

TARIF GÉNÉRAL

---

SECTION 1

GÉNÉRALITÉS

Figurait autrefois sous Section 1 Page Titre.  
Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

**N**

---

En vigueur le 2011 03 24

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.4 Installations de Télébec

1. À moins de disposition contraire dans ses tarifs ou d'une entente spéciale, Télébec doit fournir et monter toutes les installations nécessaires pour fournir le service.
2. À la résiliation du service, l'abonné doit remettre l'équipement de Télébec.
3. Télébec doit assumer le coût de l'entretien et des réparations attribuables à l'usure normale de ses installations, mais lorsque le candidat abonné ou l'abonné exige que des travaux d'entretien et de réparation soient exécutés en dehors des heures normales de travail, elle peut lui facturer les frais supplémentaires ainsi engagés. Le présent article ne s'applique pas lorsqu'il en est autrement stipulé dans les tarifs de Télébec ou sur entente spéciale.
4. Un abonné qui a, de propos délibéré ou par négligence, occasionné la perte ou l'endommagement d'installations de Télébec peut se voir imputer le coût de restauration ou de remplacement. Dans tous les cas, les abonnés sont responsables des dommages occasionnés aux installations de Télébec par des installations fournies par eux.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 22.

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

En vigueur le 2011 03 24

N

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.5 Droit de Télébec de pénétrer dans les lieux

1. Les agents et les employés de Télébec peuvent, à toute heure raisonnable, pénétrer dans les lieux où le service est ou sera fourni pour installer, inspecter, réparer et enlever ses installations, pour procéder à des inspections et à l'entretien nécessaires lorsqu'un dérangement des installations fournies par l'abonné perturbe le réseau et pour faire la levée des téléphones payants.
2. Avant de pénétrer dans les lieux, Télébec doit obtenir la permission du candidat abonné, de l'abonné ou d'une autre personne responsable.
3. Les paragraphes 1.2.5 1 et 1.2.5 2 ne s'appliquent pas en cas d'urgence ou lorsque l'entrée a lieu aux termes d'une ordonnance judiciaire.
4. Sur demande, l'agent ou l'employé de Télébec doit présenter une pièce d'identité valable de Télébec avant de pénétrer dans les lieux.

## Article

1.2.6 Service de ligne à deux et à quatre abonnés

1. Au moment où une personne présente une demande d'abonnement au service téléphonique résidentiel, Télébec doit lui indiquer les tarifs applicables au service de ligne à deux et à quatre abonnés, s'il est disponible.
2. Les abonnés qui veulent opter pour un service de catégorie inférieure s'il est disponible peuvent le faire sans frais.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.7 Dépôts et autres garanties

**Note:** Continue de s'appliquer au service local de base de résidence autonome dans les circonscriptions ayant obtenu l'abstention, tel qu'il est précisé dans le chapitre 2.1.

1. À moins de disposition contraire dans ses tarifs, Télébec ne peut jamais exiger de dépôt d'un candidat abonné ou d'un abonné, à moins que celui-ci:

- a) n'ait pas d'antécédents de crédit auprès de Télébec et refuse de fournir des renseignements satisfaisants sur sa solvabilité;
- b) ait une cote de solvabilité insatisfaisante auprès de Télébec, à cause de ses pratiques de paiement relatives aux services de Télébec au cours des deux années qui précèdent ; ou
- c) présente manifestement un risque anormal de perte.

2. Télébec doit informer le candidat abonné ou l'abonné du motif précis de l'exigence d'un dépôt et l'aviser de la possibilité de donner une autre garantie en remplacement du dépôt, par exemple, l'exécution du paiement par un tiers, une lettre de crédit bancaire ou une garantie écrite d'un tiers dont le crédit est établi à la satisfaction de Télébec.

