



## Décision de télécom CRTC 2006-78

Ottawa, le 21 décembre 2006

### Modifications à la déclaration des droits du consommateur

Référence : 8638-C12-200611956

*Dans la présente décision, le Conseil modifie la déclaration des droits du consommateur et il ordonne aux entreprises de services locaux titulaires de mettre en œuvre les directives de publication qu'il a établies dans la décision Déclaration des droits du consommateur, Décision de télécom CRTC 2006-52, 29 août 2006, à compter de la date de la présente décision.*

### Historique

1. Dans la décision *Déclaration des droits du consommateur*, Décision de télécom CRTC 2006-52, 29 août 2006 (la décision 2006-52), le Conseil a formulé une déclaration des droits du consommateur (la déclaration) destinée aux clients des services locaux offerts par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT). La déclaration établit en langage clair les droits actuels des consommateurs. Le Conseil a indiqué qu'il examinerait les modifications proposées à la déclaration en procédant au cas par cas.
2. Le Conseil a ordonné aux ESLT de suivre certaines directives de publication afin que les consommateurs aient accès à la déclaration, notamment en la publiant dans leurs annuaires téléphoniques et leurs sites Web respectifs.
3. Dans une lettre du 19 septembre 2006, Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), Société en commandite Télébec et TELUS Communications Company (collectivement, les ESLT) ont demandé au Conseil de reporter l'application des directives de publication pour leur permettre de proposer certaines modifications à la déclaration, afin d'en assurer la clarté et l'exactitude.
4. Dans une lettre du 3 octobre 2006, le Centre pour la défense de l'intérêt public, au nom de l'Association des consommateurs du Canada, de l'Organisation nationale anti-pauvreté et de l'Union des consommateurs (collectivement, PIAC et autres) s'est opposé à cette demande et a soutenu qu'elle devait être rejetée.
5. Dans une lettre du 5 octobre 2006, le personnel du Conseil a accepté de reporter l'application des directives de publication et il a établi un calendrier pour le dépôt d'observations et de répliques.

### Processus

6. Le 13 octobre 2006, les ESLT ont soumis au Conseil leurs projets de modifications à la déclaration. MTS Allstream et SaskTel ont déposé séparément d'autres projets de modifications.

7. Le Conseil a reçu des observations datées du 25 octobre 2006 de PIAC et autres; du Public Interest Law Centre, au nom de l'Association des consommateurs du Canada (division du Manitoba) et de la Manitoba Society of Seniors; du Centre pour la défense de l'intérêt public de la Colombie-Britannique, au nom de la British Columbia Old Age Pensioners' Organization, du Council of Senior Citizens' Organizations, des federated anti-poverty groups of BC, de la End Legislated Poverty, de la BC Coalition of People with Disabilities, de l'Active Support Against Poverty et de la Tenants Rights Action Coalition; et de l'Union des consommateurs (collectivement, les groupes de défense des consommateurs). Le 1<sup>er</sup> novembre 2006, les ESLT ont déposé des répliques aux observations.

### **Positions des parties**

8. Les ESLT, MTS Allstream et SaskTel ont proposé des modifications, consistant surtout à des changements sur le plan du libellé ou de la stylistique, qu'elles considèrent nécessaires pour améliorer la clarté et l'exactitude de la déclaration.
9. Les groupes de défense des consommateurs désapprouvent de façon générale les modifications proposées, affirmant qu'elles ne sont ni nécessaires ni conformes à la décision 2006-52.

### **Analyse et conclusions du Conseil**

10. Le Conseil considère que l'objectif fondamental de la déclaration est de faire en sorte que les consommateurs aient une compréhension complète, exacte et claire de leurs droits. Selon le Conseil, il serait donc approprié d'examiner les modifications susceptibles de rendre la déclaration plus complète, plus exacte ou plus claire.
11. Quant aux objectifs et aux principes de la déclaration établis dans la décision 2006-52, le Conseil conclut qu'il est approprié d'adopter certaines modifications à la déclaration. La déclaration révisée est annexée à la présente décision.
12. Le Conseil ordonne aux ESLT de publier la déclaration modifiée, de la manière prescrite aux paragraphes 21 et 22 de la décision 2006-52, en fixant les échéanciers à partir de la date de la présente décision.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté en format PDF ou HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*

## Vous avez des droits

### Renseignements sur vos services téléphoniques locaux de résidence\*

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le CRTC), l'organisme fédéral responsable de la réglementation de votre service téléphonique, vous offre ce guide pour vous aider à comprendre vos droits à l'égard des services téléphoniques locaux de résidence réglementés par le CRTC. L'un des objectifs du CRTC est que chacun au Canada ait accès à un service téléphonique local fiable et abordable. Votre service téléphonique local comprend le service téléphonique de base et d'autres services locaux optionnels auxquels vous vous abonnez (par exemple, les services de téléréponse, d'appel en attente et d'afficheur).

