

# TÉLÉCOMMUNICATIONS

---

Outils pour faibles lecteurs



Télécommunications.....	4
Contrats en télécommunication .....	5
Annulation de contrat.....	9
Frais d'annulation.....	9
Rabais promotionnels.....	13
Facturation de services au mois.....	16
Date de facturation .....	16
Paiement au prorata des journées.....	17
Vérification de facture .....	19
Conséquences de non-paiement .....	20
1 <sup>ere</sup> étape : Avis de retard .....	20
2 <sup>e</sup> étape : Coupure de service.....	21
3 <sup>e</sup> étape : Transfert à une agence de recouvrement.....	21
Obtenir du service malgré une dette .....	23

---

## TÉLÉCOMMUNICATIONS

Lorsque j'entends parler de télécommunications, je dois penser aux moyens utilisés pour communiquer à distance avec d'autres personnes.

*Téléphonie mobile (cellulaire)*

*Téléphonie fixe (téléphone de maison)*

*Câblodistribution (télévision par câble ou satellite)*

*Accès à internet*

Les services de télécommunications sont vendus par des compagnies nommées **fournisseurs**.

*Il existe de grands fournisseurs qui vendent plusieurs services sous forme de forfaits. Ils sont connus de plusieurs et sont parfois propriétaires de plus petits fournisseurs.*

*Il y a aussi de petits fournisseurs qui offrent seulement un ou deux services. Ils sont moins connus, mais ils coûtent souvent moins cher.*

Je peux facilement comparer les prix entre différents fournisseurs en utilisant un service de comparateurs de prix. Le site internet **planhub**<sup>1</sup> est un comparateur de prix efficace quand je cherche un fournisseur de téléphonie sans fil ou d'internet.

---

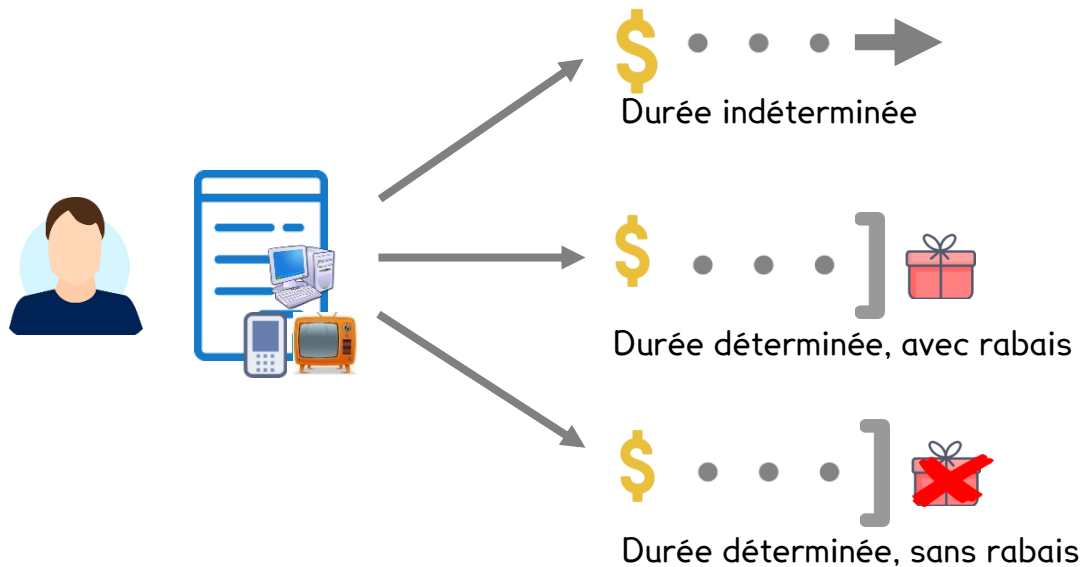
<sup>1</sup> [www.planhub.ca](http://www.planhub.ca)

---

## CONTRATS EN TÉLÉCOMMUNICATION

Quand je m'abonne à un service auprès d'un fournisseur, je signe un contrat. Je m'engage à payer chaque mois et le fournisseur s'engage à me donner un service.

