la valeur de la subvention d'appareils. Iristel et TCI offrent des forfaits qui prévoient à la fois une subvention d'appareils et un plan de financement d'appareils. Ces plans de financement d'appareils semblent enfreindre la disposition G.2(i)a) en exigeant d'un client qu'il paye non seulement la valeur de la subvention d'appareils, mais également le solde du plan de financement d'appareils.
31. Dans la disposition G.6(i) du Code sur les services sans fil, le Conseil a déterminé que les contrats à durée déterminée peuvent être prolongés à la fin de la période d'engagement sur une base mensuelle, aux mêmes tarifs et aux mêmes conditions. Ce type de contrat peut être considéré comme un contrat de services sans fil à durée indéterminée, tel que défini dans le Code sur les services sans fil. Les forfaits de services sans fil à durée déterminée de TCI associés à des subventions d'appareils et à des plans de financement d'appareils dont la durée est supérieure à 24 mois semblent contrevenir à la disposition G.2(i)b), une fois la durée du forfait de services initial écoulée, puisqu'ils peuvent exiger le paiement du solde du plan de financement d'appareils après 24 mois.
32. En outre, en vertu de la disposition G.3(i)b) du Code sur les services sans fil, pour les contrats à durée indéterminée sans subvention d'appareils, aucuns frais de résiliation anticipée ne peuvent être imposés si un client annule ses services sans fil avant la fin de la période d'engagement. Les plans de financement d'appareils offerts par TCI, en conjonction avec des forfaits de services sans fil sans subvention d'appareils qui se convertissent en forfait à durée indéterminée, pourraient également contrevenir à la disposition G.3(i)b) en exigeant le paiement du solde du plan de financement de l'appareil lors de la résiliation du forfait de services sans fil. Si les plans de financement d'appareils de RCCI sont jugés fonctionner de la même façon qu'une subvention d'appareils, ces plans pourraient alors contrevenir à la disposition G.3(i)b)

puisqu'ils exigent d'un client qu'il paye le solde de son plan de financement d'appareil lorsqu'il annule son forfait de services sans fil à durée indéterminée.

33. En vertu de la disposition G.3(i)a) du Code sur les services sans fil, pour les contrats à durée déterminée sans subvention d'appareils, les frais de résiliation anticipée doivent être inférieurs au moindre de 50 \$ ou de 10 % des frais mensuels minimaux pour les mois restants du contrat, jusqu'à un maximum de 24 mois. Bell Canada, Iristel et TCI offrent des plans de financement d'appareils qui, selon elles, ne bénéficient pas d'une subvention d'appareils en conjonction avec un contrat à durée déterminée. Ces plans de financement d'appareils exigent également le paiement intégral du solde du plan de financement d'appareils si le forfait de services sans fil associé est résilié. Cela pourrait contrevenir à la disposition G.3(i)a) du Code sur les services sans fil étant donné que le montant du solde du plan de financement d'appareils pourrait être supérieur au moindre de 50 \$ ou de 10 % des frais mensuels minimaux.
34. En vertu de la disposition G.1(i) du Code sur les services sans fil, dans tous les cas, aucuns frais ni aucune pénalité autres que les frais de résiliation anticipée ne peuvent être facturés aux clients lors de la résiliation du contrat. Si le paiement requis du solde du plan de financement d'appareils lors de la résiliation du forfait de services sans fil ne constitue pas, en fait, des frais de résiliation anticipée, Bell Canada, Iristel, RCCI et TCI pourraient contrevenir à cette disposition en facturant à leurs clients des frais ou une pénalité pour la résiliation de leur forfait de services sans fil.
35. La nature et la portée de ces violations potentielles et d'autres facteurs à prendre en compte pour remédier aux violations seront évalués par le biais de l'émission de demandes de renseignements supplémentaires dans le cadre de la présente procédure. Le processus relatif à l'émission de ces demandes de renseignements est décrit ci-dessous dans la section intitulée « Questions de procédure spécifiques à la présente instance ».