3. Un candidat abonné ou un abonné peut fournir une autre garantie en remplacement d'un dépôt, sous réserve qu'elle soit raisonnable dans les circonstances.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.7 Dépôts et autres garanties (suite)

4. Le montant total de tous les dépôts et autres garanties fournis par un candidat abonné ou un abonné ou en son nom ne peut jamais être supérieur à trois mois de frais pour l'ensemble des services, y compris les frais d'interurbain prévus.
5. Les dépôts portent intérêt conformément à la formule exposée dans les dispositions pertinentes des Tarifs de Télébec.
6. Télébec doit faire figurer le montant total des dépôts retenus et de l'intérêt couru sur chaque état de compte mensuel de l'abonné.
7. Télébec doit examiner l'à-propos des dépôts et autres garanties tous les 10 mois. Lorsqu'il y a résiliation du service ou que les conditions ayant justifié au départ le dépôt n'existent plus, Télébec doit rapidement rembourser le dépôt, y compris l'intérêt couru, ou restituer la garantie ou tout autre engagement écrit, en ne conservant que les montants qui lui sont dus par l'abonné.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 24.

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

N

En vigueur le 2011 03 24

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.8 Restrictions à l'utilisation du service

1. Le service peut être utilisé par l'abonné et toutes les personnes que ce dernier y autorise.
2. Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services de Télébec ou de permettre qu'ils soient utilisés dans un but et d'une manière contraires à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants.
3. Il est interdit aux abonnés d'utiliser les services de Télébec ou de permettre qu'ils soient utilisés de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné. Télébec peut, à cette fin, limiter l'utilisation de ses services, au besoin. Télébec peut exiger, dans le cas de tout abonné de ligne commune qui nuit indûment à l'utilisation de tout autre service sur la même ligne, qu'il obtienne un service de catégorie supérieure, lorsque les installations voulues existent.
4. Les installations de Télébec ne doivent pas être réagencées, débranchées, enlevées, réparées ou autrement perturbées, sauf dans des cas d'urgence ou à moins de stipulation contraire dans les tarifs de Télébec ou en vertu d'une entente spéciale. Tout équipement terminal fourni par l'abonné peut être raccordé aux installations de Télébec, conformément aux dispositions du Tarif général, ou en vertu d'une entente spéciale.
5. Personne, sauf Télébec, ne peut, directement ou indirectement, exiger de paiement de toute personne pour l'utilisation de tout service de Télébec, à moins de stipulation contraire dans les tarifs de Télébec ou en vertu d'une entente spéciale.

## Article

1.2.9 Responsabilité de l'abonné pour les appels

1. Les abonnés sont responsables du paiement de tous les appels faits de leurs appareils téléphoniques et des appels qui y sont acceptés, peu importe par qui.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.10 Procédure de contestation

1. Les abonnés peuvent contester les frais d'appels qui, à leur avis, n'ont pas été faits de leurs appareils téléphoniques ou n'y ont pas été acceptés. La procédure de contestation exposée dans les premières pages des annuaires téléphoniques devrait être suivie, et les abonnés doivent régler la partie non contestée de l'état de compte.

## Article

1.2.11 Confidentialité des renseignements sur l'abonné

**Note:** Continue de s'appliquer aux services locaux offerts dans les circonscriptions ayant obtenu l'abstention, tel qu'il est précisé au chapitre 2.1.

1. À moins que l'abonné donne un consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que Télébec détient au sujet d'un abonné, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit de l'abonné, sont confidentiels, et Télébec ne peut les communiquer à nul autre que:

- le client;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de Télébec, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du client;
- une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.11 Confidentialité des renseignements sur l'abonné (suite)

- une compagnie qui s'occupe de fournir au client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- un mandataire de Télébec dont les services ont été retenus aux fins d'évaluer la solvabilité de l'abonné ou d'obtenir le règlement de l'état de compte de l'abonné, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une autorité publique ou son mandataire si, de l'avis raisonnable de Télébec, il pourrait exister un danger imminent pour la vie ou la propriété et qui pourrait être évité ou réduit par la divulgation des renseignements; ou
- à une affiliée qui fournit à ses clients des services de télécommunications ou de radiodiffusion à condition que les renseignements soient requis à ces fins, ne soient divulgués qu'à titre confidentiel et utilisés qu'à ces fins.

Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le client lorsque celui-ci donne:

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale d'un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- une confirmation électronique par Internet;
- un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise; ou
- un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire est créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 26.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 26-1.

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

En vigueur le 2011 03 24

N  
N



## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.11 Confidentialité des renseignements sur l'abonné (suite)

2. La responsabilité de Télébec relativement à la divulgation de renseignements contrairement aux prescriptions du paragraphe 1.2.11.1 n'est pas limitée par le paragraphe 1.2.16 1.

3. Sur demande, les clients ont le droit d'examiner tous les renseignements que Télébec détient au sujet de leur service.

## Article

1.2.12 Annuaires

**Note:** Continue de s'appliquer aux services locaux offerts dans les circonscriptions ayant obtenu l'abstention, tel qu'il est précisé au chapitre 2.1.

1. Les abonnés ont le droit de recevoir gratuitement autant d'exemplaires du plus récent annuaire téléphonique pour leur district, pages blanches et pages jaunes, et autant d'exemplaires des nouveaux annuaires à jour au fur et à mesure de leur publication, qui sont raisonnablement requis, jusqu'à concurrence d'un exemplaire par poste téléphonique fourni par l'abonné ou Télébec.

2. Télébec doit fournir gratuitement à l'abonné les annuaires de remplacement requis, compte tenu de l'usure normale.

3. Le contenu des annuaires de Télébec ne peut être publié ou reproduit de quelque manière que ce soit, sans le consentement écrit de Télébec.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.13 Erreurs et omissions dans l'annuaire

1. Dans le cas d'erreurs ou d'omissions dans les inscriptions normales des pages blanches et jaunes de l'annuaire, que l'erreur ou l'omission ait trait ou non à un numéro de téléphone, la responsabilité de Télébec se limite à rembourser ou à annuler tous les frais d'inscription pertinents pour la période où l'erreur ou l'omission s'est produite. Toutefois, lorsque l'erreur ou l'omission résulte de la négligence de Télébec, Télébec est également responsable du montant calculé conformément au paragraphe 1.2.16 1.

2. Dans le cas d'erreurs dans les numéros de téléphone inscrits dans les pages blanches et jaunes de l'annuaire, Télébec doit, à moins que les installations de centraux n'existent pas, fournir gratuitement un service de renvoi d'appels jusqu'à la résiliation du service de l'abonné ou la distribution de nouveaux annuaires à jour pour le district en cause.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 27.

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

En vigueur le 2011 03 24

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.14 Changements de modalités de service et de numéros de téléphone apportés par Télébec

1. Les abonnés n'ont aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone qui leur sont attribués. Télébec peut changer ces numéros, pourvu qu'elle ait des motifs raisonnables de le faire et qu'elle ait donné par écrit un préavis raisonnable aux abonnés touchés, indiquant le motif et la date prévue du changement. En cas d'urgence, un avis de vive voix, avec confirmation par écrit subséquente, suffit.

2. Chaque fois que Télébec change de son propre chef le numéro de téléphone d'un abonné, elle doit, à moins que le nombre de raccordements de centraux soit insuffisant, fournir gratuitement un service de référence d'appels jusqu'à la résiliation du service de l'abonné ou la distribution de nouveaux annuaires à jour pour le district en cause, selon la première des deux éventualités.

