

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^{MC}, 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.

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 tarifiés 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 annuaire 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;
- 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. 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^e 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

Note en bas de page :

* 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.

Mise à jour : 2006-12-21



You have rights.

Information about your local home telephone services*

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (the CRTC), the federal body responsible for regulating your telephone service, offers you this guide to help you to understand your rights with respect to local home phone services regulated by the CRTC. One of the CRTC's goals is for everyone in Canada to have access to reliable and affordable local telephone service. Your local phone service includes basic phone service and other optional local services you subscribe to (for example Call Answer™, Call Waiting and Call Display).

The information contained in this guide does not necessarily apply to cellular phone service, voice over Internet Protocol (VoIP) service, or local phone service offered by a competitive service provider.

Read on to find out more about:

- Your right to local telephone service
- Your right to choose a phone company
- Your rights regarding deposits for service
- Your rights when the phone company wants to cut off your phone service
- Your rights when you want to discontinue your phone service
- Your right to block outgoing long distance and 900 and 976 calls
- Your additional rights if you are a person with a disability
- Your right to keep your information confidential
- Your rights regarding unsolicited telephone calls
- Your right to protect your privacy when calling or being called
- Your right to control access to your home
- Your rights regarding the wiring and equipment inside your home
- Your right to refunds
- Your right to detailed monthly billing information
- Your right to register a dispute or complaint
- Your right to participate in CRTC proceedings

You will find more complete information about your relationship with the phone company in the "Terms of Service" section in the front of your telephone directory (the white pages). You may also consult your phone company, its website, or the CRTC to obtain further information about your rights. Contact details for the phone company are included in your telephone directory and your phone bill. Contact details for the CRTC can be found at the end of this guide.

You also have other rights that apply to your telephone service and that do not fall under the CRTC's mandate. These other rights include, for example, those provided by the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*, under the jurisdiction of the Office of the Privacy Commissioner of Canada, or equivalent provincial legislation.

Your right to local telephone service

Everyone in Canada has the right to receive basic local home telephone services, subject to certain conditions.

You have the right to receive the following basic services as part of your local telephone service, where they are available:

- local calling;
- access to emergency services, for example through 9-1-1;
- access to the operator and directory assistance;
- access to long distance calling;
- touch-tone dialing;
- access to special features, such as call display blocking;
- access to message relay service, which is used to facilitate communications with persons with speech or hearing disabilities;
- a copy of the white and yellow pages of the local phone directory.

These services may not be available in all parts of the country but, where they are available, the phone company must provide them.

When there is phone service in your area and you have the required credit rating or credit guarantees, or if you are required to pay a deposit (see "Your rights regarding deposits" section), the phone company must provide local telephone service to your home. There may be instances where the phone company requires access to your property in order to provide phone service to you.

You are entitled to pay the initial connection charges over a period of up to six months for local telephone service.

In areas where there is no telephone service, there may be options to make phone service available, if you agree to pay certain construction charges. If local telephone service is currently unavailable in your area, contact a phone company providing service in the nearest area and ask them to quote you a price for providing phone service to your home. You are entitled to pay any construction charges on a reasonable instalment basis.

Your right to choose a phone company

When more than one phone company offers service in your area, you can choose from whom to buy phone services, you can switch phone companies or you may be able to buy some services from one phone company and other services from another.

You have a right to choose your phone company and to choose the services that you receive from the phone company. You do not have to buy all of your services from the same phone company. For example, some customers buy their local telephone service from one company and their long distance service from another.

You have the right to change companies where more than one phone company offers service in your area. You can also change the services you are buying from any company (see "Your rights when you want to discontinue phone service" section).

In most circumstances, you will be able to keep your phone number when you change phone companies, providing that you stay within the same local telephone service area. When switching to a new telephone company, you should consult with that company to see whether you can keep your existing phone number.

Your rights regarding deposits for service

Your phone company may only ask for a deposit in specific circumstances and there may be alternatives to paying a deposit.

The phone company may ask you for a deposit if you do not have a credit history with the company and you cannot provide satisfactory credit information, you have a poor credit rating with the phone company, or you otherwise pose a high risk of not paying your telephone bill.

The deposit, where required, generally does not exceed the total of three months' phone charges from the company, including charges for local phone service and any extra services you decide to purchase, such as long distance service and optional local services.

The phone company must inform you of the reasons for asking you to pay a deposit and explain that there may be other options available. For example, you can arrange for someone else, who has a good credit rating with the phone company, to sign a contract with the phone company, agreeing to pay your bill if you don't. This person is called a guarantor. You can also have someone else pay your bill for you. Another option is to get a letter of credit from a financial institution.