Il existe plusieurs types de contrat. Chaque type de contrat a des règles différentes lorsque je veux l'annuler.



---

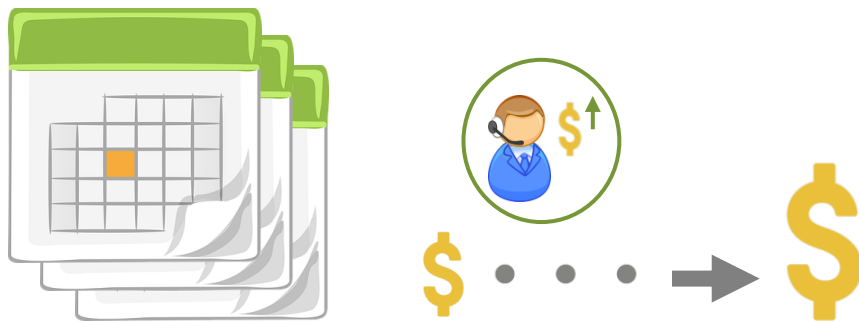
## *Contrat à durée indéterminée*

Je signe un contrat sans fin prévue.

Ce contrat dure aussi longtemps que je suis client avec le fournisseur.

Le coût des services dans un contrat à durée indéterminée peut être changé. Si mon fournisseur change le coût des services, il doit m'aviser du changement un mois avant.

Je suis obligé d'accepter le changement. Si ne suis pas d'accord avec le changement, je peux changer de fournisseur.



---

## *Contrat à durée déterminée avec un rabais sur un appareil*

Je signe un contrat avec une fin prévue. Je m'engage à payer durant toute la durée du contrat.

Le coût des services dans un contrat à durée déterminée reste le même durant le contrat.

*Même si le fournisseur me dit que mon téléphone est à 0\$, il y a de bonnes chances qu'il ne soit pas gratuit. Le coût d'achat de mon appareil risque d'être compris dans mon forfait...*

Quand je termine mon contrat, je termine aussi de payer le coût d'achat de mon appareil. Je dois vérifier que mon fournisseur ne me le charge plus.

Mon fournisseur risque de me proposer de changer gratuitement mon appareil. Je dois faire attention, car si j'accepte de changer, je recommence un nouveau contrat dans lequel je vais payer mon appareil « gratuit ».

Si c'est écrit dans le contrat, c'est possible qu'il devienne automatiquement un contrat à durée indéterminée dès qu'il se termine.



---

### *Contrat à durée déterminée sans rabais sur un appareil*

Je signe un contrat avec une fin prévue. Je m'engage à payer durant toute la durée du contrat.

Le coût des services dans un contrat à durée déterminée reste le même durant tout le contrat.

Un rabais sur un service, comme un mois gratuit si je m'abonne pour un an, est un avantage pour moi. Si je ne termine pas mon contrat, je vais payer une pénalité. C'est l'avantage du fournisseur.

Si c'est écrit dans le contrat, c'est possible qu'il devienne automatiquement un contrat à durée indéterminée dès qu'il se termine.





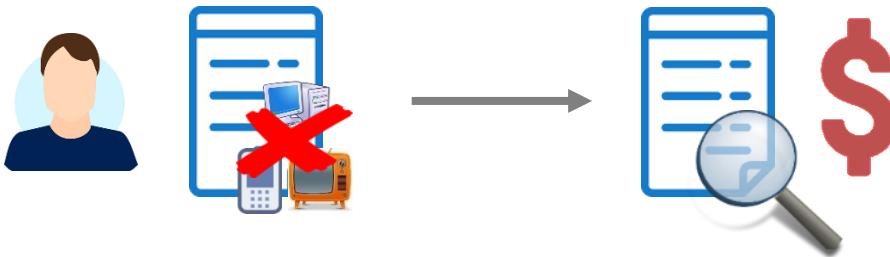
---

## ANNULATION DE CONTRAT

Je peux annuler un contrat avec un fournisseur n'importe quand. Je n'ai pas besoin de justifier ma décision pour annuler mon contrat.

