



Mémoire - Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422

Présenté dans le cadre de l'appel aux observations afin d'établir un code obligatoire pour les services Internet

Présenté au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Le 18 décembre 2018

Réseau FADOQ

4545, avenue Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2

Téléphone : 514 252-3017
Sans frais : 1 800 544-9058
Télécopie : 514 252-3154
Courriel : info@fadoq.ca

© Réseau FADOQ 2018

Responsable : Maurice Dupont, président et Danis Prud'homme, directeur général

Rédaction : Philippe Poirier-Monette, conseiller en droits collectifs

Révision et correction : Sophie Gagnon

Table des matières

Présentation du Réseau FADOQ	5
Introduction	6
Questions aux consommateurs et aux petites entreprises	7
Question 1	7
Question 2	8
Question 3	8
Question 4	8
Question 5	8
Question 6	8
Questions à toutes les parties	9
Question 7	9
Question 8	9
Question 9	16
Question 10	17
Question 11	17
Question 12	17
Question 13	17
Question 14	17
Question 15	17
Question 16	17
Question 17	18
Question 18	18
Question 19	18
Conclusion	19

Présentation du Réseau FADOQ

Le Réseau FADOQ est un regroupement de personnes de 50 ans et plus qui compte plus de 500 000 membres. Il y a 45 ans, l'objectif principal de la fondatrice, Marie-Ange Bouchard, était de briser l'isolement des aînés en leur offrant une panoplie d'activités de loisir, sportives et culturelles.

À ce jour, outre le volet des loisirs, l'un des intérêts de l'organisme est de faire des représentations auprès de différentes instances dans le but de conserver et d'améliorer la qualité de vie des aînés d'aujourd'hui et de demain. Ainsi, nous offrons notre collaboration et mettons notre expertise à profit afin d'encourager le gouvernement à faire des choix judicieux tenant compte du contexte démographique qui fait du Québec l'une des sociétés occidentales dont le vieillissement de la population est le plus marqué.

Ainsi, le Réseau FADOQ profite de toutes les tribunes, dont celle-ci, pour susciter une prise de conscience et que la voix des aînés soit représentée et surtout considérée dans les enjeux politiques. Ceci permettrait de mieux composer avec les impacts, de travailler à des solutions proactives et novatrices, permettant une évolution positive de notre société face au phénomène du vieillissement de la population.

Introduction

Dans le cadre de l'avis de consultation lancé par le CRTC, le Réseau FADOQ souhaite soumettre ses observations sur la création du Code sur les services Internet. D'abord, nous saluons cette démarche qui vise à obtenir des commentaires de la part de la société civile canadienne. Les services Internet sont utilisés par une très grande proportion de la population canadienne et ces services constituent un outil de travail essentiel.

Bien que la présente démarche effectuée par le CRTC ne concerne pas les tarifs ainsi que l'accès liés aux infrastructures de réseaux, nous voulons toutefois souligner au CRTC que le Réseau FADOQ milite ardemment en faveur d'un meilleur accès financier aux services Internet ainsi que pour un accès géographique étendu à ces services.

A priori, le Réseau FADOQ estime que la mise en place d'un code exclusivement dédié aux services Internet est nécessaire. Par le biais de cet avis, notre organisation souhaite outiller l'utilisateur afin qu'il puisse être en mesure de bien comprendre ses droits et obligations en vertu du contrat qui le lie à une compagnie œuvrant dans le domaine des services Internet.

Afin d'assurer une lecture cohérente du mémoire de notre organisation, les questions présentées dans l'avis de consultation du CRTC seront énumérées les unes à la suite des autres dans le présent document.

Questions aux consommateurs et aux petites entreprises

Afin d'illustrer une situation concrète vécue par une personne en lien avec ses services Internet, nous nous permettons d'exposer un témoignage nous ayant été relayé. Il s'agit du cas d'un homme de 58 ans vivant dans la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (Q1 à Q3).

