

COMMENT PAYER LES VIOLONS :

UNE PREMIÈRE POUR LES CONSOMMATEURS CANADIENS QUANT AUX FRAIS ADDITIONNELS POUR RECEVOIR UNE FACTURE PAPIER



Rédigé par : Jonathan Bishop
Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP)
1, rue Nicholas, bureau 1204
Ottawa (Ontario)
K1N 7B7

Août 2014

Tous droits réservés © CDIP, 2014

Il est interdit de reproduire ce document à des fins commerciales, mais sa reproduction à d'autres fins est encouragée, à condition que la source soit citée.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public
(CDIP)

Bureau 1204
1, rue Nicholas
Ottawa (Ontario)
K1N 7B7

Tél. : (613) 562-4002 Télécopieur : (613) 562-0007
Courriel : piac@piac.ca Site Web : www.piac.ca

Données de catalogage avant publication (Canada)

Comment payer les violons :

Une première pour les consommateurs canadiens quant aux frais additionnels pour recevoir une facture papier

Remerciements

Le Centre pour la défense de l'intérêt public est reconnaissant à Industrie Canada pour son financement utilisé afin de mener les recherches étayant le présent rapport. Le Centre pour la défense de l'intérêt public a reçu du financement du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ni du gouvernement du Canada.

L'auteur tient également à remercier John Lawford pour son aide et son orientation dans la rédaction du présent rapport. De plus, les efforts de recherche et de rédaction de Jennifer Simpson ont beaucoup enrichi le présent rapport. En outre, l'auteur apprécie énormément les observations formulées par les intervenants en réponse aux demandes de consultation transmises dans le cadre du présent projet. Les commentaires reçus ont été essentiels à l'achèvement de la présente étude.

Table des matières

Remerciements	3
Résumé	5
Estimation des coûts annuels aux consommateurs canadiens pour recevoir des relevés et factures papier.....	6
Section 1 — Introduction	8
1.1 Méthodologie.....	10
Section 2 – Quelle est la raison d’être de la politique « payer pour payer »?	11
Combien coûtent les frais pour les relevés papier?.....	21
Figure 2-5 Estimation du coût annuel de réception des factures papier pour les consommateurs canadiens sans accès Internet ou qui n’utilisent pas du tout les ordinateurs	28
Figure 2-10 Estimation du coût annuel afin de recevoir des factures papier dans le cas d’un Canadien sur 10 et de 3 consommateurs canadiens sur 10 ayant un accès Internet, des Canadiens sans accès Internet et des Canadiens qui n’utilisent pas du tout les ordinateurs.	35
Section 3 – Les consommateurs canadiens s’expriment.....	38
Résultats	39
Section 4 — Commentaires des intervenants.....	48
Section 5 — Droit interne.....	53
Section 6 – Approches internationales du paiement des frais de factures papier.....	66
Section 7 – Conclusions et recommandations.....	75
Recommandations	77
Annexe A – CRTC Response from Landline Providers and Wireless Providers Regarding Payment to Obtain a Paper Statement (en anglais seulement)	79
Annexe B – PIAC and Environics Research Group, Pay for Paper Bills Study (en anglais seulement).....	82

Résumé

Pendant des décennies, les consommateurs canadiens se sont vu remettre un relevé, habituellement sur papier, lorsqu'ils ont convenu d'acheter un bien ou un service. La facturation est le moyen par lequel un fournisseur de service réitère ses responsabilités en matière de service au client et le client comprend clairement ses obligations à l'endroit du fournisseur de service. Cependant, au cours des dernières années, un certain nombre de fournisseurs de services canadiens ont décidé d'imposer des frais de pour les factures et relevés papier, dans le but de promouvoir la prestation et l'acceptation d'une facture ou d'un relevé en ligne. Ces fournisseurs ont introduit des frais supplémentaires en tant qu'incitatif pour que les consommateurs changent leur mode de réception de facture. Dans le cas de nombreux consommateurs, le fait de payer pour recevoir un relevé mensuel en format papier n'est pas une obligation qui a été acceptée au moment d'acquiescer initialement le service.

Le gouvernement du Canada a indiqué à deux différentes reprises qu'ils ont l'intention de prendre des mesures afin de mettre un terme à cette pratique. Dans le dernier discours du Trône, prononcé par le Gouverneur général David Johnston le 16 octobre 2013, il a affirmé qu'il « mettra un terme aux politiques “payer pour payer” afin que les consommateurs n'aient pas de frais pour l'obtention de relevés papier¹. » Cette déclaration a été réitérée par le ministre des Finances dans son discours d'introduction du Budget 2014 le 11 février 2014, lorsqu'il s'est engagé au nom du gouvernement du Canada à « interdire la pratique de facturer la facturation, selon laquelle les consommateurs doivent payer pour recevoir des copies papier de leurs factures, entre autres les relevés imprimés de cartes de crédit². »

De nombreux fournisseurs de service citent les bienfaits environnementaux de fournir des relevés en ligne à domicile. En outre, le présent rapport soutient que les frais de relevés papier pénalisent négativement les consommateurs à faible revenu, y compris les aînés, d'une façon disproportionnée. En fait, les consommateurs qui n'utilisent pas d'ordinateur, que ce soit parce qu'ils n'ont pas ou ne peuvent s'offrir l'accès Internet, payent des frais de relevés ou de factures papier à raison de 77 à 102 millions \$ par année, plus les taxes applicables, selon les estimations. En supposant qu'un Canadien sur 10 ayant accès Internet a été ajouté à ce groupe en choisissant de recevoir des relevés et factures, nous estimons que le coût total pour tous les consommateurs qui reçoivent des relevés et factures est entre 215 et 312 millions \$ annuellement. Si 3 Canadiens sur 10 qui ont accès Internet payent pour recevoir des factures papier, l'estimation du coût annuel total aux consommateurs canadiens est entre 495 millions \$

¹ Johnston, D., Gouverneur général du Canada, *Le discours du Trône inaugurant la 2^{ième} session de la 41^e législature du Canada*, 16 octobre 2013, page 12. Dernière consultation le 7 avril 2014 à http://speech.gc.ca/sites/sft/files/sft-fr_2013_c.pdf.

² Finances Canada, *Le discours du budget*. Site Web du Budget 2014, 11 février 2014. Dernière consultation le 7 avril 2014 à <http://www.budget.gc.ca/2014/docs/speech-discours/2014-02-11-fra.html>.

et 734 millions \$, plus les taxes applicables. Rien que pour un relevé ou une facture qui était généralement fourni dans le cadre du service au Canada avant 2010.

Estimation des coûts annuels aux consommateurs canadiens pour recevoir des relevés et factures papier

Services	En ce qui concerne les Canadiens sans accès Internet ou qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs	Si 1 Canadien sur 10 ayant accès Internet reçoit un relevé papier	Si 3 Canadiens sur 10 ayant accès Internet reçoivent des factures papier
Bancaires	28 millions \$	50 millions	152 millions \$
Communications	49 à 74 millions \$	88 à 160 millions \$	266 à 480 millions \$
Total*	77 à 102 millions \$	138 à 210 millions \$	418 à 632 millions \$
Taxes fédérales	3,85 à 5,1 millions \$	6,9 à 10,5 millions \$	20,9 – 31,6 millions \$

*Plus les taxes applicables

Au cours de la présente étude, nous avons recueilli les avis des consommateurs par l'analyse d'un sondage par téléphone. Un tiers des consommateurs indiquent qu'ils ne sont pas à l'aise de recevoir des relevés ou des factures en ligne et ont cité une variété d'inquiétudes étayant leur position. De plus, 74 % des Canadiens interrogés n'étaient pas d'accord avec la facturation des frais supplémentaires aux clients pour obtenir un relevé ou une facture papier, alors que 71 % ont approuvé l'offre d'un rabais à ceux qui optent pour la facturation électronique. Enfin, plus de 8 répondants sur 10 estiment que recevoir un relevé papier par la poste fait partie du coût de faire des affaires. En conséquence de cet exercice de consultation, nous soutenons qu'en dépit de la croissance du mode de réception et de règlement des factures en ligne, les consommateurs ne veulent pas être obligés à échanger leurs renseignements financiers personnels de cette façon. À l'inverse, il semblerait que, de l'avis des consommateurs, le choix du mode de réception et de paiement de leurs factures demeure une caractéristique importante des services.

Les consommateurs ont exprimé leurs préoccupations quant à la facturation des relevés papier auprès des ministères provinciaux responsables de la protection des consommateurs, ainsi qu'auprès du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST). Si le CPRST affirme que le nombre de plaintes officielles déposées a augmenté, le nombre exact de Canadiens préoccupés qui se sont adressés aux ministères provinciaux chargés de la

protection du consommateur est inconnu, puisqu'un certain nombre de ministères n'enregistrent pas les « demandes » sur les questions relatives à cette pratique.

Du point de vue juridique, le Code des services sans fil du CRTC omet de mentionner la pratique qui consiste à porter des frais supplémentaires afin de recevoir un relevé ou une facture papier. Un certain nombre de provinces ont mis en œuvre des régimes de protection du consommateur centrés sur les problèmes associés aux contrats de services sans fil. Cependant, aucune compétence n'a interdit la pratique de payer pour recevoir un relevé papier. La norme de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) sur la Facturation de services en réseau permet les pratiques de facturation pour un relevé papier tant et aussi longtemps que les sociétés en question présentent les frais associés à la prestation de manière transparente.

Après l'examen de l'approche de la facturation papier dans d'autres territoires de compétence, nous avons constaté l'absence d'un certain nombre de normes réglementaires et politiques afin de limiter les coûts associés à la facturation aux citoyens. Toutefois, en Irlande, les fournisseurs de services de communication émettent les relevés gratuitement et doivent vérifier que les consommateurs ont accès aux factures en ligne et peuvent les consulter avant de commencer à les leur expédier. De plus, l'organisme de réglementation des télécommunications du Royaume-Uni a plafonné à 1,50 livre sterling par mois les frais facturés par les fournisseurs de services de communication. En outre, l'organisme de réglementation peut appliquer un test d'équité afin de déterminer si les frais prélevés auprès des consommateurs sont appropriés.

En conséquence du présent examen, et en s'appuyant sur les preuves recueillies durant la préparation du présent rapport, le CDIP recommande que le gouvernement du Canada donne suite à son engagement à éliminer l'application des frais additionnels facturés aux consommateurs canadiens pour recevoir un relevé ou une facture papier. Nous suggérons également aux fournisseurs de services au Canada qu'ils accordent une petite réduction aux abonnés afin d'encourager leur clientèle à choisir la facturation électronique. Nous recommandons en outre la modification des lois sur la protection du consommateur en vue d'éliminer l'application des frais imposés aux clients afin de recevoir des factures ou relevés papier.

Section 1 — Introduction

Inventé par les Chinois, et ensuite produit en série d'après un procédé mis au point par les Français à la fin du dix-huitième siècle, le papier a été utilisé pour la tenue des dossiers durant bien plus de mille ans³. Au Canada, pendant plus d'un siècle, on a utilisé presque systématiquement le papier pour facturer les clients. Même si ces derniers peuvent parfois gémir à leur vue, les relevés papier reçus pour un produit ou un service font partie intégrante de l'expérience du consommateur au Canada.

Le paiement de la facture elle-même était rarement abordé. Si l'on se penchait toutefois sur la question, on pourrait dire que les clients avaient payé pour la prestation d'un relevé papier lorsqu'ils avaient accepté d'acheter le produit ou le service — c'était tout simplement inclus dans le prix. Cependant, au cours des dernières années, un certain nombre de fournisseurs de services téléphoniques, télévisuels et d'accès Internet, entre autres, ont commencé à facturer aux clients des frais supplémentaires pour continuer de recevoir un relevé mensuel par courrier. D'après ces entreprises, les clients peuvent maintenant recevoir leurs relevés mensuels en ligne; elles estiment donc avoir le droit de facturer les clients qui ne veulent pas recevoir leurs relevés par Internet ou par courriel (« facturation électronique »). Et ce, même si pour qu'une obligation contractuelle soit jugée complète, on pourrait affirmer qu'il est essentiel que le client d'un service reçoive une facture, peu importe le mode de livraison de la facture. Les critiques de cette pratique de plus en plus courante nomment l'application de frais pour la distribution de relevés papier la politique « payer pour payer ».

Selon le modèle de cette pratique, des fournisseurs de services qui fournissaient auparavant des relevés papier obligent maintenant leurs clients à payer deux fois pour cette fonction. Ce qui constituait auparavant un coût opérationnel payé par le fournisseur de services devient de plus en plus un fardeau financier supplémentaire pour les consommateurs canadiens. Les critiques de l'application de frais pour recevoir des relevés papier affirment que cette pratique cible injustement les personnes âgées, les personnes qui ne disposent pas d'un accès régulier à Internet (comme les nouveaux Canadiens ou les ménages du quartile de revenu inférieur) et les personnes qui ne se sentent pas à l'aise d'effectuer de telles transactions en ligne. De plus, certains clients hésitent à recevoir leur facture par voie électronique en raison du risque de devenir victime d'hameçonnage et, par conséquent, que leurs renseignements personnels soient utilisés pour voler leur identité.

³ Thompson, Susan, « Paper Manufacturing and Early Books », *Annals of the New York Academy of Sciences*, 2006, vol. 314, n° 1, p. 167, et Richard J. Herring, George Crolly (1863), *Paper & Paper Making Ancient and Modern*. Michigan: Longman, Green, Longman, Roberts, & Green, p. 53. Consulté le 10 décembre 2013, au <https://archive.org/stream/paperpapermakin00crolgoog#page/n78/mode/2up>

Pour le CDIP, la facturation constitue une partie essentielle de la relation contractuelle entre un fournisseur de services et ses clients. C'est par ce moyen que le fournisseur de services réaffirme ses responsabilités en matière de service à un client et que ce dernier peut comprendre clairement ses obligations financières à l'égard du fournisseur de service. Par conséquent, il est primordial qu'un client ait la capacité de consulter, de comprendre et de se conformer à son document de facturation.

La présente étude est distincte, car elle vise une pratique déjà indiquée comme préoccupante par les décideurs canadiens. Le gouvernement du Canada a affirmé dans le discours du Trône de 2013, ainsi que dans le budget de 2014 qu'il « mettra un terme aux politiques “payer pour payer” afin que les consommateurs n'aient pas de frais pour l'obtention de relevés papier⁴ ». De plus, en octobre 2013, le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) et l'Association des consommateurs du Canada (ACC) ont présenté au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) une demande visant l'élimination de tous les frais imposés par les fournisseurs de services de télécommunications pour la prestation de relevés papier. Le CDIP et l'ACC cherchent à obtenir le remboursement des « frais de relevés papier » facturés aux particuliers clients du service local de base et du service conventionnel à fil dans les zones réglementées⁵. Selon cette demande, le CRTC interdirait aux entreprises de télécommunication d'imposer des frais pour les relevés papier, car ils pénalisent les clients simplement pour payer le coût de la facturation de ces mêmes clients. Les groupes affirment que les frais relatifs aux relevés papier représentent une hausse de tarifs non autorisée pour les clients du service conventionnel à fil réglementé et qu'ils sont injustement discriminatoires envers tous les clients des services de télécommunications⁶.

Par conséquent, l'étude abordera la conduite des fournisseurs de services canadiens qui ont commencé à facturer les clients pour la réception d'un relevé papier ainsi que les répercussions qu'a cette pratique sur les clients. Elle analysera aussi les arguments présentés tant par les fournisseurs de services qui utilisent cette pratique que par leurs critiques.

⁴ Johnston, D, gouverneur général du Canada, *Speech from the Throne to Open the Second Session of the Forty-First Parliament of Canada* [Discours du Trône ouvrant la deuxième session de la quarante et unième législature du Canada], 16 octobre 2013, page 12. Consulté le 7 avril 2014 au http://speech.gc.ca/sites/sft/files/SFT-EN_2013_c.pdf. Voir aussi Finances Canada, *The Budget Speech* [Le discours du budget]. Site Web du budget de 2014, 11 février 2014. Consulté le 7 avril 2014 au <http://www.budget.gc.ca/2014/docs/speech-discours/2014-02-11-eng.html>.

⁵ Centre pour la défense de l'intérêt public, *Application Asks CRTC to Prohibit Paper Bill Fees and Seek Refunds for Regulated Phone Customers*, communiqué de presse, 23 octobre 2013. Consulté le 14 avril 2014 au http://www.piac.ca/telecom/application_asks_crtc_to_prohibit_paper_bill_fees_and_seek_refunds_for_regulated_phone_customers/.

⁶ Centre pour la défense de l'intérêt public, *Application Asks CRTC to Prohibit Paper Bill Fees and Seek Refunds for Regulated Phone Customers*, communiqué de presse, 23 octobre 2013. Consulté le 14 avril 2014 au http://www.piac.ca/telecom/application_asks_crtc_to_prohibit_paper_bill_fees_and_seek_refunds_for_regulated_phone_customers/.

1.1 Méthodologie

Pendant l'examen de la conduite de fournisseurs de services canadiens qui ont commencé à facturer les clients pour les relevés papier, le CDIP a comparé la pratique de facturation des relevés papier par les sociétés canadiennes à la norme de facturation de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). En outre, l'étude a recueilli des renseignements auprès des parties intéressées appropriées, notamment des ministères provinciaux d'information aux consommateurs, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CCTS), l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI) et d'autres groupes de consommateurs. Nous avons aussi obtenu des données probantes en provenance de groupes et d'agences de consommateurs à l'échelle internationale pour comparer l'expérience des clients d'autres pays en ce qui a trait à la pratique des fournisseurs de services qui ont commencé à faire payer les clients pour recevoir par courrier un relevé mensuel pour leurs services.

L'étude comporte aussi un sondage téléphonique mandaté par le CDIP et mené en août et septembre 2013, pour obtenir l'opinion des Canadiens sur la transition vers la facturation sans papier au nom des fournisseurs de services du Canada. Précisément, le CDIP a évalué le pourcentage de clients canadiens qui estiment avoir été lésés par cette pratique de facturation, qui est de plus en plus courante au Canada. De plus, le sondage a permis de déterminer si des groupes démographiques de clients estimaient avoir subi davantage de répercussions négatives que les autres en lien avec cette pratique de facturation, en raison de leur âge, leur sexe, leur revenu et leur lieu de résidence. Le sondage a été conçu pour fournir des données probantes pouvant indiquer si les clients approuvent cette pratique de facturation en remplacement de la réception d'un relevé mensuel par courrier. L'analyse a aussi déterminé quel pourcentage des clients interrogés se sentent à l'aise de payer pour leurs services en ligne chaque mois, quel pourcentage d'entre eux ne le sont pas et quel pourcentage estime ne pas pouvoir utiliser cette méthode en raison d'un accès inadéquat à Internet. L'étude a passé en revue la législation et la jurisprudence canadiennes pertinentes en lien avec la pratique consistant à facturer les relevés papier afin de comprendre les questions entourant les contrats de service et les pratiques de facturation du point de vue du client.

Section 2 – Quelle est la raison d’être de la politique « payer pour payer » ?

Depuis plus de dix ans, des consommateurs canadiens se voient offrir la possibilité de recevoir en ligne des factures pour des services. La compagnie TELUS, par exemple, a commencé à proposer à ses clients la facturation en ligne en 2001⁷. La Banque Royale du Canada (RBC) offre ce service aux clients depuis 2006, tandis que Bell Canada offre des relevés en ligne aux abonnés de ses services Internet et téléphoniques depuis 2010. Rogers Communications a commencé à émettre des relevés en ligne en 2011.

Cependant, depuis 2010, quelques fournisseurs de services et banques⁸ exigent que les clients qui souhaitent continuer de recevoir une facture imprimée paient un frais supplémentaire en échange. Les clients qui ne veulent pas payer ces frais peuvent simplement accepter de recevoir leurs relevés en ligne. Malheureusement, une partie importante de la population canadienne est ainsi forcée de payer ces frais supplémentaires pour la seule raison qu’elle n’a pas accès à Internet ou ne dispose pas d’un ordinateur à domicile. Dans la présente section, nous tenterons de mettre en lumière quel effet ont ces frais supplémentaires sur ce segment de consommateurs canadiens.

Les frais supplémentaires liés à une facture mensuelle ou un relevé papier s’ajoutent au prix des services mensuels facturés par les fournisseurs de services pour les services sous-jacents achetés par les clients. Ils sont habituellement facturés aux clients sur une ligne additionnelle dans leur relevé mensuel. Comme nous l’avons mentionné dans l’introduction, pendant des décennies, les factures imprimées étaient incluses dans les services offerts par bon nombre d’entreprises canadiennes. Cependant, pour de nombreux consommateurs canadiens, la notion consistant à recevoir un relevé papier dans le cadre de leur ensemble de services rendus n’est plus une réalité. Dans la présente section, nous examinons pourquoi cette transition se produit et les justifications présentées par les entreprises qui ont choisi d’imposer à leurs clients des frais supplémentaires pour continuer de recevoir un relevé papier.

Il est difficile de poser objectivement la question « pourquoi les fournisseurs de services imposent-ils ces frais supplémentaires à leurs clients? » sans soupçonner immédiatement qu’il s’agisse tout simplement d’une tactique égoïste visant à augmenter leurs profits. Heureusement, le CDIP n’est pas la seule organisation qui s’intéresse aux aspects liés aux pratiques de la facturation papier. En avril 2012, le CRTC a commencé à demander des renseignements sur

⁷ Johannsson, Jim, « Wireless carriers charge \$2 to \$4 for paper bills », *entrée de blogue*, 28 juillet 2010. Consulté le 16 décembre 2013 au <http://blog.ellenroseman.com/?p=965>.

⁸ L’imposition de frais de relevés papier par d’autres institutions financières, notamment les caisses populaires, a fait l’objet d’une enquête dans le cadre de la présente étude. Il a été conclu, en règle générale, que les caisses populaires exploitées au Canada n’imposent pas ce type de frais.

les pratiques de facturations des fournisseurs de services qu'il régit. Ces demandes donnaient suite à un nombre non précisé de plaintes liées à des avis reçus par des clients de Bell Canada au sujet de la distribution de factures à ses clients. Dans ces avis, Bell Canada indiquait faire la transition vers la facturation électronique comme méthode standard de distribution de factures pour ses clients Internet et qu'à compter de juin 2012, les clients devraient payer des frais mensuels de 2 \$ s'ils souhaitaient continuer de recevoir des relevés papier⁹. La figure 2-1 montre une copie de l'avis envoyé au CRTC par Bell Canada le 3 mai 2012.

Figure 2-1 Avis de Bell Canada à ses clients concernant la facturation, 2012¹⁰



Vous avez de la difficulté à lire ce courriel? [Lisez-le dans votre navigateur.](#)

Information au sujet de votre facture papier.

Dans le cadre de nos efforts continus pour protéger l'environnement et améliorer la qualité de l'information contenue dans nos factures, nous sommes heureux de vous annoncer qu'à compter de juin 2012, la facturation électronique deviendra le moyen standard de livrer les factures à nos clients Bell Internet. Même si vous recevez actuellement une facture électronique et un relevé papier, nous vous invitons à choisir la facturation électronique uniquement.

Voici quelques-uns des avantages dont vous profiterez avec la facture électronique :

- Réduction de la paperasse – et de votre empreinte écologique
- Accès à vos factures et aux renseignements sur votre compte en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Consultation de votre facture du mois courant dès qu'elle est prête – nous vous enverrons même un avis chaque mois
- Accès à plus de détails de votre facture grâce aux améliorations de notre système

Si vous préférez, nous sommes heureux de vous offrir l'option de continuer de recevoir une facture papier. Cependant, veuillez prendre note qu'à compter du mois de juin, des frais mensuels de 2 \$ vous seront alors facturés.

Pour passer à la facture électronique, ouvrez une session à MonBell et assurez-vous que seule la case indiquant « Je souhaite recevoir une facture électronique » est cochée. Si le 1^{er} juin 2012

⁹ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, lettre à Bell Canada, 23 avril 2012. Consulté le 15 janvier 2014, au <http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2012/lt120423.htm>.

¹⁰ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, documentation reçue de Bell Canada, 3 mai 2012. Consulté le 15 janvier 2014, au http://www.crtc.gc.ca/public/otf/2012/8480/b54_x/1811117.zip.

nous sommes toujours sans nouvelles de votre part, nous continuerons de vous envoyer votre facture papier et les frais de 2 \$ s'appliqueront.