## FRAIS D'ANNULATION

Les frais que le fournisseur peut demander sont prévus par la loi. Les frais changent selon le contrat qui a été signé.



---

## Annuler un contrat à durée indéterminée

Si je n'ai pas reçu de cadeau ni de rabais sur un appareil quand je me suis abonné, je n'ai pas de frais pour annuler le contrat.



Si j'ai reçu un rabais sur un appareil, le fournisseur peut me charger le coût de mon cadeau moins la partie que j'ai déjà payé. Il calcule ce montant comme si j'avais un contrat à durée déterminée de 4 ans (48 mois).

*On m'a donné un cellulaire d'une valeur de 720\$ avec mon contrat. J'arrête mon contrat après 18 mois. Le coût de mon cadeau est calculé comme si j'avais un contrat de 48 mois.*



$$1: \$ \text{ [gift icon] } \div 48 = \$ \text{ [calendar icon] } /$$

720 \$    48 mois    15 \$/mois

$$2: \$ \text{ [calendar icon] } / \times \text{ [calendar icon] } 18 \text{ mois} [ \text{ [back arrow icon] } = \text{ [hand holding money icon] } ]$$

15 \$/mois    18 mois    270 \$

$$3: \$ \text{ [gift icon] } - \text{ [hand holding money icon] } = \$$$

720 \$    270 \$    450 \$

## Annuler un contrat à durée déterminée avec un rabais sur l'achat d'un appareil

Je dois payer le coût du rabais que j'ai eu et que je n'ai pas encore payé dans mes mensualités.

*On m'a donné un cellulaire d'une valeur de 600\$ avec mon contrat de 2 ans (24 mois). J'arrête mon contrat après 10 mois.*