You earn interest on deposits that you have paid to the phone company. The amount of your deposit and the interest you have earned will periodically be shown on your phone bill.

The phone company must periodically review the need to keep your deposit, or the alternatives to the deposit. If the reasons that justified the need for your deposit are no longer present, the phone company must return your deposit, and any interest, to you promptly.

If you cancel your service with your phone company, your deposit plus interest will be returned to you, less any amounts that you still owe.

Your rights when the phone company wants to cut off your phone service

Your phone company can only disconnect your local phone service in specific circumstances and after taking specific steps.

Circumstances when your local phone service cannot be cut off

Under no circumstances can the phone company cut off your local phone service because you have not paid for other phone services, such as long distance, Internet or cellular services.

The phone company cannot cut off your local phone service at one location because you have not paid your bill for a different class of service at another location, such as business phone service. Also, if you are a guarantor who promised to pay someone else's bill, the phone company cannot cut off your local phone service because you have not paid that person's bill.

If you are unable to pay the full amount that you owe for your phone services, you have the right to arrange a reasonable payment plan with the phone company. The phone company cannot cut off your local phone service if you are willing to enter into, and honour, a reasonable payment plan. You may also want to consult with your phone company to find out what optional services you can discontinue or block in order to reduce your phone bill (see "Your right to block outgoing long distance and 900 and 976 calls" section).

If you believe that some of the charges in your phone bill are incorrect, you have the right to dispute them. You must let the phone company know that you are disputing the phone bill and pay the part of your phone bill that is unrelated to the disputed charges. The phone company cannot charge you interest or cut off your local phone service because you do not pay the disputed charges, unless it has reasonable grounds to believe that you have disputed the charges as a way to avoid or delay making a payment.

Circumstances when your local phone service can be cut off

The phone company may take steps to cut off your local telephone service only in limited circumstances, such as:

- when you owe the company more than \$50 for your local phone service, including local optional services;
- when your local phone service charges have been past due for over two months;
- when you fail to provide or maintain a reasonable deposit or an agreed upon alternative (see "Your rights regarding deposits" section);
- when you have failed to honour the terms of a payment plan arrangement;
- when you use, or allow someone else to use, your phone for illegal purposes or to make annoying or offensive calls.

Having your local phone service cut off is a very serious matter. Consult your telephone company's "Terms of Service" found in your white pages or the CRTC if you would like to clarify when your phone service can and cannot be cut off.

Steps the phone company must take

The phone company cannot cut off your telephone service without providing reasonable advance notice in order to allow you the opportunity to pay outstanding bills, make payment plan arrangements, sort out misunderstandings, or take other actions to prevent your local phone service from being cut off.

The phone company must first contact you and explain why it is planning on cutting off your service. If the reason for ending your service is related to outstanding debt, the phone company must also let you know that you can enter into a reasonable payment plan, what the reconnection charge will be, and the phone number of a company representative you can talk to if you are disputing charges. If the phone company cannot reach you by phone, it must provide this information to you in a written notice to your billing address, or by fax or electronic document.

If the situation has not been resolved, the phone company must provide at least 24 hours' notice prior to cutting off your service, except in very limited circumstances.

Reconnection of service

The phone company must restore your local phone service when the reason the service was cut off no longer exists. There may be a charge to reconnect your phone service.

If the disconnection of your local phone service was in error or otherwise improper, the phone company must restore your service free of charge. Your phone service will usually be reconnected during business hours on the next working day.

Your rights when you want to discontinue your phone service

You can discontinue your phone service at any time. However, there are conditions associated with ending your phone service. In most circumstances, you will be expected to provide the phone company with reasonable advance notice that you wish to end your phone service.

Before you cancel your phone service, you should be aware of the minimum contract period you have entered into with your phone company. Most customers are subject to a one-month minimum contract period.

If you want to end phone service after the end of your contract period, you will only have to pay the charges incurred up to the date that your service ends, provided that you have given your phone company reasonable advance notice.

If you want to end phone service before the end of your contract period, additional charges may apply.

There are circumstances when the rules regarding ending phone service are different, such as when someone takes over a customer's phone service, if a customer's home becomes uninhabitable for reasons beyond the customer's control, or in the event of a customer's death. Since these circumstances are very specific, you should consult your phone company or refer to the "Terms of Service" found in your white pages for more information.