## Article

1.2.15 Remboursements en cas de problèmes de service

1. En cas d'omissions, d'interruptions, de retards, d'erreurs et de défauts de transmission, ou de pannes ou de défauts des installations de Télébec, la responsabilité de Télébec se limite à rembourser, sur demande, les frais proportionnellement au temps que le problème a duré. Pour ce qui est du service interurbain et du service de ligne privée de brève durée, le montant du remboursement doit être calculé de la même manière, sous réserve que Télébec soit avisée rapidement du problème. Aucune demande de remboursement n'est nécessaire lorsqu'un problème de service local de base dure 24 heures ou plus à partir du moment où Télébec est avisée du problème. Toutefois, lorsque le problème est attribuable à la négligence de Télébec, Télébec est également responsable du montant calculé conformément au paragraphe 1.2.16 1.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.16 Limitation de la responsabilité de Télébec

1. Sauf pour ce qui est de blessures physiques, de décès ou de dommages aux locaux de l'abonné ou à d'autres biens occasionnés par sa négligence, la responsabilité de Télébec dans le cas de négligence, y compris la négligence relative aux services d'interception, de renvoi d'appels et d'urgence de téléphones payants, ainsi que le bris de contrat résultant de la négligence de Télébec, se limite à 20,00 \$ ou trois fois les montants remboursés ou annulés conformément aux paragraphes 1.2.13 1 et 1.2.15 1, selon le cas, le plus élevé des deux montants étant retenu.

2. Télébec n'est pas responsable:

a) de tout acte ou de toute omission d'un transporteur de télécommunications dont les installations sont utilisées aux fins du raccordement avec des endroits que Télébec ne dessert pas directement;

b) de déclarations diffamatoires ou de violations de droits d'auteur découlant d'information transmise ou reçue par l'intermédiaire des installations de Télébec;

c) de violations de brevets résultant de la combinaison ou de l'utilisation d'installations fournies par l'abonné avec les installations de Télébec; ou

d) de violations de droits d'auteur ou de marques de commerce, de fausses représentations ou d'actes de concurrence déloyale résultant de messages publicitaires fournis par un abonné ou de l'inscription d'un abonné dans un annuaire téléphonique, sous réserve que ces messages publicitaires ou les renseignements contenus dans cette inscription aient été reçus de bonne foi dans le cours normal des affaires.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 28.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 29.

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

En vigueur le 2011 03 24

N  
N

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.17 Délai de paiement

1. Sous réserve des paragraphes 1.2.17 2 et 1.2.17 3, un compte ne peut être considéré comme étant en souffrance avant que le délai fixé par le Tarif de Télébec pour l'application d'un supplément de retard ne soit expiré.
2. Dans des circonstances exceptionnelles, par exemple, lorsqu'un abonné a engagé un montant élevé de frais d'interurbain et présente un risque anormal de perte pour Télébec, celle-ci peut, avant la date de facturation normale, demander à l'abonné un paiement provisoire pour les frais non périodiques accumulés, en lui donnant des détails sur les services et les frais en question. Dans ces cas-là, sous réserve du paragraphe 1.2.17 3, les frais peuvent être considérés comme étant en souffrance trois jours après avoir été engagés ou trois jours après que Télébec en a exigé le paiement selon la dernière de ces deux éventualités.
3. Aucuns frais contestés par un abonné ne peuvent être considérés comme étant en souffrance, à moins que Télébec ait des motifs raisonnables de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.
4. Télébec peut demander le paiement immédiat dans des situations extrêmes, sous réserve qu'un avis ait été signifié conformément au paragraphe 1.2.17 2 et que le risque anormal de perte se soit sensiblement accru depuis la signification de l'avis ou que Télébec ait des motifs raisonnables de croire que l'abonné a l'intention de frauder Télébec.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 30.

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

En vigueur le 2011 03 24

N

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.18 Responsabilité pour les frais non facturés ou sous-facturés

1. À moins de fraude de la part de l'abonné à l'égard de frais, les abonnés ne sont pas tenus de régler des frais jusque-là non facturés ou sous-facturés, sauf lorsque:

a) dans le cas de frais périodiques ou de frais relatifs à un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai d'un an à compter de la date où ils ont été engagés; ou

b) dans le cas de frais non périodiques autres que pour un message interurbain international, ces frais ont été correctement facturés dans un délai de 150 jours à compter de la date où ils ont été engagés.