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;

Réponse : « Oui. Pour moi qui suis à l'aise en recherche et habile avec l'utilisation des services Web, il a quand même fallu passer beaucoup de temps avant de trouver l'information précise; donc pour plusieurs personnes ce n'est certainement pas facile. »

Difficulté à comprendre votre contrat;

Réponse : « Oui. Après avoir lu et relu, il a fallu parler avec un employé pour obtenir des précisions, car le texte relate trop de possibilités et options qui nous laissent sans réponse. »

Problèmes de résiliation de votre contrat;

Réponse : « Ne s'est pas appliqué à ce jour. »

Surprise liée à votre facture de service Internet de résidence;

Réponse : « Oui. En essayant de vérifier la quantité de données allouées pour le téléchargement sur notre compte, par l'entremise du site Internet du fournisseur, ce message apparaissait toujours : 'Nous nous excusons, il est présentement impossible d'accéder à ces informations, car notre site est en maintenance'... Alors, dans l'impossibilité de connaître la capacité restante et du fait qu'il s'agissait d'un forfait limité, il est arrivé de la dépasser et un montant supplémentaire substantiel dû être payé et ce, sans avoir pu l'éviter ni le prévenir. J'ai ensuite opté pour un forfait illimité, mais c'est plus dispendieux et pour la plupart des gens il y a ainsi des frais supplémentaires sans nécessairement pouvoir les éviter ou du moins les contrôler. »

Difficulté à savoir comment transmettre une plainte sur votre service Internet à un échelon supérieur ou à qui la transmettre;

Réponse : « Ne s'est pas appliqué à ce jour. Mais à titre informatif, il faut beaucoup chercher sur leur site Internet avant de trouver l'information et encore là, il est plus facile de le faire en parlant avec un employé du service téléphonique. »

Confusion concernant les forfaits de services qui incluent le service Internet;

Réponse : « Oui, l'information est insuffisante ou porte à confusion ou manque de précision; il faut donc ensuite recommencer la démarche en parlant avec un employé par téléphone. »

Difficultés à changer de fournisseur de services.

Réponse : « Ne s'est pas appliqué à ce jour. »

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

Réponse : « Ne s'applique pas. »

Q3. Si vous exploitez une petite entreprise, veuillez relever les difficultés auxquelles vous avez été confronté en ce qui concerne votre contrat de services 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.

Réponse : « Ne s'applique pas. »

Q4. Évaluation du Code sur les services Internet

Le Réseau FADOQ estime que le Code présenté est bien élaboré et qu'il touche l'ensemble des aspects liés aux services Internet. Les modifications suggérées par le Réseau FADOQ se retrouvent essentiellement à la section Q8, à l'intérieur de laquelle l'ensemble du Code est repris et annoté.

Q5. Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

Bien que la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. est généralement connue des fournisseurs de services ainsi que des organismes œuvrant pour la protection du consommateur, celle-ci demeure assez méconnue du grand public. Cet organe administratif devrait faire l'objet d'une campagne publicitaire afin de renseigner la population sur son existence et les services offerts. Par ailleurs, nous recommandons que les coordonnées de la Commission soient inscrites sur chacune des factures émises par les fournisseurs de services afin d'inciter les clients à effectuer une plainte s'ils se sentent lésés.

Q6. Les droits et responsabilités concernant le Code sur les services Internet

Pour le Réseau FADOQ, il est nécessaire qu'une copie du Code sur les services Internet accompagne chacun des nouveaux contrats signés par un client. De plus, le document contenant le Code pourrait illustrer à l'aide de cas fictifs les situations pouvant faire l'objet d'une plainte de la part du client pour non-respect de ses droits. Des mesures spécifiques devront être prises pour les consommateurs vivant avec un handicap, en fonction de celui-ci.

Questions à toutes les parties

Q7. Nécessité du Code

Le Code sur les services Internet est un cadre essentiel pour la protection du consommateur. Le Code présenté par le CRTC permet de définir certaines notions. De plus, un tel document clarifie les droits et obligations des fournisseurs de services ainsi que des clients.

Q8. Contenu du Code

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

- a. Afin d'alimenter les discussions sur le contenu possible du Code, le Réseau FADOQ se permet de passer en revue le Document de travail relatif au Code sur les services Internet à l'annexe de l'Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422. Au cours du processus, l'ensemble des parties du Code a été révisé par notre organisation. Toutefois, afin d'alléger le texte, seules les parties faisant l'objet de modifications ou de commentaires seront présentées dans cette section.

[...]

A. Clarté

[...]

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. (Ajout : De plus, la période de temps au cours de laquelle ces prix sont applicables doit être spécifiée.)

Explication : Certains fournisseurs de services établissent des promotions à durée limitée qui a pour objectif d'attirer une clientèle. Par souci de transparence, les clients doivent être informés du prix et de la période au cours de laquelle la promotion s'applique ainsi que du prix suivant l'offre promotionnelle en plus de la période au cours de laquelle ce prix s'appliquera.