Les renseignements contenus dans ce guide ne s'appliquent pas nécessairement aux services cellulaires, au service de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) ou au service téléphonique local offert par un fournisseur de services concurrent.

Voici les sujets abordés dans ce guide :

- Votre droit au service téléphonique local;
- Votre droit de choisir une compagnie de téléphone;
- Vos droits concernant les dépôts pour l'obtention de services;
- Vos droits lorsque la compagnie de téléphone veut débrancher votre service téléphonique;
- Vos droits lorsque vous voulez annuler votre service téléphonique;
- Votre droit de bloquer les appels interurbains de départ et les appels 900 et 976;
- Vos droits additionnels si vous êtes une personne avec un handicap;
- Votre droit à la confidentialité de vos renseignements personnels;
- Vos droits concernant les appels téléphoniques non sollicités;
- Votre droit de protéger votre vie privée lorsque vous appelez ou êtes appelé;
- Votre droit de contrôler l'accès à votre domicile;
- Vos droits concernant le câblage et l'équipement à l'intérieur de votre domicile;
- Votre droit aux remboursements;
- Votre droit à une facturation mensuelle détaillée;
- Votre droit de contester les frais ou de déposer une plainte;
- Votre droit de participer aux instances du CRTC.

Vous trouverez des renseignements plus complets sur vos relations avec la compagnie de téléphone dans la section « Modalités de service » au début de votre annuaire téléphonique (les pages blanches). Vous pouvez également consulter votre compagnie de téléphone, son site Web ou le CRTC pour obtenir d'autres renseignements sur vos droits. Vous trouverez les coordonnées de la compagnie de téléphone dans votre annuaire téléphonique et sur votre facture. Vous trouverez les coordonnées du CRTC à la fin de ce guide.

---

\* Les droits résumés dans ce guide sont donnés à titre d'information seulement et ne constituent pas une liste complète de vos droits. Les renseignements contenus dans ce guide peuvent également changer. Ce guide ne change pas les règles et les lois existantes ni n'en ajoute de nouvelles. En cas de différences entre ce guide et une règle ou loi en vigueur, la règle ou la loi l'emporteront.

Vous avez également d'autres droits qui s'appliquent à votre service téléphonique et qui ne relèvent pas du mandat du CRTC, par exemple, ceux visés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, relevant de la compétence du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, ou par les lois provinciales équivalentes.

## **Votre droit au service téléphonique local**

*Toute personne au Canada a le droit de recevoir des services téléphoniques locaux de base de résidence, selon certaines conditions.*

Vous avez le droit de recevoir les services de base suivants dans le cadre de votre service téléphonique local, lorsqu'ils sont disponibles :

- appels locaux;
- accès aux services d'urgence, par exemple en composant le 9-1-1;
- accès aux services de téléphoniste et d'assistance annuaire;
- accès aux services interurbains;
- composition Touch-Tone;
- accès aux fonctions spéciales, comme le blocage de l'affichage des appels;
- accès au service de relais téléphonique, qui facilite les communications avec les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole;
- un exemplaire des pages blanches et jaunes de l'annuaire téléphonique.

Ces services ne sont pas nécessairement offerts partout au pays, mais lorsqu'ils le sont, la compagnie de téléphone doit les fournir.

Lorsqu'il existe un service téléphonique dans votre région et que vous avez la cote de crédit ou les garanties de crédit voulues, ou que vous êtes tenu de payer un dépôt (voir la section « Vos droits concernant les dépôts pour l'obtention de services »), la compagnie de téléphone doit fournir le service téléphonique local à votre domicile. Dans certains cas, la compagnie de téléphone vous demandera si elle peut accéder à votre propriété pour pouvoir fournir le service téléphonique.

Vous disposez d'une période de six mois pour payer les frais de branchement initiaux du service téléphonique local.

Là où il n'y a pas de service téléphonique, il est possible de le recevoir si vous acceptez de payer certains frais de construction. Si le service téléphonique local n'est pas disponible dans votre région, communiquez avec une compagnie de téléphone qui fournit le service dans la région la plus proche et demandez-lui de vous dire combien il en coûterait pour fournir le service téléphonique à votre domicile. Vous avez le droit de payer les frais de construction par versements raisonnables.

## **Votre droit de choisir une compagnie de téléphone**

*Lorsque plus d'une compagnie de téléphone offre le service dans votre région, vous pouvez choisir quelle compagnie fournira votre service téléphonique, vous pouvez changer de compagnie de téléphone, ou vous pouvez peut-être obtenir des services d'une compagnie et d'autres services d'une autre.*

Vous avez le droit de choisir votre compagnie de téléphone et de choisir les services que vous recevez de cette dernière. Vous n'avez pas à acheter tous vos services de la même compagnie de téléphone. Par exemple, certains clients achètent leur service téléphonique local d'une compagnie et leur service interurbain d'une autre.