Log in

À la suite d'un échange de renseignements avec Bell Canada, en plus d'autres inquiétudes exprimées par les Canadiens, le CRTC a décidé qu'une enquête élargie était nécessaire. Pour mieux comprendre l'étendue de cette pratique dans le secteur des communications au Canada, le 3 juillet 2013, le CRTC a envoyé une lettre à 61 organisations, notamment :

- des entreprises de services locaux titulaires (ESLT)
- des petites entreprises de services locaux titulaires (petites ESLT)
- des fournisseurs de services VoIP
- des entreprises de câblodistribution
- des entreprises de télécommunications sans fil

Dans cette lettre, le CRTC posait la série de questions qui suit¹¹ :

1. Est-ce que votre entreprise, y compris ses sociétés affiliées, impose des frais pour la facture papier aux clients canadiens de services de radiodiffusion ou de télécommunications ou offre un rabais pour les encourager à adopter la facturation électronique? Le cas échéant, préciser les frais ou le rabais applicables.
2. Si votre entreprise, y compris ses sociétés affiliées, impose des frais pour une facture papier aux clients canadiens ou offre un rabais pour les encourager à adopter la facturation électronique, décrire dans quelles circonstances cette pratique s'applique. Notamment, préciser ce qui suit :
 - (a) le ou les services visés;
 - (b) si le service est fourni conformément à un tarif ou à une licence approuvé par le Conseil;
 - (c) si les frais ou le rabais s'appliquent à tous les clients des services précisés et, sinon, les catégories de clients auxquels les frais ou le rabais s'appliquent ou ne

¹¹ *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, lettre de demande d'information, 3 juillet 2013. Consulté le 15 janvier 2014, au <http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2013/lt130703.htm>.

s'appliquent pas (p. ex., clients existants ou nouveaux, personnes handicapées, aînés);

(d) si d'autres options (autres que l'adoption de la facturation électronique) permettent aux clients d'éviter les frais pour la facture papier;

(e) toute autre modalité applicable aux frais ou aux rabais.

Grâce aux réponses fournies à cette demande de renseignements concrets, il est possible d'examiner les justifications des entreprises qui ont répondu au CRTC en ce qui concerne les pratiques relatives à la facturation papier. Le CDIP a étudié les réponses et a résumé celles fournies par les fournisseurs de services conventionnels à fil et de services sans fil à l'annexe A. Les données probantes qui y figurent laissent supposer que la plupart des fournisseurs facturent leurs clients pour les relevés papier, qu'ils offrent des services avec ou sans fil, bien que ce type de frais soit plus courant chez les entreprises de télécommunications sans fil. Les justifications relatives à l'application de ces frais se fondaient habituellement sur des préoccupations environnementales ou, dans le cas de Bell Canada, les principes de l'économie comportementale. L'examen de ces justifications fournit d'autres données probantes qui laissent supposer les motivations à la source de l'application de ces frais par les fournisseurs de services.

Préoccupations environnementales

D'après la figure 2-1, Bell Canada a décidé d'appliquer ces frais supplémentaires dans le cadre de ses efforts en vue de protéger l'environnement. Dans une lettre au CRTC, en date du 21 décembre 2012, Bell a affirmé que son initiative de facturation électronique avait déjà permis de sauver environ 33 000 arbres¹². Pendant l'enquête, il s'agissait d'une justification citée fréquemment par les fournisseurs de services pour augmenter les frais de leurs clients. WIND Mobile, par exemple, indique que sa clientèle est sensible aux questions environnementales et préfère donc ne pas recevoir de relevés papier¹³. Dans une réponse à une demande de renseignements supplémentaires à ce sujet soumise par le CDIP, Rogers Communications a mentionné avoir économisé plus de 992 000 kilogrammes de papier depuis sa transition des

¹² Bell Canada, *Information Requested by the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission*, réponse, 21 décembre 2012. Consulté le 16 janvier 2014, au http://www.crtc.gc.ca/public/otf/2012/8480/b54_x/1812657.doc.

¹³ Globalive Wireless Management Corp., *Information Requested by the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission*, réponse à l'interrogatoire, 18 juillet 2013. Consulté le 16 janvier 2014, au http://www.crtc.gc.ca/public/otf/2012/8480/b54_x/1944515.zip.

relevés papier vers les factures électroniques en 2012¹⁴. Rogers a aussi déclaré avoir réduit sa consommation interne de papier de l'ordre de 19 % en 2011, en plus d'avoir augmenté sa quantité de déchets recyclés¹⁵. Eastlink a fait valoir que les frais facturés pour les relevés papier sont une méthode permettant de réduire la quantité de papier produite par l'entreprise et qu'ils avaient des répercussions positives sur l'environnement¹⁶. Même des entreprises qui ne facturent pas, à l'heure actuelle, de frais pour recevoir un relevé papier, comme SaskTel, incluent une remarque sur l'importance de pouvoir facturer les relevés papier, car il s'agit d'une bonne pratique environnementale¹⁷.

Lorsqu'Ellen Roseman, du journal *Toronto Star*, a écrit au sujet de la transition de Bell Canada vers la facturation des relevés papier, en mars 2012, certains de ses lecteurs ont dit qu'ils imprimeraient bientôt leurs factures à la maison. Les lecteurs ont conclu qu'en conséquence, cette conversion ne permettrait pas de sauver d'arbres ou d'économiser de l'électricité¹⁸. S'il fallait choisir entre l'opinion de l'industrie qui affirme sauver des milliers de tonnes de papier et celle des consommateurs selon qui de nombreuses personnes imprimeront la facture en ligne, nous estimons que la vérité se trouve entre les deux. La question préoccupante sur laquelle il faut se pencher davantage est de savoir si des consommateurs canadiens sont en péril du point de vue financier s'ils optent pour la facturation en ligne, seulement pour économiser les frais mensuels liés aux relevés papier.

Des données probantes du Royaume-Uni laissent supposer qu'il s'agit d'une possibilité. En août 2013, le journal *Daily Mail* mentionnait que les Britanniques qui préfèrent payer leurs factures par les méthodes papier traditionnelles paient 276 livres sterling de plus par année que les ménages qui le font en ligne¹⁹. Le total annuel est réparti entre les frais pour les contrats de téléphone cellulaire, le service Internet à large bande et les factures de services publics. Cependant, le groupe de défense des consommateurs Which? a établi que la moitié de la

¹⁴ Rogers Communications, *Charging customers for paper bills*; CRTC Reference: 8480-B54-X, réponse à l'interrogatoire, 3 juillet 2013. Consulté le 16 janvier 2014, au http://www.crtc.gc.ca/public/otf/2012/8480/b54_x/1944092.zip.

¹⁵ Rogers Communications, *Charging customers for paper bills*; CRTC Reference: 8480-B54-X, réponse à l'interrogatoire, 3 juillet 2013. Consulté le 16 janvier 2014, au http://www.crtc.gc.ca/public/otf/2012/8480/b54_x/1944092.zip.

¹⁶ Bragg Communications Inc., *Charging customers for paper bills*; CRTC Reference: 8480-B54-X, réponse à l'interrogatoire, 18 juillet 2013. Consulté le 16 janvier 2014, au http://www.crtc.gc.ca/public/otf/2012/8480/b54_x/1944526.pdf.

¹⁷ Saskatchewan Telecommunications, *Charging customers for paper bills*, réponse à l'interrogatoire, 17 juillet 2013. Consulté le 16 janvier 2014, au http://www.crtc.gc.ca/public/otf/2012/8480/b54_x/1944257.doc.

¹⁸ Roseman, Ellen, « Bell gets flak for bullying clients into going paperless », *Toronto Star*, 31 mars 2013. Consulté le 16 janvier 2014, au http://www.thestar.com/business/2012/04/06/roseman_bell_gets_flak_for_bullying_clients_into_going_paperless.html.

¹⁹ Poulter, Sean, « The £276 cost of not paying bills online: How 5 million pensioners are being punished ». *Daily Mail*, 24 août 2013. Consulté le 13 février 2014 au <http://www.dailymail.co.uk/news/article-2401244/The-276-cost-paying-bills-online-How-5million-pensioners-punished.html#ixzz2tEx3Y84W>.

population préférerait recevoir leurs factures de la manière traditionnelle²⁰. Il s'agit d'une question importante dans un pays où 8 millions de résidents n'ont jamais utilisé Internet, dont 5 millions de personnes âgées²¹.

Dans le cadre de l'enquête du CDIP, un sondage auprès de 2 005 Canadiens a été mandaté, et les résultats complets figurent à l'annexe B. Le sondage a été mené entre le 27 août et le 1^{er} septembre 2013. Il avait pour objectif d'obtenir des opinions sur une variété de questions touchant la pratique consistant à payer des frais pour recevoir un relevé papier. Lorsque le CDIP a posé la question aux personnes qui recevaient et payaient les factures de leur ménage régulièrement, 33 % des répondants ne se sentaient pas à l'aise de recevoir une facture électronique²².

Les principales raisons évoquées par les personnes qui ne se sentaient pas à l'aise de recevoir une facture électronique étaient notamment une simple préférence exprimée pour les relevés papier (16 %). En outre, 15 % d'entre eux ont mentionné ne pas avoir accès à Internet ou ne pas utiliser d'ordinateur du tout, 12 % ont dit ne pas se sentir assez à l'aise avec les ordinateurs et 4 % estimaient que les factures papier sont plus faciles à lire²³. De même, 33 % des répondants paient encore leurs factures par courrier ou en personne la plupart du temps, et 27 % d'entre eux ne se sentent pas à l'aise ou pas du tout à l'aise de payer leurs factures en ligne ou par voie électronique²⁴. Lorsque les répondants ont été confrontés à des frais pour la réception de relevés papier, 54 % d'entre eux ont décidé de les payer²⁵. Par conséquent, il est possible que des Canadiens reçoivent des factures en ligne, seulement pour éviter les frais mensuels, mais ne se sentent pas à l'aise de les payer de la même façon.

Accès aux factures en tout temps et consultation des factures dès qu'elles sont prêtes

Dans l'avis envoyé à ses clients, Bell Canada a aussi mis en lumière la capacité des abonnés de la facturation électronique d'accéder à leurs factures et aux renseignements de leur compte en ligne en tout temps. Bien qu'il soit difficile de renier l'aspect pratique de l'accès en ligne à de tels renseignements, il est aussi important d'observer que 15 % des répondants qui ne se sentaient pas à l'aise de recevoir une facture par voie électronique n'ont pas accès à cette fonction parce qu'ils ne possèdent pas d'ordinateur ou n'ont pas d'accès Internet.

²⁰ Poulter, Sean, « The £276 cost of not paying bills online: How 5 million pensioners are being punished ». *Daily Mail*, 24 août 2013. Consulté le 13 février 2014 au <http://www.dailymail.co.uk/news/article-2401244/The-276-cost-paying-bills-online-How-5million-pensioners-punished.html#ixzz2tEx3Y84W>.

²¹ Poulter, Sean, « The £276 cost of not paying bills online: How 5 million pensioners are being punished ». *Daily Mail*, 24 août 2013. Consulté le 13 février 2014 au <http://www.dailymail.co.uk/news/article-2401244/The-276-cost-paying-bills-online-How-5million-pensioners-punished.html#ixzz2tEx3Y84W>.

²² CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, septembre 2013.

²³ CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, septembre 2013.

²⁴ CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, septembre 2013.

²⁵ CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, septembre 2013.

Dans son avis, Bell Canada indiquait aussi à ses clients que les abonnés à la facturation en ligne pourraient profiter de la « consultation de [la] facture du mois courant dès qu'elle est prête ». On pourrait soutenir qu'il est étrange de prétendre qu'il s'agit d'un avantage de la facturation électronique, car peu importe comment la facture est livrée, le fournisseur de services est dans la même obligation d'aviser ses abonnés dès que leur facture mensuelle est prête. Dans l'avis, Bell Canada s'exclame « nous vous enverrons même un avis chaque mois », ce qui est presque humoristique si l'on considère le fait que lorsqu'un client reçoit un relevé papier, il s'agit là de l'avis indiquant que leur facture du mois courant est prête. Cependant, Bell Canada pourrait avoir inclus cet avantage dans l'avis en prévision d'un futur délai dans l'envoi des relevés papier. Dans l'alternative, Bell Canada pourrait avoir réalisé des études internes et en être arrivée à la conclusion que les abonnés de la facturation en ligne sont plus susceptibles de payer leurs factures et de le faire à temps que les abonnés qui reçoivent un relevé papier.

Accès à plus de détails des factures grâce aux améliorations des systèmes

Bell Canada a aussi informé ses clients qu'ils auraient accès à plus de détails s'ils s'abonnaient à la facturation en ligne en raison d'éventuelles mises à niveau de son système. À l'heure actuelle, les abonnés de Bell Canada ont accès à un sommaire de leur facture en ligne, ainsi qu'à une facture détaillée en format PDF²⁶.

Selon des représentants de Bell Canada, les améliorations apportées à son régime de facturation en ligne permettent notamment à sa clientèle de: changer de forfait de services d'accès Internet; acheter des forfaits d'accès Internet complémentaires; modifier son forfait de téléphonie mobile; se procurer des fonctionnalités de téléphonie mobile supplémentaires; commander un nouvel appareil sans fil; choisir leur programmation télévisuelle²⁷. Les abonnés de Bell Canada ont un accès à leur historique de facturation des 12 derniers mois et peuvent personnaliser les éléments visibles des factures détaillées en fonction de la quantité de renseignements qu'ils souhaitent consulter²⁸.

²⁶ Bell Canada, *What is e-Bill and How do I Register for It?* [Qu'est-ce que la facture électronique et comment s'y inscrire?], site Web. Consulté le 14 juillet 2014 au http://support.bell.ca/billing-and-accounts/billing/what_is_e_bill_and_how_do_i_register_for_it?step=3.

²⁷ Bell Canada, *correspondance électronique*, 22 août 2014.

²⁸ Bell Canada, *correspondance électronique*, 22 août 2014.

Banques — factures ou relevés?

Comme le montrent les données probantes de l'annexe A, la plupart des fournisseurs font payer leurs clients pour les relevés papier, qu'ils offrent des services sans fil ou des services conventionnels à fil. Les frais sont beaucoup plus courants, et, comme WIND le mentionne, représentent presque la norme, chez les entreprises de télécommunications sans fil. Par contre, en ce qui concerne l'industrie bancaire canadienne, il semble y avoir une certaine confusion quant à l'application de frais pour la réception d'un relevé papier.

Lorsqu'on leur a demandé leur avis au sujet de la pratique consistant à facturer les consommateurs pour un relevé papier, l'Association des banquiers canadiens a répondu comme suit :

[traduction] « Toutes les grandes banques envoient gratuitement par courrier aux clients des factures de carte de crédit et d'autres relevés de prêt affichant un solde à payer; les questions que vous nous avez soumises ne sont donc pas pertinentes pour l'industrie bancaire.

Comme vous le savez, dans son discours du trône du mois d'octobre, le gouvernement fédéral a affirmé qu'il "mettra un terme aux politiques 'payer pour payer' afin que les consommateurs n'aient pas de frais pour l'obtention de relevés papier".

Les pratiques de toutes les grandes banques sont conformes à cet engagement relatif à la distribution de relevés papier²⁹. »

Bien que les commentaires susmentionnés soient vrais pour les « factures » qui nécessitent un paiement par les clients, il ne semble pas que ce soit le cas pour la distribution de relevés de compte mensuels par les banques canadiennes. Une série de reportages médiatiques ainsi que l'Association canadienne des individus retraités ont mis en lumière la pratique d'application de frais pour la réception d'un relevé mensuel papier par courrier³⁰. Par exemple, Rob Engen,

²⁹ Association des banquiers canadiens, *Correspondence in Response to Stakeholder Questionnaire*, 28 janvier 2014.

³⁰ Engen, Rob, « Four bank service charges we love to hate », *Toronto Star*, 27 octobre 2013. Consulté le 28 février 2014, au

http://www.thestar.com/business/personal_finance/2013/10/27/four_bank_service_charges_we_love_to_hate.htm

l. Voir aussi Althia Raj, « Charging For Paper Bills: There Oughta Be A Law, Opposition Says », *Huffington Post*,

1^{er} octobre 2013. Consulté le 28 février 2014, au http://www.huffingtonpost.ca/2013/10/01/charging-paper-bills_n_4024882.html, Ellen Roseman, « \$2 paper phone bill fee in CRTC crosshairs: Roseman », *Toronto Star*,

27 octobre 2013. Consulté le 28 février 2014, au

http://www.thestar.com/business/personal_finance/2013/10/27/2_paper_phone_bill_fee_in_crtc_crosshairs_rose

[man.html](http://www.thestar.com/business/personal_finance/2013/10/27/2_paper_phone_bill_fee_in_crtc_crosshairs_rose_man.html) et Association canadienne des individus retraités, *Letter from Sona Mehta, TD Vice President of*

Everyday Banking, 14 décembre 2012. Consulté le 28 février 2014, au <http://www.carp.ca/wp-content/uploads/2013/01/TD-letter-to-CARP-on-Paper-Bills.pdf>.

auteur de chroniques sur les finances personnelles pour le journal *Toronto Star*, a écrit en octobre 2013 que la Banque TD, la Banque de Montréal, la Banque Scotia et la Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC) facturaient à leurs clients jusqu'à 2 dollars par mois pour la réception de relevés par courrier³¹. En outre, le rapport du CRTC sur son exercice d'établissement des faits concernant les frais imposés pour les factures papier indiquait que les cinq principales banques canadiennes appliquent des frais allant de 2 à 3 dollars par mois pour la réception de relevés par courrier³². Qui plus est, en avril 2012, le *Hamilton Spectator* a traité de cette pratique au moyen d'un énoncé émis par une porte-parole de la Banque TD :

« La plupart de nos clients sont conscients des avantages », affirme Barbara Timmins, porte-parole de la Banque TD. « Le propriétaire de quatre nouveaux comptes sur cinq choisit une méthode sans papier plutôt que la réception d'un relevé mensuel imprimé³³. »

En conséquence, il semble que l'Association des banquiers canadiens tente de faire un rapprochement entre les factures, qu'elle affirme être fournies en format papier gratuitement, et les relevés de compte mensuels, auxquels des frais s'appliquent pour la réception d'une version papier. Le CDIP maintient que cette distinction échappe à la majorité des consommateurs canadiens. Pour les consommateurs qui ne peuvent pas consulter leurs relevés bancaires en ligne ou ne se sentent pas à l'aise de le faire, d'autres options devraient être disponibles plutôt que l'imposition de frais mensuels pour la réception de leur relevé de compte.

Pour les personnes âgées canadiennes, il semble y avoir place à la négociation. Par exemple, la CIBC continuera d'envoyer des relevés aux clients âgés de 60 ans et plus titulaires de comptes aux aînés sans frais, tandis que la BMO fera de même pour les personnes qui possèdent déjà un compte pour personnes âgées³⁴. De plus, des ressources telles que l'Outil de sélection de compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) peuvent proposer un certain nombre d'options offertes aux personnes âgées à

³¹ Engen, Rob, « Four bank service charges we love to hate », *Toronto Star*, 27 octobre 2013. Consulté le 28 février 2014, au http://www.thestar.com/business/personal_finance/2013/10/27/four_bank_service_charges_we_love_to_hate.html.

³² CRTC, *Results on the fact-finding exercise on fees for paper bills* [Résultats de l'exercice d'établissement des faits concernant les frais imposés pour les factures papier], (juillet 2014), p. 6. Consulté le 23 juillet 2014 au <http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports/rp140723.htm>.

³³ « Bell making Internet clients pay \$2 a month to get bills by mail », *Hamilton Spectator*, 4 avril 2012. Consulté le 28 février 2014 au <http://www.thespec.com/news-story/2238445-bell-making-internet-clients-pay-2-a-month-to-get-bills-by-mail/>.

³⁴ Roseman, Ellen, « BMO says go electronic or pay \$2 a month for paper statements ». *Toronto Star*, 8 février 2013. Consulté le 3 mars 2014 au <http://www.carp.ca/2013/02/08/bmo-says-go-electronic-or-pay-2-a-month-for-paper-statements/#sthash.td2FSjTa.dpuf>.

qui l'on demande de payer pour recevoir des relevés papier³⁵. En outre, certaines banques, ainsi que Rogers Communications, ont fait part de leur compréhension dans des circonstances particulières et acceptent de faire des exceptions dans les situations difficiles.³⁶ Cependant, ces exceptions ne sont pas universelles. L'institution les accorde plutôt au cas par cas, un peu comme l'ont indiqué les fournisseurs de services sans fil et du service conventionnel à fil à l'annexe A. Même si elle reconnaît les mérites l'option de négocier le renoncement des frais liés aux relevés papier, l'Association canadienne des individus retraités fait valoir que de nombreuses personnes âgées ne savent tout simplement pas que certaines entreprises acceptent de renoncer temporairement à ces frais³⁷. Par conséquent, le CDIP suggère qu'à l'avenir, les entreprises rendent cette offre de négociation avec les personnes qui ne se sentent pas à l'aise de recevoir et consulter leurs relevés en ligne plus visible dans leur mise en marché.

Pour répondre aux préoccupations relatives aux frais pour la facturation papier, le 27 mai 2014, on a annoncé que certaines banques canadiennes s'étaient engagées volontairement auprès du gouvernement du Canada à augmenter leur nombre de comptes à faible coût et sans frais. Auparavant, les banques offraient des comptes à faible coût pour 4 \$ par mois, des comptes sans frais aux personnes âgées, aux jeunes et aux étudiants, et renonçaient aux frais de service mensuels pour les personnes qui maintiennent un solde mensuel minimum. À compter du 15 janvier 2015, ces comptes à faible coût à 4 \$ incluront des relevés imprimés envoyés par la poste sans frais. Ces comptes seront offerts gratuitement aux jeunes, aux étudiants, aux personnes âgées admissibles au Supplément de revenu garanti et aux bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI³⁸). De plus, l'Association des banquiers canadiens a indiqué que certaines banques permettront à leurs clients de regrouper tous leurs relevés de compte dans un seul relevé papier qui leur sera envoyé par la poste³⁹. Dans ce cas, ils n'auront à payer qu'un seul montant pour tous leurs comptes.

³⁵ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Outil de sélection de compte*. Consulté le 30 mai 2014 au <http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/ressources/outilsCalculatrices/Pages/BankingT-OutilsIn.aspx>.

³⁶ Roseman, Ellen, « BMO says go electronic or pay \$2 a month for paper statements ». *Toronto Star*, 8 février 2013. Consulté le 3 mars 2014 au <http://www.carp.ca/2013/02/08/bmo-says-go-electronic-or-pay-2-a-month-for-paper-statements/#sthash.td2FSjTa.dpuf>, et Althia Raj, « Charging For Paper Bills: There Oughta Be A Law, Opposition Says », *Huffington Post*, 1^{er} octobre 2013. Consulté le 28 février 2014 au http://www.huffingtonpost.ca/2013/10/01/charging-paper-bills_n_4024882.html.

³⁷ Association canadienne des individus retraités, *Paper Bill Surcharges Advocacy Update*. Communiqué de presse, 16 novembre 2012. Consulté le 4 mars 2014 au <http://www.carp.ca/2012/11/16/paper-bill-surcharges-advocacy-update/>.

³⁸ *Finances Canada*, « Harper Government Secures Commitment from Largest Banks to Offer No-Cost Accounts for Financial Vulnerable Canadians » [Le gouvernement Harper obtient l'engagement des grandes banques d'offrir des comptes bancaires sans frais aux Canadiens financièrement vulnérables], 27 mai 2014. Consulté le 23 juillet 2014, au <http://www.fin.gc.ca/n14/14-073-eng.asp>.

³⁹ Association des banquiers canadiens, *Correspondence in Response to Stakeholder Questionnaire*, 22 juillet 2014.

Combien coûtent les frais pour les relevés papier?

Cependant, la question demeure : combien les frais supplémentaires imposés par les banques pour les relevés papier coûtent-ils aux Canadiens qui ne sont pas en mesure de faire la transition vers la facturation en ligne? Il n'est pas possible de répondre catégoriquement à cette question, mais nous tenterons d'estimer ce coût pour les consommateurs qui ne possèdent pas d'ordinateur ou n'ont pas accès à Internet. En 2006, l'ACFC a déterminé que 96 % des Canadiens âgés de 18 ans et plus possédaient un compte d'épargne, de chèques ou un autre type de compte auprès d'une institution financière⁴⁰. Statistique Canada estime qu'en 2013, 27,3 millions de Canadiens avaient plus de 20 ans⁴¹. Par conséquent, comme point de référence initial, nous supposons qu'environ 26 208 000 Canadiens possédaient un compte bancaire en 2013.

Comme le CRTC l'a indiqué dans son rapport sur l'exercice d'établissement des faits concernant les frais imposés pour les factures papier, les cinq principales banques canadiennes prélèvent des frais allant de 2 à 3 \$ par mois pour la réception de relevés par courrier⁴². Ensemble, ces cinq banques représentent environ 85 % du total de l'actif bancaire au Canada⁴³. Pour simplifier, nous estimerons que chaque client de ces banques ne possède qu'un compte auquel sont appliqués des frais de 2 \$ par mois pour des relevés papier. Dans ces conditions, nous pouvons calculer approximativement le nombre de comptes qui pourraient faire l'objet de frais mensuels pour l'obtention de relevés.

⁴⁰ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *General Survey on Consumers' Financial Awareness, Attitudes and Behaviour* [Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers], 2006, p. 6. Consulté le 4 mars 2014, au http://www.fcac-acfc.gc.ca/Eng/resources/researchSurveys/Documents/FCAC_GenSurvExec_2006-eng.pdf.

