

Montréal, le mercredi 21 janvier 2009

Monsieur Robert A. Morin
Secrétaire général
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Objet : Requête Partie VII demandant que le CRTC émette une directive à l'endroit des fournisseurs de services sans fil, notamment Aliant, Bell, Fido, MTS All Stream, NorthernTel Mobility, Rogers, Sasktel, Télébec Mobilité, Telus, Virgin Mobile, Koodo, Solo, Videotron, afin qu'ils adoptent une politique à l'endroit de leurs abonnés respectifs concernant les services de messagerie texte de numéros abrégés

Monsieur Morin,

1. La présente requête est déposée par Union des consommateurs, un organisme à but non lucratif qui regroupe des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.
2. La requérante, Union des consommateurs, a pour mission de veiller à la promotion et à la défense des droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres soit la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.
3. La présente requête est déposée en vertu des articles 7, 24, 34, 47 et 62 de la Loi sur les Télécommunications (1993, ch. 38) (ci-après la Loi), et sur les Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications (D.O.R.S./79-554). Cette requête vise l'émission d'une directive à l'endroit des fournisseurs de services sans fil, notamment Aliant, Bell, Fido, MTS All Stream, NorthernTel Mobility, Rogers, Sasktel, Télébec Mobilité, Telus, Virgin Mobile, Koodo, Solo, Videotron, afin qu'ils adoptent une politique à l'endroit de leurs abonnés respectifs concernant les services de messagerie texte de numéros abrégés¹.

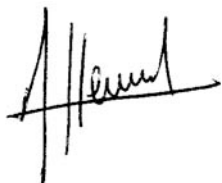
¹ L'Association Canadienne des Télécommunications Sans Fil (ci-après ACTS), renvoie au site Internet www.txt.ca, à propos des messages textes. Ainsi, nous trouvons sur ce site, une explication relative au fonctionnement des messages textes des numéros abrégés: « La messagerie texte ne sert pas seulement à échanger des messages avec d'autres utilisateurs du sans-fil. Elle vous permet aussi de participer à des sondages, à des scrutins et à des jeux et de profiter de diverses autres applications mobiles captivantes, en envoyant un message à un numéro abrégé désigné (c.-à-d. un numéro à 5 ou 6 chiffres, plutôt qu'à 10 chiffres comme celui auquel vous envoyez un message

4. En vertu de l'article 39 de la Loi, certains renseignements fournis au CRTC peuvent être désignés comme étant confidentiels. Union des consommateurs produit, en Annexes A, B, C et D des renseignements personnels sur des consommateurs qui ont éprouvé des difficultés avec le type de communications sur lesquelles porte la présente requête. Attendu que le fait de dévoiler ces informations pourrait être préjudiciable pour les personnes mentionnées, Union des consommateurs désigne donc comme confidentiels les renseignements contenus aux Annexes A, B, C et D.

En espérant le tout conforme, nous vous prions, Monsieur, d'agréer l'expression de nos sentiments distingués.



Me Marcel Boucher
Responsable des affaires juridiques



Me Anthony Hémond
Analyste politiques et réglementation
en matière de Télécommunication, Radiodiffusion,
Inforoute et Vie privée

destiné à un particulier). Vous trouverez ces numéros sur les emballages de produits et dans les annonces à la radio, à la télé et dans la presse. Jetez un coup d'œil sur quelques-uns des programmes à numéro abrégé en cours à l'heure actuelle.» http://www.txt.ca/french_1/index.htm (dernière visite le 16 décembre 2008). Un numéro abrégé comporte entre 5 et 6 chiffres et vise à faciliter l'envoi de messages au détenteur de ce numéro abrégé. Ces numéros abrégés sont octroyés aux compagnies qui en font la demande auprès de l'Association canadienne des télécommunications sans fils (ATFS) dans un but de faire de la publicité. L'Association canadienne des télécommunications sans fils regroupe les fournisseurs de service de téléphonie cellulaire du Canada. C'est également l'ATFS qui assure la gestion des numéros abrégés et est chargée de l'application du Code de déontologie s'appliquant aux détenteurs des numéros abrégés.