Vous avez le droit de changer de compagnie lorsque plus d'une compagnie offre le service dans votre région. Vous pouvez également changer les services que vous obtenez d'une compagnie (voir la section « Vos droits lorsque vous voulez annuler votre service téléphonique »).

Dans la plupart des cas, vous pourrez garder votre numéro de téléphone lorsque vous changez de compagnie, à condition de rester dans la même circonscription téléphonique. Lorsque vous passez au service d'une nouvelle compagnie de téléphone, consultez cette dernière pour demander si vous pouvez garder votre numéro de téléphone existant.

## **Vos droits concernant les dépôts pour l'obtention de services**

*Votre compagnie de téléphone ne peut demander un dépôt que dans des cas particuliers, et il peut exister des solutions de rechange au paiement d'un dépôt.*

La compagnie de téléphone peut vous demander un dépôt si vous n'avez pas d'antécédents de crédit auprès de la compagnie, si vous ne pouvez pas fournir de renseignements satisfaisants sur votre solvabilité, si vous avez une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de la compagnie de téléphone ou si vous présentez un risque élevé de ne pas payer votre facture de téléphone.

Lorsqu'il est demandé, le dépôt ne peut pas normalement être supérieur à trois mois de frais de service, y compris les frais du service téléphonique local et de tout autre service que vous décidez d'acheter, comme l'interurbain et les services locaux optionnels.

La compagnie de téléphone doit vous informer des raisons pour lesquelles elle vous demande un dépôt et expliquer qu'il peut exister d'autres options. Par exemple, vous pouvez demander à une personne, qui a une bonne cote de solvabilité auprès de la compagnie, de signer un contrat et d'accepter de payer votre facture si vous ne pouvez pas le faire. Cette personne est appelée un garant. Vous pouvez également demander à quelqu'un d'autre de payer votre facture pour vous. Il est également possible de demander une lettre de crédit à une institution financière.

Les dépôts que vous avez payés à la compagnie de téléphone portent intérêt. Le montant de votre dépôt et l'intérêt couru figureront périodiquement sur votre facture.

La compagnie de téléphone doit examiner périodiquement s'il est nécessaire de conserver votre dépôt ou les autres garanties que vous avez fournies. Si les conditions ayant justifié le dépôt n'existent plus, la compagnie de téléphone doit rapidement vous le rembourser, y compris l'intérêt couru.

Si vous annulez votre service, la compagnie de téléphone vous remboursera votre dépôt ainsi que l'intérêt couru, moins les montants qu'il vous reste à payer.

## **Vos droits lorsque la compagnie de téléphone veut débrancher votre service téléphonique**

*Votre compagnie de téléphone ne peut débrancher votre service téléphonique local que dans des cas précis et après avoir pris certaines mesures.*

### **Cas dans lesquels votre service téléphonique local ne peut pas être débranché**

En aucun cas la compagnie de téléphone ne peut débrancher votre service téléphonique local parce que vous n'avez pas payé d'autres services téléphoniques, comme l'interurbain, l'Internet ou les services cellulaires.

La compagnie de téléphone ne peut pas débrancher votre service téléphonique local à un endroit parce que vous n'avez pas payé votre facture pour une autre classe de service que vous recevez à un autre endroit, comme le service téléphonique d'affaires. De même, si vous êtes un garant qui a promis de payer la facture de quelqu'un d'autre, la compagnie de téléphone ne peut pas débrancher votre service téléphonique local parce que vous n'avez pas payé la facture de cette personne.

Si vous n'êtes pas en mesure de payer la totalité du montant dû pour votre service téléphonique, vous avez le droit de conclure un accord de paiements différés raisonnables avec la compagnie de téléphone. La compagnie de téléphone ne peut pas débrancher votre service téléphonique local si vous êtes prêt à établir et respecter un plan de paiements différés raisonnables. Vous pouvez également consulter votre compagnie de téléphone pour savoir quels services optionnels vous pouvez annuler ou bloquer pour réduire votre facture (voir la section « Votre droit de bloquer les appels interurbains de départ et les appels 900 et 976 »).

Si vous estimez que certains des frais figurant sur votre facture sont inexacts, vous avez le droit de les contester. Vous devez informer la compagnie de téléphone que vous contestez la facture et payer la partie non contestée de la facture. La compagnie de téléphone ne peut pas vous demander des intérêts ni débrancher votre service téléphonique local parce que vous ne payez pas les frais contestés, à moins qu'elle ait des motifs raisonnables de croire que vous avez contesté les frais pour éviter ou retarder un paiement.