⁴¹ Statistique Canada, *Population by Sex and Age Group* [Population selon le sexe et le groupe d'âge]. Tableau sommaire. Consulté le 4 mars 2014, au <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l01/cst01/demo10a-eng.htm>. Aucune figure récente de la population de Canadiens âgés de 18 ans et plus n'a été trouvée.

⁴² CRTC, *Results on the fact-finding exercise on fees for paper bills* [Résultats de l'exercice d'établissement des faits concernant les frais imposés pour les factures papier], (juillet 2014), p. 6. Consulté le 23 juillet 2014 au <http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports/rp140723.htm>.

⁴³ Eggert, Claudio, « A Strategy Analysis of The "Big Five" Canadian Banks ». 4 avril 2012, p. 4. Consulté le 4 mars 2014, au <http://dtpr.lib.athabascau.ca/action/download.php?filename=mba-12/open/eggertclaudioProject.pdf>.

Figure 2-2 Combien de comptes bancaires canadiens sont potentiellement assujettis à des frais d'impression de relevés bancaires papier?

Nombre de Canadiens âgés de 20 ans et plus	26 208 000
Part de marché des 4 banques prépondérantes	85 %
Étant entendu que chaque client possède 1 compte bancaire	X 1
Nombre de comptes bancaires éventuellement assujettis aux frais de 2 \$	22 276 800

Souvenons-nous que le CDIP a commandé un sondage auprès des consommateurs en août 2013, laquelle a conclu que 33 % des répondants ne sont pas à l'aise avec la réception électronique de leurs factures⁴⁴. Parmi ces répondants, 15 % ont indiqué qu'ils n'avaient pas accès Internet ou n'utilisent pas du tout les ordinateurs, tandis qu'un autre groupe correspondant à 1 % des répondants ont répondu qu'ils ne pouvaient pas se payer une connexion à Internet. Ces résultats montrent 5,28 % de tous les répondants sont obligés à déboursier des frais supplémentaires afin de recevoir des factures et des relevés papier⁴⁵. Si ce chiffre de 5,28 % est prélevé au nombre de comptes bancaires éventuellement assujettis à un frais de relevé papier de 2 \$ susmentionné, il s'agirait d'une estimation du montant que coûtent ces frais facturés mensuellement et annuellement aux consommateurs.

⁴⁴ CDIP, *Paying For Paper Bills Survey*, mené par Environics Research Group, octobre 2013.

⁴⁵ Ce chiffre est le résultat du calcul suivant : $33 \% \times (15 \% + 1 \%) = 5,28 \%$.

Figure 2-3 Estimation du coût annuel des frais de relevés bancaires papier des Canadiens sans accès Internet ou qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs

Nombre de comptes bancaires éventuellement assujettis aux frais des 2 \$	22 276 800
Canadiens sans accès Internet / qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs	X 5,28 %
Nombre de comptes bancaires sans choix autre que de payer le frais de relevé mensuel	1 176 215
Application des frais 2 \$	X 2
Estimation du coût mensuel aux consommateurs canadiens sans accès Internet / qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs	2 352 430 \$
12 mois par année	X 12
Estimation du coût annuel	28 229 160 \$

Selon les chiffres disponibles, on peut estimer que l'introduction des frais de 2 \$ pour la prestation des relevés papier par quatre des plus grandes banques canadiennes coûte annuellement aux Canadiens sans accès Internet ou qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs, annuellement plus de 28 millions \$. Il s'agit là d'une hypothèse conservatrice sous-tendant que chaque personne n'utilise qu'un seul compte bancaire.

L'économie comportementale

En remettant en question l'application d'un frais pour continuer à recevoir un relevé papier, un certain nombre d'observateurs ont suggéré l'utilisation d'un incitatif pour passer au mode de facturation en ligne. En règle générale, l'annexe A indique que les entreprises dont la clientèle est plus petite et qui sont souvent de nature régionale n'imposent pas des frais ou leur offrent plutôt une réduction s'ils acceptent de passer à la facturation électronique. Ces entreprises, en raison de leur taille restreinte ou peut-être de leur utilisation d'une technologie ancienne n'ont peut-être pas mis à niveau leurs systèmes de facturation afin de les munir d'une fonctionnalité de facturation électronique. En général, la pratique de facturation des relevés papier semble moins courante dans les sociétés de télécommunications au Québec, telles que Québecor, Cogeco et les petites sociétés indépendantes telles que Téléphone Milot.

Il convient d'observer que les réductions sont souvent des incitatifs ponctuels offerts aux consommateurs et semblent souvent combinées à une activité promotionnelle afin d'encourager les consommateurs à changer de mode de facturation. Toutefois, le montant du rabais n'équivaut pas aux frais d'abonnement aux relevés papier. Si les frais s'élèvent dans bien des cas à 2 \$ par mois, ce rabais est souvent un crédit ponctuel de 3 \$ à 5 \$.

Lors de la comparution de Bell Canada devant le CRTC, où il lui a été demandé de justifier l'imposition de nouveaux frais afin de recevoir un relevé papier, la société a cité la théorie économique des perspectives dans sa réponse comme suit :

« Les entreprises auraient pu, par exemple, augmenter les tarifs de tous les clients à raison de 2 \$ et mettre en œuvre une *réduction* de 2 \$ pour les utilisateurs qui choisissent la facturation électronique, plutôt que de facturer les relevés papier. Cependant, les entreprises constatent qu'il a longtemps été accepté dans le secteur de l'économie comportementale que la pente de la fonction de valeur est plus raide en cas de pertes que de gains⁴⁶. Autrement dit, l'évitement d'une perte (les frais) est plus susceptible de donner lieu à un changement de comportement (élimination du papier) qu'un gain ou une réduction, même si le montant total dépensé par le consommateur qui continue à utiliser du papier est identique dans les deux scénarios⁴⁷. »

Cette réponse laisse entrevoir que Bell Canada a fondé sa décision de facturer des frais de relevé papier sur l'application scientifique des principes d'économie comportementale.

⁴⁶ Thaler, Richard, *Mental Accounting and Consumer Choice*. *J. Econ. Beh. Org.* 1 (March 1980): 39-60.

⁴⁷ Bell Canada, *Information Requested by the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission*, Réponse, 21 décembre 2012. Dernière consultation le 16 janvier 2014, à http://www.crtc.gc.ca/public/otf/2012/8480/b54_x/1812657.doc.

Toutefois, Bell Canada n'a pas fourni ses recherches en la matière au CRTC dans ses réponses concernant les motifs de l'imposition de ces frais. Par conséquent, il est également tout à fait plausible de faire valoir que la décision de facturer les relevés papier repose sur l'appât du gain. Comme nous le constatons dans le cas de certains membres du secteur bancaire, la perception de frais de relevés papier constitue une nouvelle source de revenus pour les entreprises désireuses de les imposer.

Le coût des frais de relevés papier facturés par les services de télécommunication aux Canadiens sans accès Internet ou sans ordinateur personnel

Il reste une question en suspens, c'est-à-dire à quel montant s'élève les recettes recueillies par les fournisseurs de services de communication par le biais des frais de relevé papier facturés aux consommateurs canadiens sans accès Internet ou sans ordinateur.

Comme il a été mentionné auparavant, 5,28 % des répondants au sondage sont en réalité obligés à déboursier des frais supplémentaires afin de recevoir des relevés et des factures, car ils n'utilisent pas du tout les ordinateurs, n'ont pas d'accès Internet ou ne peuvent se payer l'accès Internet. Au moyen du chiffre 5,28 %, considéré comme représentatif de la population canadienne, nous pouvons estimer le coût annuel des frais de relevés papier facturés par les fournisseurs de services téléphoniques résidentiels, télévisuels et de téléphonie sans fil. La figure 2-4 montre la taille de différents marchés de services de communication au Canada.

Figure 2-4 Abonnés canadiens aux services de communication

<u>Type de service</u>	<u>Nombre d'abonnés</u>
Accès Internet à domicile	11,87 millions ⁴⁸
Sans fil	27,9 millions ⁴⁹
Télévision (par câble, satellite, ou IP)	11,97 millions ⁵⁰
Service téléphonique à fil	18,69 millions ⁵¹
Total :	70,43 millions

⁴⁸ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications*, 2013, p.146.

⁴⁹ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications*, 2013, p.157.

⁵⁰ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications*, 2013, p.111.

⁵¹ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications*, 2013, p.137.

Au moyen du total à la figure 2-4, nous pouvons déterminer que si 5,28 % des abonnés canadiens versent les frais de 2 \$, les fournisseurs de services de communication risquent d'engager un montant mensuel supplémentaire de 6,18 millions \$ ou 74 millions \$ par année, selon les estimations, sans offrir de justification sur la nécessité des frais⁵². S'il s'agit d'un simple exercice en théorie économique mené au nom des fournisseurs de services financiers et de communication, il est raisonnable de conclure que ce montant relativement dispendieux ne sera pas facilement « digéré » par les consommateurs. Ce comportement semble particulièrement indifférent au vu des conclusions du sondage annuel de BMO sur l'épargne en prévision des jours difficiles, selon lesquelles 23 % des répondants vivent déjà d'un chèque de paie à l'autre, alors que 17 % avaient moins de 1 000 \$ d'économies⁵³.

Il faut avouer que cette analyse ne tient pas compte de l'existence d'environ 10 millions de forfaits d'abonnement auxquels les Canadiens ont adhéré en 2012⁵⁴. Cependant, même dans le meilleur des cas, où 10 millions de clients ont regroupé les trois services applicables indiqués à la figure 2-4, il en résulterait un coût d'une estimation de 49 millions \$ imputé aux 5,28 % des consommateurs sans accès Internet ou qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs, si les frais de facturation papier s'élèvent à 2 \$ par relevé⁵⁵. Par conséquent, nous estimons que les frais mensuels de 2 \$ de facturation papier prélevés auprès des Canadiens qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs ou n'ont pas accès Internet coûtent entre 49 et 74 millions \$ par année pour les seuls services de communication. Si l'on ajoute à ce chiffre les frais supplémentaires

⁵² Le total des abonnés canadiens aux services sans fil, télévisuels et à fil se trouve dans la figure 2.4, multiplié par 5,28 %, multiplié par 2 \$ pour le montant mensuel. ($58\,560\,000 \times 0,0528 \times 2 = 6\,183\,936$). Ce montant est ensuite multiplié par 12 pour un montant total annuel de 74 207 232 \$.

⁵³ BMO, *La majorité des Canadiens disposent de moins de 10 000 \$ pour faire face aux situations d'urgence, selon le sondage annuel de BMO sur l'épargne en prévision des jours difficiles* (7 août 2013). Dernière consultation le 3 mars 2014 à <http://nouvelles.bmo.com/press-releases/la-majorite-des-canadiens-disposent-de-moins-de-10-tsx-bmo-201308070890662002>

⁵⁴ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *Rapport de surveillance des communications 2013*, p.ii.

⁵⁵ Ce chiffre a été obtenu d'après l'équation suivante. 10 000 000 « abonnés aux forfaits de services » ont été soustraits à chaque montant énuméré dans la figure 2-4. Les montants restants ont été additionnés et 10 000 000 ont été ajoutés à ce total. Ce chiffre a ensuite été multiplié par 5,28 %, puis par 2 \$, et enfin par 12 mois.

Services sans fil	17 900 000
Télévision	1 970 000
Services à fil	8 690 000
Forfaits	10 000 000
Total	38 560 000
5,28 % sans Internet/ordinateur	$\times 5,28 \%$
	2 035 968
Frais de 2 \$	$\times 2 \$$
	4 071 936
12 mois	$\times 12 \text{ mois}$
Coût annuel	48 863 232 \$

susmentionnés qu'imposent les banques afin de recevoir un relevé papier, l'estimation du coût total de réception des factures et relevés papier s'élève à un montant annuel de 77 millions \$ à 102 millions \$ en ce qui concerne les Canadiens sans accès Internet ou qui n'utilisent pas les ordinateurs.

Une autre dépense, du point de vue du consommateur, qui n'a pas encore été abordée dans le cadre de la présente étude est la question des taxes de vente sur les produits et les services applicables aux frais de relevés papier. Par conséquent, selon le lieu de résidence, il faudrait ajouter de 5 à 15 pour cent au total afin de tenir compte des revenus générés par divers ordres de gouvernement découlant de l'imposition des frais de relevé papier. Par exemple, nous estimons que le gouvernement fédéral engrange des recettes annuelles supplémentaires de 3,85 à 5,1 millions \$ prélevées auprès des consommateurs canadiens qui n'utilisent pas les ordinateurs ou qui n'ont pas d'accès Internet, en raison de l'application de la taxe sur les produits et les services⁵⁶.

À la suite de cette analyse, l'incidence négative disproportionnée qu'ont les frais de relevé papier sur les consommateurs vulnérables et à faible revenu nous préoccupe beaucoup. Comme nous l'avons constaté, la grande majorité des 5,28 % des consommateurs n'ont aucun accès Internet ou n'utilisent pas du tout les ordinateurs, ils n'ont pas d'autre choix que de payer ces frais. En outre, l'Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet a conclu que seulement 54 % des ménages du quartile de revenu inférieur ont une connexion Internet à domicile, par rapport à 97 % dans le quartile supérieur⁵⁷. Le sondage réalisé par le CDIP a conclu que 48 % des répondants touchant un salaire familial annuel inférieur à 30 000 \$ payent leurs factures en personne ou par courrier⁵⁸.

Par conséquent, ces consommateurs sont plus susceptibles de payer des frais de relevé papier, car la facturation électronique imposerait un fardeau et un coût dépassant les frais mensuels, y compris se procurer l'accès à un ordinateur, Internet et un courriel. Dans de telles circonstances, il semblerait que les factures papier pénalisent d'une manière disproportionnée et négative les consommateurs à revenu inférieur.

Cela prouve aussi que le prélèvement de ces frais mensuels a une incidence disproportionnée sur les aînés canadiens. L'Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet a conclu que seulement 51 % des personnes âgées de 65 à 74 ans et 27 % des personnes âgées de 75 ans et plus utilisent Internet, par rapport à 94 % des personnes âgées de moins de 45 ans et 80 %

⁵⁶ Ce chiffre a été obtenu à partir des équations suivantes : $77\,000\,000 \$ \times 5 \% = 3\,850\,000 \$$ et $102\,000\,000 \$ \times 5 \% = 5\,100\,000 \$$.

⁵⁷ Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, (25 mai 2011). Dernière consultation le 3 mars 2014 au <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/110525/dq110525b-eng.htm>

⁵⁸ CDIP, *Paying For Paper Bills Survey*, mené par Environics Research Group, octobre 2013.

de celles âgées de 45 à 64 ans⁵⁹. En outre, un sondage mené en 2012 par l'Association canadienne des individus retraités a conclu que 75 % des membres répondants ne sont pas d'accord avec la facturation de relevés papier par les banques et les services publics⁶⁰. Deux tiers des membres ont estimé que la facturation des relevés papier « n'est pas une bonne chose », et si 44 % des répondants ont attribué leur position au fait que les aînés ne possèdent pas d'ordinateurs, 11 % affirment que les aînés préfèrent les factures papier aux fins de la tenue des comptes, et 9 % indiquent que ce service coûterait plus cher aux personnes à revenu fixe⁶¹. Ces conclusions étayent les preuves décelées lors du sondage du CDIP selon lesquelles 43 % des répondants âgés de 60 ans et plus se disent « pas très à l'aise » ou « pas du tout » de recevoir des factures ou des relevés en ligne⁶². En outre, 51 % des répondants de plus de 60 ans paient la plupart de leurs factures par courrier ou en personne⁶³. Par conséquent, nous nous doutons que les aînés contribuent une grande part du montant estimé entre 77 millions \$ et 102 millions \$ déboursés annuellement par les consommateurs canadiens qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs ou qui ne possèdent pas de connexion Internet aux fournisseurs de services pour obtenir leurs factures ou relevés papier.

Figure 2-5 Estimation du coût annuel de réception des factures papier pour les consommateurs canadiens sans accès Internet ou qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs

<u>Type de service</u>	<u>Estimation du coût annuel</u>
Bancaires	28 millions \$
Services de communication (Téléphone, télévision, sans fil)	49 à 74 millions \$
Coût annuel total	77 à 102 millions \$*

*Plus les taxes de vente applicables

⁵⁹ Statistique Canada, *Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet*, (25 mai 2011). Dernière consultation le 3 mars 2014 au <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/110525/dq110525b-fra.htm>

⁶⁰ CARP, *CARP Seniors' Discounts Poll Report* (27 juillet 2012), p.7. Dernière consultation le 3 mars 2014 au <http://www.carp.ca/wp-content/uploads/2012/07/Senior-Discounts-reportNEW.pdf>

⁶¹ CARP, *CARP Seniors' Discounts Poll Report* (27 July 2012), p.8. Dernière consultation le 3 mars 2014 au <http://www.carp.ca/wp-content/uploads/2012/07/Senior-Discounts-reportNEW.pdf>

⁶² CDIP, *Paying For Paper Bills Survey*, mené par Environics Research Group, octobre 2013.

⁶³ CDIP, *Paying For Paper Bills Survey*, mené par Environics Research Group, octobre 2013.

Et qu'en est-il des autres Canadiens?

Puisque nous disposons maintenant d'une estimation du coût annuel des frais supplémentaires déboursés par les consommateurs canadiens sans accès Internet ou qui n'utilisent pas les ordinateurs pour recevoir des relevés papier, pouvons-nous estimer le coût imposé aux consommateurs canadiens dans leur ensemble? D'après le sondage du CDIP mené en 2013, 94,72 % des répondants ont indiqué qu'ils utilisent les ordinateurs et peuvent s'offrir l'accès Internet⁶⁴. Si nous supposons qu'une personne sur dix parmi la proportion de 94,72 % des répondants qui décident de verser les frais supplémentaires de 2 \$ par service afin d'obtenir des factures papier et un relevé bancaire tous les mois, nous pouvons avoir une idée raisonnable du coût annuel de ce changement procédural à l'endroit des consommateurs canadiens en question. Nous avons également ajouté une hypothèse selon laquelle 3 Canadiens sur 10 sans accès Internet reçoivent des factures et relevés papier aux fins de comparaison. Ce chiffre n'est pas un choix aléatoire. Les conclusions de notre étude montrent que 56 % des répondants avaient pris connaissance d'avis sur les frais imputés afin d'obtenir une facture papier. Parmi les personnes au courant, 54 % des répondants paient les frais supplémentaires. Par conséquent, nous pouvons estimer que 30 % ($56 \% \times 54 \% = 30,24 \%$) de tous les répondants ont payé afin d'obtenir une facture ou un relevé papier mensuel. En outre, l'exercice d'établissement des faits concernant les frais imposés pour les factures papier réalisé par le CRTC a conclu que 67 % des Canadiens indiquent avoir utilisé des services bancaires en ligne en 2013⁶⁵. Nous additionnerons ensuite les chiffres ci-dessus afin d'avoir une meilleure idée de l'incidence de ces frais sur le grand public canadien. Nous additionnerons ces totaux, puisque sans égard à leurs circonstances autres, les personnes qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs ou Internet devront verser ces frais.

Estimation du coût des frais de relevés papier – états financiers papier

Pour estimer le coût annuel de recevoir des relevés bancaires papier dans le cas de 10 % et 30 % des Canadiens qui affirment disposer d'un accès Internet, nous commençons par le nombre de comptes bancaires éventuellement assujettis à un frais de facturation papier de 2 \$ que nous avons calculé précédemment – à savoir 22 276 800 comptes. Nous supposons à nouveau ici que chaque client possède un compte bancaire. Nous multiplions ensuite ce chiffre par 10 % et 30 % des Canadiens munis d'un accès Internet qui choisissent de recevoir un relevé papier ($94,72 \% \times 10 \% = 9,47 \%$ et $94,72 \% \times 30 \% = 28,41 \%$). Au moyen de ces derniers chiffres, nous pouvons estimer le coût annuel aux consommateurs concernés comme suit :

⁶⁴ CDIP, *Paying For Paper Bills Survey*, sondage mené par Environics Research Group, octobre 2013

⁶⁵ CRTC, *Résultats de l'exercice d'établissement des faits concernant les frais imposés pour les factures papier*, (juillet 2014), p.8. Dernière consultation le 23 juillet 2014 au <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp140723.htm>.

Figure 2-6 Estimation du coût annuel de réception de relevés bancaires papier si 10 % ou 30 % des consommateurs canadiens ayant accès à Internet choisissent de recevoir des factures papier

	Si 10 % des Canadiens ayant un accès Internet choisissent les relevés papier	Si 30 % des Canadiens ayant un accès Internet choisissent les relevés papier
Le nombre de comptes bancaires éventuellement assujettis aux frais de 2 \$	22 276 800	22 276 800
% des Canadiens	x 9,47 %	x 28,41 %
Nombre de comptes bancaires applicables	2 109 613	6 328 839
Prélèvement des frais mensuels de 2 \$ pour obtenir un relevé papier	x 2 \$	x 2 \$
Estimation du coût mensuel de facturation papier aux consommateurs canadiens ayant un accès Internet	4 219 226 \$	12 657 678 \$
	X 12 mois	X 12 mois
Estimation du coût annuel	50 630 711 \$	151 892 133 \$

Estimation du coût des frais de relevés papier – services de communication

Afin d'estimer le coût annuel de la réception de factures papier émises par des fournisseurs de services de communication dans le cas des 10 % à 30 % de Canadiens qui affirment avoir un accès Internet, nous procéderons à deux calculs. Le premier calcul tiendra compte des services groupés ou forfaits, et le second calcul fera abstraction de cette hypothèse. Le résultat créera une plage d'estimations des dépenses que les Canadiens munis d'un accès Internet choisissent d'encourir auprès des fournisseurs de services de communication en vue de recevoir des factures papier.

Prise en compte des abonnés aux forfaits (services groupés)

À nouveau, au moyen de la statistique de 9,47 % représentant les 10 % (et 28,41 % pour les 30 %) des Canadiens munis d'un accès Internet, qui choisissent de recevoir un relevé papier, ainsi que les chiffres indiqués à la figure 2-4, nous pouvons estimer le coût annuel de recevoir des relevés papier facturés aux consommateurs qui ont regroupé les quatre services de communication.

Afin de tenir compte des forfaits de services, le nombre 10 millions est retranché aux totaux de la figure 2-4, puis ajouté à l'estimation du nombre de comptes restants dans le but d'estimer le nombre de comptes éventuellement assujettis aux frais mensuels de facturation papier :

Service	Nombre d'abonnés
Internet	1 187 000
Sans fil	17 900 000
Télévision	1 197 000
Téléphone à fil	8 690 000
Forfaits	10 000 000
Total	38 974 000

Ce chiffre peut ensuite être utilisé afin de calculer l'estimation du coût annuel de facturation papier aux abonnés aux forfaits.

Figure 2-7 Estimation du coût annuel de réception de relevés bancaires papier pour les abonnés aux services de communication si 10 % ou 30 % des consommateurs canadiens ayant un accès Internet choisissent de recevoir des relevés papier – tient compte des abonnés aux forfaits

	Si 10 % des Canadiens ayant un accès Internet choisissent les relevés papier	Si 30 % des Canadiens ayant un accès Internet choisissent les relevés papier
Nombre de clients (tient compte des forfaits)	38 974 000	38 974 000
% of Canadians	X 9,47 %	X 28,41 %
Estimation du nombre de Canadiens ayant un accès Internet qui payent les frais de relevé papier	3 690 838	11 072 513
Frais mensuels de facturation papier de 2 \$	X 2 \$	X 2 \$
Estimation du coût mensuel	7 381 675 \$	22 145 027 \$
12 Months	X 12	X 12
Estimation du coût annuel des frais de facturation papier aux Canadiens ayant un accès Internet si l'on tient compte des forfaits de services groupés	88 580 107 \$	265 740 322 \$

Calcul faisant abstraction des abonnés aux forfaits

Dans le présent scénario, nous faisons abstraction de la possibilité que les consommateurs canadiens regroupent leurs services. Comme il n'est pas réaliste de supposer que chacun des consommateurs canadiens des services de communication regroupe les quatre services énumérés (télévision, Internet, sans fil et réseau filaire) en forfaits, nous souhaitons obtenir une plage d'estimations du coût annuel de la facturation papier. Nous soutenons qu'en proposant une gamme d'estimations, le coût réel encouru par les Canadiens afin de recevoir une facture papier pour des services de communication.