1. Je calcule la valeur de mon cadeau chaque mois.

*(600\$ ÷ 24 mois = 25 \$ par mois).*

2. Je calcule ce que j'ai déjà payé de la valeur de mon cadeau.

*(25\$ X 10 mois = 250\$)*

3. Je cherche combien il reste à payer sur mon cadeau.

*(600\$ - 250\$ = 350\$)*


4. J'ai des frais d'annulation de 350 \$.



1:  $600 \$ \div 24 \text{ mois} = 25 \$/\text{mois}$



2:  $25 \$/\text{mois} \times 10 \text{ mois} = 250 \$$



3:  $600 \$ - 250 \$ = 350 \$$

---

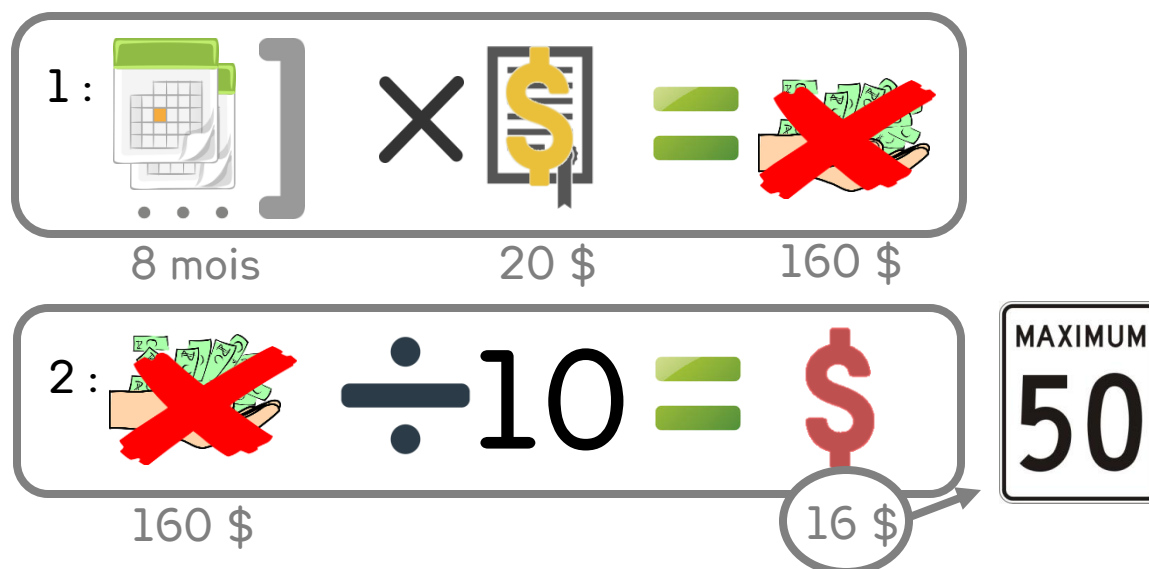
## Annuler un contrat à durée déterminée sans rabais sur l'achat d'un appareil

Si je n'ai pas eu de rabais sur l'achat d'un appareil quand je me suis abonné, mes frais d'annulation sont calculés selon le nombre de mois de services qui reste à payer à mon contrat.

Je compte 10% du coût de ce qui reste à mon contrat. Le maximum que le fournisseur peut me demander est 50\$.

*J'ai pris un abonnement d'un an (12 mois) pour un accès à internet qui revient à 20\$ par mois. Le prix total est de 240\$ (12 mois x 20 \$ = 240 \$).*

- 1. Je calcule ce que je n'ai pas encore payé de mon contrat.  
(8 mois x 20 \$ = 160 \$)*
- 2. Je prends le coût qui reste à mon contrat et je le divise par 10.  
(160 \$ ÷ 10 = 16 \$)*
- 3. J'ai des frais d'annulation de 16\$.*



---

## RABAIS PROMOTIONNELS

### *Appareil gratuit ou à faible coût*

Le fournisseur m'offre un appareil gratuit avec un contrat ou il me donne un gros rabais sur l'achat de l'appareil. Il est possible que je sois lié au fournisseur pour une ou deux années. J'ai un contrat à durée déterminée.

Avant d'accepter ce cadeau, je m'informe sur la valeur de l'appareil. Si j'arrête mon contrat avant la fin, je vais rembourser l'appareil que j'ai reçu « en cadeau ».

### *Appareil bloqué ou débloqué*

*L'appareil que j'ai reçu peut être bloqué avec mon fournisseur le temps de mon contrat. Si je le veux, je peux quand même changer de fournisseur. Je dois aller voir mon fournisseur actuel pour qu'il débloque mon appareil. Il doit le faire gratuitement. Ça n'empêche pas que je suis responsable de payer mon appareil.*

### *Rabais pour nouveaux abonnés*

Le fournisseur offre un rabais d'une durée limitée pour les nouveaux abonnés. Il doit annoncer la durée du rabais et le prix réel à la fin dans sa publicité. Pour évaluer l'offre, je regarde le prix réel, car c'est lui que je vais payer plus longtemps.

---

Si je suis déjà avec le fournisseur, je ne peux pas être un nouveau client. Si je paie mon compte à temps, je peux quand même demander à avoir un rabais. Le fournisseur peut accepter de me donner un rabais qui ressemble à celui annoncé pour garder un bon client.

### *Services gratuits pour une durée limitée*

Le fournisseur offre un service gratuit pour quelques mois, comme des chaînes de télévision. Il veut me donner le goût de garder le service ensuite et que je le paie. Il doit me dire pendant combien de temps j'ai le service gratuit et combien je dois payer pour le garder ensuite.