### **Cas dans lesquels votre service téléphonique local peut être débranché**

La compagnie de téléphone peut entreprendre de débrancher votre service téléphonique local dans des cas limités, notamment :

- lorsque vous devez à la compagnie plus de 50 \$ pour votre service téléphonique local, y compris les services locaux optionnels;
- lorsque les frais de votre service téléphonique local sont dus depuis plus de deux mois;
- lorsque vous ne fournissez pas, ou ne maintenez pas, un dépôt raisonnable ou une autre garantie convenable (voir la section « Vos droits concernant les dépôts pour l'obtention de services »);

- lorsque vous n'avez pas respecté les modalités d'un plan de paiements différés;
- lorsque vous utilisez ou autorisez un tiers à utiliser votre téléphone à des fins illégales ou pour effectuer des appels importuns ou offensants.

Le débranchement de votre service téléphonique local est une mesure très sérieuse. Consultez les « Modalités de service » de votre compagnie de téléphone, qui se trouvent dans les pages blanches, ou bien consultez le CRTC si vous voulez plus de précisions sur les conditions dans lesquelles votre service téléphonique peut et ne peut pas être débranché.

### **Mesures que la compagnie de téléphone doit prendre**

La compagnie de téléphone ne peut pas débrancher votre service téléphonique sans vous donner un préavis raisonnable pour vous donner la possibilité de payer les factures en souffrance, de conclure un accord de paiements différés, de régler les malentendus ou de prendre d'autres mesures pour éviter que votre service téléphonique local soit débranché.

La compagnie de téléphone doit d'abord communiquer avec vous et expliquer pourquoi elle prévoit débrancher votre service. Si le motif est lié à un montant non payé, la compagnie de téléphone doit également vous informer que vous pouvez conclure un accord de paiements différés raisonnables, vous indiquer le montant des frais de rétablissement du service et vous fournir le numéro de téléphone d'un représentant de la compagnie avec qui vous pouvez parler si vous contestez des frais. Si la compagnie de téléphone ne peut pas vous joindre au téléphone, elle doit vous fournir ces renseignements par écrit à votre adresse de facturation ou par télécopieur ou voie électronique.

Si la situation n'est pas réglée, la compagnie de téléphone doit donner un préavis d'au moins 24 heures avant de débrancher le service, sauf dans des cas très limités.

### **Rétablissement du service**

La compagnie de téléphone doit rétablir votre service téléphonique local lorsque le motif du débranchement n'existe plus. Le rétablissement du service téléphonique peut entraîner des frais.

Si le débranchement du service téléphonique local s'est produit par erreur ou d'une manière autrement irrégulière, la compagnie de téléphone doit rétablir le service gratuitement. Votre service téléphonique sera normalement rétabli pendant les heures d'affaires du jour ouvrable suivant.

### **Vos droits lorsque vous voulez annuler votre service téléphonique**

*Vous pouvez annuler votre service téléphonique à tout moment, mais selon certaines conditions. Lorsque vous voulez annuler votre service téléphonique, vous devez, dans la plupart des cas, donner à la compagnie de téléphone un préavis raisonnable par téléphone ou par écrit.*

Avant d'annuler votre service téléphonique, vous devez connaître la durée minimale du contrat que vous avez conclu avec votre compagnie de téléphone. La durée minimale du contrat de la plupart des abonnés est d'un mois.

Si vous voulez annuler le service téléphonique à la fin de la période du contrat, vous n'aurez à payer que les frais exigibles pour le service qui a été fourni, à condition d'avoir donné un préavis raisonnable à votre compagnie de téléphone.

Si vous voulez annuler le service téléphonique avant la fin de votre période de contrat, vous aurez peut-être à payer des frais supplémentaires.

Dans certains cas, les règles concernant la résiliation du service téléphonique sont différentes, par exemple lorsque le service d'un abonné est repris par un autre abonné, lorsque les lieux occupés par l'abonné ne sont plus habitables pour des raisons indépendantes de sa volonté ou en cas de décès de l'abonné. Ces cas étant très particuliers, vous devriez consulter votre compagnie de téléphone ou vous reporter aux « Modalités de service » dans vos pages blanches pour plus de renseignements.

## **Votre droit de bloquer les appels interurbains de départ et les appels 900 et 976**

*Vous pouvez faire bloquer les appels interurbains de départ et les appels 900 et 976. Vous avez le droit de demander à la compagnie de téléphone de rayer les frais des appels aux services 900 et 976 de votre facture la première fois qu'ils sont contestés pour des motifs raisonnables.*

Votre compagnie de téléphone peut établir votre service téléphonique de sorte qu'aucun appel téléphonique interurbain ne puisse être effectué à partir de votre téléphone. Ce service de blocage de l'interurbain est gratuit et il n'y a pas de frais mensuels.

