

Voici quelques renseignements essentiels qui vous permettront de mieux faire valoir vos droits et pourront faciliter la résolution d'un conflit éventuel avec vos fournisseurs de services de télécommunications.

SERVICES VISÉS DANS CE DÉPLIANT

- ✓ Téléphonie résidentielle (filaire ou IP) et ses options (services Étoiles, boîte vocale, afficheur, services 1900, etc.);
- ✓ Téléphonie sans fil (appareils, forfaits, options, etc.);
- ✓ Accès Internet;
- ✓ Appels interurbains, dont les cartes d'appel interurbain.

Généralement, seuls les services de téléphonie résidentielle offerts dans les régions où il n'existe aucune concurrence sont réglementés par le CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes). Le CRTC ne réglemente donc pas les services suivants fournis aux consommateurs : interurbain, Internet, téléphonie sans fil.

Pour savoir si votre service de téléphonie résidentielle est réglementé, communiquez avec votre fournisseur ou consultez la liste des localités qui ne sont plus soumises à la réglementation du CRTC, disponible sur Internet :

www.crtc.gc.ca/fra/publications/forborne_qc.htm

Les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur qui touchent les services de télécommunications s'appliquent aussi aux services de radiodiffusion par câble ou satellite.

RESSOURCES UTILES

Office de la protection du consommateur (OPC)

Responsable d'appliquer la Loi sur la protection du consommateur, d'informer les consommateurs et de recevoir leurs plaintes.

1 888 672-2556 • www.opc.gouv.qc.ca/Index.aspx

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Responsable d'appliquer la Loi sur les télécommunications et de faire respecter la réglementation protégeant les consommateurs dans certaines localités.

1 877 249-2782 • www.crtc.gc.ca

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)

Organisme chargé de recevoir et de traiter les plaintes des consommateurs relativement aux services de télécommunications dans les zones qui ne sont plus réglementées et aux services qui ne sont pas réglementés par le CRTC.

1 888 221-1687 • www.ccts-cprst.ca/fr/

NOTE : Le CPRST n'accepte aucune plainte qui est également déposée devant les tribunaux (Cour des petites créances, Cour du Québec, Cour supérieure).

Liste nationale des numéros de télécommunication exclus

Votre inscription à cette liste permet de limiter les appels des télévendeurs. Si votre numéro est inscrit sur cette liste et que vous continuez de recevoir des appels de télévendeurs, vous pouvez porter plainte :

1 866 580-3625 • www.lnnte-dncl.gc.ca/index-fra



RÈGLES RELATIVES AU DÉBRANCHEMENT D'UN ABONNÉ

Avant de débrancher votre service de téléphonie résidentielle, le fournisseur doit vous donner un préavis raisonnable pour vous permettre :

- ✓ de payer le montant en souffrance;
- ✓ de régler le différend qui vous oppose en vous donnant le numéro d'un de ses représentants à qui vous adresser pour contester votre facture.

Si vous ne parvenez pas à une entente avec votre fournisseur, pour le règlement du différend ou pour l'étalement raisonnable du paiement, vous pouvez communiquer avec le CRTC (pour les services réglementés) ou contacter le CPRST (pour les services non réglementés), qui traiteront votre plainte.