Je peux choisir de garder ou d'arrêter le service quand la période gratuite est finie. Je dois penser à contacter le fournisseur pour retirer le service si je ne veux pas payer pour l'avoir.

### *Rabais multiservices*

Le fournisseur chez qui je prends plusieurs services différents peut m'offrir un rabais selon le nombre de services que je prends. Si j'appelle pour retirer un service, l'employé va me dire que je vais perdre mon rabais. Je peux lui demander de calculer quelle serait la différence sur la facture complète.

---

*Avoir ou non un service peut coûter seulement 10\$ par mois. Avant de prendre ma décision, je me rappelle que c'est un petit montant qui sera répété tous les mois... Est-ce que chaque année je veux payer 120 \$ pour quelque chose que je n'utilise pas?*

### **Crédit pour référencement**

Les fournisseurs moins connus peuvent offrir des rabais pour le référencement. Si j'invite un ami à s'abonner avec mon fournisseur, il peut me récompenser en me donnant un rabais plus tard. C'est ce qu'on appelle un crédit pour référencement.

Chaque fournisseur qui offre du crédit pour référencement a des conditions différentes pour le recevoir. Je peux avoir un code à donner, un lien à partager ou un délai à respecter.

Je m'informe bien de la façon de faire si je veux recevoir ce rabais.

---

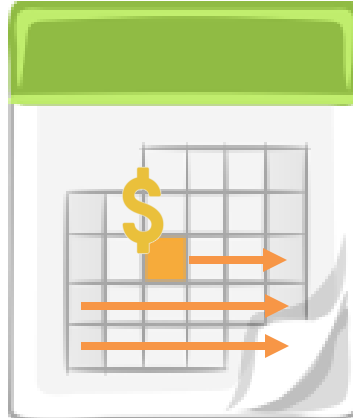
# FACTURATION DE SERVICES AU MOIS

## DATE DE FACTURATION

La date de facturation est la même pour tous les clients d'un fournisseur. Elle n'est pas liée à la date de début de contrat.

À la date de facturation, je paie pour les services que je vais avoir pour le mois prochain.

*Le 5 septembre, je reçois une facture pour les services du 5 septembre au 4 octobre.*





---

## PAIEMENT AU PRORATA DES JOURNÉES

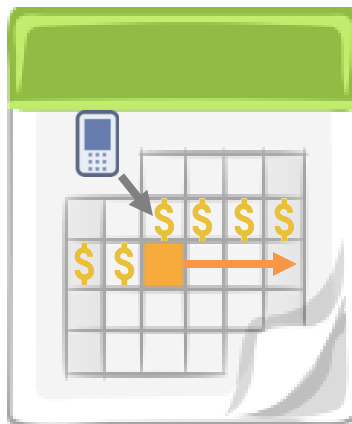
Quand je commence à être client chez un fournisseur, c'est très possible que ma date de début de service soit différente de la date de facturation.

À ma première facture, je vais devoir payer pour chaque journée entre ma date de début de service et la date de facturation. Le fournisseur calcule combien coûte une journée en fonction du coût pour un mois de services.

*Je m'abonne à un service d'accès à internet le 7 juillet. La date de facturation du fournisseur est le 12 juillet. Le coût du service pour un mois est de 30\$.*

*Ma première facture va inclure le paiement pour le mois de service à partir du 12 juillet, comme tous les clients (30\$) et les journées entre le 7 juillet et le 12 juillet. ( $30\$/30 \text{ jours} \times 6 \text{ jours} = 6\%$ )*

*Ma première facture sera de 36\$.*



---

Si je change un service pendant que je suis client, le même calcul se fait :

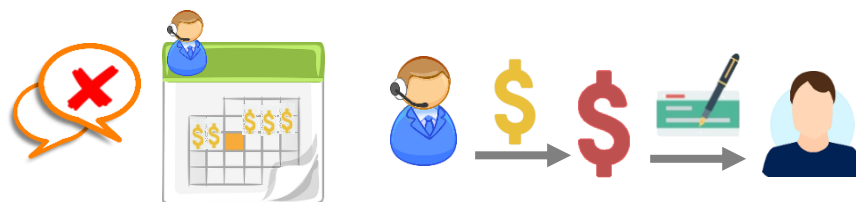
Si j'ajoute un service, je paie un montant en plus à partir de la date du changement.