Requête déposée en vertu des articles 7, 24, 34, 47 et 62 de la Loi sur les Télécommunications, et sur les Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications visant l'émission par le CRTC d'une directive à l'endroit des fournisseurs de services sans fil, Aliant, Bell, Fido, MTS All Stream, NorthernTel Mobility, Rogers, Sasktel, Télébec Mobilité, Telus, Virgin Mobile, Koodo, Solo, Videotron, afin qu'ils adoptent une politique à l'endroit de leurs abonnés respectifs concernant les services de messagerie texte de numéros abrégés

Contexte

1. Depuis quelques mois, Union des consommateurs a reçu plusieurs plaintes d'abonnés aux services de téléphonie sans fil, relativement à la facturation par leur fournisseur de service sans fil de messages textes provenant de numéros abrégés, qui leur sont expédiés par des entreprises tierces. Les plaintes provenaient de clients de plusieurs fournisseurs de services sans fils (FIDO, Rogers, Telus, Koodo, Bell et Videotron) et portaient sur la facturation par ces fournisseurs de frais pour des services désignés comme « *premiums* » ou « *supérieurs* », services gérés par des entreprises telles que Skill2thrill.com, wixawin.com ou text4win.com. Union des consommateurs produit en Annexes A à D, des factures de plusieurs clients qui ont consenti, sous couvert de confidentialité, à la production de ces éléments au CRTC.
2. Les numéros abrégés sont actuellement utilisés à des fins de marketing. Sur le site référencé par L'Association Canadienne des Télécommunications Sans Fil (ci-après ACTS), nous pouvons lire: « *On s'est servi avantageusement de numéros abrégés pour de nombreuses campagnes de marketing, outre-mer et en Amérique du Nord. Ces numéros peuvent ajouter un élément d'interactivité à presque toute campagne que vous entreprenez. Considération plus importante, ils aident à cibler votre campagne, en vous donnant accès à un public qui a expressément demandé à recevoir vos messages. Les programmes faisant appel à un numéro abrégé ont en outre suscité jusqu'ici un taux de réponse plus élevé que les méthodes de marketing traditionnelles.* »¹
3. Les consommateurs sont invités à communiquer leur numéro de téléphone sans-fil, par le biais notamment de sites Internet, ou d'annonces dans les journaux sur les sites Internet, à la télévision, afin de participer à un « programme »², c'est à dire recevoir des messages textes d'un numéro abrégé à un coût variable relatif par exemple à des offres concours, clavardage et flirt, Sports, Informations et sondages, etc.... La promotion de ces programmes se fait par le biais de publicités à la télé, sur Internet (souvent par voie de pop-ups³) ou ailleurs, qui invitent le consommateur à visiter un site Internet et à y inscrire son numéro de cellulaire afin d'obtenir, par exemple, une sonnerie ou un fond d'écran gratuit ou pour participer à un concours qui lui permettra de gagner un bien (console de jeux, Iphone,etc...).
4. En théorie, une fois le numéro de téléphone sans-fil communiqué au numéro abrégé, grâce à l'envoi d'un message texte, le courtier-fournisseur de programmes à numéro abrégé commun⁴ envoie un message texte avec un code afin que le consommateur

¹ Voir le site Internet: http://www.txt.ca/french_1/text.htm#self (dernière visite le 16 décembre 2008)

² Voir le site http://www.txt.ca/french_1/current_codes.htm#Offres pour avoir la liste de programmes actuellement en cours (dernière visite le 16 décembre 2008)

³ Définition du Pop-up issue du site Internet Dico du net: Nouvelle fenêtre de navigateur s'ouvrant automatiquement au dessus de la fenêtre de navigation actuelle de l'internaute. <http://www.dicodunet.com/definitions/e-marketing/pop-up.htm> (dernière visite le 14 janvier 2008)

⁴ Une liste des courtiers-fournisseurs de programmes à numéro abrégé commun est disponible à l'adresse : http://www.txt.ca/french_1/list_aggregators.htm (dernière visite le 16 décembre 2008)

confirme son consentement à participer au programme. Le consommateur doit alors soit renvoyer un message texte avec le code de confirmation au numéro abrégé, ou entrer ce code sur Internet.

5. Par la suite, le consommateur recevra des messages textes de numéros abrégés du programme auquel il aura adhéré, et ce, jusqu'à ce qu'il décide d'arrêter de recevoir ces messages textes de numéros abrégés du programme, en envoyant le message STOP ou ARRET, au numéro abrégé du programme. Chaque message envoyé au consommateur sera ainsi facturé par le fournisseur de service sans fil. Pour résumer, le consommateur adhère à un « programme » fourni par un fournisseur de contenu, et la facturation est faite par le fournisseur de service sans fil du consommateur.