Afin d'estimer le coût annuel de réception des factures papier pour des services de communication dans le cas des 10 % et des 30 % de Canadiens qui ont affirmé avoir un accès Internet est calculé ci-après, en supposant qu'aucun abonné n'a adhéré à un forfait de services groupés. Nous commençons à partir du nombre de clients canadiens de chacun des services de communication énoncé à la figure 2-4 :

Figure 2-8 Estimation du coût annuel de réception de relevés bancaires papier pour les abonnés aux services de communication si 10 % ou 30 % des consommateurs canadiens ayant un accès Internet choisissent de recevoir des relevés papier – ne tient pas compte des abonnés aux forfaits

	Si 10 % des Canadiens ayant un accès Internet choisissent les relevés papier	Si 30 % des Canadiens ayant un accès Internet choisissent les relevés papier
Nombre de clients	70 430 000	70 430 000
% de Canadiens	X 9,47 %	X 28,41 %
Estimation du nombre de comptes dotés d'accès Internet assujetti à des frais mensuels de relevé papier	6 669 721	20 009 163
Frais mensuels de relevé papier de 2 \$	X 2 \$	X 2 \$
Estimation du coût mensuel	13 339 442 \$	40 018 326 \$
12 mois	X 12	X 12
Estimation du coût annuel des frais de relevés papier aux Canadiens munis d'accès Internet si l'on fait abstraction des forfaits	160 073 304 \$	480 219 912 \$

À la suite de ces calculs, nous pouvons maintenant mettre au point une estimation du coût annuel des frais de facturation papier si 10 % ou 30 % des abonnés canadiens aux services de communication choisissent de recevoir un relevé papier tous les mois. De plus, nous pouvons y

ajouter l'estimation du coût annuel de facturation papier dans le cas d'un consommateur canadien sur 10 (et 3 sur 10) ayant accès Internet au coût imputé aux Canadiens sans accès Internet ou qui n'utilisent pas les ordinateurs. Nous estimons que cette plage de chiffres donne une estimation réaliste du coût annuel défrayé à l'heure actuelle par les consommateurs canadiens à la suite de la mise en place de politiques de prélèvement de frais afin d'obtenir une facture ou un relevé papier.

Figure 2-9 Estimation du coût annuel afin de recevoir des factures papier dans le cas d'un Canadien sur 10 et de 3 consommateurs canadiens sur 10 ayant un accès Internet.

<u>Type de service</u>	<u>Estimation du coût annuel</u> <i>Si 1 Canadien sur 10 ayant accès Internet reçoit des factures papier</i>	<u>Estimation du coût annuel</u> <i>Si 3 Canadiens sur 10 ayant accès Internet reçoivent des factures papier</i>
Services bancaires	50 millions \$	152 millions \$
Services de communication (Téléphone, télévision, sans fil)	88 à 160 millions \$	266 à 480 millions \$
Coût annuel total	138 à 210 millions \$*	418 à 632 millions \$*

*Taxe de vente applicable en sus

Figure 2-10 Estimation du coût annuel afin de recevoir des factures papier dans le cas d'un Canadien sur 10 et de 3 consommateurs canadiens sur 10 ayant un accès Internet, des Canadiens sans accès Internet et des Canadiens qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs.

<u>Type de service</u>	<u>Estimation du coût annuel</u> <i>Si 1 Canadien sur 10 ayant accès Internet reçoit des factures papier</i>	<u>Estimation du coût annuel</u> <i>Si 3 Canadiens sur 10 ayant accès Internet reçoivent des factures papier</i>
Services bancaires	78 millions \$	180 millions \$
Services de communication (Téléphone, télévision, sans fil)	137 à 234 millions \$	315 à 554 millions \$
Coût annuel total	215 à 312 millions \$*	495 à 734 millions \$*

*Taxe de vente applicable en sus

La figure 2-9 indique que si 1 Canadien sur 10 ayant accès Internet choisit de recevoir des factures ou relevés papier à raison de 2 \$ par relevé par mois, on estime que le coût imputé aux Canadiens est entre 138 millions \$ et 210 millions \$ par année. Si 3 Canadiens sur 10 ayant un accès Internet reçoivent des factures ou relevés papier qui coûtent 2 \$ chacun par mois, l'estimation de ce chiffre est portée entre 418 millions \$ et 632 millions \$ par année.

La figure 2-10 ajoute simplement ces chiffres à l'estimation de la figure 2-5 qui calcule le coût annuel des factures et relevés papier encouru par les Canadiens sans accès Internet ou qui n'utilisent pas les ordinateurs – 77 à 102 millions \$. Par conséquent, nous estimons le coût de frais de relevé papier des Canadiens qui les reçoivent s'élève entre 215 millions \$ et 312 millions \$ par année si 1 Canadien sur 10 ayant accès Internet choisit de recevoir des factures ou relevés papier. Si 3 Canadiens sur 10 munis d'accès Internet paient pour recevoir des factures papier, l'estimation du coût annuel aux consommateurs canadiens est de 495 millions \$ à 734 millions \$.

Vous vous souviendrez qu'au début du présent examen, nous avons mentionné que les frais estimés pour recevoir une facture ou un relevé papier sont également assujettis aux taxes de

ventes et de services applicables. Par conséquent, selon le lieu de résidence, il faudrait ajouter de 5 à 15 pour cent au total afin de tenir compte des revenus générés par divers ordres de gouvernements découlant de l'imposition des frais de relevé papier. Ainsi, si l'on suppose qu'un Canadien sur 10 ayant accès Internet paie les frais de facturation papier, nous estimons que le gouvernement fédéral touche des recettes annuelles supplémentaires de 10,75 à 15,6 millions \$ auprès des consommateurs canadiens afin de recevoir une facture ou relevé papier mensuel⁶⁶. Si 3 Canadiens sur 10 dotés d'un accès Internet paient les frais de facturation papier, les revenus de taxe fédérale engrangés sont de 24,7 à 36,7 millions \$ par année. Hormis la Province de l'Alberta et les 3 territoires, les administrations de compétence canadienne prélèvent entre 7 % et 10 % en taxe de vente provinciale qui serait également applicable aux frais de facturation papier.

Résumé

Nous avons constaté qu'un certain nombre de banques et de fournisseurs de services sans fil offrent depuis plusieurs années aux consommateurs canadiens de consulter leurs factures et relevés en ligne. Toutefois, ce n'est qu'à compter de 2010 que certains fournisseurs de service ont facturé à leur clientèle des frais supplémentaires afin de continuer à recevoir des relevés imprimés. En conséquence de l'intérêt porté à ce dossier par le CRTC, nous avons pu examiner les renseignements sur les pratiques de facturation des fournisseurs de services de télécommunication. De nombreux fournisseurs ont cité les bienfaits environnementaux découlant de la prestation des relevés en ligne, bien que ces retombées soient atténuées par des déclarations selon lesquelles les consommateurs impriment leurs factures en ligne à domicile.

L'une des éventuelles conséquences non prévues de l'imposition de ces frais supplémentaires est l'exposition des consommateurs à un risque financier en choisissant la facturation en ligne pour épargner les frais mensuels de relevé papier. Selon des éléments de preuves, au Royaume-Uni, les ménages qui préfèrent régler leurs factures par des moyens traditionnels sur papier dans ce pays versent annuellement en moyenne 276 livres sterling en plus, étant donné l'imposition des frais de facturation papier. Il s'agit d'un enjeu important dans un pays comptant 8 millions d'habitants qui n'ont jamais utilisé Internet, y compris 5 millions d'aînés.

Un sondage réalisé au nom du CDIP a conclu que 15 % des répondants canadiens ne sont pas à l'aise de recevoir leurs factures par voie électronique, non pas d'accès Internet ou n'utilisent pas du tout les ordinateurs. Par conséquent, un certain nombre de Canadiens sont tenus de verser des frais supplémentaires pour la seule raison qu'ils n'ont pas d'accès Internet ou

⁶⁶ Ce chiffre a été calculé à partir des équations suivantes : $215\,000\,000 \$ \times 5\% = 10\,750\,000 \$$ et $334\,000\,000 \$ \times 5\% = 15\,400\,000 \$$.

d'ordinateur à la maison. Au moyen des statistiques obtenues lors d'un sondage auprès des consommateurs canadiens, nous estimons que les Canadiens qui n'utilisent pas du tout les ordinateurs, qui n'ont pas d'accès Internet ou qui ne peuvent s'offrir une connexion Internet, verseront un montant supplémentaire de 28 millions \$ par année afin d'obtenir de relevés de comptes bancaires. De plus, ils devront payer 49 millions \$ à 74 millions \$ par année afin de recevoir des factures papier de la part de fournisseurs de services sans fil, télévisuels ou à fil (réseau filaire). Nous avons également constaté des éléments probants qui semblent indiquer que les frais de relevés papier pénalisent d'une manière disproportionnée et négative les consommateurs à faible revenu, y compris les aînés. Lorsque nous avons ajouté l'hypothèse selon laquelle 1 consommateur canadien sur 10 ayant accès Internet préfère recevoir des factures ou relevés papier, nous estimons que le coût total encouru par l'ensemble des consommateurs qui reçoivent leurs factures ou leurs relevés se situe entre 215 millions \$ et 312 millions \$ par année. Si nous supposons que 3 consommateurs canadiens sur 10 ayant accès Internet préfère recevoir des factures ou relevés papier, nous estimons que le coût total encouru par l'ensemble des consommateurs qui reçoivent leurs factures ou leurs relevés se situe entre 495 millions \$ et 734 millions \$ par année. Tous les chiffres établis dans ces estimations sont soumis aux taxes de vente applicables.

Section 3 – Les consommateurs canadiens s’expriment

Afin de comprendre l’expérience des Canadiens à l’égard de différentes pratiques de facturation et d’évaluer leur aise et leur intérêt par rapport aux divers modes de facturation, le CDIP a entrepris une étude quantitative. L’étude fondée sur un questionnaire a été menée par l’Environics Research Group à la fin d’août et au début de septembre 2013. L’étude se penchait sur trois volets de recherche, à savoir : comment les consommateurs reçoivent-ils leurs factures, comment les consommateurs payent-ils leurs factures et les consommateurs paient-ils pour recevoir des factures papier? Au-delà de ces pistes d’enquête, le questionnaire a également interrogé les consommateurs quant à leur opinion des politiques d’entreprises visant les frais à verser afin de recevoir des factures papier.

Nos recherches laissent entrevoir un important élément que les fournisseurs de services qui facturent des frais de relevés papier ont négligé de prendre en considération. Ces mêmes fournisseurs de services qui imposent de tels frais semblent supposer que tous les Canadiens ont connaissance du processus de facturation électronique et qu’ils sont à l’aise avec celui-ci. Or, cette hypothèse est tout simplement fausse.

Méthodologie

Le CDIP a commandé un sondage auprès de l’Environics Research Group de l’opinion des Canadiens sur l’imposition des frais supplémentaires de relevés papier. Le sondage a été mené par téléphone auprès de 2 005 personnes de partout au Canada âgées de 18 ans et plus, du 27 août au 1^{er} septembre 2013. L’échantillon était composé 1 004 répondants et de 1 001 répondantes. La marge d’erreur d’un échantillon de cette taille est de +/- 2,10 %, 19 fois sur 20. Les pratiques normalisées conformes aux processus de contrôle de la qualité et de la sélection d’échantillons de l’Environics Research Group ont été utilisées afin de préparer la présente étude, notamment le respect normes fixées par l’Association de la recherche et de l’intelligence marketing (ARIM).

L’étude se composait de 13 questions formulées de manière à évaluer l’utilisation, le degré d’aise et la compréhension des Canadiens relativement aux services de facturation électronique. Le questionnaire comprend trois parties distinctes qui évaluent : 1) comment les consommateurs reçoivent actuellement leurs factures et sont-ils à l’aise de recevoir leurs relevés par voie électronique; 2) comment les consommateurs paient-ils leurs factures et sont-ils à l’aise de payer leurs factures en ligne; 3) les consommateurs paient-ils afin de recevoir des factures papier et sont-ils d’accord avec ce mode de facturation?

Le questionnaire comprend cinq questions dont les réponses se situent sur une échelle de Likert; les consommateurs ont donc la possibilité d’indiquer leur degré d’aise ou d’accord avec les

concepts et les idées. Pour ces questions, une échelle de quatre points a été utilisée (sans réponse intermédiaire aux répondants) et chacune des questions a donné aux répondants d'avoir la capacité d'essentiellement renoncer à la question et répondre « Ne sait pas/Sans objet » le cas échéant. D'autres questions sont des questions à réponses uniques et multiples. Les résultats du sondage figurent à l'annexe B.

Résultats

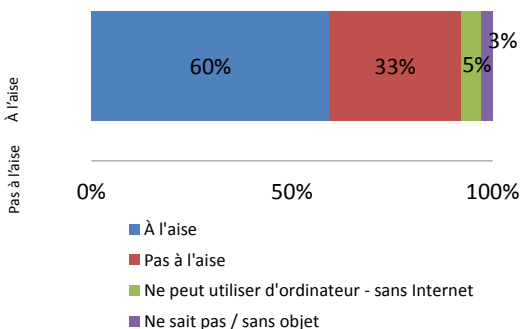
Réception des factures

Afin de déterminer si les répondants étaient responsables ou à l'aise par rapport à la réception et au paiement de leurs factures, nous avons examiné le taux de réception de factures par ménage. Notre étude montre que 83 % des répondants reçoivent leurs factures, de quelque manière que ce soit, à domicile. Ce taux de réception était généralement cohérent d'un groupe démographique à l'autre.

Le sondage d'Environics a conclu que 33 % des répondants ne « sont pas très à l'aise » ou « pas du tout à l'aise » de recevoir des factures ou des relevés en ligne, tandis que 5 % affirment qu'ils ne pourraient recevoir des factures électroniques même s'ils le voulaient, car ils n'ont pas d'accès Internet. Ce taux de réponse augmente en parallèle avec l'âge des répondants – 43 % des répondants âgés de 60 ans et plus ont déclaré qu'ils étaient soit « pas très », soit « pas du tout à l'aise » de recevoir des factures ou des relevés en ligne. En outre, les étudiants (40 %) et les chômeurs (41 %) expriment moins d'aisance que la population générale relativement à la réception électronique des factures.

Vous sentez-vous personnellement à l'aise de recevoir des factures ou des relevés en ligne? Êtes vous tout à fait, relativement, pas très ou pas du tout à l'aise?

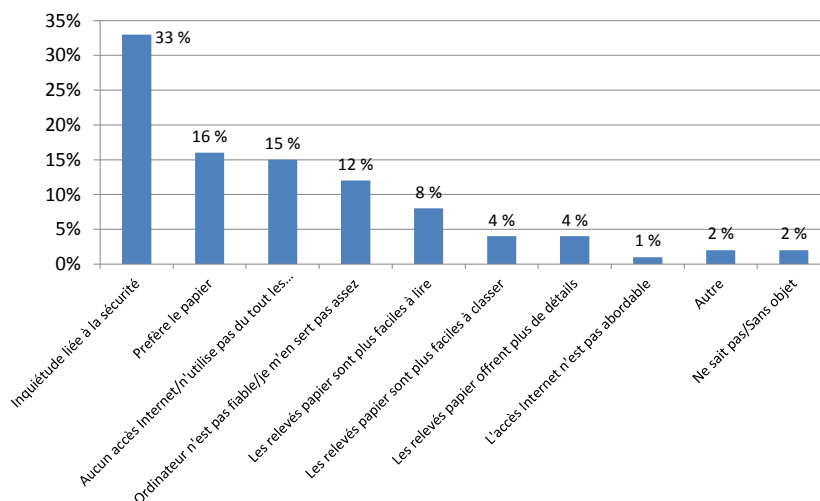
Réponse	%
Tout à fait à l'aise	36 %
Relativement à l'aise	24 %
Pas très à l'aise	13 %
Pas du tout à l'aise	20 %
N'utilise pas du tout les ordinateurs – sans connexion Internet	5 %
Ne sait pas / Sans objet	3 %



Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 1662, les personnes qui reçoivent et paient des factures qui sont régulièrement expédiées à leur domicile; Q2

Les participants au sondage ont cité un certain nombre de raisons de leurs inquiétudes, qu'ils se préoccupent de leur sécurité (33 %), préfèrent les factures papier (16 %), n'ont pas accès Internet ou n'utilisent pas du tout les ordinateurs (15 %), se sentent mal à l'aise d'utiliser les ordinateurs (12 %), et trouvent les relevés papier plus faciles à lire (4 %).

Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'êtes pas à l'aise de recevoir vos relevés par voie électronique?

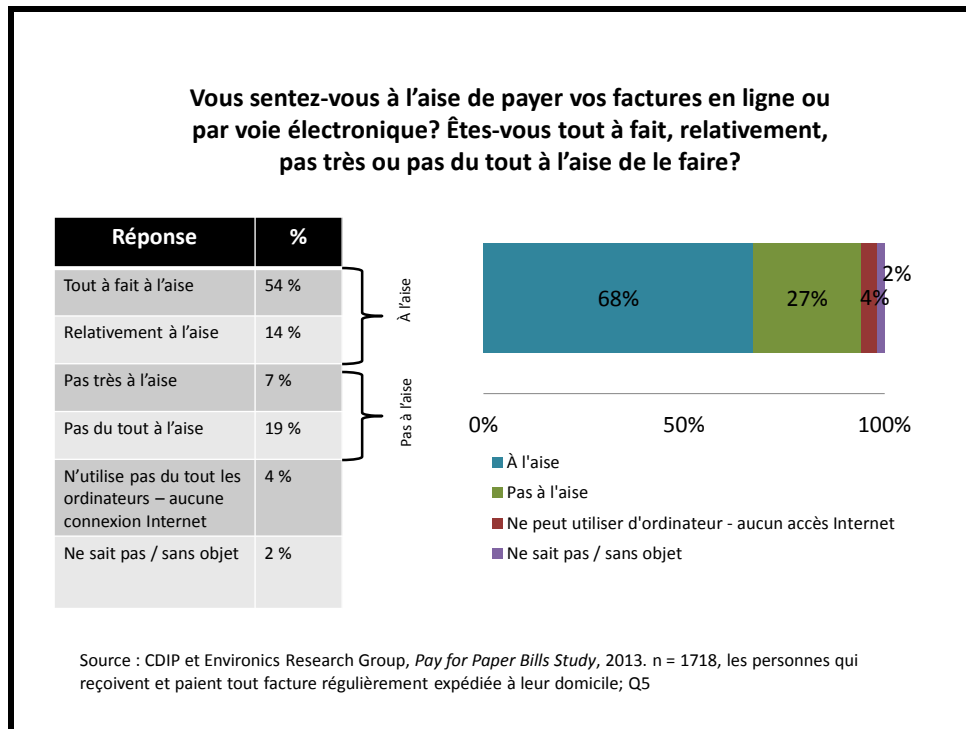


Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 632, les personnes qui ne sont pas à l'aise de recevoir leurs factures ou relevés en ligne; Q3

Paiement des factures

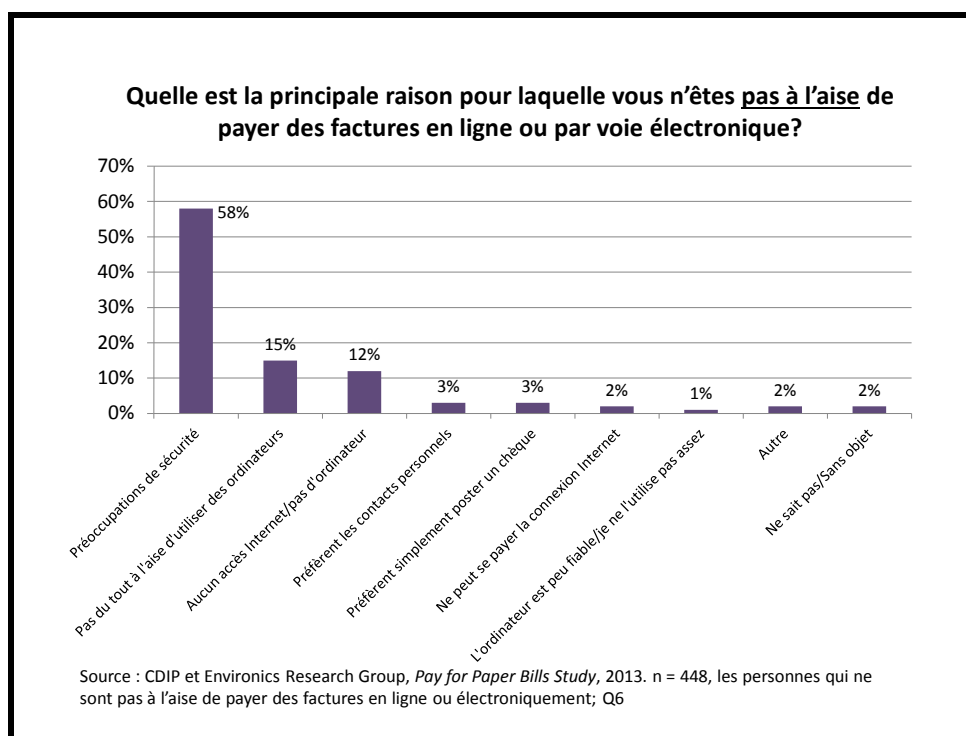
Lorsque les consommateurs ont été interrogés sur le mode de paiement de leurs factures, les répondants révèlent que 60 % paient la majorité de leurs comptes en ligne, 33 % paient la plupart de leurs factures par courrier ou en personne et 5 % paient autant en ligne que par courrier ou en personne. Ces résultats changent dramatiquement compte tenu des groupes démographiques de répondants. En particulier, plus un répondant est âgé, plus il est susceptible de payer ses factures par courrier ou en personne. À cela s'oppose la tranche d'âge des 45 à 59 ans (31 %), des 30 à 44 ans (19 %) ou des 18 à 29 ans (25 %) qui paient la plupart de leurs factures en personne ou par courrier. De même, les personnes à revenu faible ont davantage tendance à payer leurs factures par courrier ou en personne – c'est-à-dire qu'au total, une proportion de 48 % des répondants dont le revenu ménager annuel est inférieur à 30 000 \$ paient leurs factures de cette manière.

Lorsque les consommateurs sont interrogés quant à leur degré d'aise à l'égard des paiements en ligne ou électronique des factures, 68 % des répondants ont affirmé qu'ils sont « très à l'aise » ou « assez à l'aise ». Cependant, 27 % des répondants n'étaient pas à l'aise de faire des paiements électroniques (soit « pas très à l'aise », soit « pas du tout à l'aise »). De plus, 4 % des répondants ne possèdent pas de connexion Internet leur permettant de payer leurs factures et 2 % ne savaient pas ou estimaient que la question était sans objet.



Parmi ceux et celles qui se disent mal à l'aise de payer des factures en ligne, un certain nombre de raisons ont été citées afin d'appuyer leur position. La réponse la plus populaire parmi les participants était l'inquiétude par rapport à la sécurité (58 %). D'autres considérations importantes qui préoccupent les répondants qui notamment :

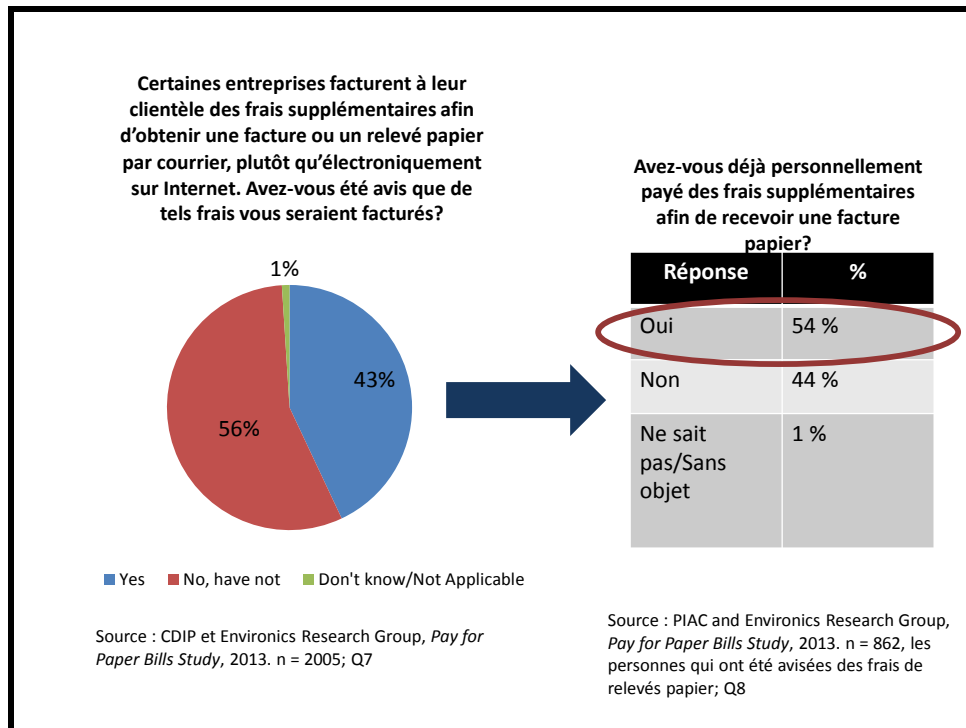
- ne sont pas à l'aise d'utiliser les ordinateurs (15 %);
- n'ont pas d'accès Internet ou pas d'ordinateur (12 %);
- préfèrent les contacts personnels (3 %);
- préfèrent tout simplement d'envoyer un chèque par la poste (3 %);
- ne peuvent se payer l'accès Internet (2 %);
- ont un ordinateur peu fiable ou n'utilisent pas suffisamment les ordinateurs (1 %).



