



# CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

## FICHE DE RENDEMENT DE LA MISE EN APPLICATION

**Le CRTC a créé le Code sur les services sans fil pour vous aider, en tant qu'individu ou petite entreprise, à comprendre votre contrat de téléphone cellulaire ou autre appareil mobile.**

Le Code sur les services sans fil établit de nouvelles normes que tous les fournisseurs de services sans fil doivent respecter.

Pour se conformer au Code sur les services sans fil, les fournisseurs de services sans fil doivent s'assurer que leurs contrats, leurs politiques et leurs procédures respectent les nouvelles exigences.

La présente fiche de rendement indique que la plupart des entreprises ont mis en œuvre le Code correctement et dans les délais prescrits, mais que certaines d'entre elles doivent encore modifier leurs pratiques afin de respecter toutes les exigences. Le CRTC effectue un suivi auprès des entreprises non conformes.

Si vous croyez que votre fournisseur de services ne respecte pas le Code, communiquez avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). À compter de l'automne 2014, le CPRST rendra compte chaque année des plaintes de consommateurs concernant le Code sur les services sans fil.

Pour communiquer avec le CPRST : [WWW.CCTS-CPRST.CA](http://WWW.CCTS-CPRST.CA)  
[RESPONSE@CCTS-CPRST.CA](mailto:RESPONSE@CCTS-CPRST.CA)  
NUMÉRO SANS FRAIS : 1-888-221-1687

POUR EN SAVOIR PLUS AU SUJET DU CODE SUR LES SERVICES SANS FIL : [WWW.CRTC.GC.CA/CODESANSFIL](http://WWW.CRTC.GC.CA/CODESANSFIL)





# CODE SUR LES SERVICES SANS FIL

## FICHE DE RENDEMENT DE LA MISE EN APPLICATION

| A. CLARTÉ                                                                                                                                                                                                                      |                                                                        |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---|
| 1.                                                                                                                                                                                                                             | Langage simple                                                         | ✓ |
| 2.                                                                                                                                                                                                                             | Prix                                                                   | ✓ |
| 3.                                                                                                                                                                                                                             | Services illimités                                                     | ✓ |
| B. CONTRATS ET DOCUMENTS CONNEXES                                                                                                                                                                                              |                                                                        |   |
| 1.                                                                                                                                                                                                                             | Contrats de services postpayés                                         | ✓ |
| 2.                                                                                                                                                                                                                             | Contrats de services prépayés                                          | ✓ |
| C. RÉSUMÉ DES RENSEIGNEMENTS                                                                                                                                                                                                   |                                                                        |   |
| 1.                                                                                                                                                                                                                             | Résumé des renseignements essentiels                                   | ✓ |
| D. MODIFICATION DES CONTRATS ET DES DOCUMENTS CONNEXES                                                                                                                                                                         |                                                                        |   |
| 1.                                                                                                                                                                                                                             | Modification des principales modalités du contrat                      | ✓ |
| 2.                                                                                                                                                                                                                             | Modification des autres modalités du contrat ou des documents connexes | ✓ |
| E. GESTION DE LA FACTURE                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |   |
| 1.                                                                                                                                                                                                                             | Avis d'itinérance internationale                                       | ✗ |
| Rogers n'offre actuellement pas de processus pour permettre aux clients de choisir de ne pas recevoir ces avis d'itinérance. L'entreprise a indiqué qu'elle prépare une solution qui pourrait être en place avant la fin 2014. |                                                                        |   |
| 2.                                                                                                                                                                                                                             | Limite associée aux frais d'itinérance                                 | ✓ |
| 3.                                                                                                                                                                                                                             | Limite associée aux frais d'utilisation excédentaire de données        | ✓ |
| 4.                                                                                                                                                                                                                             | Services sans fil non sollicités                                       | ✓ |
| 5.                                                                                                                                                                                                                             | Services mobiles à supplément                                          | ✓ |
| F. QUESTIONS RELATIVES AUX APPAREILS MOBILES                                                                                                                                                                                   |                                                                        |   |
| 1.                                                                                                                                                                                                                             | Déverrouillage                                                         | ✓ |
| 2.                                                                                                                                                                                                                             | Garanties                                                              | ✓ |
| 3.                                                                                                                                                                                                                             | Appareils perdus ou volés                                              | ✓ |
| 4.                                                                                                                                                                                                                             | Réparations                                                            | ✓ |

| G. RÉSILIATION ET PROLONGATION DU CONTRAT                                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---|
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Frais de résiliation anticipée – Généralités                | ✓ |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Frais de résiliation anticipée – Appareil subventionné      | ✓ |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Frais de résiliation anticipée – Sans appareil subventionné | ✓ |
| 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Période d'essai                                             | ✗ |
| Bell ne se conforme pas complètement à l'exigence en matière de période d'essai, puisqu'un client peut devoir payer une pénalité s'il retourne son appareil au cours de la période d'essai. L'entreprise indique que des modifications pourraient être apportées dès le 19 octobre 2014. |                                                             |   |
| 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Date de résiliation                                         | ✓ |
| 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Prolongation du contrat                                     | ✓ |
| H. DÉPÔT DE GARANTIE                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                             |   |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Demande, examen et retour d'un dépôt de garantie            | ✓ |
| I. DÉBRANCHEMENT                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |   |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Quand le débranchement peut se faire                        | ✗ |
| Rogers a indiqué qu'elle pourrait débrancher les clients entre 6 h et 14 h (HNE), conformément aux exigences, au lieu d'entre 8 h et 21 h, heure locale (entre 9 h et 17 h les fins de semaine). L'entreprise a indiqué que ces changements pourraient se produire dès octobre 2014.     |                                                             |   |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Avis de débranchement                                       | ✓ |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Contestation des frais de débranchement                     | ✓ |
| J. EXPIRATION DES CARTES PRÉPAYÉES                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                             |   |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Généralités                                                 | ✓ |

LA FICHE DE SUIVI DE LA MISE EN APPLICATION EST FONDÉE SUR DES RAPPORTS DÉPOSÉS PAR LES ENTREPRISES SUIVANTES :

|             |               |             |
|-------------|---------------|-------------|
| Bell        | Ice           | SaskTel     |
| Bell Aliant | Koodo         | Sogetel     |
| Brook       | Mobilicity    | Solo Mobile |
| Bruce       | Mornington    | TbayTel     |
| Chatr       | MTS           | Telus       |
| Cityphone   | Northerntel   | Tuckersmith |
| Eastlink    | On Star       | Télébec     |
| Execulink   | PC Mobile     | Videotron   |
| Fido        | Public Mobile | Virgin      |
| Hay         | Quadro        | Wightman    |
| Huron       | Rogers        | Wind        |

[VOIR LES RAPPORTS](#)

### LÉGENDE

- ✓ Tous les fournisseurs de services ont mis en œuvre les dispositions du Code.
- ✗ Indique un fournisseur de services qui a encore une politique non conforme aux règles, mais qui a indiqué qu'il élabore une solution.

### NOTE

L'expérience des clients peut varier. Le CPRST évaluera de manière continue la conformité des actions des entreprises.