2. Dans les circonstances décrites au paragraphe 1.2.18 1, sauf en cas de fraude de la part de l'abonné, Télébec ne peut imputer à l'abonné d'intérêt sur le montant corrigé. Si l'abonné est incapable de régler rapidement le plein montant dû, Télébec doit tenter de négocier un accord raisonnable de paiements différés.

---

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.19 Responsabilité pour les frais facturés par erreur ou surfacturés

1. Dans le cas de frais périodiques facturés par erreur ou surfacturés, un abonné doit obtenir un crédit pour le montant excédentaire, avec effet rétroactif à la date de l'erreur, sous réserve des délais de prescription applicables prévus par la loi. Toutefois, un abonné qui ne conteste pas les frais dans un délai d'un an suivant la date d'un état de compte détaillé faisant état du montant correct de ces frais perd le droit de se voir créditer le montant excédentaire pour la période précédant la date de cet état de compte.
2. Les frais non périodiques facturés par erreur ou surfacturés doivent être crédités, pourvu que l'abonné les ait contestés dans un délai de 150 jours suivant la date de l'état de compte.
3. Un abonné qui obtient un crédit pour des frais facturés par erreur ou surfacturés a également droit à un crédit pour les intérêts imputés sur ces frais, au taux d'intérêt payable sur les dépôts qui s'appliquait durant la période en question.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.20 Durée minimale du contrat et résiliation avant le début du service

1. La durée minimale du contrat pour les services de Télébec est d'un mois à compter de la date de prestation du service, sauf dans les cas où des travaux spéciaux de construction s'imposent ou des montages spéciaux sont installés et que Télébec a stipulé une période plus longue, ou sauf stipulation contraire dans les tarifs de Télébec.

2. L'abonné qui annule ou reporte une demande de service avant le début des travaux d'installation ne peut en être imputé par Télébec. Les travaux d'installation sont considérés comme ayant débuté lorsque l'abonné a avisé Télébec d'aller de l'avant et que Télébec a engagé des dépenses pertinentes. L'abonné qui annule ou reporte une demande de service après le début des travaux d'installation, mais avant le début du service, se voit imputer le moindre:

- des frais intégraux de la totalité de la période minimale du contrat plus les frais d'installation; ou
- des coûts estimatifs engagés aux fins de l'installation moins le recouvrement net estimatif.

Les coûts d'installation estimatifs comprennent le coût de l'équipement et du matériel non recouvrables expressément fournis ou utilisés, plus le coût d'installation, notamment les services techniques, les fournitures, la main-d'oeuvre et la supervision, ainsi que toute autre dépense résultant des travaux d'installation et d'enlèvement.



## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.21 Résiliation par l'abonné

1. Les abonnés qui en donnent un préavis raisonnable à Télébec peuvent résilier leur abonnement au terme de la période minimale du contrat et, dans ce cas, ils doivent régler les frais exigibles pour le service qui a été fourni.

2. Les abonnés peuvent résilier leur abonnement avant l'expiration de la période minimale du contrat, et dans ce cas, ils doivent régler tous les frais exigibles pour toute la période minimale du contrat ou, dans les circonstances ci-après, les frais exigibles pour le service qui a été fourni:

a) lorsque l'abonné décède au cours de la période minimale du contrat, la résiliation prend effet à la date où Télébec est avisée du décès;

b) lorsque les lieux occupés par l'abonné sont détruits, endommagés ou interdits d'occupation en raison d'un incendie ou d'autres causes indépendantes de la volonté de l'abonné et doivent être abandonnés, la résiliation prend effet à la date où Télébec est avisée de la situation;

c) dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire pour lesquelles des frais particuliers s'appliquent, lorsque la personne inscrite décède, la résiliation prend effet à la date où Télébec est avisée du décès;