Les services 900 et 976, lorsqu'ils sont disponibles, sont des services tarifés à l'appel qui offrent des renseignements en direct au préenregistrés, par exemple, des lignes de bavardage, des résultats sportifs et des prévisions météorologiques. Vous avez le droit de bloquer les appels vers les services 900 et 976 à partir de votre téléphone. Vous n'aurez aucun frais à payer pour établir le service de blocage des appels 900 et 976, et il n'y a pas de frais mensuels. Vous aurez peut-être à payer des frais d'au plus 10 \$ chaque fois que vous voulez désactiver ou réactiver le service de blocage par la suite.

### **Responsabilité pour les appels 900 et 976**

Vous avez le droit de contester pour des motifs raisonnables les appels 900 et 976. La compagnie de téléphone retirera ces frais de votre facture la première fois qu'ils sont contestés pour des motifs raisonnables. La compagnie de téléphone peut vous offrir le service de blocage des appels 900 et 976 et si vous n'acceptez pas ce service, vous devrez payer tous les frais des appels 900 et 976 qui figureront par la suite sur votre facture.

## **Vos droits additionnels si vous êtes une personne avec un handicap**

*Les personnes avec un handicap peuvent bénéficier de services dont certains sont parfois offerts à un prix inférieur ou sans frais.*



Si vous êtes inscrit auprès de la compagnie de téléphone comme personne avec un handicap, vous pourriez recevoir certains services, par exemple :

- service de relais téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans frais;
- une réduction de 50 p. 100 sur les frais d'interurbain de base pour les appels au Canada effectués par un utilisateur inscrit à l'aide d'un appareil de télécommunication pour les sourds (ATS);
- assistance annuelle gratuite.

Les abonnés aveugles ou malvoyants ont le droit de recevoir les factures, les encarts de facturation et les autres renseignements de facturation dans un autre format approprié, que ce soit en braille, en gros caractères, en version électronique ou dans tout autre format convenu entre la compagnie de téléphone et l'abonné.

Adressez-vous à votre compagnie de téléphone pour en savoir plus sur ces services et l'équipement spécialement adaptés pour répondre aux besoins des personnes avec un handicap.

## **Votre droit à la confidentialité de vos renseignements personnels**

*À l'exception de votre nom, de votre adresse et du numéro de téléphone inscrit, tous les renseignements que la compagnie de téléphone possède sur vous sont confidentiels.*

La compagnie de téléphone ne peut pas communiquer des renseignements vous concernant autres que votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone inscrit, à moins que vous ne lui donniez votre consentement exprès. Il y a cependant quelques exceptions à cette règle. La compagnie de téléphone peut communiquer des renseignements confidentiels sans votre permission expresse lorsqu'elle y est obligée par la loi ou pour des raisons très précises associées à votre service téléphonique. Les raisons particulières pour lesquelles votre compagnie de téléphone peut communiquer vos renseignements confidentiels sans votre permission expresse sont énumérées dans les « Modalités de service » qui se trouvent dans vos pages blanches.

Vous, ou une personne agissant en votre nom, avez toujours le droit d'accéder à vos renseignements confidentiels. Vous avez également le droit de consulter les dossiers de la compagnie de téléphone concernant votre service téléphonique. Des conditions spécifiques peuvent s'appliquer.

## **Vos droits concernant les appels téléphoniques non sollicités**

*Il existe des règles pour vous aider à réduire le nombre d'appels non sollicités que vous recevez.*

### **Moyens de réduire le nombre d'appels non sollicités**

Vous devez savoir que la compagnie de téléphone peut communiquer aux éditeurs des annuaires téléphoniques votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone, tels que ces renseignements sont inscrits dans les pages blanches. L'éditeur de l'annuaire téléphonique peut à son tour remettre ces renseignements à des organismes qui peuvent faire des appels téléphoniques non sollicités à votre domicile.

Afin de réduire le nombre d'appels non voulus, vous pouvez vous abonner à un service de numéros de téléphone non publiés, vous permettant de retirer votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone de l'annuaire téléphonique et de l'assistance annuaire. Des frais d'au plus 2 \$ par mois s'appliqueront. Vous pouvez également demander que l'éditeur de l'annuaire téléphonique ne vende pas ni ne remette des renseignements vous concernant à d'autres parties.

### **Règles de télémarketing**

L'abonnement à un service de numéros de téléphone non publiés ou une demande de retrait de vos renseignements des listes données aux éditeurs des annuaires téléphoniques ne sont pas toujours suffisants pour faire cesser les appels téléphoniques non sollicités. Il existe d'autres règles pour vous protéger des appels de télémarketing non voulus que vous recevez par les moyens non sollicités suivants :

- appels automatiques;
- appels en direct;
- télécopies.