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. (Modification : ~~à moins que ces limites ne soient clairement expliquées dans la politique d'utilisation équitable.~~)

Explication : Selon le Réseau FADOQ, le fournisseur de services ne doit en aucun cas utiliser le terme « illimité » pour un service qui contient des limites quant à son usage.

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. (Ajout : Dans le cas où des frais sont exigés relativement à un appareil ou un service expressément acheté par un utilisateur, ceux-ci doivent avoir été préalablement indiqués par le fournisseur de services.)

Explication : Afin d'éviter un malentendu entre le client et le fournisseur de services, il nous apparaît évident que ce type de frais doit spécifiquement être préalablement signifié.

5. Clarté des offres

L'Option 1 et l'Option 2 doivent toutes deux être inscrites au Code. Selon le Réseau FADOQ, ces deux options sont essentielles puisqu'il est nécessaire que le client soit bien informé et qu'il détienne un document sur lequel il pourra se baser pour réviser l'offre et prouver le contenu de la soumission offerte par le fournisseur de services.

B. Contrats et autres documents connexes

1. Copie permanente

[...]

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). (Ajout : Ce document doit être transmis dans les mêmes délais que ceux prescrits lors de l'acceptation du contrat.)

Explication : Il nous apparaît essentiel que le fournisseur de services réponde rapidement à la demande de son client.

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. (Ajout : Ce document doit être transmis dans les mêmes délais que ceux prescrits lors de l'acceptation du contrat.)

Explication : Il nous apparaît essentiel que le fournisseur de services réponde rapidement à la demande de son client.

[...]

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 (Ajout : Les frais d'utilisation excédentaire ou autres frais supplémentaires doivent y être détaillés);

Explication : Le Réseau FADOQ estime que le client doit savoir clairement quels sont les possibles frais à encourir advenant une utilisation excédentaire de ses services.

- b. le montant des frais mensuels minimaux (ajout : et maximaux) pour les services compris dans le contrat (si applicable, le contrat doit afficher les frais mensuels minimaux (ajout : et maximaux) ayant cours durant la période de rabais ou mesure incitative de durée limitée et après cette période);

Explication : Il apparaît essentiel que le Code sur les services Internet vise à éliminer les « factures surprises » en inscrivant clairement qu'une limite à la facturation doit être établie par le fournisseur de services.

[...]

C. Résumé des renseignements essentiels

1. Généralités

- i. Le fournisseur de services doit fournir un résumé des renseignements essentiels.

L'Option 1 et l'Option 2 doivent toutes deux être inscrites au Code. Selon le Réseau FADOQ, ces deux options sont essentielles puisqu'il est nécessaire que le client soit bien informé au départ et qu'il détienne un document sur lequel il pourra se baser pour réviser l'offre et prouver le contenu de la soumission offerte par le fournisseur de services.

[...]

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

[...]

- e. (~~modification : une description des limites imposées relativement aux services achetés sur une base illimitée;~~)

Explication : Tel qu'indiqué dans une suggestion de modification précédemment formulée, le Réseau FADOQ estime que les services achetés sur une base illimitée ne doivent pas contenir de limites imposées. Advenant l'imposition de limites, ces services ne pourront pas être publicisés comme étant « illimités ».

[...]

- 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 ([modification : pas plus d'une page]), rédigé en langage simple et écrit dans une police de caractères facile à lire.

Explication : Il apparaît essentiel qu'un résumé de contrat soit un document grâce auquel le client est en mesure de constater rapidement quels sont les éléments à son dossier.

- 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. (Ajout : Ce document doit être transmis dans les mêmes délais que ceux prescrits lors de l'acceptation du contrat.)

Explication : Il nous apparaît essentiel que le fournisseur de services réponde rapidement à la demande de son client.

[...]

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. (Ajout : Lorsqu'un contrat est modifié, le fournisseur de services doit transmettre une copie du contrat permanent dans les mêmes délais que ceux prescrits lors de l'acceptation du contrat.)

Explication : En établissant de nouveaux critères relativement à l'entente qui lie le fournisseur de services et le client, les deux entités concluent alors un contrat modifié, lequel doit être soumis aux mêmes exigences que le serait un nouveau contrat.

[...]

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

[...]