Your right to block outgoing long distance and 900 and 976 calls

You can have outgoing long distance calls and 900 and 976 calls blocked. You have the right to have charges for calls to 900 and 976 services waived by the phone company the first time they are reasonably disputed.

Your phone company can set up your phone service so that long distance phone calls cannot be made from your telephone. This long distance blocking service is free, and there is no monthly charge.

Where available, 900 and 976 services are pay-per-call services that connect you to live or pre-recorded information such as chat lines, sports scores, or weather forecasts. You have the right to block outgoing 900 and 976 calls from your telephone. You will not be charged the first time you set up 900 or 976 call blocking service, and no monthly charges apply. There may be a maximum charge of \$10 each time you decide to deactivate or reactivate the blocking service thereafter.

Responsibility for 900 and 976 calls

You have the right to reasonably dispute 900 and 976 charges. The phone company will waive these charges from your bill the first time they are reasonably disputed. The phone company may offer to provide you with 900 and 976 blocking service and if you do not accept this service, you will be responsible for paying all future 900 and 976 charges that appear on your bill.

Your additional rights if you are a person with a disability

There are certain services available for persons with disabilities, some of which may be provided at a discount or free of charge.

If you are registered with the phone company as having a disability, you may be able to receive certain services, such as:

- message relay service available 24 hours a day, 7 days a week, at no charge;
- a 50% discount on basic long distance charges for calls within Canada made by a registered user of a Telecommunications Device for the Deaf (TDD); and/or
- free directory assistance.

A customer who is blind or has a visual impairment has the right to receive billing statements, bill inserts and other billing information in an appropriate alternative format. This could be in Braille, large print, electronic version, or in another format that is agreed upon between the customer and the phone company.

Speak to your phone company to find out about these and other available services and equipment that are specially adapted to meet the needs of persons with disabilities.

Your right to keep your information confidential

Except for your name, address and listed telephone number, all the information that the phone company has about you is confidential.

The phone company may not give out personal information, other than your name, address and listed telephone number, unless you expressly give them permission to do so. There are however a few exceptions to this rule. The phone company may give out your confidential information without your express permission when it has a legal obligation to do so, as well as for very specific purposes associated with your phone service. The specific purposes for which your phone company may give out your confidential information without your express permission are listed in the "Terms of Service" found in your white pages.

You, or a person acting on your behalf, always have the right to access your confidential information. You also have the right to review any phone company records regarding your telephone service. Specific conditions may apply.

Your rights regarding unsolicited telephone calls

There are rules in place to help you reduce the number of unsolicited calls that you receive.

Ways to reduce unsolicited calls

You should be aware that the phone company may make your name, address and listed telephone number available to telephone directory publishers. The telephone directory publisher can, in turn, provide your information to organizations which could lead to unsolicited telephone calls to your home.

In order to reduce unwanted telephone calls, you may subscribe to a non-published number service. This service will remove your name, address and telephone number from the telephone directory and from directory assistance. A charge of no more than \$2 per month will apply. Alternatively, you may specifically request that the telephone directory publisher not sell or distribute your information to any other parties.

Telemarketing rules

Subscribing to a non-published number service or requesting that your information be removed from the lists given out by publishers of telephone directories may not be enough to stop unsolicited telephone calls. Other rules do exist to protect you from unwanted telemarketing received by means of unsolicited:

- automated calls;
- live calls; and
- faxes.

You have the right to complain to your phone company, or the CRTC, if a telemarketer does not comply with any of the following telemarketing rules. The telemarketing rules

listed below are under review by the CRTC and may be subject to change. Contact the CRTC directly for up-to-date information on the telemarketing rules.

Automated calls

Automated calls make use of equipment that stores and dials telephone numbers automatically and can include a pre-recorded message that is played when the phone is answered. Automated calls cannot be used for the purpose of solicitation. This includes automated calls made on behalf of a charity, calls requesting that you hold until an operator is available, or calls referring you to a 900 or 976 number.

Automated calls are only allowed when there is no attempt to solicit, for example if you are called for public service reasons, for emergency purposes, to collect on an overdue account, or to participate in research. Such calls are only permitted from 9:30 a.m. to 8:00 p.m. on weekdays, 10:30 a.m. to 5:00 p.m. on Saturdays, and noon to 5:00 p.m. on Sundays. There are no hour restrictions, however, if the automated call is made for public service reasons.

Automated calls must start with a clear message telling you who is calling, including a mailing address and a local or toll-free telephone number. Automated calls must display the number where the call is coming from or an alternate contact number.