Les plaintes reçues par Union des consommateurs

6. Des consommateurs qui se sont vus facturer des messages textes de numéros abrégés ont communiqué à Union des consommateurs les factures qu'ils ont reçues de leurs fournisseurs de service; les frais pour ces messages textes de numéros abrégés représentaient entre 16 et 35 \$ supplémentaires par mois, ceux-ci sont identifiés par la compagnie de télécommunication sans-fil comme des programmes de messages textes ou services premium ou supérieurs⁵.
7. Des abonnés qui refusaient de payer ces messages textes de numéros abrégés ont vu leur service de téléphonie cellulaire interrompu par le fournisseur de services sans fil. En outre, bien que leur service de téléphonie ait été interrompu, leur fournisseur de service sans fil a continué à leur facturer des messages textes de numéros abrégés envoyés à leur numéro de cellulaire.
8. Les consommateurs qui ont communiqué avec nous affirment ne s'être jamais inscrit à ces services et n'avoir jamais confirmé quelque inscription. Malgré le fait que les messages textes de numéro abrégé reçus et facturés n'aient jamais été sollicités, les consommateurs qui nous ont communiqué leurs dossiers ont utilisé les procédures qui, selon les courtiers fournisseurs de programme et les fournisseurs de services sans fil, devraient permettre de mettre fin à la réception de ces messages⁶. Toutefois, es procédures se sont avérées infructueuses.
9. Dès qu'ils se sont aperçus des frais facturés, les consommateurs qui ont communiqué avec Union des consommateurs ont contacté leur fournisseur de service sans fil pour mettre fin à ces frais. Les fournisseurs de services ont décliné toute responsabilité relativement à ces frais chargés pour le compte d'une partie tierce, soit la compagnie envoyant les messages textes. Ils n'ont par ailleurs généralement fourni que très peu

⁵ Les factures sont reproduites en Annexe A à D.

⁶ Selon ces fournisseurs, l'envoi d'un message court « STOP » au numéro abrégé du programme doit mettre fin immédiatement à tout envoi de ce type de messages.

d'information quant à la provenance des frais, leur proposant simplement d'utiliser la procédure mentionnée plus haut.

10. Cette procédure n'ayant pas suffi à mettre fin à la réception des messages texte expédiés par les entreprises tierces, les consommateurs ont dû entreprendre des démarches additionnelles, recherches sur Internet, envoi de courriels, appels téléphoniques, en vue de connaître l'identité des compagnies leur envoyant des messages textes afin de parvenir à mettre fin à l'envoi des messages⁷.
11. Les compagnies de cellulaires refusent de rembourser aux consommateurs les sommes facturées et ces derniers peinent à obtenir le remboursement des sommes payées auprès des compagnies envoyant les messages textes. Malgré le fait qu'ils n'aient jamais autorisé leur fournisseur de services à leur facturer des services offerts par un tiers, les consommateurs se retrouvent dans l'obligation de lui payer les frais exigés, afin d'éviter des conséquences fâcheuses, telles que la coupure de leur service sans fil ou l'inscription d'une note défavorable dans leur dossier de crédit.

Déontologie

12. Il existe un code de déontologie destiné aux courtiers fournisseurs de programmes mis à disposition par l'Association canadienne des télécommunications sans fil Le 1 septembre 2004⁸. Toutefois, ce code est extrêmement succinct et ne prévoit comme sanction en cas de violation de ces dispositions que l'annulation du numéro abrégé du courtier fournisseur. Il n'y a aucune disposition relative au remboursement des frais au consommateur, ni de procédure particulière d'enquête si le consommateur souhaite se plaindre du service.
13. Au Royaume-Uni, une organisation qui vise la régulation des produits ou services payants tels que les téléchargements, les alertes d'informations, ou encore les jeux interactifs qui sont facturés aux utilisateurs de téléphone a été mise en place, et cela selon les dispositions du Communication Act de 2003⁹.
14. Cette organisation a établi un Code de pratique¹⁰ qui prévoit des sanctions pour tout contrevenant. Ainsi, le programme «*Wixawin*» a été condamné en Angleterre à verser une amende de 50,000£ (environ 100 000\$ Ca) pour avoir contrevenu au Code de

⁷ On notera que les entreprises citées n'indiquent sur leurs sites Internet, aucune raison sociale, adresse ou contact autre qu'une adresse de courriel.