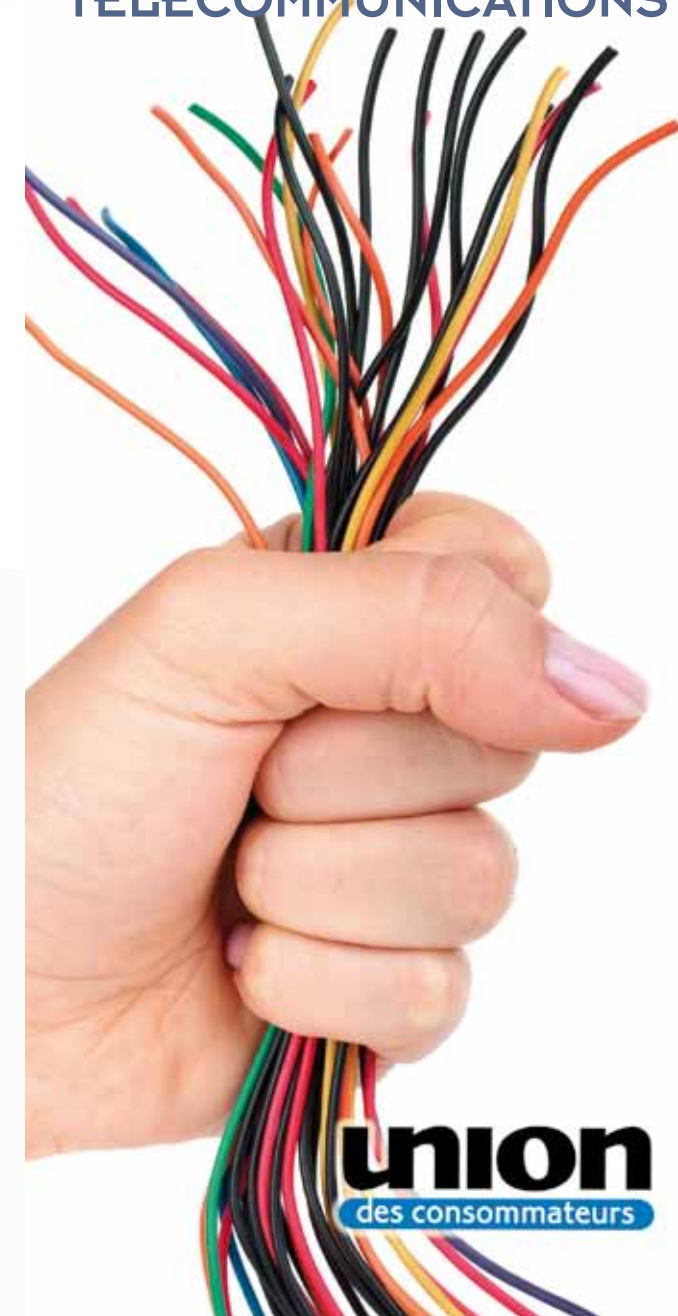
Le fournisseur d'un service téléphonique réglementé ne peut débrancher votre service de base si vous payez les frais qui y sont associés, c'est-à-dire les frais de votre abonnement mensuel à la téléphonie résidentielle locale (incluant aussi les frais *Touch-Tone* et ceux du service d'urgence 911). Le fournisseur pourra toutefois interrompre les autres services s'ils n'ont pas été payés.

LES SERVICES TARIFÉS À L'APPEL (900/976)

En plus du droit de demander à votre fournisseur de bloquer l'accès aux numéros 900/976, vous pouvez exiger l'annulation ou le remboursement des frais associés à ce type de numéros la première fois que vous les contestez pour un motif raisonnable.

Pour plus d'information à ce sujet, consultez le site Web du CRTC : www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t1001.htm

RECOURS EN CAS DE PROBLÈME AVEC LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS



union
des consommateurs

QUATRE ÉTAPES POUR RÉGLER UN DIFFÉREND

1 Consultez votre contrat pour savoir ce à quoi vous et votre fournisseur vous êtes engagés.

En vertu de la Loi sur la protection du consommateur (LPC), le fournisseur de service a l'obligation de remettre au consommateur un contrat qui indique tous les éléments essentiels se rapportant à la fourniture du service (le service et les options choisis, leurs prix, la date de facturation, etc.).

2 Communiquez avec le fournisseur de votre service pour tenter de régler le problème, avec le service à la clientèle.

Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème ainsi, demandez à parler à un superviseur. Si votre plainte n'est toujours pas réglée, communiquez avec un supérieur (au Bureau des relations clients, par exemple).

3 Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, faites appel à l'organisme compétent pour régler votre différend :

- **L'OPC**, pour tous les services de télécommunications (téléphonie résidentielle ou sans fil, accès Internet et interurbains) :
 - Si votre service n'est pas conforme à votre contrat ou aux représentations (publicité ou vendeur) ;
 - Si votre service ou votre contrat ne sont pas conformes à la LPC ;
 - Si l'appareil fourni ou vendu par votre fournisseur de service n'est pas conforme au contrat ou aux représentations ou s'il ne fonctionne pas correctement.
- **Le CPRST**, pour tous les services de télécommunications (téléphonie résidentielle ou sans fil, Internet et interurbains) sauf pour le service téléphonique filaire réglementé par le CRTC :
 - Si votre service n'est pas conforme à votre contrat.

- **Le CRTC**, pour le service téléphonique filaire réglementé :
 - Si votre service ou votre contrat ne respectent pas les *Modalités de service*.