**S'il y a violation, quelles sont les mesures d'application de la loi appropriées?**

36. En vertu de l'article 51 de la *Loi*, le Conseil peut ordonner à quiconque d'accomplir un acte ou de s'en abstenir, conformément aux modalités de temps et autres qu'il précise, selon que cet acte est imposé ou interdit sous le régime de la *Loi*. Le non-respect des conditions d'une ordonnance pourrait constituer le fondement d'une violation ultérieure de la *Loi*.
37. Étant donné l'importance des protections offertes aux consommateurs par le Code sur les services sans fil, s'il est établi que Bell Canada, Iristel, RCCI ou TCI ont commis une violation, le Conseil pourrait envisager l'imposition d'une ordonnance visant à garantir que ces entreprises cessent d'offrir des plans de financement d'appareils non conformes au Code sur les services sans fil.
38. Si le Conseil détermine que Bell Canada, Iristel, RCCI ou TCI ont enfreint l'article 72.001 de la *Loi* en proposant des plans de financement d'appareils contrevenant au Code sur les services sans fil, il pourrait entamer une instance supplémentaire afin

d'envisager si l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire constituerait une mesure appropriée d'application.

39. Le Conseil rappelle aux FSSF que, s'il détermine que les plans de financement d'appareils actuellement proposés ne sont pas conformes au Code sur les services sans fil, toute infraction à une disposition du Code sur les services sans fil pour chaque plan de financement d'appareils individuel conclu par chaque client constituera une violation séparée et distincte.

### **Instance de justification**

40. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à chacun des FSSF suivants d'indiquer les raisons pour lesquelles le Conseil ne devrait pas conclure que le FSSF a commis une violation de l'article 72.001 de la *Loi* en proposant des plans de financement d'appareils contrevenant à certaines dispositions de la section G – Résiliation et prolongation du contrat, du Code sur les services sans fil, détaillées ci-dessous, qui sont toutes imposées en vertu de l'article 24 de la *Loi* comme condition pour offrir des services sans fil mobiles de détail :

- Bell Canada : dispositions G.1(i) et G.3(i)a);
- Iristel : dispositions G.1(i), G.2(i)a) et G.3(i)a)
- RCCI : dispositions G.1(i), G.2(i)b) et G.3(i)b);
- TCI : dispositions G.1(i), G.2(i)a), G.2(i)b), G.3(i)a), et G.3(i)b).

41. Le Conseil **ordonne** également à Bell Canada, à Iristel, à RCCI et à TCI de démontrer chacune les raisons pour lesquelles, s'il est établi qu'elle a commis une violation, le Conseil ne devrait pas émettre contre elle une ordonnance l'obligeant à cesser d'offrir des plans de financement d'appareils qui ne sont pas conformes au Code sur les services sans fil, y compris ceux dont la durée est supérieure à 24 mois.

42. Tel qu'indiqué ci-dessus, le Conseil pourrait entamer une autre instance de justification, s'il devait établir que toute infraction au Code sur les services sans fil avait été commise, afin de déterminer si l'imposition de sanctions administratives pécuniaires est appropriée.

43. Les personnes intéressées peuvent également déposer des interventions sur ces questions.

### **Questions de procédure spécifiques à la présente instance**

44. Le Conseil adressera d'autres demandes de renseignements aux FSSF qui ont confirmé dans leurs réponses à la demande de renseignements qu'ils offrent des plans de financement d'appareils. Ces renseignements seront versés au dossier public de la présente instance, sous réserve de toute allégation de confidentialité qui pourrait être faite conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la*

*radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*. Les réponses doivent être déposées au plus tard le **16 septembre 2019**.

## **Procédure**

45. Les *Règles de procédure* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, 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.
46. Bell Canada, Iristel, RCCI et TCI sont désignées parties à la présente instance et peuvent déposer des preuves à l'appui de leurs positions concernant l'instance au plus tard le **15 octobre 2019**.
47. Tous les intéressés qui souhaitent devenir parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, à la fois dans l'appel aux observations et dans l'instance de justification, au plus tard le **15 octobre 2019**. Les interventions doivent être déposées conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
48. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en 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 devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
50. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **29 octobre 2019**.
51. 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 obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
52. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait

également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.

53. 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 sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
54. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil selon **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

55. 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 un document et en signifient copie 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.
56. 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 déposé en temps opportun et ne seront pas informées s'il est reçu 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.
57. 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**

58. 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 au moyen 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.
59. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
60. 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.
61. 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**

62. 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 de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – 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.
63. 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**

- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *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
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 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