⁸ Disponible sur http://www.txt.ca/french_1/common.htm# : http://www.txt.ca/french_1/code_conduct.htm (dernière visite le 16 octobre 2008)

⁹ Voir plus particulièrement les sections 120 et 121 du Communication Act de 2003, disponible à http://www.opsi.gov.uk/ACTS/acts2003/ukpga_20030021_en_1 (dernière visite le 14 octobre 2008)

¹⁰ Disponible sur <http://www.phonepayplus.org.uk/codeofpractice/default.asp> (dernière visite le 17 décembre 2008)

pratique¹¹ notamment en utilisant des pratiques trompeuses, en ne mentionnant pas de façon claire et précise le prix des messages textes de numéros abrégés, en omettant de divulguer toutes les informations nécessaires au consentement des consommateurs (décision en Annexe C). Ces pratiques condamnées au Royaume-Uni se retrouvent ici au Canada, le service «*Wixawin*» étant disponible ici au Canada.

Nécessité de l'intervention du CRTC

15. Le CRTC se doit d'intervenir afin de faire cesser des pratiques abusives et préjudiciables pour l'abonné. Le CRTC se doit d'établir des règles qui encadrent la fourniture de services de messages courts ainsi que la facturation par les entreprises de services sans-fil comme la Loi sur les télécommunications l'y autorise. Le Conseil se conformerait ainsi aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication prévue à l'article 7 de la Loi, notamment au point h): « satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication. »
16. Le fait que l'utilisation d'un service de télécommunication, ici les services sans fil, puisse entraîner pour le consommateur des frais pour des services non sollicités, facturés par le fournisseur de services, devrait être interdit.

Réglementation des services sans fil

17. Le CRTC a décidé de s'abstenir de réglementer les services sans fil tel qu'il appert de plusieurs décisions : décisions Télécom 94-15, 96-14, 98-18, 98-15, 2003-81 ainsi que des ordonnances Télécom 99-991, et 98-143.
18. L'abstention de réglementation se fonde sur l'article 34 de la Loi¹². Dans la décision Télécom 98-18, qui confirme la décision Télécom 94-15 : « (...) le Conseil a jugé que le marché du cellulaire était suffisamment concurrentiel pour justifier l'abstention conformément au paragraphe 34(2) de la Loi.»¹³

¹¹Voir le site de l'organisation Phonepayplus et la décision Wixawin: <http://www.phonepayplus.org.uk/business/adjudications/search.asp?cmd=3&id=717> (dernière visite le 14 octobre 2008)

¹²Article 34(1) de la Loi sur les télécommunications: «Le Conseil peut s'abstenir d'exercer — en tout ou en partie et aux conditions qu'il fixe — les pouvoirs et fonctions que lui confèrent normalement les articles 24, 25, 27, 29 et 31 à l'égard des services — ou catégories de services — de télécommunication fournis par les entreprises canadiennes dans les cas où il conclut, comme question de fait, que son abstention serait compatible avec la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication ».

¹³Article 34(2) de la Loi sur les télécommunications: « S'il conclut, comme question de fait, que le cadre de la fourniture par les entreprises canadiennes des services — ou catégories de services — de télécommunication est suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des usagers — ou le sera — , le Conseil doit s'abstenir, dans la mesure qu'il estime indiquée et aux conditions qu'il fixe, d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent normalement les articles 24, 25, 27, 29 et 31 à l'égard des services ou catégories de services en question ».