Vous avez le droit de vous plaindre à votre compagnie de téléphone, ou au CRTC, si un télévendeur ne se conforme pas à l'une des règles de télémarketing suivantes. Les règles de télémarketing indiquées ci-dessous sont actuellement examinées par le CRTC et pourraient changer. Communiquez directement avec le CRTC pour obtenir des renseignements à jour sur les règles de télémarketing.

#### ***Appels automatiques***

Les appels automatiques sont effectués à l'aide d'un équipement qui mémorise et compose automatiquement des numéros de téléphone et peut transmettre un message enregistré lorsque quelqu'un répond au téléphone. Les appels automatiques ne peuvent pas servir à des fins de sollicitation. Cela comprend les appels automatiques effectués pour le compte d'un organisme de bienfaisance, les appels vous demandant d'attendre qu'un téléphoniste soit libre ou les appels qui vous renvoient à un numéro 900 ou 976.

Les appels automatiques sont permis lorsqu'il ne s'agit pas de sollicitation, comme dans le cas d'appels d'urgence, d'intérêt public, de perception de comptes en souffrance ou de sondages. Ces appels ne peuvent être effectués qu'entre 9 h 30 et 20 h en semaine, entre 10 h 30 et 17 h le samedi et entre midi et 17 h le dimanche. Ces restrictions ne s'appliquent pas, toutefois, aux appels relayant des messages d'intérêt public.

Les appels doivent commencer par un message identifiant la personne qui appelle, y compris une adresse postale et un numéro de téléphone local ou sans frais. Ils doivent afficher le numéro d'origine ou un autre numéro permettant de joindre l'appelant.

#### ***Appels en direct***

Lorsque des télévendeurs communiquent avec vous, ils doivent identifier la personne ou l'organisation représentée. Le télévendeur doit fournir, sur demande, les numéros de téléphone, nom et adresse d'une personne à qui vous pouvez vous adresser. Le télévendeur doit afficher le numéro d'origine ou un autre numéro où il peut être joint.

Il n'y a pas de restriction quant aux heures des appels téléphoniques en direct.

Si vous ne voulez pas que le télévendeur vous appelle de nouveau, vous avez le droit de demander qu'il vous inscrive sur une liste de numéros exclus. Votre nom et votre numéro de téléphone doivent être supprimés de la liste d'appel de ce télévendeur dans les 30 jours qui suivent votre demande. Le télévendeur doit garder votre nom sur la liste des numéros exclus pendant trois ans.

### ***Télécopies***

Les télécopies d'un télévendeur doivent identifier la personne ou l'organisation au nom de laquelle la télécopie est envoyée et fournir le nom, l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur d'une personne à qui vous pouvez vous adresser. La télécopie doit afficher le numéro d'origine ou un autre numéro permettant de joindre l'appelant. Les télévendeurs ne peuvent envoyer des télécopies qu'entre 9 h et 21 h 30 en semaine et entre 10 h et 18 h les samedi et dimanche.

Si vous ne voulez plus recevoir de télécopies du télévendeur, vous avez le droit de demander qu'il vous inscrive sur une liste de numéros exclus. Votre nom et votre numéro doivent être supprimés de la liste d'appel de ce télévendeur dans les 7 jours qui suivent votre demande. Le télévendeur doit garder votre nom sur la liste des numéros exclus pendant trois ans.

## **Votre droit de protéger votre vie privée lorsque vous appelez ou êtes appelé**

*Vous pouvez protéger votre vie privée lorsque vous appelez ou êtes appelé.*

### **Protéger votre vie privée lorsque vous faites des appels téléphoniques**

Si vous ne voulez pas que la personne que vous appelez voie votre nom et votre numéro de téléphone sur un système d'affichage, vous pouvez utiliser le service de blocage des appels. La personne que vous appelez verra un écran vide ou un message tel que « numéro confidentiel ». Le service de blocage des appels est gratuit lorsqu'il est offert par appel, en composant une série de chiffres avant de faire l'appel. Vous pouvez également obtenir un service de blocage des appels automatique pour tous vos appels de départ, mais vous aurez peut-être à payer des frais mensuels. Certains organismes de services sociaux et certains abonnés peuvent recevoir gratuitement le service de blocage des appels automatique.

Le service de blocage ne protégera peut-être pas suffisamment votre identité lorsque vous faites des appels internationaux. Pour ces appels, vous pouvez choisir une autre méthode, par exemple demander au téléphoniste de faire l'appel pour vous. Des frais peuvent s'appliquer.

### **Protéger votre vie privée lorsque vous recevez des appels téléphoniques**

Si vous êtes harcelé ou recevez des appels téléphoniques menaçants et que vous estimez que des mesures judiciaires sont nécessaires, vous pouvez utiliser la fonction de dépisteur. Ce service permet à la compagnie de téléphone de remettre le numéro de téléphone de l'appelant à la police. Vous êtes responsable d'informer la police de votre situation et de votre demande de dépistage. Des frais d'au plus 10 \$ par mois pourraient vous être demandés pour l'utilisation de ce service.