La LPC impose aussi certaines règles qui ont préséance sur ce qui pourrait apparaître au contrat.

Là où le service de téléphonie résidentielle est réglementé, le CRTC impose notamment au fournisseur du service de publier, sur son site Web et dans son annuaire téléphonique, les *Modalités de service* ainsi que la déclaration des droits des consommateurs. Certaines des règles qu'on y retrouve (sur les dépôts, sur les remboursements en cas de problème du service téléphonique et d'erreurs de facturation, etc.) peuvent avoir préséance sur celles de la LPC.

Quel organisme est compétent ?

● Problèmes liés à la facturation

- Montant total de la facture incorrect ;
- Crédit promis ne figurant pas sur la facture ;
- Frais de service facturés malgré l'absence de service :
 - **Contactez le CPRST** (ou le CRTC pour les services réglementés) et/ou l'OPC.
- Frais facturés ne correspondant pas à la modification du service que vous avez demandée :
 - **Contactez le CPRST** (ou le CRTC pour les services réglementés) et/ou l'OPC.
- Frais pour des services offerts sans votre accord, contactez :
 - **Le CPRST** (CRTC pour les services réglementés), notamment pour les SMS publicitaires, services tarifés à l'appel 900 ou 976 ;
 - **L'OPC**, notamment pour un service proposé gratuitement puis facturé sans votre accord (interdit par la LPC).
- Frais de résiliation ne correspondant pas à ceux prévus dans le contrat :

- **Contactez le CPRST** (ou le CRTC pour les services réglementés) ou l'OPC (la LPC limite aussi le montant des frais de résiliation exigibles).

- Frais de service pendant la réparation de l'équipement sans qu'un équipement de remplacement ait été fourni, **contactez l'OPC**.

● Problèmes liés au contrat

- Élément du contrat ne correspondant pas à la publicité ou aux représentations du vendeur ;
- Contrat ne détaillant pas les services ou les options offerts, les sommes payables chaque mois, ni la durée et la date d'expiration du contrat ;
- Dépôt de garantie non remis à la fin du contrat ;
- Renouvellement du contrat de service sans votre accord :
 - **Contactez l'OPC** (la LPC prévoit aussi des règles particulières applicables aux renouvellements).
- Service offert non conforme aux clauses du contrat ;
- Fournisseur incapable d'offrir le service prévu dans le contrat :
 - **Contactez le CPRST** (ou le CRTC pour les services réglementés) et/ou l'OPC.
- Dépôt demandé trop élevé ou exigé sans raison :
 - **Contactez le CPRST** (ou le CRTC pour les services réglementés).
- Service réglementé non conforme aux *Modalités de service* imposées par le CRTC ;
- Refus de vous offrir un service réglementé :
 - **Contactez le CRTC**.

● Problèmes liés à la modification d'une clause de contrat

- Modification des services et des options offerts ou de leur prix en cours de contrat, contactez :
 - **L'OPC** (la LPC limite la possibilité pour les entreprises de prévoir la modification des éléments essentiels du contrat).

● Autres problèmes

- Transfert d'un service à un autre fournisseur sans votre accord :
 - **Contactez le CPRST** (ou le CRTC pour les services réglementés).
 - Débranchement du service de téléphonie résidentielle :
 - **Consultez la rubrique Règles relatives au débranchement d'un abonné**.
- 4** Si le recours aux organismes précédents ne donne pas de résultat, vous pouvez déposer à la **Division des petites créances un recours pour un litige concernant une somme d'argent (jusqu'à 7 000 \$)**.
- **Exemples** : montant facturé plus élevé que celui prévu au contrat, frais exigés pour des services non demandés ou non fournis, frais de résiliation abusifs, etc.

BESOIN D'ASSISTANCE ?

Association de défense des droits des consommateurs (ACEF ou autres)

Associations de consommateurs ayant pour mission d'informer et de défendre les consommateurs de leur région. Trouvez les coordonnées de votre association sous la rubrique Associations, sur le site Internet : www.consommateur.qc.ca

Union des consommateurs

Nous représentons les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires et judiciaires, ainsi que sur la place publique. **1 888 521-6820** • www.uniondesconsommateurs.ca

LOIS ET ORGANISMES ENCADRANT LES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Pour plus d'information sur les lois et les organismes, rendez-vous sur notre site Internet pour consulter la rubrique **Lois et télécoms**.

www.uniondesconsommateurs.ca/telecom