19. Le CRTC expose dans plusieurs décisions et ordonnances Télécom, des limites relatives à l'abstention de réglementation, et la nécessité d'exercer les pouvoirs que lui confère entre autres l'article 24 de la Loi, notamment en ce qui concerne la téléphonie sans fil :
- Décision Télécom 98-18 au §39 : «Le Conseil juge approprié de conserver ses pouvoirs et fonctions en vertu de l'article 24(en partie) et des paragraphes 27(2), 27(3) et 27(4) de la Loi.»
 - Décision Télécom 96-14: «Le Conseil juge nécessaire de continuer à exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 24 de la Loi afin de maintenir et d'imposer les conditions énoncées ci-après, de même que celles qui pourraient se révéler nécessaires. »
 - Décision Télécom 94-15: «Pour pouvoir encore exiger des conditions régissant le caractère confidentiel des renseignements sur l'abonné et en imposer d'autres plus générales à l'égard de la fourniture de services cellulaires et de STPSF s'il jugeait opportun de le faire, le Conseil continuera d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 24».
 - Décision Télécom 2003-81: «Finalement, le Conseil estime qu'il est également approprié de conserver les pouvoirs de l'article 24 de la Loi qui lui permettent de spécifier les conditions futures possibles de l'offre et de la fourniture de services téléphoniques mobiles publics commutés. »
 - Ordonnance Télécom 99-991 au §17: «d) il y a lieu pour lui de conserver les pouvoirs et fonctions que lui confèrent l'article 24 (en partie) de même que les paragraphes 27(2), 27(3)(en partie) et 27(4) de la Loi.
 - Ordonnance Télécom 98-1343 au §16: «Le Conseil juge que, conformément aux décisions 96-14 et 98-18, il est nécessaire qu'il conserve certains de ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi afin de maintenir des conditions pour garantir la confidentialité des renseignements sur les abonnés et d'imposer des conditions pouvant s'avérer nécessaires dans l'avenir. »
20. En vertu de l'article 24 de la Loi, qui prévoit que:« L'offre et la fourniture des services de télécommunication par l'entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci.»
21. Le CRTC peut, en vertu de l'article 24 de la Loi, imposer aux fournisseurs de services sans fil certaines conditions afin de protéger les abonnés de ces services. Une telle intervention du CRTC aurait également comme but de faire respecter la politique canadienne de télécommunication mentionnée à l'article 7 § h).
22. L'article 47 de la Loi impose au CRTC de se conformer aux décrets que lui adresse le Gouverneur en conseil au titre de l'article 8 ou aux normes prescrites par arrêté du ministre au titre de l'article 15, lorsqu'il exerce ses pouvoirs et fonctions que lui confère la Loi.
23. Le décret du 14 décembre 2006 donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication (ci-après le décret), énonce à l'article 1: « Dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la Loi sur

les télécommunications, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes doit mettre en œuvre la politique canadienne de télécommunication énoncées à l'article 7 de cette loi selon les principes suivants:

a) il devrait:

- (i) se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique,
- (ii) lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font pas obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs;

b) lorsqu'il a recours à la réglementation, il devrait prendre des mesures qui satisfont aux exigences suivantes :

- (i) préciser l'objectif qu'elles visent et démontrer leur conformité avec le présent décret,(...)
- (iii) lorsqu'elles sont de nature non économique, être mises en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence (...))»

24. Le CRTC peut donc recourir à la réglementation, en prenant des mesures efficaces et proportionnelles aux buts visés, sans faire obstacle outre mesure au libre jeu du marché.

25. De l'avis d'Union des consommateurs la réglementation qu'impose la situation serait de nature non économique et pourrait être implantée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence. Autrement dit, les mesures prises par le CRTC devraient s'appliquer à tous les fournisseurs de services sans fil.

Mesures demandées

26. Le CRTC a déjà par le passé imposé aux entreprises de télécommunications des ententes et garanties à être offertes aux consommateurs. À ce titre, nous mentionnerons la décision Télécom 2005-19 intitulée Service 900- Ententes et garanties offertes aux consommateurs¹⁴. Cette décision portait sur les mesures de protection des consommateurs dans le cadre du service 900. Ce service permettant aux consommateurs d'appeler des numéros de téléphone précédés de l'indicatif 1-900, et d'accéder à un programme tarifé à l'appel, fourni par un tiers appelé fournisseur de services de contenu 900.¹⁵

27. Union des consommateurs, consciente de la différence de cadre entre la décision service 900 et la présente requête, soutient toutefois que la problématique que soulèvent les deux dossiers est identique.

¹⁴ Décision disponible à l'adresse : <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2005/dt2005-19.htm> (dernière visite le 16 octobre 2008)

¹⁵ La différence essentielle avec les services de messages courts étant que l'exploitation d'un service 900 est régie par le Tarif des services nationaux, par le Tarif général, ainsi que selon trois ententes.

28. Union des consommateurs prend pour exemple l'intervention du CRTC dans le dossier des services 900. En effet, comme les services 900, les messages textes de numéros abrégés sont créés et envoyés par des entreprises spécialisées aux abonnés des fournisseurs de services sans fil. Le paiement de ces messages textes de numéro abrégé est ensuite exigé par les fournisseurs de services sans fil. Comme dans le cas des services 900 avant la décision du CRTC, les fournisseurs de service exigent ces frais alors même que l'abonné soit n'a jamais sollicité de tels messages, soit a tenté d'y mettre fin, ou n'a jamais été informé adéquatement de la nature des services proposés ou de leur coût.