Si j'enlève un service, le fournisseur me rembourse le coût du service pour chaque journée où je ne l'utilise pas.



Si je ne suis plus client avec le fournisseur, il me rembourse les journées payées et non utilisées. Comme je ne suis plus client, il doit m'envoyer un chèque pour me rembourser. Si j'ai des **frais d'annulation** de contrat, il va se payer avant de me rembourser.



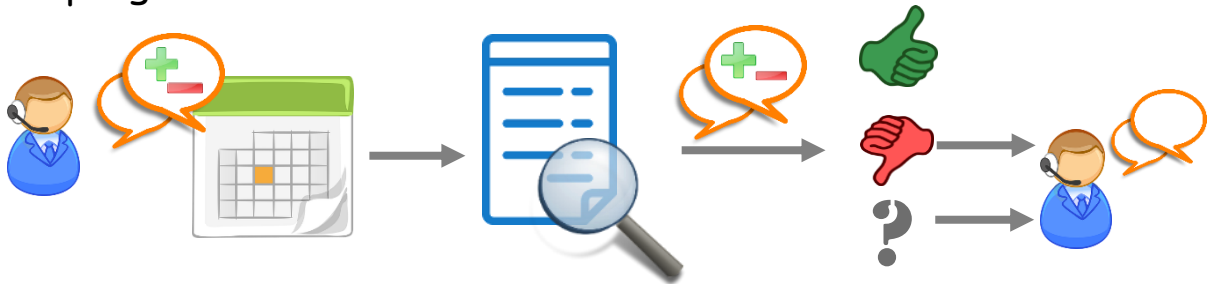
---

## VÉRIFICATION DE FACTURE

Si je fais un changement à mes services c'est important de prendre en note la date du changement que je demande.

Je vérifie à ma prochaine facture si le changement est bien fait. Si je ne vérifie pas ma facture, il est possible que je continue à payer pour un service que je n'utilise pas. Il y a souvent des erreurs dans les remboursements.

Si je ne suis pas certain que le changement soit bien fait, je fais mieux d'appeler le fournisseur pour vérifier avec un employé.



---

## CONSÉQUENCES DE NON-PAIEMENT

Lorsque je n'arrive pas à payer mes services de télécommunication, je dois me demander si mon budget est équilibré.

Les services de télécommunications ne sont pas considérés comme étant essentiels, donc mon fournisseur peut me débrancher peu importe la raison pour laquelle je crois que je ne devrais pas être débranché.

### 1<sup>ERE</sup> ÉTAPE : AVIS DE RETARD

Quand mon compte n'est pas payé à la date prévue, mon fournisseur de services m'envoie une lettre pour me rappeler de faire mon paiement.

#### *Négociation d'une entente*

*Avant d'appeler mon fournisseur je dois être capable de lui proposer une entente de paiement réaliste. Si je lui promets de l'argent que je n'ai pas, je ne peux plus négocier.*

*Les fournisseurs ne veulent pas garder des clients qui ne paient pas à temps. La négociation avec eux est difficile. Ils demandent souvent des montants qui ne sont pas réalistes. Si c'est le cas, je peux évaluer la possibilité de changer de fournisseur.*

---

## 2<sup>E</sup> ÉTAPE : COUPURE DE SERVICE

Il n'y a pas de loi qui oblige les fournisseurs à aviser leurs clients avant de couper les services de télécommunication, parce qu'ils ne sont pas considérés comme des services essentiels. Un avertissement d'une coupure de service possible dans l'avis de retard suffit.