(Ajout : iii. Le titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé doit toutefois explicitement accepter ces modifications.)

Explication : Le Réseau FADOQ estime que le fournisseur de services ne doit en aucun cas contraindre le client d'accepter une modification aux modalités de son contrat.

E. Gestion des factures

[...]

3. Avis – Frais d'utilisation excédentaire de données

[...]

Option 2 : Le fournisseur de services doit aviser le client (modification : dès qu'il entame l'utilisation de données excédentaires 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.

Explication : L'Option 1 et l'Option 2 doivent toutes deux être inscrites au Code. De plus, dans un souci de transparence, le Réseau FADOQ estime que le client doit être averti de l'usage de données supplémentaires avant que des sommes lui soient facturées.

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. (Ajout : De plus, le fournisseur doit offrir plusieurs plages horaires disponibles au client afin de l'accommoder.)

Explication : Il apparaît nécessaire que le fournisseur de services soit obligé d'offrir plusieurs plages horaires à ses clients.

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 minimums (ajout : et maximums), le cas échéant.

Explication : Il apparaît essentiel que le Code sur les services Internet vise à éliminer les « factures surprises » en spécifiant clairement une limite à la facturation d'un service à domicile.

[...]

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 (ajout : et dédommagements) seront appliqués.

Explication : Lorsqu'un certain seuil d'interruptions de service est dépassé, les fournisseurs de services doivent être conséquents et dédommager leurs clients.

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.

[...]

b. Pour les contrats à durée indéterminée : Le fournisseur de services ne doit pas imposer de frais (modification : à moins que le client ne respecte pas certaines conditions, telles que la remise en bon état du matériel loué au fournisseur de services de résiliation anticipée.)

Explication : Puisque rien ne lie par contrat le fournisseur de services et le client, il nous apparaît évident qu'aucuns frais ne doivent être facturés lors de la terminaison des services Internet.

[...]

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 (modification : 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 (modification : 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 (ajout : sans aucune pénalité) à la fin de la période d'essai.

Explication : Le Réseau FADOQ estime que la période d'essai doit concorder au cycle de facturation mensuelle afin que le client puisse évaluer pleinement si le niveau de service convient à ses besoins. De plus, il est important que le Code spécifie clairement qu'aucune pénalité ne peut être facturée si le client décide de retourner à son forfait antérieur.

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 (modification : 45) jours civils afin de permettre au client de déterminer si le service répond à ses besoins.

Explication : Afin d'être en concordance avec la version du Code soumise par le CRTC, la période d'essai d'un client qui s'auto-identifie comme une personne handicapée doit être plus longue que celle d'un client ne s'identifiant pas de la sorte.

[...]

v. Au cours de la période d'essai, le client peut annuler son contrat sans payer de pénalité, (ajout : de frais de désinstallation) ou de résiliation anticipée, à condition:

Explication : Selon le Réseau FADOQ, nous estimons que le fournisseur de services prend consciemment un risque en offrant une période d'essai à un client et qu'il ne doit pas facturer d'une quelconque manière des frais supplémentaires au client liés à l'annulation d'un contrat compris dans une période d'essai.

[...]

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. (Ajout : Cet avis peut être effectué par téléphone, par un service de messagerie électronique ou encore par voie postale).

Explication : Les méthodes par lesquelles le client peut résilier son contrat doivent être spécifiées.

[...]

(Ajout : iii. Le fournisseur de services est tenu de respecter la décision du client et ne peut en aucun cas nuire au processus de résiliation d'une quelconque façon.)

Explication : Récemment, plusieurs situations ont été déplorées dans les médias. En effet, il s'avère que certains fournisseurs de services tentent injustement d'empêcher leurs clients de se départir d'un contrat. Dans certains cas, il s'agissait de mettre en attente les clients désireux de mettre fin à leurs services jusqu'à ce qu'ils s'épuisent et abandonnent la procédure. Nous estimons que ce genre de pratique doit être textuellement interdit.

[...]

H. Dépôts de garantie

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

[...]

iii. (modification : ~~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.~~)

Explication : Le dépôt de garantie a une vocation bien spécifique afin de prémunir le fournisseur de services contre des aléas généralement liés à la location de matériel. Il nous apparaît mal avisé de donner la possibilité au fournisseur de services d'utiliser ce dépôt de garantie pour une autre raison.