---

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.21 Résiliation par l'abonné (suite)

2. Les abonnés peuvent résilier leur abonnement avant l'expiration de la période minimale du contrat, et dans ce cas, ils doivent régler tous les frais exigibles pour toute la période minimale du contrat ou, dans les circonstances ci-après, les frais exigibles pour le service qui a été fourni: - (suite)

d) lorsqu'un changement du secteur à tarif de base, de circonscription ou de zone de desserte locale touche le service d'un abonné, la résiliation prend effet à la date à laquelle Télébec est avisée du désir de l'abonné de résilier son abonnement;

e) lorsqu'un abonné remplace tout service de Télébec par un autre service de Télébec, la résiliation prend effet à la date de la substitution, sous réserve des modalités des Tarifs de Télébec et, nonobstant l'alinéa 1.2.1 3 c), des modalités du contrat de service pertinent;

f) lorsque le service d'un abonné est repris sans interruption par un nouvel abonné au même endroit, la résiliation dans le cas du premier abonné prend effet à la date de la reprise. Toutefois, si, à ce moment-là, le nouvel abonné abandonne l'un des services ou l'une des installations acceptés au départ, le premier abonné doit régler tous les frais du service ou des installations ainsi abandonnés pour toute la période minimale du contrat;

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.21 Résiliation par l'abonné (suite)

g) lorsque les circonstances prévues aux alinéas 1.2.21 2 a) à f) ne s'appliquent pas, que la période minimale du contrat est supérieure à un mois au même endroit et que l'abonné a donné un préavis à Télébec, la résiliation prend effet au moment où l'abonné acquitte les frais de résiliation prescrits dans le contrat relatif au service en question ou, lorsque de tels frais ne sont pas prescrits, des frais de résiliation équivalant à la moitié du montant des frais restants pour la partie non écoulée de la période minimale du contrat; et

h) dans les cas d'inscriptions dans l'annuaire pour lesquelles des frais particuliers s'appliquent lorsque l'inscription a paru dans un annuaire et que l'abonnement est résilié ou que la personne inscrite déménage et que l'abonné a donné un préavis à Télébec, la résiliation prend effet à la date de résiliation ou du déménagement, sous réserve d'un montant minimal d'un mois de frais, et à partir du moment où aucun service de renvoi d'appel n'est fourni de l'ancien au nouveau numéro.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.22 Suspension ou résiliation du service par Télébec

**Note:** Continue de s'appliquer au service local de base de résidence autonome dans les circonscriptions ayant obtenu l'abstention, tel qu'il est précisé dans le chapitre 2.1.

1. Télébec ne peut suspendre ou résilier le service d'un abonné que si celui-ci :
  - a) omet de régler un compte en souffrance, pourvu que ce compte dépasse 50 \$ ou soit en souffrance depuis plus de deux mois;
  - b) omet de verser un dépôt ou de donner une autre garantie raisonnables lorsqu'il est requis de le faire en vertu des présentes Modalités;
  - c) ne se conforme pas aux conditions d'un accord de paiements différés;
  - d) refuse, à plusieurs reprises, de permettre raisonnablement à Télébec de pénétrer dans les lieux, conformément aux paragraphes 1.2.5 1 et 1.2.5 2;
  - e) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de Télébec de manière à empêcher autrui d'en faire un usage juste et proportionné;
  - f) utilise ou permet à d'autres personnes d'utiliser les services de Télébec dans un but ou d'une manière contraires à la loi ou pour loger des appels importuns ou offensants;
  - g) contrevient aux paragraphes 1.2.8 4 ou 1.2.8 5; ou
  - h) n'effectue pas le paiement demandé par Télébec conformément au paragraphe 1.2.17 4.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.22 Suspension ou résiliation du service par Télébec (suite)

2. Télébec ne peut suspendre ou résilier le service dans les circonstances ci-après :
- a) le fait de ne pas régler des frais non tarifés ;
  - b) le fait de ne pas régler des frais pour une catégorie de service différente dans des locaux différents ou des frais de service au nom d'un autre abonné, y compris le fait de ne pas régler le compte d'un autre abonné comme garant ;
  - c) lorsque l'abonné est disposé à conclure et à respecter un accord raisonnable de paiements différés; ou
  - d) lorsque le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée est contesté, pourvu que les montants exigibles non contestés soient acquittés et que Télébec n'ait pas de motif raisonnable de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.

