

**Imposition aux fournisseurs de services de téléphones payants  
concurrents d'offrir certaines garanties directement  
aux utilisateurs de téléphones payants**

Observations d'Union des consommateurs



18 avril 2016

Imposition de certaines garanties offertes aux utilisateurs de téléphones payants directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents



6226 rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone : 514 521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : 514 521-0736

[info@uniondesconsommateurs.ca](mailto:info@uniondesconsommateurs.ca)  
[www.uniondesconsommateurs.ca](http://www.uniondesconsommateurs.ca)

## **Union des consommateurs, la force d'un réseau**

---

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 12 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : 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.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.



Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (CI), une fédération regroupant plus de 240 membres en provenance de 120 pays.

## Observations

---

1. Union des consommateurs (UC) a pris connaissance de la présente instance de suivi sur les garanties offertes aux utilisateurs de téléphones publics et souhaite être considérée partie à l'instance. L'issue de la présente consultation revêt une grande importance pour les consommateurs que nous représentons.
2. UC voit d'un bon œil les nouvelles obligations mises en place par le Conseil et imposées aux ESLT en vue de clarifier l'information transmise aux consommateurs sur les tarifs des appels qui ne sont pas payés en espèces. Nous avons effectivement eu vent de quelques témoignages de *bill shocks* de consommateurs au fil des ans, par l'entremise de nos Acefs membres, des médias, et de l'intervention du Piac au sujet de Wimactel.
3. Cela dit, les manières dont les fournisseurs peuvent se conformer à ces nouvelles obligations sont particulièrement souples, le Conseil ayant préféré publier une liste de solutions non exhaustive, ordonnant aux ESLT de l'informer dans un délai de six mois des moyens mis en œuvre pour assurer leur conformité à ces nouvelles obligations d'information.
4. Des recherches menées par UC sur d'autres types d'obligations imposées par le CRTC tout en laissant aux fournisseurs une certaine souplesse en ce qui a trait aux moyens mis en œuvre afin de se conformer à ces obligations<sup>1</sup> ont révélé que les obligations trop flexibles peuvent être sujettes à des résultats qui ne sont pas conformes aux intentions de l'autorité de réglementation qui les a rédigées.
5. En ce qui concerne spécifiquement le cas des téléphones publics, bien qu'il ne s'agisse pas d'une étude exhaustive, un appel composé le 18 avril 2016 en vue de faire un appel interurbain avec les services de Wimactel<sup>2</sup> d'une cabine de Bell au moyen d'une carte de crédit nous a amené à constater que l'option qui donne accès aux tarifs complets de l'appel est disponible, mais qu'elle est présentée comme second choix dans le système de réponse vocale interactive, la première option étant de poursuivre l'appel. Aucun renseignement écrit sur les tarifs interurbains payés autrement qu'en espèce n'était disponible directement dans la cabine. À notre avis, cette pratique n'est pas conforme à la politique réglementaire de télécom 2015-546 (qui entrera en vigueur sous peu). Notamment pour ces raisons, UC souhaiterait que les renseignements sur la manière dont les fournisseurs se conforment à leurs nouvelles obligations soient versés au dossier public. Nous profitons des présentes observations pour en faire la demande. Le fait de connaître les méthodes employées par les ESLT pour se conformer aux obligations de la politique réglementaire de télécom 2015-546 pourrait nous aiguiller en vue de faire des recommandations plus précises sur les méthodes qui maximiseraient la qualité de l'information offerte aux consommateurs. Toutefois on peut se demander si le fait d'attendre jusqu'en juin pour avoir accès à ces renseignements en vaut la chandelle.

---

<sup>1</sup> Les obligations au Code sur les services sans fil, notamment.

<sup>2</sup> Cabine extérieure, à côté du 780 Beaubien, Montréal

6. UC considère que les consommateurs gagneraient à avoir accès à plusieurs sources de renseignements sur les tarifs. Par exemple, pour le FSTPC qui est un fournisseur de services interurbains, il pourrait être approprié, si l'ESLT qui fournit l'appareil décide de rendre accessible l'information au moyen d'un avis affiché à proximité de l'appareil, que le FSTPC rende disponible la manière d'obtenir par le système de RVI une estimation des coûts comme premier choix. Le consommateur disposerait donc de deux manières de s'informer.
7. Dans tous les cas, UC est en faveur d'une application symétrique des obligations publiées dans la politique réglementaire de télécom 2015-546. Nous sommes donc en faveur d'une application directe des obligations à la politique réglementaire ci-mentionnées aux FSTPC, conformément à l'avis préliminaire que le Conseil a déjà exprimé. Une application directe à tous les fournisseurs offrant des services par l'entremise de téléphones publics serait certainement souhaitable en vue de maximiser le niveau de conformité. Nous croyons en effet qu'il est préférable que le Conseil puisse intervenir directement sur ces fournisseurs au besoin, plutôt que de voir ce mandat confié aux ESLT, dont ce n'est ni le mandat ni la mission, et qui ne sont pas des entités chargées de l'application des lois. Une conformité optimale assurerait que tous les consommateurs, peu importe le téléphone public qu'ils utilisent, profitent de mesures de protection relativement similaires. Il est en effet hautement improbable qu'un consommateur choisisse son appareil en fonction du type de fournisseur de service et des obligations directes qui s'appliquent à lui. Comme l'usage d'un téléphone payant pour les interurbains est rarement la solution la plus pratique ou la plus économique, il semble évident que ceux qui choisissent ce service ne sont que rarement en position de choisir leur téléphone public.
8. À défaut de pouvoir commenter sur la méthode la plus appropriée pour les FSTPC de se conformer à ces obligations, on devrait pouvoir assumer que tous les fournisseurs concurrents, peu importe la nature du service qu'ils fournissent, seront au moins en mesure de se conformer à l'obligation suivante de la liste non exhaustive :  
  
*«la modification du système de RVI, de sorte que la première option présentée aux consommateurs qui effectuent un appel interurbain au moyen d'un téléphone public payé autrement qu'en espèces soit l'option « obtenir une estimation des coûts »;*
9. UC considère que toutes les FSTPC peuvent se conformer directement à la politique réglementaire de télécom 2015-546. UC considère toutefois, tel que nous l'avons mentionné plus haut, que la protection des consommateurs serait optimale si tous ces FSTPC trouvaient, en vue de respecter cette politique réglementaire, des manières de ce faire distinctes de celles des ESLT. Cela permettrait une plus grande variété dans les renseignements disponibles pour les consommateurs, ce qui en favoriserait leur prise de connaissance.
10. De plus, même si le Conseil se réservait le droit d'intervenir directement sur les FSTPC, nous ne considérons pas nécessaire que les ESLT retirent les nouvelles *garanties* aux consommateurs de leurs contrats avec les FSTPC. Nous soupçonnons que le maintien de cette mention au contrat pourrait favoriser la conformité des FSTPC à ces nouvelles

Imposition de certaines garanties offertes aux utilisateurs de téléphones payants directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents

obligations (et ce, même si nul n'est censé ignorer la loi, peu importe la taille de la personne morale concernée).

11. Nous recommandons aussi que le Conseil exige des FSTPC qu'ils l'informent sur les méthodes qui seront choisies pour se conformer à la politique réglementaire 2015-546. Le Conseil devrait exiger de recevoir ces renseignements le plus rapidement possible pour éviter que les consommateurs continuent d'être privés de l'information qui leur sera nécessaire en vue de faire des choix éclairés.
12. UC a hâte d'avoir plus de renseignements sur l'avis des FSTPC sur cette question, puisqu'ils devraient lui permettre de raffiner ses recommandations.

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