Live calls

When live telemarketers contact you, they must identify the person or organization that they represent. The telemarketer must, if you request it, provide the name, address and telephone number of a person whom you can contact. Telemarketers are required to display the number where the call is coming from or an alternate contact number.

There are no hour restrictions on live telemarketing calls.

If you do not wish a telemarketer to contact you again, you have the right to request that the telemarketer place you on its "Do not call" list. Your name and number must be removed from that telemarketer's calling list within 30 days of your request. Telemarketers are required to maintain your name on their "Do not call" lists for 3 years.

Faxes

A fax from a telemarketer must identify the person or organization on behalf of whom the fax is sent, including the name, address, telephone number and fax number of a person whom you can contact. The fax must display the number where the call is coming from or an alternate contact number. Telemarketing faxes can only be sent on weekdays between 9:00 a.m. and 9:30 p.m. and on weekends from 10:00 a.m. to 6:00 p.m.

If you do not wish to receive a telemarketer's faxes again, you have the right to request that the telemarketer place you on its "Do not call" list. Your name and number must be removed from that telemarketer's calling list within 7 days of your request. Telemarketers are required to maintain your name on their "Do not call" lists for 3 years.

Your right to protect your privacy when calling or being called

You can protect your privacy when calling or being called.

Protecting your privacy when making telephone calls

If you don't want someone you are calling to see your name and telephone number on a call display system, you can make use of call blocking service. The person you are calling will see an empty screen or a message such as "private number". Call blocking service is provided free of charge when used on a per-call basis, by dialling a specific set of numbers before making the call. Automatic call blocking service on all your outgoing calls may also be available, but monthly charges may apply. Various social service agencies and certain subscribers may be able to receive automatic call blocking free of charge.

Call blocking may not effectively protect your identity when making international calls. For international calls, you may wish to use another method, such as having the operator place the call for you. Some charges may apply.

Protecting your privacy when receiving telephone calls

If you are being harassed by persistent and/or threatening phone calls, and believe that legal measures are necessary, you may use call trace service. Call trace service allows the phone company to provide the caller's telephone number to the police. You are responsible for informing the police of your situation and your call trace request. Charges may apply for using call trace service, up to a maximum of \$10 per month.

Other optional services, such as call display which will allow you to see the name and/or number of the caller, may be available to help you protect your privacy. Contact your phone company, or refer to your telephone directory, to find out more about these services, including any charges that may apply.

Your right to control access to your home

You have the right to control access to your private property.

Your phone company can request permission to enter your premises during reasonable hours in order to perform various services, such as installing, inspecting, repairing or removing its facilities or equipment. Your phone company is required to get permission before it is allowed to enter your home, except in cases of emergency or legal power. The phone company representative must show you a piece of company identification upon request.

Your rights regarding the wiring and equipment inside your home

You have choices when it comes to the telephone equipment and wiring inside your home.

You have the option of purchasing or renting a telephone or other equipment from your phone company. You can also purchase telephone equipment from anyone else that

sells such equipment. The telephone equipment must comply with Industry Canada technical specifications.

Most customers are responsible for the telephone wiring inside their homes. If you need telephone wiring inside your home installed, repaired or maintained, you can either hire a contractor or the telephone company to do it, or you can do it yourself. If you live in a rental property, you should speak with your landlord to determine who is responsible for the inside wiring of your residence. If you have multi-line service, or if you are without a telephone jack, the phone company is responsible for the wiring inside your home.

Your right to refunds

You may be entitled to receive refunds when there are problems with your phone service, billing errors, or directory errors.

Refunds for service problems

You have the right to a refund for the period in which you experienced any technical problems with your telephone services, as long as they are not related to your wiring or equipment. To be eligible for a refund, you must inform the phone company of the service problem. In general, you don't have to ask for a refund if the problem lasts for 24 hours or more. However, to ensure a timely refund, you should specifically request it from your phone company.

Refunds for billing errors

You should inform your phone company if you notice that your telephone bill includes a charge that should not have been billed or that was overbilled. You have the right to receive a refund for any billing error as long as you report it within a set period of time. Billing errors for recurring charges, such as monthly local telephone service, must be disputed within one year, while billing errors for non-recurring charges, such as directory assistance charges, must be disputed within 150 days of the date of the bill. Any refund that you receive for a billing error should also be credited with interest.

Refunds for directory errors

If there is an error in your telephone directory listing or your listing has been omitted, you may be able to receive a refund if you have paid any charges for the listing.