## 3<sup>E</sup> ÉTAPE : TRANSFERT À UNE AGENCE DE RECouvreMENT

Les agences de recouvrement sont des entreprises privées dont le but est de faire de l'argent avec des dettes.

Elles font de l'argent en achetant les dettes moins chères que leur valeur réelle ou en recevant une partie de l'argent qu'elles vont chercher pour le fournisseur.

Après un temps, l'agence qui a la dette en main va la revendre à une autre agence moins chère.

### *Négociation avec une agence de recouvrement*

*Plus une dette est vieille, plus je peux négocier le montant à la baisse. J'évite de donner de l'argent qui m'empêche de payer quelque chose d'important comme mon loyer ou mon épicerie.*

Si je paie ma dette (ou une partie) avec le fournisseur directement, je garde une preuve. Ensuite, j'appelle l'agence de recouvrement pour leur dire que ma dette (ou une partie) est réglée et je leur envoie une copie de ma preuve.

---

## *Les règles des agences de recouvrement*

Si une agence de recouvrement m'appelle, je demande le numéro de permis de l'agence de recouvrement et je le prends en note. Comme ça, si l'agent ne respecte pas les règles, je vais pouvoir faire une plainte à l'Office de la protection du consommateur.

- *Une agence doit m'écrire avant de m'appeler.*
- *Une agence ne peut pas appeler plus d'une fois un membre de ma famille ou mon patron pour tenter de me rejoindre.*
- *Une agence ne peut pas me charger plus que la dette que j'avais avec mon fournisseur.*
- *Une agence ne peut pas me harceler ou me menacer.*

---

## OBTENIR DU SERVICE MALGRÉ UNE DETTE

### *Fournisseurs liés entre eux*

Les fournisseurs de services sont reliés entre eux, comme une famille.

Voici les familles de fournisseurs en date de 2019. Les familles peuvent changer quand un fournisseur en achète un autre.

Groupe BCE	Groupe Québecor	Groupes Rogers Communications	Groupe Telus	Groupe Shaw Communications
Bell, Lucky mobile, Télébec, Virgin mobile	Fizz, Vidéotron	Chatr, Cityfone, Fido, Rogers	Koodo, Public mobile, Telus	Shaw, Shaw direct

Si c'est prévu dans leur contrat, les membres d'une même famille peuvent se parler et échanger de l'information sur un client.

Il est possible qu'un fournisseur refuse que je devienne client si j'ai une dette avec un membre de sa famille.

Il est possible que ma dette soit transférée d'un membre de la famille à l'autre si c'est prévu dans mon contrat.

---

Si j'ai une dette que je n'arrive pas à payer avec une famille, je peux choisir d'aller voir un fournisseur d'une autre famille pour avoir un service le temps de régler ma dette.

### *Dépôt de garantie*

Si je n'ai pas un bon dossier de crédit, c'est possible qu'un fournisseur me demande de laisser un dépôt de garantie. C'est un montant d'argent qui est gardé par le fournisseur pendant un certain temps. Le temps change d'un fournisseur à l'autre, alors je dois poser la question.

Lorsque le délai où le fournisseur garde mon dépôt de garantie est terminé, il va l'appliquer à ma facture. Il fera donc le paiement pour moi.

Si je manque un paiement, il va utiliser l'argent en dépôt pour se rembourser.

Il doit m'avertir dès qu'il utilise mon dépôt de garantie.

Si je ne suis plus client avec le fournisseur avant la fin du délai de dépôt de garantie, il doit me rembourser mon dépôt de garantie. Si j'ai une dette, il va l'utiliser pour se rembourser.





Produit par ACEF Montérégie-est



**GRANBY**

450 375-1443

**SAINT-HYACINTHE**

450 252-0808

**SOREL-TRACY**

450 908-0929



[www.acefmonteregie-est.com](http://www.acefmonteregie-est.com)

Financé par l'Office de protection du consommateur

**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec** 