L'avis des consommateurs sur le versement des frais de relevés papier

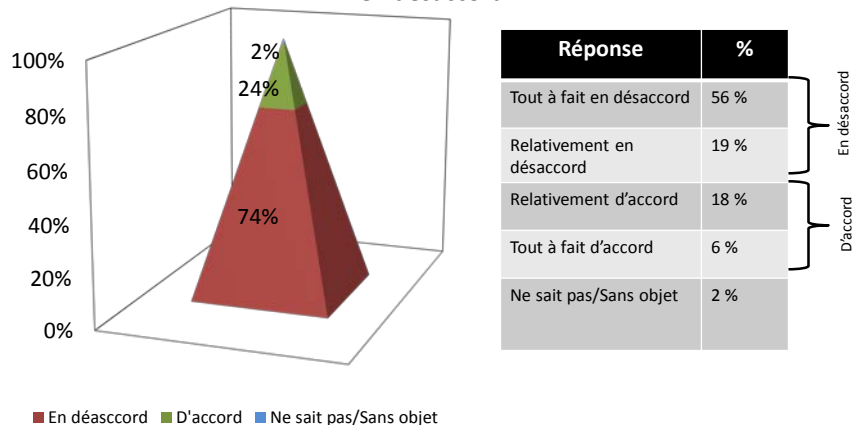
Fait intéressant, les conclusions de notre étude révèlent que les consommateurs ne sont pas toujours informés des changements apportés aux politiques de facturations et aux frais de relevés papier imposés par certaines grandes entreprises. En réponse à la question suivante posée aux consommateurs interrogés : « Certaines entreprises facturent des frais supplémentaires à leurs clients afin de recevoir leurs factures et relevés papier par courrier, plutôt que de les obtenir en ligne par voie électronique. Avez-vous personnellement été avisé

que l'on vous facturait de tels frais supplémentaires », seulement 43 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient été avisés de ce changement à la politique de facturation donnée, et ce, malgré l'utilisation très répandue de ces frais par les fournisseurs de services de communication et par le secteur bancaire. D'ailleurs, 56 % de répondants ont indiqué qu'ils n'avaient jamais entendu parlé des politiques de facturation de frais supplémentaires afin de recevoir des relevés papier et dans 1 % des cas, le répondant ne savait pas ou estimait que la question était sans objet. Parmi ceux qui ont été avisés du coût éventuel des factures papier, 54 % ont versé un montant en vue de recevoir un relevé papier, tandis que 44 % ne l'ont pas fait.



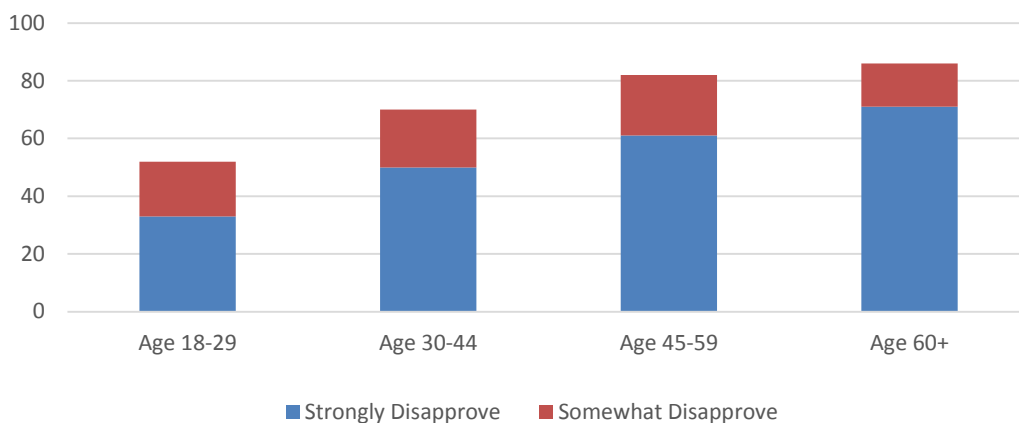
Le sondage montre que la plupart des Canadiens ne sont pas d'accord avec l'imposition d'un frais de facture papier. Les réponses recueillies par Environics montrent que 75 % des répondants sont en désaccord ou tout à fait en désaccord (56 %) avec les pratiques de facturation de frais supplémentaires par les entreprises « afin d'obtenir leurs factures sur papier par courriel traditionnel. » Dans tous les groupes démographiques, des nombreux répondants désapprouvent cette pratique.

Que pensez-vous de la pratique des entreprises qui facturent des frais supplémentaires à leur clientèle pour leur transmettre des factures papier par courrier traditionnel? Êtes-vous tout à fait d'accord, relative d'accord, relativement en désaccord, tout à fait en désaccord



Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 2205; Q9

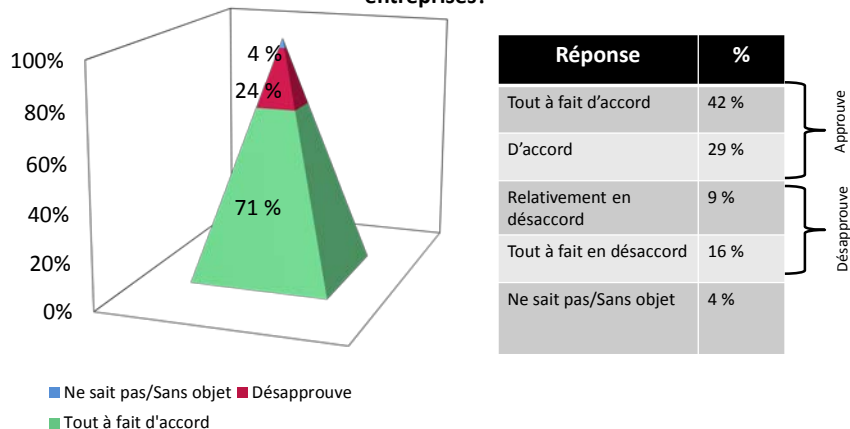
Pourcentage des Canadiens en désaccord avec les frais de relevés papier par groupe d'âge



Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 2205; Q9

Les répondants étaient beaucoup plus susceptibles d'approuver le concept d'un rabais offert à ceux qui choisissent la facturation électronique au lieu d'imposer des frais sur la communication d'un relevé papier. Parmi les répondants, 71 % ont indiqué qu'ils étaient « plutôt » ou « assez » d'accord avec l'offre d'un rabais aux consommateurs. Les personnes issues de jeunes groupes démographiques, tels que ceux âgés de 18 à 29 ans (83 %) et 30 de 30 à 44 (80 %), étaient plus susceptibles d'appuyer le concept d'un rabais.

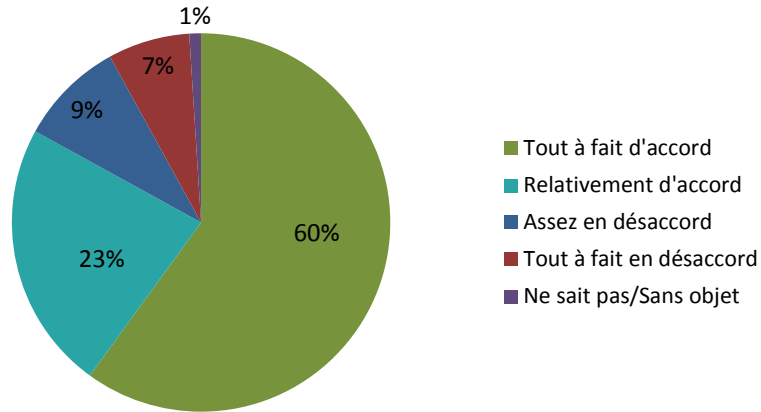
Si au lieu de facturer des frais supplémentaires pour faire parvenir des facture papier par courrier, les entreprises offrent un rabais aux personnes qui choisissent la « facturation électronique », seriez-vous tout à fait d'accord, d'accord, relativement en désaccord ou tout à fait en désaccord avec l'adoption de telles pratiques par les entreprises?



Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 2205; Q10

Parmi les répondants, au total 83 % étaient assez d'accord (23 %) ou tout à fait d'accord (60 %) avec la déclaration selon laquelle tout le monde devrait avoir le droit de recevoir une facture papier par la poste de la part d'une entreprise sans devoir verser des frais supplémentaires et que cela fait partie des coûts d'exploitation de l'entreprise ou du coût de faire des affaires. Ce même avis a généralement été exprimé par tous les groupes démographiques.

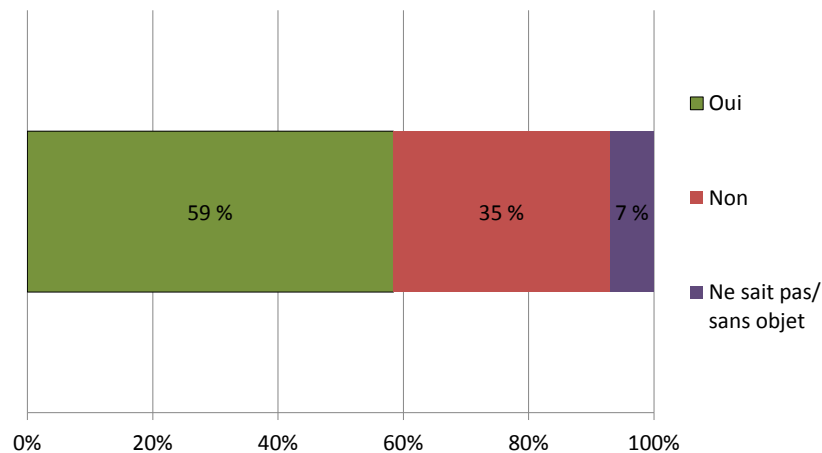
Certaines personnes disent que tout le devrait avoir le droit de recevoir une facture par courrier sans déboursier des frais supplémentaires fait partie du coût de faire des affaires de cette entreprise? Êtes-vous...?



Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 2205; Q11

Le résultat le plus révélateur est peut-être 59 % des répondants ont indiqué que si une entreprise avec laquelle ils font affaire passait à la facturation sans papier et prélevé des frais de relevé auprès de leur clientèle, ils iraient faire affaire ailleurs. Les résultats constatés dans le cas des étudiants (61 %) ou des chômeurs (69 %) indiquent que ces groupes sont parmi les plus désireux de changer de fournisseur.

Si une entreprise avec laquelle vous faites régulièrement affaire passait à la facturation électronique et vous imposait des frais de facturation papier, changeriez-vous de fournisseur si vous pouviez?



Source : CDIP et Environics Research Group, *Pay for Paper Bills Study*, 2013. n = 2205; Q12

Conclusion

Les résultats de notre étude démontrent que malgré l'augmentation du nombre de factures et de relevés reçus et payés en ligne, de nombreux consommateurs ne souhaitent pas être obligés à échanger leurs renseignements financiers personnels de cette manière. À l'inverse, si les consommateurs semblent désireux d'avoir la possibilité d'effectuer des opérations en ligne, les répondants attachent tout de même une valeur à la facturation papier et aux transactions en personne. D'après les preuves recueillies, cet avis est particulièrement attribuable aux groupes démographiques qui ne sont pas à l'aise d'être obligés à recevoir et à régler leurs factures en ligne, notamment les adultes âgés. Néanmoins, la majorité des groupes démographiques interrogés ont réagi négativement à l'imposition de frais pour la facturation papier. Ces propos remettent en question les hypothèses souvent citées par les fournisseurs de services de communication selon lesquelles les consommateurs désirent passer aux transactions en ligne et éviter les factures papier. Ainsi, dans le cas de nombreux consommateurs, la possibilité de choisir le mode de réception et de règlement des factures demeure une caractéristique importante de la prestation de services.

Section 4 — Commentaires des intervenants

Jusqu'à maintenant, nous avons abordé la pratique de la facturation des relevés papier et les diverses approches de la question par les fournisseurs de services. De plus, nous avons analysé les résultats de sondages qui indiquent ce que pensent les consommateurs des éléments de la pratique de facturation des relevés papier. Dans la présente section, nous révélerons l'avis d'autres intervenants au sujet de questions liées à cette pratique. Une grande partie des données probantes de cette section repose sur les réponses reçues à un questionnaire distribué par le CDIP.

Traitement des plaintes des consommateurs au sujet de la facturation

Nous avons été surpris de découvrir que certains bureaux provinciaux de la protection des consommateurs n'avaient pas reçu de plaintes au sujet de l'introduction de la pratique de facturation des relevés papier⁶⁷. Cependant, la réponse fournie par Service NL, un ministère provincial de Terre-Neuve-et-Labrador, était révélatrice :

[Traduction] « Nous avons reçu des demandes d'information, mais aucune plainte formelle, car les lois et règlements de Terre-Neuve-et-Labrador ne peuvent être invoqués ou utilisés pour étayer une telle plainte.⁶⁸ »

Cette réponse pourrait mettre en lumière un problème allant au-delà de la portée du présent examen, mais qui mériterait que l'on s'y attarde. Nous nous préoccupons de la manière dont les ministères provinciaux de la protection des consommateurs traitent les demandes de renseignements. Les consommateurs formulent combien de ces « demandes de renseignements » chaque année sans qu'elles soient prises en compte parce que l'on estime que le droit provincial de la protection des consommateurs ne s'applique pas à cette pratique, ce qui fait en sorte qu'aucune plainte n'est enregistrée? D'après cette logique, on pourrait affirmer que s'il n'existe pas de lois provinciales de la protection des consommateurs sur un sujet en particulier, les consommateurs sont laissés à eux-mêmes lorsqu'ils estiment être mal traités par des fournisseurs de produits et services.

D'autres intervenants, comme le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), ont reçu des plaintes. Le CPRST a mentionné que la question d'avoir à payer des frais pour l'obtention d'un relevé papier a été soulevée dans 46 plaintes en

⁶⁷ Service NL, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*, gouvernement du Nunavut, ministère des Services communautaires et gouvernementaux, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)* et gouvernement de la Saskatchewan, Financial and Consumer Affairs Authority, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*.

⁶⁸ Service NL, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*.

2011-2012⁶⁹. De plus, le CPRST a reçu 58 autres plaintes au sujet des frais pour la réception de relevés papier qui, selon lui, allaient au-delà de son mandat et qui n'ont par conséquent pas été acceptées⁷⁰. Presque la totalité des 104 plaintes reçues par le CPRST à ce sujet en 2011-2012 provenait de particuliers acheteurs au détail⁷¹. En comparaison, le CPRST a reçu 77 plaintes sur la question en 2012-2013, ce qui représente une augmentation de plus de 60 %⁷². Le CPRST a indiqué que dans l'ensemble, la moyenne des plaintes qu'il a acceptées a augmenté d'environ 27 % entre 2011-2012 et 2012-2013⁷³.

La politique du CPRST au sujet des questions liées à la pratique de facturation des relevés papier est la suivante : si un client indique que sa plainte ne concerne que la *pratique* ou la *politique* du fournisseur de services concernant l'imposition de frais pour obtenir un relevé papier et que le règlement demandé est une modification de la pratique ou la politique en question, le CPRST refusera probablement la plainte⁷⁴. Le CPRST a mentionné que son Code de procédures l'empêche de formuler des Recommandations ou des Décisions qui exigent qu'un fournisseur de services modifie ses pratiques ou ses politiques⁷⁵.

Si la plainte soulève aussi des questions qui s'inscrivent dans le mandat du CPRST, comme celles concernant la prestation de services ou les contrats, elle est acceptée⁷⁶. Par exemple, si un client indiquait que son entente avec son fournisseur de services ne permet pas l'application de frais pour les relevés papier et que ce fournisseur lui impose maintenant de tels frais, le CPRST accepterait la plainte⁷⁷. Le CPRST peut transférer des plaintes qu'il ne peut lui-même accepter à une autre organisation mieux placée pour aider le client⁷⁸. Il peut aussi soumettre la question au fournisseur de services en question sous forme de *renvoi*, pour que ce dernier soit au courant de la situation et puisse répondre aux préoccupations de son client⁷⁹.

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a aussi reconnu recevoir des commentaires et des plaintes de la part des clients au sujet de la facturation et des frais⁸⁰. Il a indiqué que lorsqu'il reçoit des commentaires et des plaintes, il dirige les clients vers l'agence

⁶⁹ Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013).

⁷⁰ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013).

⁷¹ Une des 104 plaintes citées par le CPRST en 2011-2012 provenait d'une petite entreprise. Service NL et l'Union des consommateurs ont aussi indiqué que toutes les plaintes reçues provenaient de clients.

⁷² CPRST, *Correspondance avec le CDIP*, 24 mars 2014, tiré de CPRST, *2012-2013 Annual Report* [Rapport annuel 2012-2013], 6 novembre 2013. p. 33. Consulté le 24 mars 2014 au <http://www.ctcs-cprst.ca/documents/annual-reports/2012-2013>

⁷³ CPRST, *Correspondance avec le CDIP*, 24 mars 2014

⁷⁴ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013).

⁷⁵ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013).

⁷⁶ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013).

⁷⁷ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013).

⁷⁸ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013).

⁷⁹ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013).

⁸⁰ Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), *Correspondance avec le CDIP*, 10 juin 2013.

provinciale ou fédérale concernée⁸¹. D'autres organisations, comme Service NL et la Financial and Consumer Affairs Authority (FCAA) du gouvernement de la Saskatchewan, ont fait part d'une approche similaire des préoccupations soulevées par les consommateurs qui, selon elles, ne s'inscrivaient pas dans leurs mandats respectifs⁸².

L'Union des consommateurs a parfois reçu des plaintes provenant de consommateurs qui avaient reçu un avis envoyé par des fournisseurs de services de télécommunications sans fil et des sociétés émettrices de carte de crédit les informant que des frais seraient maintenant imputés pour la distribution de relevés papier⁸³. Cependant, étant donné que l'Union est une fédération de divers groupes de protection des consommateurs du Québec, elle n'a pas répertorié toutes les plaintes soumises par les consommateurs⁸⁴. Les groupes de protection des consommateurs régionaux qui sont membres de l'Union des consommateurs (Associations coopératives d'économie familiale) ont manifesté leur inquiétude, en affirmant qu'il devient de plus en plus difficile pour de nombreux consommateurs qui ne possèdent pas d'ordinateur d'avoir accès aux services dont ils ont besoin par les voies de communication traditionnelles⁸⁵. Certaines des plaintes reçues concernent la rareté des relevés papier sans frais et la difficulté d'obtenir des services en personne de la part des autorités gouvernementales⁸⁶.

Comment les organisations protègent-elles les consommateurs qui s'estiment lésés par les fournisseurs de services qui facturent pour l'envoi de relevés papier?

Le CPRST a indiqué que son mandat consiste à déterminer si un fournisseur de services a raisonnablement respecté ses obligations en ce qui concerne le contrat applicable (ou les modalités de service) et a appliqué ses politiques et procédures opérationnelles habituelles auprès du consommateur⁸⁷. Les consommateurs qui estiment que leurs fournisseurs de services n'ont pas raisonnablement rempli leurs obligations peuvent demander un examen indépendant de leurs plaintes par le CPRST, et ce, sans frais⁸⁸. En 2011-2012, le CPRST a réglé plus de 90 % des plaintes à la satisfaction du consommateur⁸⁹.

⁸¹ BSIF, *Correspondance avec le CDIP*, 10 juin 2013.

⁸² Service NL, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)* et gouvernement de la Saskatchewan, Financial and Consumer Affairs Authority, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*.

⁸³ Union des consommateurs (UC), *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*

⁸⁴ UC, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*

⁸⁵ UC, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*

⁸⁶ UC, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*

⁸⁷ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*

⁸⁸ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*

⁸⁹ CPRST, *Réponse au questionnaire du CDIP(2013)*

L'Union des consommateurs a tenté de faire apporter des modifications au droit de la protection des consommateurs dans le but de faire interdire la pratique de facturation des relevés papier⁹⁰. Depuis 2009, l'Union des consommateurs participe à des consultations publiques concernant une troisième phase de modifications de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) du Québec⁹¹. Durant ce processus, l'Union a demandé que la LPC comprenne une disposition empêchant la facturation de frais supplémentaires aux consommateurs qui reçoivent un relevé papier⁹².

À l'heure actuelle, aucun des répondants à notre questionnaire qui représentaient des agences gouvernementales n'a indiqué que ces agences avaient élaboré des documents d'information ou des lignes directrices qui pourraient aider les clients à lutter contre ces nouveaux frais. Rogers Communications, cependant, a mentionné l'élaboration de renseignements détaillés au sujet de ses pratiques de facturation en ligne pour tenir ses clients bien informés⁹³. Lorsque Rogers a instauré les frais pour l'envoi de relevés papier, l'entreprise a communiqué ce changement au moyen d'une approche progressive⁹⁴. Rogers a tout d'abord mis en œuvre les frais pour les clients des services sans fil, pour ensuite les appliquer aux clients abonnés à de multiples produits de Rogers⁹⁵. L'entreprise prévoyait qu'en septembre 2013, tous les clients abonnés au câble et aux produits Internet de Rogers auraient transité vers la facturation électronique ou paieraient 2 \$ par mois pour recevoir leur facture papier⁹⁶.

Pendant cette période de transition, Rogers a indiqué avoir communiqué avec les divers segments de sa clientèle, pour encourager les clients à adhérer à la facturation électronique⁹⁷. Les voies de communication utilisées comprenaient des messages accompagnant les factures, le site Web de Rogers Communications, son service d'assistance à la clientèle et des avis envoyés aux clients au cours des deux mois suivant la mise en œuvre des frais pour les relevés papier⁹⁸.

⁹⁰ UC, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

⁹¹ UC, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

⁹² UC, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

⁹³ Rogers Communications Inc, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

⁹⁴ Rogers Communications Inc, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

⁹⁵ Rogers Communications Inc, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

⁹⁶ Rogers Communications Inc, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

⁹⁷ Rogers Communications Inc, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

⁹⁸ Rogers Communications Inc, *Réponse au questionnaire du CDIP*(2013)

Résultats

Il semble que bon nombre de consommateurs aient fait part de leurs préoccupations quant au paiement de frais supplémentaires dans le but de recevoir une facture ou un relevé papier, bien que le nombre exact soit impossible à déterminer. Il est intéressant de se pencher sur le nombre de « demandes de renseignements » des consommateurs qui auraient été présentées si elles avaient été envoyées à toutes les organisations provinciales de protection des consommateurs. Par ailleurs, des organisations qui recueillent de telles données, comme le CPRST, indiquent recevoir de plus en plus de plaintes officielles au sujet de la facturation des relevés papier. De leur côté, des membres de l'Union des consommateurs ont observé la difficulté qu'ont de nombreux consommateurs à obtenir des services de la part des autorités gouvernementales par les voies de communication traditionnelles. Des groupes de consommateurs régionaux font aussi état de la rareté des relevés papier sans frais.

En réponse aux préoccupations des consommateurs, l'Union des consommateurs a demandé que des modifications soient apportées à la *Loi sur la protection des consommateurs* (LPC) du Québec en vue d'interdire l'imposition de frais supplémentaires aux clients qui reçoivent un relevé papier. Étant donné la portée de la question, il est surprenant qu'aucune agence gouvernementale n'ait élaboré de documents d'information ou de lignes directrices qui pourraient aider les consommateurs qui se voient imposer des frais pour recevoir des factures ou des relevés papier. Il faut toutefois reconnaître que Rogers Communications a présenté à ses clients son approche progressive de la mise en œuvre de ces frais supplémentaires.

Section 5 — Droit interne

Dans la section précédente, nous avons établi que bon nombre d'agences gouvernementales provinciales n'acceptent pas les plaintes au sujet de la pratique consistant à facturer les relevés papier. Certains intervenants justifiaient le refus de ces plaintes par l'absence de lois ou de règlements applicables visant la protection des consommateurs. On peut donc se poser la question suivante : existe-t-il des lois et règlements de protection des consommateurs au Canada qui s'appliquent à l'imposition de frais pour recevoir une facture ou un relevé?

La question de la compétence régissant les frais imposés pour les relevés papier dépend probablement du secteur de service qui les applique. Les secteurs de service actuels – services bancaires et communications – où certaines entreprises et institutions imposent des frais pour les relevés papier sont tous deux régis à l'échelle fédérale par le paragraphe 91(15), le paragraphe 91(29) et l'alinéa 92(10)(a), respectivement, de la *Loi constitutionnelle de 1867*⁹⁹. Le CRTC régit habituellement l'application du droit fédéral en matière de télécommunications et de diffusion, tandis que le ministère fédéral des Finances (et, dans une certaine mesure, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada) prend en charge la réglementation en vertu de la *Loi sur les banques*¹⁰⁰ et des lois connexes dans le domaine des services financiers. Le ministère des Transports fait de même dans son domaine.

Cependant, certaines provinces ont aussi adopté des lois régissant les relations contractuelles entre les entreprises et les consommateurs, qui sont censées établir leur compétence de la propriété et des droits civils au paragraphe 92(13) de la Constitution. Cependant, bon nombre de ces lois ne concernent que les fournisseurs de services de téléphonie sans fil. La question relative à certains secteurs (p. ex. les contrats de téléphone cellulaire), qui sont actuellement régis à la fois par des règlements fédéraux et provinciaux, bien qu'elle pourrait être problématique, n'a pas encore fait l'objet d'une détermination officielle par les tribunaux canadiens.