Figurait autrefois sous Section 1.2 page 35.

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

En vigueur le 2011 03 24

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.22 Suspension ou résiliation du service par Télébec (suite)

3. Avant de procéder à la suspension ou à la résiliation du service, Télébec doit donner à l'abonné un préavis raisonnable indiquant :

- a) le motif de la suspension ou de la résiliation envisagée et le montant dû (le cas échéant);
- b) la date prévue de la suspension ou de la résiliation ;
- c) la possibilité de conclure un accord raisonnable de paiements différés (lorsque le motif de la suspension ou de la résiliation est le fait de ne pas avoir réglé des frais) ;
- d) les frais de rétablissement du service ;
- e) le numéro de téléphone d'un représentant de Télébec avec lequel il est possible de discuter de tout litige; et
- f) le fait que les litiges non réglés avec ce représentant peuvent être déférés à un cadre supérieur de Télébec.
- g) Aux fins de l'article 1.2.22 3 un préavis raisonnable pour la résiliation ou la suspension du service d'un client concurrent sera généralement d'au moins 30 jours.

Lorsque Télébec n'a pu, malgré des efforts répétés, communiquer avec l'abonné, elle doit signifier un tel préavis à l'adresse de facturation.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.22 Suspension ou résiliation du service par Télébec (suite)

4. Outre le préavis exigé en vertu du paragraphe 1.2.22 3, Télébec doit, au moins vingt-quatre heures avant la suspension ou la résiliation du service, aviser l'abonné ou une autre personne responsable que la suspension ou la résiliation du service est imminente, à moins;

- a) qu'elle n'ait pu le faire malgré des efforts répétés ;
- b) qu'il ne faille prendre des mesures immédiates pour protéger Télébec d'un préjudice pour le réseau résultant d'équipement fourni par l'abonné; ou
- c) que la suspension ou la résiliation ne soit le résultat d'un défaut de paiement sur demande de Télébec conformément au paragraphe 1.2.17 4.

5. Sauf lorsque l'abonné y consent ou dans des circonstances exceptionnelles, la suspension ou la résiliation du service ne peut se faire que les jours d'affaires, entre 8h00 et 16h00, à moins qu'il s'agisse de la veille d'un jour non ouvrable, auquel cas le débranchement ne peut se faire après midi.

6. La suspension ou la résiliation du service ne dispense pas l'abonné de l'obligation de verser toute somme due à Télébec.

## TARIF GÉNÉRAL

GÉNÉRALITÉS

## Chapitre

1.2 MODALITÉS DE SERVICE (suite)

## Article

1.2.22 Suspension ou résiliation du service par Télébec (suite)

7. Dans le cas de services suspendus, à moins que la suspension ne se produise au cours de la période minimale du contrat, Télébec doit accorder une réduction au pro rata du nombre de jours de suspension, en fonction des frais mensuels exigés pour ces services.

8. Télébec doit rétablir le service sans retard indu, lorsque les motifs de la suspension ou de la résiliation du service n'existent plus ou qu'un paiement ou un accord de paiements différés a été négocié.

9. Lorsqu'il devient manifeste que la suspension ou la résiliation du service s'est produite par erreur ou de manière autrement irrégulière, Télébec doit rétablir le service au plus tard durant les heures d'affaires du jour ouvrable suivant, sauf dans le cas de circonstances exceptionnelles qui l'en empêchent, et aucuns frais de rétablissement du service ne doivent être exigés.