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 (modification : ~~le montant à payer dépasse 50 \$ ou~~) le compte est en souffrance depuis plus de deux mois;

Explication : Dans le cadre d'un contrat de services Internet, la somme due de 50 \$ nous apparaît trop petite pour justifier le recours au débranchement.

[...]

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. (Ajout : De plus, le fournisseur de services doit octroyer un dédommagement raisonnable au client).

Explication : Puisque le client subit les effets négatifs d'un débranchement, il doit obtenir de la part du fournisseur de services un dédommagement juste et équitable.

[...]

Principales dispositions

- b. Selon le Réseau FADOQ, les dispositions qui sont les plus importantes pour répondre aux préoccupations des consommateurs à propos des services Internet sont les suivantes :
- L'ensemble de la section A. portant sur la clarté.
 - Les dispositions incluses dans la section B. (contrats et autres documents connexes) relativement au point 4 (contenu des contrats).
 - L'entièreté de la section E par rapport à la gestion des factures.
 - L'ensemble de la section G. portant sur la résiliation et prolongation de contrat

Forfaits

- c. Selon le Réseau FADOQ, les trois principaux problèmes à propos des services Internet concernent : les offres des fournisseurs, la clarté des contrats et des factures ainsi que la politique entourant l'usage de données excédentaires. Pour ce qui est des offres des fournisseurs, plusieurs suggestions de modifications ont précédemment été énoncé, notamment à propos de l'utilisation du terme « illimité » ainsi que des offres promotionnelles à durée limitée. À propos de la clarté des contrats, notre organisation a également soumis quelques modifications au document de travail du CRTC. Toutefois, il nous apparaît que la section A. entourant la clarté devrait également concerner les factures transmises aux clients. Finalement, le Réseau FADOQ considère la surfacturation comme étant un enjeu sérieux. Il est essentiel que les fournisseurs de services s'assurent de suggérer aux clients un forfait adapté à ses besoins afin d'éviter qu'il paye des frais supplémentaires à la fin de la période de facturation. De plus, les fournisseurs de services doivent faire tout en leur pouvoir afin de signifier clairement aux clients lorsqu'ils entament l'utilisation de données excédentaires. Les factures surprises constituent une source de mécontentement fréquent chez les abonnés de services Internet.

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

- d. Ne s'applique pas.

Q9. Application du Code aux FSI

Le Réseau FADOQ estime que le Code doit s'appliquer à tous dans un souci d'équité et de protection du consommateur. Il est important d'éviter que de petites compagnies se développent dans l'objectif de se soustraire à l'application du Code. Bien que 73 % des plaintes des consommateurs à la CPRST au cours de la dernière année soient liées à des grands FSI, il ne faut en aucun cas sous-estimer le nombre de clients pouvant potentiellement être lésés par de petites compagnies.

Q10. Application du Code aux contrats

Tel que nous l'avons précédemment énoncé, le Réseau FADOQ estime que le Code sur les services Internet doit s'appliquer à tous les services Internet fixes de détail offerts aux particuliers et aux petites entreprises par tous les FSI dotés d'installations dans toutes les régions du Canada, peu importe la technologie sous-jacente ou les modèles d'affaires du FSI. L'ordre de grandeur du fournisseur FSI n'importe pas : il est nécessaire que le Code s'applique à tous.

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

Le Réseau FADOQ est en accord avec le CRTC sur le fait qu'il n'est pas nécessaire d'appliquer le Code sur les services Internet aux services de données sans fil mobiles puisque ces derniers sont encadrés par le Code sur les services sans fil.

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

Tel que spécifié dans les remarques d'introduction, le Réseau FADOQ milite en faveur d'une accessibilité géographique et financière des services Internet. Cette notion doit être prise en compte dans l'ajustement des tarifs de Norouestel.

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

Pour le Réseau FADOQ, la prolongation du délai pour la mise en œuvre de dispositions incluses dans le Code doit être encadrée de telle sorte que ce genre de pratique ne soit pas couramment utilisé. De surcroît, il importe que le CRCT fixe une période limite de prolongation.

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

Tout comme le Conseil, le Réseau FADOQ estime que le Code doit être mis en œuvre dès que possible, dans l'intérêt des consommateurs.

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

Lors de son entrée en vigueur, le Code devra s'appliquer aux nouveaux contrats, lesquels comprennent les contrats signés, modifiés ou renouvelés à partir du jour de la mise en œuvre du Code. Idéalement, le Réseau FADOQ souhaite l'application de ce Code aux contrats existants. Toutefois, puisque le Code modifiera certaines pratiques actuellement en cours, il apparaît évident que des dispositions entreront en conflit avec des contrats existants.