Code sur les services sans fil du CRTC

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a créé le Code sur les services sans fil pour que les consommateurs des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) connaissent mieux leurs droits et les obligations des fournisseurs de services. Le Code sur les services sans fil s'applique à tous les nouveaux contrats signés à compter du 2 décembre 2013. Il s'applique aussi aux contrats existants qui

⁹⁹ *Loi constitutionnelle de 1867* (R-U), 30 & 31 Victoria, ch. 3.

¹⁰⁰ L.C. 1991, ch. 46.

sont renouvelés ou prolongés, ou lorsque les modalités principales sont modifiées, à compter du 2 décembre 2013¹⁰¹.

Même si la question des frais pour les relevés papier a été soulevée pendant les procédures à l'origine de la création du Code sur les services sans fil¹⁰² – des procédures au cours desquelles le CDIP et d'autres groupes de consommateurs ont affirmé que les fournisseurs de services sans fil ne devraient pas avoir le droit d'imposer des frais pour la réception de relevés papier – le Code ne mentionne pas spécifiquement les frais liés à la facturation papier.

La partie B du Code stipule qu'un contrat de service doit inclure les « frais des services facultatifs sélectionnés par le client lors de la conclusion du contrat »¹⁰³. Les « services facultatifs » sont définis comme les « services qu'un client peut ajouter à son forfait de services sans fil, par exemple l'afficheur ou le renvoi automatique d'appels, habituellement moyennant un supplément »¹⁰⁴. Il n'est pas clair que la prestation de relevés papier s'inscrit dans cette définition¹⁰⁵, surtout que les frais pour les relevés papier ont tendance à être imposés unilatéralement par le fournisseur de services.

La partie D du Code stipule qu'un fournisseur de services ne doit pas modifier les principales modalités d'un contrat de services sans fil postpayé au cours de la période d'engagement sans le consentement éclairé et exprès du client. Lorsque le fournisseur de services avise le client qu'il a l'intention de modifier une modalité principale du contrat pendant la période d'engagement, le client peut refuser la modification¹⁰⁶. Par contre, le fournisseur de services peut modifier les modalités qui ne sont pas qualifiées de principales s'il donne au client un préavis de 30 jours¹⁰⁷.

¹⁰¹ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *The CRTC Wireless Code* [Code sur les services sans fil], site Web. Consulté le 14 avril 2014 au http://www.crtc.gc.ca/eng/info_sht/t13.htm.

¹⁰² Voir, par exemple : Telecom Notice of Consultation CRTC 2012-557 [Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557], Intervention of the Canadian Wireless Telecommunications Association (4 décembre 2012), p. 8 (annexe A); et

Telecom Notice of Consultation CRTC 2012-557 [Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557], Reply Comments of the Public Interest Advocacy Centre, Consumers' Association of Canada, and Council of Senior Citizens Organizations of British Columbia (18 décembre 2012), paragr. 101-109.

¹⁰³ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *The CRTC Wireless Code* [Code sur les services sans fil], partie B. Consulté le 2 avril 2014 au http://www.crtc.gc.ca/eng/info_sht/t14.htm.

¹⁰⁴ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *The CRTC Wireless Code* [Code sur les services sans fil], partie B. Consulté le 2 avril 2014 au http://www.crtc.gc.ca/eng/info_sht/t14.htm.

¹⁰⁵ Cependant, nous observons que les contrats de services sans fil de TELUS et Bell Canada, depuis l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil, énumèrent les frais pour les relevés papier comme des « services facultatifs » dans le résumé des renseignements essentiels qui doit accompagner le contrat. Rogers énumère ces frais comme des services mensuels dans son résumé des renseignements essentiels.

¹⁰⁶ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *The CRTC Wireless Code* [Code sur les services sans fil], partie D. Consulté le 2 avril 2014 au http://www.crtc.gc.ca/eng/info_sht/t14.htm.

¹⁰⁷ Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *The CRTC Wireless Code* [Code sur les services sans fil], partie B. Consulté le 2 avril 2014, paragr. 94, au http://www.crtc.gc.ca/eng/info_sht/t14.htm.

Même si l'on pourrait faire valoir que les frais liés à l'obtention de la copie imprimée d'une facture représentent l'une des modalités principales, la plupart des contrats créés depuis l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil comportent maintenant une modalité liée aux frais pour les relevés papier. Par conséquent, seul un sous-ensemble restreint des consommateurs actuels, s'ils ont renouvelé leur contrat selon les anciennes modalités ou y sont toujours soumis, pourrait contester les frais selon ce fondement. Si les frais pour les relevés papier ne représentent pas une modalité principale, la seule exigence de cette partie serait que le fournisseur de services indique le tarif des relevés papier et donne un préavis de 30 jours avant d'apporter tout changement à ce tarif.

Demande en vertu de la partie 1 déposée par le CDIP et l'ACC

Comme nous l'avons mentionné dans l'introduction, le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) et l'Association des consommateurs du Canada (ACC) ont déposé une demande auprès du CRTC en octobre 2013 pour demander l'élimination de tous les frais imposés par les fournisseurs de services de télécommunications pour la distribution de factures papier. Le CDIP et l'ACC tentaient de faire rembourser les « frais pour les factures papier » imposés aux clients des services locaux de base et du service conventionnel à fil dans les zones réglementées. Dans sa demande, le groupe demandait aussi au CRTC d'interdire aux entreprises de télécommunication d'imposer des frais pour les factures papier à tous leurs clients¹⁰⁸.

Le CDIP et l'ACC faisaient valoir que de forcer tous les clients de services de télécommunications, peu importe leur emplacement ou le fournisseur de services de télécommunications (FST), à déboursier des frais supplémentaires pour obtenir une facture papier constituait une pratique injustement discriminatoire en vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*¹⁰⁹. En outre, ils affirmaient que cette pratique allait à l'encontre de bon nombre d'objectifs de la politique des télécommunications du Canada, tandis que la manière dont ces frais avaient été imposés aux consommateurs laissait supposer que les forces du marché dans ce domaine avaient inadéquatement protégé les intérêts des consommateurs¹¹⁰.

¹⁰⁸ CDIP, *Application Asks CRTC to Prohibit Paper Bill Fees and Seek Refunds for Regulated Phone Customers*, communiqué de presse. 23 octobre 2013.

¹⁰⁹ L.C. 1993, ch. 38.

¹¹⁰ CDIP, « Application by PIAC and CAC regarding the practice by certain TSPs to charge a fee for paper bills » [Demande déposée par PIAC et ACC concernant la pratique de certains FSTs d'imposer des frais pour les factures papiers], site Web du CRTC. Consulté le 24 juillet 2013 au <https://services.crtc.gc.ca/pub/TransferToWeb/2013/8661-P8-201314012.zip>.

Les frais pour les factures papier représentent-ils une augmentation de tarifs non autorisée?

Dans une décision précédente, Décision de télécom 2006-15, le CRTC a établi les conditions relatives à la prestation de services locaux de base (SLB) par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) dans les marchés faisant l'objet d'une abstention. Ces marchés correspondent essentiellement aux endroits où le CRTC n'applique pas toute sa gamme de règlements en matière de télécommunications aux fournisseurs de services en raison du manque de concurrence. Cependant, dans ces cas, le CRTC a imposé un prix plafond dans ces marchés pour les fournisseurs résidentiels du service conventionnel à fil afin de protéger « les clients vulnérables et laissés pour compte contre des hausses tarifaires déraisonnables »¹¹¹.

Dans leur demande, le CDIP et l'ACC font valoir que les frais pour les factures papier représentent une nette augmentation tarifaire dépassant le dernier plafond tarifaire calculé tel qu'il est défini dans la Décision de télécom 2006-15. Par conséquent, les ESLT qui imposent des frais pour les factures papier à des clients des SLB de résidence autonome avaient dépassé leurs plafonds tarifaires autorisés, ce qui allait à l'encontre de la condition établie dans la Décision 2006-15¹¹². En termes juridiques, les fournisseurs de services de ces marchés avaient imposé un nouveau tarif sans d'abord demander l'approbation du CRTC en vertu de l'article 25 de la *Loi sur les télécommunications*.

Les frais pour les factures papier enfreignent-ils le paragraphe 27(2) de la Loi sur les télécommunications?

Les paragraphes 27(2) et (4) de la *Loi sur les télécommunications* stipulent ce qui suit :

(2) Il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder — y compris envers elle-même — une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature.

...

(4) Il incombe à l'entreprise canadienne qui a fait preuve de discrimination, accordé une préférence ou fait subir un désavantage d'établir, devant le Conseil, qu'ils ne sont pas injustes, indus ou déraisonnables, selon le cas.

¹¹¹ CRTC, Décision de télécom 2006-15, paragr. 452.

¹¹² CDIP, « Application by PIAC and CAC regarding the practice by certain TSPs to charge a fee for paper bills » [Demande déposée par PIAC et ACC concernant la pratique de certains FSTs d'imposer des frais pour les factures papiers], site Web du CRTC. Consulté le 24 juillet 2013 au <https://services.crtc.gc.ca/pub/TransferToWeb/2013/8661-P8-201314012.zip>.

Le CDIP et l'ACC ont soutenu que l'imposition de frais supplémentaires pour les factures papier constituait une discrimination injuste en vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi*, car en réalité, elle pénalise les clients de services de télécommunications qui ne sont pas abonnés à la facturation électronique¹¹³. Comme nous l'avons révélé dans un chapitre précédent, les frais supplémentaires ciblent injustement de nombreux clients qui n'ont peut-être pas accès à Internet ou qui ne se sentent pas à l'aise d'utiliser la facturation électronique¹¹⁴. Il est évident que l'accès à la technologie des factures électroniques occasionne d'importantes difficultés à bon nombre de consommateurs canadiens.

Les groupes font aussi remarquer qu'en plus de la nature discriminatoire de cette pratique, bon nombre de consommateurs ont conclu des ententes de service complexes de plusieurs années regroupant de multiples services, qu'offrent plusieurs entreprises de services de téléphone et de câblodistribution. Les consommateurs assujettis à ces ententes n'avaient habituellement pas la possibilité d'envisager des solutions de rechange pour leur offre actuelle de SLB, sauf s'ils étaient prêts à payer des pénalités potentiellement élevées¹¹⁵. En conséquence, ces ententes de regroupement de services décourageaient considérablement les consommateurs de migrer d'un fournisseur de services à un autre, même pour se soustraire à des tarifs imposés unilatéralement tels que les frais pour les factures papier¹¹⁶.

Le CDIP et l'ACC ont conclu que les frais pour les factures papier, essentiellement, transféraient un coût associé à l'exploitation d'une entreprise — fournir des relevés papier — des fournisseurs de services à leurs clients. Dans le cas des ESLT en particulier, ces coûts étaient déjà recouverts par le fournisseur de services par l'intermédiaire de ses tarifs réglementés¹¹⁷. En conséquence, les groupes ont recommandé que le Code sur les services sans fil¹¹⁸ du CRTC soit modifié pour

¹¹³ CDIP, « Application by PIAC and CAC regarding the practice by certain TSPs to charge a fee for paper bills » [Demande déposée par PIAC et ACC concernant la pratique de certains FSTs d'imposer des frais pour les factures papiers], site Web du CRTC. Paragr. 42. Consulté le 24 juillet 2013 au <https://services.crtc.gc.ca/pub/TransferToWeb/2013/8661-P8-201314012.zip>

¹¹⁴ CDIP, « Application by PIAC and CAC regarding the practice by certain TSPs to charge a fee for paper bills » [Demande déposée par PIAC et ACC concernant la pratique de certains FSTs d'imposer des frais pour les factures papiers], site Web du CRTC. Paragr. 42. Consulté le 24 juillet 2013 au <https://services.crtc.gc.ca/pub/TransferToWeb/2013/8661-P8-201314012.zip>

¹¹⁵ CDIP, « Application by PIAC and CAC regarding the practice by certain TSPs to charge a fee for paper bills » [Demande déposée par PIAC et ACC concernant la pratique de certains FSTs d'imposer des frais pour les factures papiers], site Web du CRTC. Paragr. 44. Consulté le 24 juillet 2013 au <https://services.crtc.gc.ca/pub/TransferToWeb/2013/8661-P8-201314012.zip>

¹¹⁶ CDIP, « Application by PIAC and CAC regarding the practice by certain TSPs to charge a fee for paper bills » [Demande déposée par PIAC et ACC concernant la pratique de certains FSTs d'imposer des frais pour les factures papiers], site Web du CRTC. Paragr. 43. Consulté le 24 juillet 2013 au <https://services.crtc.gc.ca/pub/TransferToWeb/2013/8661-P8-201314012.zip>

¹¹⁷ CDIP, « Application by PIAC and CAC regarding the practice by certain TSPs to charge a fee for paper bills » [Demande déposée par PIAC et ACC concernant la pratique de certains FSTs d'imposer des frais pour les factures papiers], site Web du CRTC. Paragr. 49. Consulté le 24 juillet 2013 au <https://services.crtc.gc.ca/pub/TransferToWeb/2013/8661-P8-201314012.zip>.

¹¹⁸ Publié dans Telecom Regulatory Policy 2013-271 [Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271].

inclure une disposition interdisant l'imposition de frais supplémentaires pour la distribution de factures papier. Ils ont aussi suggéré que tous les fournisseurs de services de télécommunications soient tenus de fournir des factures papier (et dans d'autres formats) à la demande des consommateurs sans frais supplémentaires.

Résultat de la demande du CDIP et de l'ACC

Le 23 juillet 2014, le CRTC a annoncé qu'il organiserait une réunion privée avec des fournisseurs de services de télécommunications et de radiodiffusion afin de discuter de la pratique d'imposition de frais aux consommateurs qui souhaitent recevoir des relevés papier, plutôt que de prendre une décision relative à la demande déposée par le CDIP et l'ACC, que la Commission a dit clore sans rendre de décision¹¹⁹. La réunion aurait lieu le 28 août 2014, et elle serait inaccessible à tous les autres intervenants, y compris les représentants des consommateurs canadiens. Pour une entité de réglementation souhaitant fortement conserver sa crédibilité auprès du public, il était décevant que le CRTC ait choisi de tenir une séance à huis clos plutôt qu'un processus ouvert et transparent¹²⁰. Cette approche semble aller à l'encontre des engagements pris par le gouvernement du Canada dans le dernier discours du Trône et le budget de 2014 selon lesquels les frais pour l'obtention de relevés papier seraient éliminés, et non simplement discutés et gérés¹²¹.

Législation provinciale canadienne

Outre le droit fédéral, et ailleurs que dans la province de Québec, qui possède un système issu du droit romain (voir référence ci-dessous), les provinces canadiennes régissent les questions liées aux consommateurs au moyen de la *common law*, en plus des lois générales sur la protection des consommateurs et, dans le domaine des services sans fil, de récentes lois à ce sujet. Nous abordons ci-dessous ces sources éventuelles de réglementation juridique quant aux frais pour les factures papier.

¹¹⁹ CRTC, *CRTC Challenges Communications Industry to Address Paper Bill Fees* [Le CRTC presse l'industrie des communications de régler le problème des frais pour les factures papier], communiqué de presse, 23 juillet 2014.

¹²⁰ Voir communiqué de presse du CDIP et de l'ACC, « PIAC and Consumers' Association of Canada Release Open Letter to Chairman of CRTC About Paper Bill Fees » (29 juillet 2014). En ligne : http://www.piac.ca/telecom/piac_and_consumers_association_of_canada_release_open_letter_to_chairman_of_crtc_about_paper_bill_fees/

¹²¹ Voir communiqué de presse du CDIP et de l'ACC, « CRTC's Weak Attempt to Settle Paper Bill Fees with Telcos Disrespects Consumers », 23 juillet 2014. En ligne : http://www.piac.ca/telecom/crtc_s_weak_attempt_to_settle_paper_bill_fees_with_telcos_disrespects_consumers/

Common Law

En *common law*, la facture d'un client ou une facture remise par un fournisseur de services représente un relevé de « compte » et elle est habituellement formulée comme une demande implicite de règlement de la dette indiquée dans le relevé de compte. Habituellement, le fournisseur de services (le créancier, en *common law*) offre une période pendant laquelle il acceptera le paiement du compte sans pénalité, après quoi il peut imposer des intérêts sur le compte. Un client (le débiteur) doit vérifier le compte, et, s'il s'y trouve des erreurs, en aviser le fournisseur de services pour en venir à un accord. Une fois que les parties conviennent du montant à payer, par consentement tacite ou après une vérification de la part du client, un solde est payable au créancier, qui peut ensuite entamer une poursuite pour recouvrer la dette.

S'ajoute à cette relation entre le créancier et le débiteur la *common law* relative aux contrats, qui régit l'interprétation et l'exécution du contrat signé par le client et le fournisseur de services pour la prestation du service. Certaines obligations contractuelles entre les parties peuvent survenir, qu'elles soient explicites (telles que stipulées dans le libellé du contrat¹²²) ou implicites (de nature contractuelle en *common law* et parfois même des obligations délictuelles) en fonction du type et de la nature du contrat, du statut et de la relation des parties, de la politique publique et d'autres facteurs. Une des obligations implicites d'un contrat de service de consommation est que le consommateur doit payer les factures envoyées périodiquement par le fournisseur de services. Cependant, en *common law*, il ne semble pas exister d'obligation implicite de la part du fournisseur de services d'envoyer une facture, et encore moins sans frais pour le client. Pourquoi?

Pratiquement parlant, le recouvrement d'une dette pour des services de consommation ne se rend presque jamais devant une cour de *common law* (ni même devant la cour des petites créances) en vue d'une décision, qu'il s'agisse du droit entre créanciers et débiteurs ou du droit contractuel. Les créanciers de premier ordre tentent plutôt de recouvrer la dette, pour ensuite la vendre, après une certaine période et à perte, à des agences de recouvrement. De plus, à moins qu'il envoie une facture au débiteur périodiquement, le créancier risque de ne pas recevoir de paiement et, en effet, si le débiteur ne reconnaît pas la dette pendant une certaine période, le créancier pourrait voir sa demande invalidée par une loi de prescription. Ces facteurs aident à comprendre pourquoi il n'existe aucune jurisprudence en *common law* exigeant que les créanciers envoient des factures et, par conséquent, aucune jurisprudence (que le CDIP ait repéré après une recherche minutieuse) traitant du format d'une facture ou de la question de savoir si le créancier peut imposer des frais distincts pour la distribution d'une facture ou d'un relevé de compte.

¹²² En effet, il est vrai que les fournisseurs de services, comme les entreprises de télécommunications canadiennes, insèrent un libellé spécifique dans leurs contrats pour exiger que le client paie des frais pour recevoir une facture papier. Par conséquent, il existe une obligation contractuelle explicite quant au paiement pour recevoir une copie papier de la facture.

Les consommateurs ne peuvent donc pas recourir à la *common law*, sauf pour les contrats iniques ou illégaux, pour y trouver des conseils juridiques au sujet de l'imposition de frais pour les factures papier par les fournisseurs de services.

Habituellement, au Canada, lorsque les consommateurs sont confrontés à un problème pour lequel la *common law* n'offre pas de recours adéquat, un gouvernement provincial tente de pallier la situation en adoptant une règle en vertu d'une loi, normalement dans sa loi sur la protection des consommateurs (en se fiant sur la compétence provinciale qui régit la propriété et les droits civils dans la province – ce qui inclut les contrats privés).

Lois provinciales générales sur la protection des consommateurs et lois sur les services sans fil

Même si toutes les provinces possèdent des lois générales sur la protection des consommateurs en plus de la *common law*, la plupart d'entre elles n'ont pas traité de la facturation des consommateurs au-delà des dispositions exigeant que ce dernier reçoive une copie du contrat¹²³. Nous n'avons donc pas fait de résumé général de ces lois provinciales générales sur la protection des consommateurs (mais nous avons présenté de brèves mentions de la législation de l'Ontario et du Québec, ci-dessous), car leur application n'aurait probablement aucun effet sur la question du paiement pour les relevés papier.

Cependant, récemment, certaines provinces ont adopté des ajouts à leur législation relative à la protection des consommateurs, qu'il s'agisse d'une nouvelle législation ou d'une modification de leurs lois provinciales sur la protection des consommateurs.

Plusieurs provinces ont apporté des modifications à leurs régimes de protection des consommateurs afin d'aborder la question des contrats de téléphone cellulaire¹²⁴. Quelques provinces ont traité de la question du paiement pour les factures papier, mais aucune compétence n'a banni cette pratique. Toutes les provinces semblent permettre l'imposition de frais pour les factures papier, dans la mesure où ces frais sont divulgués au consommateur avant la signature du contrat.

¹²³ Voir, par exemple, l'article 22 de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, chap. 30, annexe A :

22. La convention à exécution différée doit être écrite, remise au consommateur et conclue conformément aux exigences prescrites. 2002, chap. 30, annexe A, art. 22.

¹²⁴ Il est à noter que la compétence des provinces quant à l'adoption de leurs propres lois sur les services sans fil (téléphones cellulaires) peut être remise en question, en ce sens que les télécommunications relèvent exclusivement du gouvernement fédéral. Pour connaître l'avis du CDIP, de l'ACC et du COSCO sur la question, voir le document Final Written Comments (1^{er} mars 2013) dans la procédure ayant mené au Code sur les services sans fil, paragr. 13-41 et l'avis juridique qui se trouve à l'annexe B de cette demande. En ligne : <https://services.crtc.gc.ca/pub/DocWebBroker/OpenDocument.aspx?DMID=1867506>

Ontario

En avril 2014, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur les conventions de services sans fil*¹²⁵. En majeure partie, la *Loi sur les conventions de services sans fil* est comparable au *Code sur les services sans fil* du CRTC, car elle s'applique aux pratiques de facturation et aux contrats de service. Cependant, l'alinéa 10(1)(15), fait directement référence à la facturation des relevés papier en indiquant qu'un contrat doit être écrit et divulguer ce qui suit :

10.(1)

...

15. Les modalités et les modes de paiement des sommes à payer par le consommateur aux termes de la convention, y compris :

- i. la devise employée, si les sommes ne sont pas exprimées en dollars canadiens,
- ii. tous frais associés au choix du support papier ou autre pour les factures¹²⁶.

Par conséquent, la *Loi sur les conventions de services sans fil* de l'Ontario semble seulement exiger la divulgation des frais pour les factures papier. Elle n'interdit pas l'imposition de tels frais et ne confère pas au consommateur un accès gratuit au support papier sur demande.

La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*¹²⁷ de l'Ontario contient aussi des dispositions qui précisent les types de renseignements qu'un contrat doit indiquer¹²⁸, interdit les assertions trompeuses ou abusives¹²⁹ et interdit que l'on impose des frais aux consommateurs pour les aider à obtenir ce à quoi ils ont droit, sauf si le consommateur accepte de payer les frais¹³⁰. Il faudrait toutefois déterminer si un contrat de téléphone cellulaire consiste en une « convention à exécution différée », une « convention à distance » ou tout autre type de convention abordée dans ces dispositions de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Et encore, il demeure incertain que l'on puisse faire valoir que les frais pour les factures papier représentent de quelque façon une « pratique déloyale » ou une « assertion abusive »¹³¹, ou qu'il s'agit d'un « avantage, un droit ou une protection auquel [le consommateur] a droit en application de la

¹²⁵ *Loi de 2013 sur les conventions de services sans fil*, L.O. 2013, ch. 8.

¹²⁶ *Idem*, alinéa 10(1)(15).

¹²⁷ L.O. 2002, ch. 30, annexe A

¹²⁸ *Règlement de l'Ontario 17/05, Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, art. 24.

¹²⁹ *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, ch. 30, annexe A, art. 14-15.

¹³⁰ *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, ch. 30, annexe A, art. 12.

¹³¹ Voir les articles 14 et 15 de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*. Dans ces articles, la Loi cherche à contrôler le comportement général en contrôlant les « assertions » sans réglementer directement les exigences contractuelles.

présente loi »¹³². Il serait difficile de présenter cette observation d'après le libellé actuel des lois générales sur la protection des consommateurs en Ontario.

Québec

Le Québec, en 2009, est la première province à adopter une loi particulièrement liée aux contrats de téléphonie cellulaire¹³³. La *Loi sur la protection du consommateur* amendée a introduit de nouvelles règles, y compris des dispositions sur les renseignements du contrat qui doivent être divulgués¹³⁴, la résiliation d'un contrat¹³⁵ ainsi que le renouvellement d'un contrat¹³⁶.

Toutefois, aucune disposition de la section sur les « contrats conclus à distance » de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec (soit la partie qui couvre théoriquement les services de téléphonie cellulaire) n'aborde les frais prélevés pour obtenir des factures papier. De même, aucune disposition du *Civil Code du Québec* n'interdit explicitement la facturation de frais pour la prestation d'une facture papier, pourvu que les frais soient détaillés dans le contrat. Alors que les contrats de consommation des services de communication sont sans doute considérés comme des « contrats d'adhésion » en vertu du *Code civil*, aucune disposition propre aux contrats d'adhésion ou de consommation n'exige particulièrement qu'une facture papier soit fournie ou qu'un consommateur soit en mesure d'accéder gratuitement à son relevé de compte.