D'autres services optionnels, comme l'afficheur qui vous permet de voir le nom et/ou le numéro de l'appelant, peuvent vous aider à protéger votre vie privée. Communiquez avec votre compagnie de téléphone ou consultez votre annuaire téléphonique pour en savoir plus sur ces services ainsi que sur les frais pouvant s'appliquer.

## **Votre droit de contrôler l'accès à votre domicile**

*Vous avez le droit de contrôler l'accès à votre propriété privée.*

Votre compagnie de téléphone peut vous demander la permission d'entrer dans votre domicile à des heures raisonnables pour s'acquitter de divers services, comme l'installation, l'inspection, la réparation ou le retrait de ses installations ou de son équipement. Votre compagnie de téléphone est tenue de demander la permission avant de pouvoir entrer dans votre domicile, sauf en cas d'urgence ou si une autorité judiciaire lui a permis de le faire. Le représentant de la compagnie de téléphone doit vous montrer une pièce d'identité de la compagnie sur demande.

## **Vos droits concernant le câblage et l'équipement à l'intérieur de votre domicile**

*Vous avez des choix en ce qui concerne l'équipement et le câblage téléphoniques à l'intérieur de votre domicile.*

Vous avez le choix d'acheter ou de louer un téléphone ou d'autre équipement de votre compagnie de téléphone. Vous pouvez également acheter l'équipement téléphonique de quelqu'un qui vend cet équipement. L'équipement téléphonique doit être conforme aux spécifications techniques d'Industrie Canada.

La plupart des abonnés sont responsables du câblage téléphonique à l'intérieur de leurs domiciles. Si du câblage téléphonique doit être installé, réparé ou entretenu dans votre domicile, vous pouvez engager un entrepreneur, demander à la compagnie de téléphone de le faire ou le faire vous-même. Si vous êtes locataire, vous devriez vous adresser à votre propriétaire pour savoir qui est responsable du câblage intérieur de votre résidence. Si vous avez un service multiligne ou si vous n'avez pas de prise téléphonique, la compagnie de téléphone est responsable du câblage intérieur de votre domicile.

## **Votre droit aux remboursements**

*Vous avez le droit d'être remboursé en cas de problèmes du service téléphonique, d'erreurs de facturation ou d'erreurs dans l'annuaire.*

### **Remboursements en cas de problèmes de service**

Vous avez droit à un remboursement pour la durée des problèmes techniques liés à vos services téléphoniques, tant qu'ils ne sont pas liés au câblage ou à l'équipement de l'abonné. Pour être admissible à recevoir un remboursement, vous devez informer la compagnie de téléphone du problème de service. En général, si le problème dure au moins 24 heures, ce n'est pas nécessaire

de faire une demande de remboursement. Toutefois, pour assurer que votre remboursement vous est acheminé le plus vite possible, vous devrez en faire demande auprès de votre compagnie de téléphone.

### **Remboursements en cas d'erreurs de facturation**

Vous devez informer votre compagnie de téléphone si vous constatez que votre facture téléphonique indique des frais qui n'auraient pas dû être facturés ou ont été surfacturés. Vous avez le droit d'être remboursé pour toute erreur de facturation à condition de la signaler dans des délais établis. Les erreurs de facturation concernant les frais récurrents, comme le service téléphonique local mensuel, doivent être contestées dans un délai d'un an, alors que les erreurs de facturation concernant les frais non récurrents, comme les frais d'assistance annuelle, doivent être contestées dans un délai de 150 jours à partir de la date de la facture. Le remboursement que vous recevez pour une erreur de facturation doit également vous être crédité avec intérêt.

### **Remboursements en cas d'erreurs dans l'annuaire**

S'il s'agit d'une erreur dans votre inscription dans l'annuaire téléphonique ou si votre inscription a été omise, vous pouvez recevoir un remboursement si vous avez payé des frais pour cette inscription.

Si l'erreur a trait à votre numéro de téléphone, vous avez le droit de faire renvoyer gratuitement les appels téléphoniques que vous recevez à votre bon numéro de téléphone. Ce service sera fourni jusqu'à ce qu'un annuaire à jour soit publié. Le service de renvoi d'appel est également fourni pendant une certaine période si, pour une raison quelconque, la compagnie de téléphone change votre numéro de téléphone.

### **Votre droit à une facturation mensuelle détaillée**

*Vous avez le droit de recevoir un état de compte détaillé tous les mois.*

La compagnie de téléphone doit vous fournir un état de compte mensuel qui indique en détail les services locaux et optionnels auxquels vous êtes abonné et combien vous payez pour chacun.

Le prix de certains des services que vous recevez peut changer au fil du temps, et la compagnie de téléphone n'est pas obligée de vous en informer avant de le changer. Si vous avez des préoccupations concernant un élément de votre état de compte, communiquez avec votre compagnie de téléphone ou le CRTC.