If the error relates to your phone number, you have the right to have your incoming phone calls referred to your correct telephone number free of charge. This service will be provided until an updated directory is made available. Number referral service will also generally be provided if the phone company changes your telephone number for whatever reason, for a limited period of time.

Your right to detailed monthly billing information

You have the right to receive a detailed billing statement every month.

The phone company must provide you with a monthly billing statement which details what local and optional services you subscribe to, and how much you are paying for each service.

The prices for some of the services that you receive may change over time, and the phone company does not necessarily have to notify you before it decides to change them. If you have concerns about an item in your billing statement, contact your phone company or the CRTC.

Your right to register a dispute or complaint

You have the right to dispute charges and to file a complaint about the service you receive. There are processes in place to assist you if you are having difficulties getting service or answers from your phone company.

Disputing phone charges

You have the right to dispute any telephone charges on your billing statement that you believe are incorrect. If you dispute a telephone charge, the phone company will investigate your claims, and will make the results of its investigation available to you. The phone company cannot consider the charges that you are reasonably disputing to be past due, but you are required to pay the undisputed portion of your bill.

As a general rule, the phone company cannot threaten to suspend or cut off your local phone service over any amounts that you are reasonably disputing (see "Your rights when the phone company wants to cut off your phone service" section).

Various scams and frauds exist that may affect your telephone service and could lead to additional charges on your phone bill. You are responsible for keeping yourself informed and protecting yourself against various scams and fraud. For more information about known scams and fraud, contact your phone company.

Complaints

You also have the right to complain to the phone company if you have any problems with the service you receive. If you have a dispute or complaint, the first step is to speak to your phone company. If the representative handling your call cannot resolve the problem to your satisfaction, you can ask to speak to the service manager or a supervisor in the customer service department.

If you are still not satisfied with the answer you are getting, you can contact the CRTC. The CRTC will ask the phone company to respond to your concern shortly thereafter. You should receive the phone company's response within 20 working days of the CRTC's request. If the CRTC is not satisfied with the phone company's response, it may investigate the matter further.

If you wish to register a complaint, or want to find out more about your rights in general, you can contact the CRTC by:

- Telephone (toll-free): 1-877-249-CRTC (2782)
- Telephone for TDD users (toll-free): 1-877-909-2782

- Facsimile: 1-819-994-0218
- CRTC Internet address: www.crtc.gc.ca
- Mailing address: CRTC, Ottawa, Ontario, K1A 0N2

Your right to participate in CRTC proceedings

Any interested person or association may participate in CRTC public proceedings, or may submit comments or concerns to the CRTC.

Any person, or group of persons, can participate in public proceedings held by the CRTC. You can find out about upcoming proceedings through official CRTC announcements which are available from any CRTC office and the CRTC's website at www.crtc.gc.ca. The CRTC may also communicate important information through billing inserts in your phone bill. You may contact the CRTC at any local office to find out more information:

Central Office

Les Terrasses de la Chaudière Central Building
1 Promenade du Portage
Gatineau, Quebec
J8X 4B1
Tel: 819-997-0313
TDD: 819-994-0423

Nova Scotia

Metropolitan Place
99 Wyse Road
Suite 1410
Dartmouth, Nova Scotia
B3A 4S5
Tel: 902-426-7997

Quebec

205 Viger Avenue West
Suite 504
Montréal, Quebec
H2Z 1G2
Tel: 514-283-6607

Ontario

55 St. Clair Avenue East
Suite 624
Toronto, Ontario
M4T 1M2
Tel: 416-952-9096

Manitoba

275 Portage Avenue
Suite 1810
Winnipeg, Manitoba
R3B 2B3
Tel: 204-983-6306
TDD: 204-983-8274

Saskatchewan

Cornwall Professional Building
2125 11th Avenue
Suite 103
Regina, Saskatchewan
S4P 3X3
Tel: 306-780-3422

Alberta

10405 Jasper Avenue
Suite 520
Edmonton, Alberta
T5J 3N4
Tel: 780-495-3224

British Columbia

580 Hornby Street
Suite 530
Vancouver, British Columbia
V6C 3B6
Tel: 604-666-2111
TDD: 604-666-0778

Footnote:

*The rights summarized in this guide are for informational purposes only and do not represent a complete list of your rights. The information contained in this guide may also be subject to change. This guide does not change or add to any existing rules or laws. In the event of any inconsistencies between this guide and any existing rule or law, the existing rule or law will prevail.

Date Modified: 2006-12-21