Étonnamment, en décembre 2013, durant un examen de la *Loi sur la protection du consommateur*, il a été proposé que les frais de relevés papier soient interdits par la Loi¹³⁷. Or,

¹³² Il existe deux cas en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* où le fournisseur doit fournir un « avis » au consommateur : réparateur (y compris les mécaniciens) (art. 62); ou « fournisseur de crédit » qui n'est pas une société de prêt sur salaire (paragr. 67(1)). Même si dans les deux cas, le lieutenant-gouverneur en conseil peut formuler des règlements stipulant que le prescripteur doit être informé et la forme des factures, le règlement précise seulement que la facture doit être « écrite », et non si elle doit l'être sur papier ou électroniquement. Étant donné la définition du terme « écrit » qui se trouve, par exemple, dans la *Loi d'interprétation*, L.R.C. (1985), ch. I-21, art. 35, « mots pouvant être lus, quel que soit leur mode de présentation ou de reproduction, notamment impression, dactylographie, peinture, gravure, lithographie ou photographie » et vu l'actuelle omniprésence des communications électroniques, il serait difficile d'affirmer que le seul critère s'appliquant au terme « par écrit » serait « sur papier ». Même si une telle exigence était adoptée, toute nouvelle législation devrait continuer d'ajouter la mention « sans frais » pour traiter la question des politiques « payer pour payer ».

¹³³ Voir la *Loi sur la protection du consommateur*, C.Q.L.R. ch. P-40.1.

¹³⁴ *Ibid.*, art. 214.2

¹³⁵ *Ibid.*, par. 214.6-214.8; et

Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, C.Q.L.R. ch. P-40.1, r. 3, par. 79.10-79.11.

¹³⁶ *Loi sur la protection du consommateur*, C.Q.L.R. ch. P-40.1, par. 214.3-214.4.

¹³⁷ Voir l'Office de la protection du consommateur, « PHASE IV DE LA RÉVISION LÉGISLATIVE - PREMIÈRE CONSULTATION - MODIFICATIONS ENVISAGÉES AUX LOIS SOUS LA SURVEILLANCE DE L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR » (8 novembre 2013) Internet : <http://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/ConsultationPhase4.pdf>, p. 23, point n° 33 et dans une certaine mesure, le point n° 34.

au vu du changement de gouvernement provincial au Québec, l'avenir de cette idée demeure incertain.

Manitoba

En septembre 2012, le Manitoba a déposé la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur (Contrats de téléphonie cellulaire)*¹³⁸. Cet amendement à la *Loi sur la protection du consommateur*¹³⁹ en instituant des dispositions associées aux contrats de téléphonie cellulaire, y compris les exigences de divulgation et d'explication complète des frais relatifs aux « services facultatifs¹⁴⁰. » L'article 205 de la Loi vise spécifiquement les factures papier et prescrit que le fournisseur doit fournir des « factures sur papier à la demande du client » :

205. À la demande du client et sous réserve des règlements, le fournisseur lui remet gratuitement des factures sur papier.

En outre, le gouvernement manitobain peut imposer des sanctions administratives aux entreprises qui ne respectent pas cette disposition. L'alinéa 15(1)(w) du *Règlement sur les contrats de téléphonie cellulaire*¹⁴¹ stipule que :

15(1) Un procès-verbal de sanction administrative peut être remis en vertu du paragraphe 136(1) de la Loi si une personne contrevient aux dispositions indiquées ci-après de la partie XXII :

...

(w) l'article 205.

Cependant, la loi manitobaine n'interdit pas explicitement le prélèvement des frais de relevés papier.

¹³⁸ S.M. 2011, ch. 25. Dernière consultation le 10 avril 2014 à <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/2011/c02511e.php>.

¹³⁹ C.C.S.M. ch. C200.

¹⁴⁰ *Ibid.*, alin. 185(1)(i).

¹⁴¹ *Cell Phone Contracts Regulation*, Regulation 40/2012.

Nouvelle-Écosse

En 2012, la Nouvelle-Écosse a également adopté une loi régissant les contrats de téléphonie cellulaire, désormais entérinée dans la *Consumer Protection Act*¹⁴². En ce qui concerne la facturation papier, l'article 25AJ de la Loi prévoit que le fournisseur remettra une facture papier au client à la demande de celui-ci :

25AJ A supplier shall, at the customer's request and subject to the regulations, provide bills in paper form to the customer. [Un fournisseur devra à la demande du client et sous réserve de la réglementation applicable, fournir des factures en format papier à sa clientèle.]

Bien que la Loi autorise le gouvernement provincial à prendre des règlements concernant les factures papier, la réglementation actuelle se rattache uniquement à la prestation de documents électroniques, y compris l'exigence de veiller à ce que tout document électronique permette au client moyen d'en « imprimer facilement une copie¹⁴³. »

Autrement, aucune disposition n'aborde les frais de relevés papier.

Terre-Neuve-et-Labrador

En 2012, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador a modifié la *Consumer Protection and Business Practices Act*¹⁴⁴ en vue d'introduire des règlements associés aux contrats de téléphonie cellulaire. Parallèlement à la loi ontarienne, l'alinéa 35.2(1)(y) exige des fournisseurs de divulguer à un client tous les « frais facturés pour obtenir un relevé papier » :

35.2 (1) A supplier shall disclose the following information to a consumer:

...

(y) the fee charged for paper invoices and detailed account statements;

[35.2 (1) Un fournisseur divulguera les renseignements suivants à un consommateur :

...

y) les frais facturés pour les factures papier et les états de compte détaillés;

Toutefois, la Loi n'interdit pas les pratiques de facturation de frais de relevés papier, ni ne garantit le droit de tout client à une copie gratuite de sa facture.

¹⁴² R.S.N.S. 1989, ch. 92.

¹⁴³ *Cellular Telephone Contracts Regulations*, N.S. Reg. 36/2013, art. 3(b).

¹⁴⁴ S.N.L. 2009, ch. C-31.1.

Conclusions

La présente étude a conclu qu'aucune loi fédérale ou provinciale canadienne n'interdit actuellement les frais de relevés papier. Alors que certains textes de loi provinciaux mandatent la divulgation de ce type de frais à la clientèle, aucun n'aborde particulièrement la légalité de l'imposition de frais pour recevoir un relevé papier, et d'autres ne discutent pas du tout de la prestation de factures papier.

L'absence de tout recours juridique est problématique pour les consommateurs, en particulier dans le cas des personnes affectées de manière disproportionnée par les frais mensuels de relevés papier – pour probablement plusieurs services – et particulièrement celles qui n'ont pas d'autre choix que d'accepter ces frais pour une variété de raisons, y compris l'absence d'un accès Internet ou des compétences nécessaires à l'utilisation efficace de la facturation en ligne.

La solution la plus claire et la plus efficace consisterait à créer un projet de loi ou de réglementation qui traite précisément des pratiques de facturation visant les frais de relevés papier en interdisant, par exemple, l'imposition de tels frais. Cela n'établirait pas des règles claires gouvernant ces pratiques, mais autoriserait des institutions publiques ou réglementaires particulières à appliquer de tels règlements, qui donnerait aux consommateurs un accès direct aux recours.

Section 6 – Approches internationales du paiement des frais de factures papier

La difficulté de répondre aux intérêts des consommateurs et aux besoins commerciaux en créant des politiques nationales sur la facturation papier a été envisagée par un certain nombre de pays dans le monde entier. En outre, certaines lignes directrices existent au-delà des domaines de compétence provinciale et fédérale, tels que l'Organisation internationale de normalisation, qui peuvent s'appliquer à la pratique examinée dans la présente étude.

Dans les pays que nous passons en revue ci-dessous, des études axées sur le consommateur ont été réalisées par des organismes gouvernementaux et des entreprises en vue d'éclairer un vaste ensemble de politiques de gouvernance. Ces études tiennent souvent compte des activités commerciales, de la concurrence et des mesures réglementaires de protection du consommateur, et évaluent si la facturation de relevés papier par des fournisseurs de services, y compris les services publics, est conforme aux normes nationales. Les résultats de ces interventions sont mitigés : si certaines nations prévoient des mesures exhaustives de protection du consommateur contre les piments pour l'obtention d'une facture papier, d'autres régimes ne possèdent pas les normes réglementaires et politiques afin de limiter les coûts des relevés imposés aux citoyens.

De toute évidence, la portée et la solidité des lois et des politiques nationales générales de protection du consommateur sont essentielles à la création d'un cadre juridique qui limiterait ou éliminerait les frais prélevés par les entreprises sur les relevés papier. Un faible nombre de pays interrogés ont adopté une loi distincte dans ce domaine. Les politiques de ces pays de même que les conclusions des études d'envergure nationale sont examinées ci-après.

Royaume-Uni

Tout comme au Canada, les sociétés de télécommunications facturent couramment des frais en échange de la préparation d'une facture papier pour un client. De 2010 à 2012, l'organisme de réglementation britannique Ofcom a reçu 241 plaintes concernant des frais de facturation papier¹⁴⁵. De ce nombre, 16 plaintes avaient été déposées par des entreprises et 225 émanaient du grand public¹⁴⁶. Au vu du nombre de plaintes concernant les frais de relevé papier, Ofcom a décidé d'étudier l'opportunité et la légalité de ces frais.

¹⁴⁵ Lettre adressée à J. Bishop, *Ofcom Request for Information* [Demande de renseignements auprès de l'autorité britannique chargée de la réglementation des télécommunications], 9 juillet 2013, Référence 1-237085707.

¹⁴⁶ Lettre adressée à J. Bishop, *Ofcom Request for Information*, 9 juillet 2013, Référence 1-237085707.

En 2008, Ofcom a publié dans un rapport intitulé *Ofcom review of additional charges* que seuls les fournisseurs de large bande facturaient des frais supplémentaires à leur clientèle désireuse de recevoir ses relevés en format papier¹⁴⁷. Une politique visant ce type de frais est semblable à celles adoptées par certains fournisseurs au Canada où les abonnés à un accès autre que large bande ne sont pas passibles de frais de relevé. Or, exceptionnellement ces frais ne sont pas uniformément appliqués à la clientèle. Par exemple, parmi les clients qui possédaient des contrats de services de large bande anciens, des frais n'ont pas été prélevés pour obtenir un relevé papier dans de nombreux cas. La plage de frais de factures papier était de 0,50 £ à 1,50 £ par mois. Les auteurs ont également constaté que la fréquence de cette pratique augmentait chez les fournisseurs de services au moment de la rédaction du rapport¹⁴⁸.

En examinant les possibilités d'intervention à l'égard des frais, Ofcom a fourni des lignes directrices suivantes aux entreprises quant à la présentation aux consommateurs des renseignements sur les frais de relevés papier :

- Les clauses contractuelles et le matériel de commercialisation autre doivent préciser aux clients les options de facturation distinctes et les différents changements qui en découlent;
- Les renseignements sur les options de facturation doivent être clairs et assortis du prix de chaque forfait;
- Lorsque différents forfaits de facturation sont assortis de différents tarifs, les dispositions du contrat doivent les prévoir explicitement;
- Ces conditions doivent être exposées de sorte qu'un consommateur choisissant la facturation ventilée comprenne que celle-ci fait partie du service acheté en vertu du contrat. Les frais sont donc présentés dans le cadre d'un ensemble de biens;
- Les frais sont plafonnés à 1,50 £ par mois;
- Si les conditions contractuelles et commerciales susmentionnées ne sont pas observées par un fournisseur de services de télécommunications, d'autres frais pourraient être appliqués à la facturation de frais de relevés papier¹⁴⁹.

¹⁴⁷ Ofcom, *Ofcom review of additional charges – Including non-direct debit charges and early termination charges, Statement*, 19 décembre 2008, p. 119.

¹⁴⁸ Ofcom, *Ofcom review of additional charges – Including non-direct debit charges and early termination charges, Statement*, 19 décembre 2008, p. 119.

¹⁴⁹ Ofcom, *Ofcom review of additional charges – Including non-direct debit charges and early termination charges, Statement*, 19 décembre 2008, pp. 124-125.

Si les renseignements sur les conditions et les pratiques de facturation ne sont pas présentés de façon claire et transparente, les organismes de réglementation peuvent appliquer un test d'équité afin d'évaluer si les frais imposés sont trop élevés. Dans de telles circonstances, il peut être demandé aux entreprises émettrices de factures de montrer que les frais prélevés auprès de la clientèle sont directement liés aux coûts de production des relevés papier (p. ex., le coût du papier, de l'encre, de l'affranchissement, etc¹⁵⁰.)

Comme il a été constaté précédemment, des études récemment menées par des groupes de consommateurs au Royaume-Uni ont constaté que les personnes qui préfèrent recevoir leurs factures en format papier traditionnel paient typiquement 276 £ par année ou plus que les ménages qui ne reçoivent pas leurs factures de cette manière. Ce chiffre englobe tous les services confondus, y compris les télécommunications et les services publics¹⁵¹. Le groupe de défense des consommateurs *Which?* a conclu que ces frais peuvent être attribuable à 67,08 £ consacré aux relevés de téléphonie mobile, 81 £ aux services de large bande et £128 au gaz et à l'électricité¹⁵².

De plus, des représentants d'organismes caritatifs, de groupes d'intérêt et d'entreprises se sont réunis en vue de lancer la campagne « Keep Me Posted¹⁵³. » Ce groupe estime que chaque consommateur a le droit de choisir, sans désavantage quelconque, son mode de communication, ses institutions financières, ses entreprises de service public et ses autres fournisseurs de service. La campagne « Keep Me Posted » est d'avis que l'accès restreint aux relevés et factures papier limite inégalement les choix des consommateurs et constitue un désavantage pour ceux qui n'ont pas d'accès Internet.

Le 10 octobre 2013, en réponse au lancement de la campagne « Keep Me Posted », la Chambre des lords a déposé la motion suivante en vue d'un débat prochain :

Que cette Chambre estime que tous les consommateurs devraient avoir le droit de choisir comment ils reçoivent leurs factures et relevés et de ne pas être pénalisé de quelque manière que ce soit s'ils préfèrent de recevoir cette information sur papier plutôt qu'en format électronique; la Chambre constate que nombre de consommateurs qui n'ont pas accès Internet ou les compétences fondamentales en informatique se trouvent injustement en désavantage vis-à-vis les organisations qui ne leur proposent pas ce choix; et appuie la campagne « Keep Me Posted »

¹⁵⁰ Ofcom, *Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999*, pp. 21-22.

¹⁵¹ Sean Poulter, « The £276 cost of not paying bills online: How 5 million pensioners are being punished for sticking with paper, » *The Daily Mail* (24 août 2013).

¹⁵² Sean Poulter, « The £276 cost of not paying bills online: How 5 million pensioners are being punished for sticking with paper, » *The Daily Mail* (24 août 2013).

¹⁵³ « Keep me Posted: A Consumer's Right to Choose » <<http://www.keepmeposteduk.com/>> (dernière consultation le 7 mars 2014).

défenderesse du principe selon lequel les sociétés et autres organismes doivent continuer d'offrir aux consommateurs le droit de choisir sans être pénalisé leur mode de réception de l'information¹⁵⁴.

À ce jour, 78 des 92 membres de la Chambre des lords ont appuyé la motion. La Chambre des communes ne semble pas avoir donné suite à la motion, ni traité de la question de la facturation papier.

Australie

Le versement de frais de relevés papier est une pratique courante chez nombre de sociétés australiennes de télécommunications¹⁵⁵. Pour cette raison, les opérateurs de télécommunications en Australie se sont penchés sur l'incidence de cette pratique sur leur clientèle. Telstra, par exemple, a élaboré un rapport intitulé « *Environmental Impact of Online Billing Compared with Paper Billing: Life Cycle Assessment Summary Report* » (désigné ci-après le rapport sur la facturation). Ce rapport a mis au point une approche analytique axée sur le cycle de vie au moyen de la norme ISO n° 14040 afin d'examiner l'incidence intégrale sur l'environnement du passage de la facturation papier à la facturation électronique¹⁵⁶.

La conclusion la plus importante du rapport sur la facturation de Telstra était que 70 % de sa clientèle devait recevoir ses factures par voie électronique afin d'obtenir des retombées environnementales¹⁵⁷. Ce pourcentage a été mis au point en tenant compte du nombre de factures papier qui seraient autrement produites ainsi que les effets compensatoires de l'énergie requise par la production de factures en ligne¹⁵⁸. Le nombre de clients requis pourraient cependant être diminué si ceux-ci impriment leurs relevés en ligne à domicile, ce que font les consommateurs dans 95 % des cas au moment de la rédaction du rapport sur la facturation¹⁵⁹.

Alors que de telles conclusions ne donnent pas nécessairement lieu à une réduction de la pratique de frais imposés afin de recevoir des factures papier en Australie, il est important de constater que de telles évaluations sont effectivement réalisées par les entreprises. Ce type

¹⁵⁴ *Early Day Motion 554* [motion en vue d'un débat prochain n° 554], déposée le 10 octobre 2013; débattue le 15 novembre 2013.

¹⁵⁵ Par exemple, voir la politique de Vodafone Australia : <http://www.vodafone.com.au/help/account/billexplainer>.

¹⁵⁶ Telestra, *Environmental Impact of Online Billing Compared with Paper Billing: Life Cycle Assessment Summary Report*, décembre 2008, p. 2.

¹⁵⁷ Telestra, *Environmental Impact of Online Billing Compared with Paper Billing: Life Cycle Assessment Summary Report*, décembre 2008, p. 3.

¹⁵⁸ Telestra, *Environmental Impact of Online Billing Compared with Paper Billing: Life Cycle Assessment Summary Report*, décembre 2008, p. 3.

¹⁵⁹ Telestra, *Environmental Impact of Online Billing Compared with Paper Billing: Life Cycle Assessment Summary Report*, décembre 2008, p. 3.

d'étude montre l'incidence intégrale sur l'environnement, et non la seule réduction de la production de papier, peut être affecté par le passage à la facturation des frais de relevés papier.

Irlande

L'Irlande présente l'un des exemples les plus solides de surveillance réglementaire et politique par un organisme national sur les pratiques de facturation parmi les entreprises de télécommunications. Une réponse de 2013 aux consultations et à la décision (la décision) de la Commission irlandaise de régulation des communications (ComReg) intitulée « *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation* », souligne les approches du gouvernement irlandais des paiements associés aux options de facturation papier¹⁶⁰.

L'approche fondées sur des principes adoptée par l'Irlande est l'aspect le plus fondamental de la facturation dans ce pays. Cela comprend la nécessité pour tous les fournisseurs de services de communication d'émettre une facture à tous leurs clients de services de post-paiement qui soit gratuitement accessible¹⁶¹. La décision déclare :

« ComReg introduit des conditions relativement au modes de facturation des clients aux services de post-paiement. Ces exigences permettent et facilitent l'utilisation de modes de facturation alternatifs (tels que la facturation électronique), tout en assurant que les clients qui ne sont pas en mesure d'accéder à une facture par un moyen de facturation autre, (une fois qu'ils en informent leur fournisseur) seront en mesure de recevoir une facture papier gratuitement¹⁶². »

L'aspect le plus significatif de cette proposition était que les fournisseurs de services qui doivent vérifier que leurs clients peuvent accéder et utiliser les factures en ligne avant de les leur émettre et, advenant l'inaccessibilité des factures électroniques, des relevés papier doivent être fournis gratuitement¹⁶³. Les clients de services en pré-paiement auprès des fournisseurs de services de communications ont également le droit de demander gratuitement les détails de leurs transactions auprès de leur fournisseur de service¹⁶⁴. Généralement, ces règlements ont été

¹⁶⁰ Commission of Communications Regulation, *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation*, ComReg 13/52, D08/13, 6 juin 2013.

¹⁶¹ Commission of Communications Regulation, *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation*, ComReg 13/52, D08/13, 6 juin 2013, par. 5.

¹⁶² Commission of Communications Regulation, *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation*, ComReg 13/52, D08/13, 6 juin 2013, par. 5.

¹⁶³ Commission of Communications Regulation, *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation*, ComReg 13/52, D08/13, 6 juin 2013, par. 32.

¹⁶⁴ Commission of Communications Regulation, *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation*, ComReg 13/52, D08/13, 6 juin 2013, par. 5.

établis en raison d'une conclusion de ComReg selon laquelle : « facturer aux clients l'accès aux relevés ne seraient pas dans l'intérêt des consommateurs¹⁶⁵. »

Le processus de consultation de ComReg a pris en compte dans sa décision les réponses de nombreuses grandes nombreux grands fournisseurs de services de télécommunication ainsi que d'autres organismes, notamment les groupes de défense des consommateurs, les groupes de défense des personnes handicapées en ce qui a trait à l'accès aux services et d'autres parties intéressées. La réglementation de la protection du consommateur associée aux lois pertinentes nationales et des Communautés européennes a conféré à ComReg l'autorisation de créer de telles mesures de protection¹⁶⁶. Alors que des mesures de protection du consommateur semblables existent dans tous les pays des Communautés européennes, tels que le Royaume-Uni, l'Irlande se distingue par sa volonté de s'appuyer sur la loi de l'Union européenne ainsi que sur ses lois nationales de protection du consommateur contre les paiements de facturation papier. Ces règlements s'appliquent à tous les consommateurs et ne sont pas liés à une obligation de service universelle¹⁶⁷.

Norme n° 14452 de l'ISO : Facturation de services en réseau – Exigences

Un examen des règles réglementaires fédérales, de la législation provinciale et de la jurisprudence laisse entrevoir la réticence de la part des décideurs politiques provinciaux et fédéraux de traiter de la question des frais versés afin d'obtenir un relevé ou une facture papier. Force est de constater, d'après les preuves recueillies, que tant et aussi longtemps que l'application des frais n'est pas cachée au client lorsqu'il signe un contrat, les fournisseurs de service peuvent continuer d'appliquer des frais relativement aux relevés ou aux factures papier. Par conséquent, il est utile de nous tourner vers les organismes externes afin de découvrir les paramètres dans lesquels les fournisseurs de services peuvent poursuivre ces pratiques au Canada.

L'Organisation internationale de normalisation (ISO) est le premier producteur mondial de Normes internationales d'application volontaire et a publié, depuis 1947, plus de 19 500 Normes internationales qui couvrent la quasi-totalité des secteurs de l'industrie technologique et commerciale¹⁶⁸. Les Normes internationales établissent des spécifications de premier ordre pour les produits, les services et les bonnes pratiques dans une optique d'efficacité et

¹⁶⁵ Commission of Communications Regulation, *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation*, ComReg 13/52, D08/13, 6 juin 2013, par. 43.

¹⁶⁶ Commission of Communications Regulation, *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation*, ComReg 13/52, D08/13, 6 juin 2013, par. 17.

¹⁶⁷ Commission of Communications Regulation, *Consumer Bills and Billing Mediums: Consumer protection amendments to the General Authorisation*, ComReg 13/52, D08/13, 6 juin 2013, par. 17.

¹⁶⁸ Organisation internationale de normalisation, *About ISO*, site Web. Dernière consultation le 3 avril 2014 au <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>.

d'efficacité. Élaborées par voie consensuelle à l'échelon mondial, elles aident à supprimer les obstacles au commerce international.¹⁶⁹.

La norme Facturation de services en réseau – Exigences (« ISO 14452 ») a pour objet de fournir aux entreprises un moyen de traiter des préoccupations des clients sur les pratiques de facturation des fournisseurs de service en réseau¹⁷⁰. La norme ISO 14452 fournit un cadre de référence aux services en réseau pour faire en sorte que leurs clients reçoivent des factures faciles à comprendre, exactes, exhaustives et avec des échéances adéquates ayant accès à suffisamment de renseignements sur la facturation afin de leur permettre de vérifier l'exactitude des frais facturés. La norme ISO 14452 vise les factures de services publics qui comprennent des éléments de consommation comptés ou mesurés. De nombreux principes clés de cette norme, toutefois, s'appliquent à toutes les formes de facturation. En ce qui concerne la facturation papier, la norme ISO 14452 n'interdit pas cette pratique, mais indique que les sociétés doivent faire preuve de transparence à l'égard des frais associés à la prestation de ce service.

La norme ISO 14452 est destinée à :

- Définir les exigences minimales relatives à la facturation et au recouvrement des paiements
- Éviter ou réduire les réclamations en traitant les problèmes essentiels
- S'assurer que les fournisseurs aident les clients en établissant les factures de manière appropriée et cohérente
- Créer et maintenir les conditions d'une relation fournisseur-client plus équitable et plus durable
- Fournir des références relatives aux attentes du client
- Permettre le développement d'une technologie de mesure intelligente et la fourniture d'informations améliorées aux clients
- Favoriser l'innovation dans le domaine de la facturation, pour permettre aux fournisseurs de différencier leurs services par rapport aux concurrents¹⁷¹.

Portée

¹⁶⁹Organisation internationale de normalisation, *About ISO*, site Web. Dernière consultation le 3 avril 2014 au <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>.

¹⁷⁰ Norme internationale ISO / DIS 14452:2012, *Facturation de services en réseau – Exigences*, 8 août 2012.