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

Le Réseau FADOQ appuie l'opinion préliminaire du CRTC à l'effet que les FSI qui offrent des services assujettis au Code soient obligés de soumettre des rapports au Conseil pour démontrer leur mise en œuvre du Code de manière efficace et opportune.

Q17. Administration et application du Code

Le Réseau FADOQ est également d'avis que le Code sur les services Internet devrait être administré par la CPRST et appliqué par le Conseil.

Q18. Promotion du Code

Le Réseau FADOQ croit que la promotion du Code sur les services Internet est essentielle pour veiller à ce que les consommateurs et les FSI soient conscients de leurs droits et de leurs responsabilités. Tel qu'indiqué précédemment, il est nécessaire qu'une copie du Code sur les services Internet accompagne chacun des nouveaux contrats signés par un client. De surcroît, des campagnes publicitaires pourraient être élaborées, tant par le biais des médias traditionnels que les réseaux sociaux. Il apparaît pertinent de mettre en place une formation d'appoint afin que les représentants des ventes connaissent tant les droits et les responsabilités des fournisseurs de services que ceux des clients au sujet du Code. Des mesures spécifiques devront être prises pour les consommateurs vivant avec un handicap, en fonction de celui-ci.

Q19. Examen et mesure de l'efficacité du Code

Le Réseau FADOQ est d'avis que le Conseil devrait prévoir un examen du Code sur les services Internet dans trois ans. La vitesse à laquelle les technologies évoluent amène notre organisation à favoriser l'évaluation du Code dans le cadre du plus court délai suggéré par le CRTC.

Le CRTC devra évaluer, entre autres :

- La proportion de la population consciente de l'existence du Code;
- Le nombre de fois où le CRTC a été interpellé en vertu du Code;
- L'évolution des tarifs des fournisseurs de services avant et après la mise en œuvre du Code;
- Le nombre de plaintes au CRTC avant et après la mise en œuvre du Code.

Conclusion

Les services Internet ont favorisé de réels changements positifs au sein de la société civile. Un des avantages est évidemment de briser l'isolement des citoyens et citoyennes. Toutefois, l'accès à une communauté virtuelle demeure limité par plusieurs facteurs, lesquels ne sont pas exclusifs aux personnes âgées.

Ainsi, bien que ce ne soit pas l'objectif de l'actuelle consultation du CRTC, nous souhaitons mettre l'emphase sur différentes réalités actuellement vécues au Canada. Évidemment, le Réseau FADOQ estime que le CRTC devra se pencher sur ces aspects incessamment.

L'un des premiers éléments à mettre en perspective est la localisation du citoyen ou de la citoyenne. Certains emplacements n'offrent aucun service Internet, tandis que d'autres ont des services plutôt limités (par exemple, au niveau de la vitesse de téléchargement des données). Ces limitations en fonction du lieu de résidence isolent d'autant plus les personnes qui habitent dans des régions bien souvent éloignées. Cette réalité mérite une attention particulière du CRTC.

Par ailleurs, l'accès à un service s'exprime également par le biais des finances personnelles. En effet, malgré la disponibilité des services sur un territoire donné, il demeure que dans certains cas les coûts d'un abonnement sont prohibitifs. Le Réseau FADOQ estime que le CRTC doit examiner cette réalité afin d'éliminer l'isolement des Canadiennes et Canadiens les plus démunis.

Finalement, le Réseau FADOQ souhaite présenter une synthèse des demandes les plus importantes ayant été relatées dans le présent document :

- L'interdiction des offres trompeuses et du marketing agressif. Exemples :
 - o Les offres à durée limitée qui ne sont pas publicisées comme telle;
 - o Les titres de forfaits induisant volontairement les gens en erreur, par exemple les forfait dits « illimités » qui contiennent des limites de téléchargement;
- L'importance de la clarté des contrats, des factures et des offres des fournisseurs de services.
- Une politique entourant l'usage et la facturation de données excédentaires afin d'éviter le phénomène des « factures surprises ».
- La liberté de choix du consommateur, tant au niveau des fournisseurs de services qu'en ce qui concerne la possibilité de se désengager d'un contrat avec des pénalités raisonnables.