Contestation des frais

29. Union des consommateurs estime qu'il ne revient pas aux entreprises fournisseurs de services sans fil, et plus généralement aux entreprises de télécommunication, d'agir comme agent de recouvrement pour le compte des entreprises courtier-fournisseur de programme, si cela doit avoir pour effet d'augmenter de façon injustifiée les frais de téléphonie cellulaire, voire de mettre en péril le maintien de l'abonnement à ces services.

30. Union des consommateurs estime que les fournisseurs de services sans fil devraient être tenus de supprimer séance tenante tous les frais de ces messages textes de numéros abrégés qui font l'objet d'une contestation raisonnable de la part de l'abonné. En effet, certaines personnes utilisent le service de message court afin de pouvoir recevoir et envoyer des messages courts à d'autres abonnés, sans pour autant vouloir recevoir des messages textes de numéros abrégés.

Interruption du service

31. Advenant un différend concernant la facturation de messages textes de numéros abrégés, le fournisseur de service sans fil ne devrait en aucun cas être autorisé suspendre le service de l'abonné.

32. Les fournisseurs de services sans fil ne devraient en aucun cas être autorisés à s'instaurer juge pour trancher les litiges entre leurs abonnés et un tiers¹⁶; il devrait leur être interdit d'exercer des pressions envers leurs abonnés en vue de les forcer à payer des frais supplémentaires relativement à des services offerts par un tiers.

33. Le CRTC dans le cadre de sa décision Modalités de service- Débranchement pour cause de paiement partiel des frais, Décision Télécom 2004-31 du 11 mai 2004, a interdit aux Compagnies de suspendre ou de débrancher les services tarifés, ou de menacer de le faire, lorsque le client a fait des paiements partiels suffisants pour couvrir les frais tarifés.

¹⁶ Et ce d'autant plus qu'ils en tirent un profit...

34. Cette Décision a été confirmée dans la Décision Télécom 2006-15, au §394, dans laquelle nous lisons : « (...) le Conseil a conclu que les ESLT ne peuvent ni suspendre ni débrancher ou menacer de débrancher les services tarifés d'un client qui a fait des paiements partiels suffisants pour couvrir ses arriérés impayés pour les services tarifés, qu'il reste ou non des arriérés impayés pour les services non tarifés.(...) »
35. Suivant la même logique, Union des consommateurs estime que le CRTC peut, et se doit d'empêcher le débranchement des abonnés de services sans fil pour le non paiement de services qui n'ont pas été sollicités par l'abonné, ou lorsque ce dernier conteste les frais liés à de tels services, tant et aussi longtemps que l'abonné effectue des paiements suffisants pour couvrir les frais de son service de téléphonie.
36. Autrement dit, lorsque l'abonné paie les frais courants de son abonnement, il ne devrait pas voir son service suspendu parce qu'il conteste les frais facturés par son fournisseur de services sans fil, qui agit comme agent de recouvrement pour le compte d'une entreprise tierce.

Conclusion

37. Attendu que les abonnés des fournisseurs de services sans fil se voient facturer pour des messages textes de numéros abrégés non sollicités, ou expédiés en vertu d'un abonnement auquel ils n'ont pas valablement consenti;
38. Attendu que les consommateurs sont pénalisés par les entreprises fournisseurs de services sans fil par la facturation de messages textes de numéros abrégés expédiés par une entreprise tierce, et ce, alors même que les consommateurs contestent ces frais;
39. Attendu que le CRTC dispose en vertu de la Loi des pouvoirs nécessaires pour imposer des conditions pour la fourniture de ce service;
40. Attendu que les mesures demandées sont efficaces et proportionnelles au but visé, soit la protection des abonnés des fournisseurs de services sans fil;
41. Le CRTC devrait :
- ordonner aux fournisseurs de services sans fil de supprimer les frais de messages textes de numéros abrégés pour toute contestation raisonnable de ces frais, et charger le Commissaire aux plaintes relatives des services de télécommunication d'examiner ces contestations;
 - interdire aux fournisseurs de services sans fil de suspendre le service de tout abonné qui conteste des frais relatifs à des messages textes de numéro abrégé, lorsque l'abonné effectue des paiements couvrant les coûts de son abonnement au service de téléphonie.

*****Fin de document*****