### **Votre droit de contester les frais ou de déposer une plainte**

*Vous avez le droit de contester les frais et de déposer une plainte au sujet du service que vous recevez. Il existe des procédures si vous avez de la difficulté à obtenir un service ou des réponses de votre compagnie de téléphone.*

## Contestation des frais de téléphone

Vous avez le droit de contester les frais de téléphone sur votre facture si vous pensez qu'ils sont inexacts. Si vous contestez des frais de téléphone, la compagnie de téléphone fera enquête et vous fera part des résultats. La compagnie de téléphone ne peut pas considérer les frais que vous contestez pour des motifs raisonnables comme un montant en souffrance, mais vous devez payer la partie non contestée de votre facture.

En règle générale, la compagnie de téléphone ne peut pas menacer de débrancher votre service téléphonique local en raison d'un montant que vous contestez pour des motifs raisonnables (voir la section « Vos droits lorsque la compagnie de téléphone veut débrancher votre service téléphonique »).

Il existe diverses escroqueries et fraudes susceptibles de toucher votre service téléphonique et de mener à des frais supplémentaires sur votre facture. Vous êtes responsable de vous tenir informé et de vous protéger contre les escroqueries et les fraudes. Pour plus de renseignements sur les escroqueries et les fraudes connues, communiquez avec votre compagnie de téléphone.

## Plaintes

Vous avez également le droit de vous plaindre à la compagnie de téléphone si vous avez des problèmes de service. En cas de contestation ou de plainte, il vous faut d'abord communiquer avec votre compagnie de téléphone. Si le représentant qui répond à votre appel ne peut pas régler le problème à votre satisfaction, vous pouvez demander à parler à un gestionnaire de service ou à un superviseur des services à la clientèle.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse, vous pouvez communiquer avec le CRTC. Le CRTC demandera par la suite à la compagnie de téléphone de répondre à votre préoccupation. Vous devriez recevoir la réponse de la compagnie de téléphone dans les 20 jours ouvrables de la demande du CRTC. Si le CRTC n'est pas satisfait de la réponse de la compagnie de téléphone, il pourrait procéder à une enquête plus approfondie.

Si vous souhaitez déposer une plainte ou voulez en savoir plus sur vos droits en général, vous pouvez communiquer avec le CRTC :

- par téléphone (sans frais) : 1-877-249-CRTC (2782);
- par téléphone pour les utilisateurs d'ATS (sans frais) : 1-877-909-2782;
- par télécopieur : 1-819-994-0218;
- à l'adresse Internet du CRTC : [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca);
- à l'adresse postale : CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2.

## Votre droit de participer aux instances du CRTC

*Toute personne ou association intéressée peut participer aux instances publiques du CRTC ou présenter des observations ou des préoccupations.*

Toute personne intéressée ou groupe de personnes peut participer aux instances publiques tenues par le CRTC. Vous pouvez vous renseigner sur les prochaines instances en consultant les annonces officielles du CRTC que l'on trouve dans ses bureaux et sur son site Web à : [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca). Le CRTC communique également de l'information importante au moyen des encarts de facturation qui accompagnent votre facture de téléphone. Vous pouvez communiquer avec le CRTC à n'importe quel bureau local pour en savoir plus :

**Bureau principal**

Les Terrasses de la Chaudière, Édifice central  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec)  
J8X 4B1  
Tél. : 819-997-0313  
ATS : 819-994-0423

**Nouvelle-Écosse**

Place Metropolitan  
99, chemin Wyse  
Bureau 1410  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)  
B3A 4S5  
Tél. : 902-426-7997

**Québec**

205, avenue Viger Ouest  
Bureau 504  
Montréal (Québec)  
H2Z 1G2  
Tél. : 514-283-6607

**Ontario**

55, avenue St. Clair Est  
Bureau 624  
Toronto (Ontario)  
M4T 1M2  
Tél. : 416-952-9096

**Manitoba**

275, avenue Portage  
Bureau 1810  
Winnipeg (Manitoba)  
R3B 2B3  
Tél. : 204-983-6306  
ATS : 204-983-8274

**Saskatchewan**

Édifice Cornwall Professional  
2125, 11<sup>e</sup> Avenue  
Bureau 103  
Regina (Saskatchewan)  
S4P 3X3  
Tél. : 306-780-3422

**Alberta**

10405, avenue Jasper  
Bureau 520  
Edmonton (Alberta)  
T5J 3N4  
Tél. : 780-495-3224

**Colombie-Britannique**

580, rue Hornby  
Bureau 530  
Vancouver  
(Colombie-Britannique)  
V6C 3B6  
Tél. : 604-666-2111  
ATS : 604-666-0778