¹⁷¹ Norme internationale ISO / DIS 14452:2012, *Facturation de services en réseau – Exigences*, 8 août 2012, p 1.

La norme ISO 14452 couvre les processus requis afin de produire des factures et de traiter des problèmes soulevés après que la facture a été envoyée, ainsi que le contenu du document de la facture. Elle couvre les « prestataires de services en réseau » qui comprend la catégorie « communication¹⁷² ». La norme s'applique à tous les relevés et factures des prestataires de services réseau dans la mesure où il existe une relation comptable client-fournisseur, peu importe le mode de paiement utilisé. Cela comprend les factures où des frais à forfait sont facturés sans égard à la consommation (p. ex. les factures de services de téléphonie ou d'accès Internet où les tarifs offrent un usage illimité).

Facturation papier

La norme ISO 14452 s'applique aux factures émises en format papier ou électronique. Une « option de facturation » est une caractéristique relative à la facturation, habituellement sans frais, qu'un client peut choisir (p. ex. fréquence de la facturation¹⁷³). Un « produit de facturation » est une offre de services de facturation améliorée, habituellement moyennant certains frais, à un client ou à un groupe de clients¹⁷⁴. Si la norme ISO 14452 ne dissuade pas les sociétés de facturer la production de relevés papier, elle exige d'un fournisseur qu'il donne d'entrée de jeu à sa clientèle des précisions claires de toutes les modifications supplémentaires associées à des modes de facturation ou de paiement particuliers¹⁷⁵. La facture ou la documentation de facturation doit être remise au client soit en format papier, ou soit selon ce qui est convenu entre le fournisseur et le client.

¹⁷² Norme internationale ISO / DIS 14452:2012, *Facturation de services en réseau – Exigences*, 8 août 2012, art. 1.

¹⁷³ Norme internationale ISO / DIS 14452:2012, *Facturation de services en réseau – Exigences*, 8 août 2012, art. 2, 10.I

¹⁷⁴ Norme internationale ISO / DIS 14452:2012, *Facturation de services en réseau – Exigences*, 8 août 2012, art. 2,12.

¹⁷⁵ Norme internationale ISO / DIS 14452:2012, *Facturation de services en réseau – Exigences*, 8 août 2012, art. 3.1.4(f).

Par conséquent

Comme nous l'avons vu précédemment, les études axées sur les consommateurs ont été menées par des organismes gouvernementaux et des entreprises reliées à la pratique de payer en vue d'obtenir une facture papier. Ces études avaient pour objet de déterminer si les fournisseurs de services publics et autres se conformaient aux normes nationales de la facturation des relevés papier. Après un examen plus poussé, il a été déterminé que les mesures de protection fournies aux consommateurs dépendent de l'emplacement. Si certains territoires de compétence offrent aux consommateurs des mesures de protection exhaustives, d'autres n'ont simplement pas instauré des normes réglementaires ou politiques de limitation du coût des factures aux citoyens. De plus, nous avons conclu que l'Organisation internationale de normalisation a instauré la norme ISO 14452 Facturation de services en réseau – Exigences, permettant la facturation de frais pour un relevé papier tant et aussi longtemps que les entreprises font preuve de transparence par rapport aux frais associés à leur prestation.

Au Royaume-Uni, par exemple, l'autorité chargée de la réglementation des télécommunications a étudié la légalité d'appliquer des frais à l'obtention d'un relevé papier dans le cadre d'une étude approfondie menée en 2008. En conséquence de cet examen, il a été conseillé aux fournisseurs de service que les frais associés à cette pratique soient plafonnés à 1,50 £ par mois. En outre, si les conditions et les renseignements sur les pratiques de facturation ne sont pas présentés d'une manière claire et transparente, les organismes de réglementation peuvent appliquer un test d'équité afin d'évaluer si les frais imposés sont trop élevés. Cela peut comprendre l'obligation pour les fournisseurs de service de démontrer que les frais facturés aux clients peuvent être directement liés au coût de production de la facture papier.

Il a été conclu que les fournisseurs de services australiens ont également facturé à leur clientèle la prestation d'un relevé papier. Toutefois, contrairement à tout élément de preuve recueilli au Canada, un opérateur de télécommunication australien, Telstra, a diffusé publiquement un rapport appliquant une Norme ISO afin de définir l'incidence environnementale intégrale du passage des relevés papier à la facturation électronique. Il est également intéressant de noter que l'étude a déterminé que 95 % des consommateurs australiens imprimaient leurs factures en ligne à domicile au moment de la rédaction de l'étude.

L'Irlande fait exception aux autres administrations examinées et présente une étude de cas où les fournisseurs de services de communication distribuent gratuitement des factures et des relevés, peu importe le format. En outre, les fournisseurs de service doivent vérifier que les clients peuvent accéder et utiliser les factures en ligne avant leur émission. Il a été constaté que les mesures de protection du consommateur existant en Irlande pourraient être étendues aux citoyens de tout État membre des Communautés européennes si ces pays membres décident de mettre en œuvre des mesures semblables.

Section 7 – Conclusions et recommandations

Dans l'introduction de la présente étude, il a été supposé que les consommateurs estimaient qu'ils payaient la prestation d'une facture papier lorsqu'ils ont convenu d'acheter un bien ou un service, car cela fait simplement partie du prix. Cette hypothèse a désormais été battue en brèche, étant donné le nombre de fournisseurs de service qui facturent des frais supplémentaires aux consommateurs afin de continuer à leur transmettre une facture ou un relevé mensuel par courrier. Dans le cas de bien des consommateurs, le débours de frais en vue d'obtenir un relevé ou une facture en format papier n'est pas une condition acceptée au moment de se procurer le service. Par conséquent, il est difficile d'éprouver de la sympathie à l'endroit des fournisseurs de services qui décident d'imposer les frais pour les factures et relevés papier, plutôt que de fournir aux consommateurs un incitatif afin de passer à leur mode privilégié de réception des factures.

L'avis a également été exprimé dans le présent rapport que la facturation est une composante essentielle des relations contractuelles entre le fournisseur de services et les consommateurs. Il s'agit du moyen par lequel un fournisseur de service réitère ses responsabilités de service à l'endroit du client et la clientèle comprend clairement ses obligations financières à l'égard du fournisseur de services. Par conséquent, la capacité d'un client à accéder aux factures, à les comprendre et à intervenir est critique. Ainsi, il est surprenant que plus de fournisseurs de services canadiens n'offrent pas d'incitatifs afin de passer à leur mode de prestation de relevés privilégié. Il est évident qu'un sentiment de frustration persiste chez les consommateurs canadiens concernant l'introduction de frais pour recevoir un relevé ou une facture. En fait, le gouvernement du Canada a indiqué à deux reprises qu'il avait l'intention de prendre des mesures en vue de mettre un terme à cette pratique. Dans le dernier discours du Trône, prononcé par le Gouverneur général David Johnston le 16 octobre 2013, il a déclaré que l'intention du gouvernement « mettra un terme aux politiques “payer pour payer” afin que les consommateurs n'aient pas de frais pour l'obtention de relevés papier¹⁷⁶. » Cette position a été réitérée par le ministre des Finances dans son discours d'introduction du Budget 2014 le 11 février 2014, dans lequel il a promis que le gouvernement du Canada entend « interdire la pratique de facturer la facturation, selon laquelle les consommateurs doivent payer pour recevoir des copies papier de leurs factures, entre autres les relevés imprimés de cartes de crédit¹⁷⁷ ».

L'une des préoccupations soulevées par la présente étude est qu'une grande proportion de la population est désormais contrainte à payer les frais supplémentaires afin de recevoir une

¹⁷⁶ Johnston, D., Gouverneur général du Canada, *Le discours du Trône inaugurant la 2^{ième} session de la 41^e législature du Canada*, 16 octobre 2013, page 12. Dernière consultation le 7 avril 2014 à http://speech.gc.ca/sites/sft/files/sft-fr_2013_c.pdf.

¹⁷⁷ Finances Canada, *Le discours du budget*. Site Web du Budget 2014, 11 février 2014. Dernière consultation le 7 avril 2014 à <http://www.budget.gc.ca/2014/docs/speech-discours/2014-02-11-fra.html>.

facture ou un relevé papier, au motif qu'ils n'utilisent pas du tout les ordinateurs ou qu'ils ne peuvent se payer l'accès Internet. Selon les estimations présentées dans le présent rapport, le débours des frais supplémentaires pour l'obtention de relevés ou de factures papier coûte aux Canadiens de 77 à 102 millions \$ par année. Nous avons également trouvé des preuves étayant le fait que les frais de relevés papier semblent pénaliser les consommateurs à faible revenus, y compris les aînés. En outre, si seulement un Canadien sur dix qui possèdent un accès Internet ont été ajoutés à ce groupe en décidant de recevoir des relevés et factures papier, nous avons estimé que le coût total encouru par tous les consommateurs réceptionnaires de factures ou de relevés papier est de 215 à 312 millions \$ annuellement. Si trois consommateurs canadiens sur dix munis d'une connexion Internet paient afin de recevoir leurs factures et relevés papier, nous estimons que le coût d'ensemble aux consommateurs qui reçoivent leur facturation de cette manière s'élève de 495 millions \$ à 734 millions \$ par année. Toutes ces estimations de chiffres seraient assujetties aux taxes de vente applicables. Il s'agit d'un montant considérable rien que pour une facture ou un relevé, lequel était largement fourni à titre gracieux dans le cadre de prestation des services au Canada avant 2010.

Dans le courant de la présente étude, nous avons été en mesure de recueillir les avis des consommateurs par voie de l'analyse d'un sondage par téléphone. Le tiers des consommateurs ont indiqué qu'ils n'étaient pas à l'aise de recevoir des factures ou relevés en ligne, au motif d'un certain nombre de préoccupations. En outre, 74 % des Canadiens interrogés désapprouvaient des pratiques de facturation de frais supplémentaires pour les factures ou les relevés papier, tandis que 71 % approuvaient l'offre d'un rabais aux clients qui choisissent la facturation électronique. Enfin, plus de huit répondants sur dix estiment que recevoir une facture papier par courrier sans devoir débours des frais supplémentaires s'inscrit dans le coût de faire des affaires.

La présent examen a révélé que les consommateurs ont soulevé des inquiétudes auprès des ministères chargés des questions de protection du consommateur en ce qui concerne les frais supplémentaires de réception d'un relevé ou d'une facture papier. Cependant, le nombre exact de Canadiens préoccupés est inconnu, puisqu'un certain nombre de ministères n'enregistrent pas les « demandes » relatives à cette pratique. Dans le secteur des télécommunications, le CPRST indique que le nombre de plaintes officiellement reçues à l'égard de la facturation de relevés papier augmente.

Le Code sur les services sans fil du CRTC ne mentionne pas particulièrement la pratique d'imposer des frais supplémentaires en vue de recevoir un relevé ou une facture papier. Alors que certaines provinces ont récemment fait des changements à leurs régimes de protection du consommateur qui traitent direction des questions contractuelles de services sans fil, aucune administration n'a interdit la pratique de facturation des relevés papier. L'absence de tout recours juridique est problématique pour les consommateurs, en particulier ceux affectés d'une manière disproportionnée par les frais mensuels de relevés papier pour différentes raisons, y

compris l'absence d'accès Internet ou des compétences nécessaires à l'utilisation efficace de la facturation en ligne. La solution la plus efficace consisterait à rédiger une loi ou une réglementation visant précisément la pratique de facturer les relevés papier, par exemple, par l'interdiction de ces frais. Cela établirait non seulement des règles claires régissant ces pratiques, mais permettrait à des institutions publiques ou réglementaires de mettre en application ces règlements, tout en conférant le droit de recours aux consommateurs.

À l'extérieur du Canada, nous avons conclu que certains territoires de compétence offrent aux consommateurs des mesures de protection exhaustives, alors que d'autres présentent des lacunes en matière de normes réglementaires ou politiques susceptibles de limiter les coûts de la facturation aux citoyens. En Irlande, par exemple, les fournisseurs de services de communication distribuent gratuitement les factures et doivent vérifier que les clients peuvent accéder et utiliser les relevés en ligne avant leur émission. L'autorité chargée de la réglementation des télécommunications au Royaume-Uni a plafonné les frais facturés par les fournisseurs de services de communication à 1,50 £ par mois. En outre, l'organisme de réglementation peut appliquer un test d'équité afin de déterminer si les frais appliqués aux consommateurs sont appropriés. La norme ISO sur la Facturation de services en réseau autorise la pratique d'imposer des frais de relevés papier tant et aussi longtemps que les frais associés à leur prestation sont exposés d'une manière transparente par les sociétés.

Recommandations

En conséquence de la présente étude, et au vu des preuves rassemblées durant les travaux préparatoires à la rédaction du présent rapport, le CDIP formule les recommandations suivantes :

Éliminer les frais associés aux factures papier

Il est recommandé que le gouvernement du Canada donne suite à son engagement à éliminer l'imposition des frais supplémentaires facturés aux consommateurs canadiens afin de recevoir un relevé ou une facture papier. Cette initiative doit englober tous les fournisseurs de service qui s'adonnent à cette pratique.

Rembourser les clients du service local de base et les clients à ligne terrestre dans les zones réglementées

Conformément à la demande déposée par le CDIP auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), il est recommandé que tous les frais facturés par les fournisseurs de services de télécommunication afin d'obtenir des relevés en format papier soient remboursés aux clients du service local de base et aux clients à ligne terrestre dans les zones réglementées.

Fournir un incitatif pour passer à la facturation électronique

Il est suggéré que les fournisseurs de service au Canada accordent une modeste remise à leur clientèle de façon à les encourager à choisir la facturation électronique.

Les provinces doivent enquêter sur les pratiques « payer pour payer »

Il est recommandé aux ministères et aux organismes provinciaux chargés de la protection du consommateur d'enregistrer et d'examiner les plaintes des clients concernant l'application de frais pour recevoir une facture ou un relevé papier.

Les provinces peuvent éliminer la propagation des pratiques « payer pour payer »

Il est recommandé aux gouvernements provinciaux de modifier leurs lois de protection du consommateur en vue d'éliminer l'imposition de frais sur la réception de factures et relevés papier.

Annexe A - CRTC Response from Landline Providers and Wireless Providers Regarding Payment to Obtain a Paper Statement

CRTC Response from Landline Providers

Companies	Wireline		Additional Notes
	Policy	Fee	
Telephone Milot Inc.	No charge; where e-billing is agreed to by consumers there is a rebate	Rebate of \$3 (one time offer)	
Shaw	No charge; if customer switches to e-billing then offer incentives such as one time Pay-Per-View credit of \$5	Rebate/Incentive of \$5	Shaw Direct (DTH) who subscribe to Digital Favourites + Premium Movies Packages who have e-billing + pre-auth payments get a \$4 rebate monthly
Sasktel	No charge	No	Indicate the importance of ecommerce & ebills for social and environmental purposes
Telus	Yes for customers subscribing to any internet service (alone or in combo with others) Incentives given on a promotional basis	\$2; incentives of \$5 (appears to be one-time) and \$2 donation to Tree Canada	<ul style="list-style-type: none"> Internet customers are the target as they have the ability to access the internet, and therefore see e-bills Wireline customers with bills in alternative formats exempt Wireline exemptions for those "non-active" internet users – this is discretionary
WIND (Yak)	Yes for new customers (undefined) for detailed bills	\$1.95	<ul style="list-style-type: none"> No bills available for pre-paid customers Wireline exemptions for seniors or those with special needs WIND – 0.006% of customer base receive paper bills
Indep Telecom PA	No = CityWest, Cochrane, Gosfield, Mornington, North Frontenac, Ontera, Quadro, Tuckersmith, Wightman Yes = all others	Fees not disclosed (use s 39 of the Act)	
Rogers	Yes	\$2	<ul style="list-style-type: none"> Charge for all services (cable, VOIP, BBD, wireless) as of September 2013 Waived for those without internet access, alternative formats and "exceptional circumstances" (discretionary)
Primus	Yes – phone, VoIP, LD, post-paid calling cards, internet	Residential \$0.99	Paper bills not available for subscribers to VoIP services
SSI	No		Customers receive e-bills automatically, but would offer paper bills for "no charge"
Distributel	Yes – through one affiliate	\$2	<ul style="list-style-type: none"> Automatic e-billing No current paper billing customers
Cogeco	No		
Telephone Guevremont Inc.	Yes – if more services than telephone alone (e.g., TV and/or internet)	\$3	

Maskatel	Yes – if more services than telephone alone (e.g., TV and/or internet)	\$3	
Eastlink	No – offer promotional incentives	Rebate of \$5 or AirMiles bonus	Looking to develop a program for waiving the fee in “special circumstances”
Quebecor	No		No wireless fee for online detailed bill
TSE	No		
Novus	No		
MTS	No		
Tbay Tel	Yes – Bundle credits (of \$4) for those meeting Tbay criteria (HSPA voice and home phone) and who contact Tbay	\$2	Wireline billing policy changed to fee for paper bill as of July 2013
Bell	Yes – Bell TV, Bell Canada, Bell Aliant (ON & Que) For: 1) new (as of 11 Dec 2011) residential customers with phone+, internet, TV 2) Existing customers acquiring Net or TV or phone+ after 11 Dec 2011 3) Existing customers who subscribe to internet or TV after 11 Dec 2011 4) New phone+ customers after 11 Dec 2011 5) All net customers	\$2	<ul style="list-style-type: none"> • Phone+ indicates more than residential primary exchange services (basic phones) • Note that in “all cases” the monthly rate of \$2 fee plus the fee for phone service is equal or less than the approved maximum monthly rate rant for home phone service (as set by the Commission) • Phone only customers (not phone+) do not receive any fee for paper bills • Customers receiving bills in alternative formats are exempt
	Yes – Telbec & NorthernTel	\$2	Customers receiving bills in alternative formats are exempt
	Exempt affiliated companies (no fee): Bell Aliant in Atlantic region; Cablevision du Nord; DMTS; KMTS and Northwestel	No	

CRTC Response from Wireless Providers

Companies	Wireless		Additional Notes
	Policy	Fee	
Sasktel	No	No	Indicate the importance of ecommerce & ebills for social and environmental purposes
Telus	Yes	\$2	
WIND	Yes for detailed bills	\$4	<ul style="list-style-type: none"> No bills available for pre-paid customers WIND – 0.006% of customer base receive paper bills
Rogers	Yes	\$2	<ul style="list-style-type: none"> Charge for all services (cable, VOIP, BBD, wireless) as of Sept 2013 Waived for those without internet access, alternative formats and “exceptional circumstances” (discretionary)
SSI	No		Customers receive e-bills automatically, but would offer paper bills for “no charge”
Eastlink	Yes	\$2	Looking to develop a program for waiving the fee in “special circumstances”
Quebecor	Yes – for detailed paper bill	\$3	No wireless fee for online detailed bill
Tbay	Yes	\$2	Wireline billing policy changed to fee for paper bill as of July 2013
Bell	Yes – for any customers joining after June 2008	\$2	<ul style="list-style-type: none"> Note that in “all cases” monthly rate of \$2 fee plus the fee for phone service is equal or less than the approved maximum monthly rate for home phone service (as set by the Commission) Customers receiving bills in alternative formats are exempt

Annexe B – PIAC and Environics Research Group, Pay for Paper Bills Study

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q1. Do you yourself ever receive and pay any of the bills that come to your household on a regular basis, such as phone and cable TV bills, gas or electricity bills, credit card bills, internet service bills etc...?

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES			C-			
	TOTAL	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver	Over 1 Mi.	100K-999K
(T)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
5K- Under 99K 5K	2005	972	1033	387	504	582	532	143	481	768	130	213	269	1524	231	332	141	835	355
UNWEIGHTED TOTAL	2005	1004	1001	156	371	655	823	252	502	500	250	250	251	1503	230	200	127	712	396
Yes, I receive/pay bills	83%	79%	86%	63%	88%	89%	86%	84%	87%	82%	76%	79%	83%	82%	85%	82%	87%	83%	81%
No, I do not receive/pay any bills	17%	20%	13%	37%	12%	11%	13%	16%	13%	17%	23%	21%	16%	18%	14%	17%	13%	16%	19%
DK/NA	*%	*%	*%	-	*%	*%	*%	-	*%	*%	*%	-	*%	*%	1%	1%	-	1%	*%

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q1. Do you yourself ever receive and pay any of the bills that come to your household on a regular basis, such as phone and cable TV bills, gas or electricity bills, credit card bills, internet service bills etc..?

	EDUCATION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME				
	==== TOTAL	Publ. Schl	High Schl	Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	2005	251	423	682	599	135	99	97	470	1178	819	171	188	260	271	328	242	382
UNWEIGHTED TOTAL	2005	300	410	641	597	63	84	78	701	1051	725	138	188	288	293	325	226	348
Yes, I receive/pay bills	83%	79%	80%	82%	88% BCD	60%	83% FH	68%	87% FHL	85% FHL	86% FHL	74%	89% FHL	81%	86%	89% NR	82%	80%
No, I do not receive/pay any bills	17%	20% E	20% E	18% E	12%	40% GIJKM	17%	32% GIJKM	13%	15%	13%	26% IJKM	11%	19% P	14%	11%	17%	19% P
DK/NA	***	1%	1%	-	***	-	-	-	1%	***	***	***	***	***	-	***	1%	***

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q1. Do you yourself ever receive and pay any of the bills that come to your household on a regular basis, such as phone and cable TV bills, gas or electricity bills, credit card bills, internet service bills etc...?

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	2005	540	1003	336
UNWEIGHTED TOTAL	2005	660	938	279
Yes, I receive/pay bills	83%	100%	100%	-
No, I do not receive/pay any bills	17%	-	-	100%
DK/NA	*%	-	-	-

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 3

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q2. How do you feel personally about receiving bills or invoices online? Are you very, somewhat, not very or not at all comfortable with this?
 Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES				C- Over 100K- 1 Mi. 999K				
	Under 5K	5K-99K	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal		Toro nto	Vanco uver		
(T)	(U)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	
TOTAL	456	225	1662	770	892	246	441	515	460	121	418	631	99	168	224	1244	196	271	123	695	286
UNWEIGHTED TOTAL	476	298	1718	830	888	100	328	576	714	220	447	420	207	210	214	1271	201	167	113	614	330
TOP 2 BOX	55%	51%	60%	62%	57%	80%	70%	57%	41%	63%	69%	58%	52%	50%	54%	57%	73%	63%	63%	65%	61%
Very comfortable	33%	27%	36%	39%	33%	55%	42%	33%	23%	34%	43%	35%	26%	31%	31%	33%	52%	34%	34%	39%	38%
Somewhat comfortable	22%	24%	24%	23%	25%	25%	28%	24%	18%	29%	25%	23%	26%	19%	23%	23%	21%	29%	30%	26%	23%
Not very comfortable	15%	13%	13%	13%	13%	12%	16%	12%	14%	12%	11%	17%	22%	13%	13%	11%	10%	11%	12%	12%	
Not at all comfortable	22%	27%	20%	18%	21%	4%	14%	22%	31%	16%	14%	22%	21%	21%	24%	22%	13%	19%	18%	17%	20%
BOTTOM 2 BOX	37%	39%	33%	31%	34%	17%	26%	37%	43%	30%	26%	33%	39%	43%	36%	35%	23%	29%	29%	29%	32%
R																					
Cannot do it even if I wanted, no internet	5%	7%	5%	4%	5%	1%	1%	3%	12%	6%	3%	4%	6%	4%	8%	5%	1%	5%	7%	4%	4%
DK/NA	3%	3%	3%	3%	3%	2%	2%	3%	4%	1%	2%	4%	3%	3%	1%	3%	2%	3%	1%	3%	3%

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q2. How do you feel personally about receiving bills or invoices online? Are you very, somewhat, not very or not at all comfortable with this?
 Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

	EDUCATION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME				
	==== TOTAL -----	Publ. Schl	Hi gh Schl	Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Sel f Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	1662	200	337	556	527	81	82	66	408	1000	707	127	167	211	234	292	199	308
UNWEIGHTED TOTAL	1718	248	342	544	534	40	71	57	605	920	635	115	170	249	260	290	190	291
TOP 2 BOX	60%	39%	51%	62%	70%	77%	51%	58%	42%	67%	68%	66%	64%	49%	51%	65%	75%	74%
Very comfortable	36%	22%	30%	38%	42%	60%	25%	39%	24%	40%	39%	41%	42%	29%	32%	37%	39%	50%
Somewhat comfortable	24%	17%	21%	24%	28%	16%	27%	19%	18%	27%	29%	24%	22%	20%	19%	28%	35%	24%
Not very comfortable	13%	14%	16%	10%	13%	11%	16%	16%	10%	14%	14%	17%	14%	9%	15%	13%	12%	10%
Not at all comfortable	20%	30%	23%	21%	12%	9%	24%	22%	31%	15%	15%	13%	16%	30%	25%	18%	10%	13%
BOTTOM 2 BOX	33%	44%	40%	32%	26%	20%	40%	37%	41%	29%	29%	29%	30%	39%	40%	31%	22%	23%
Cannot do it even if I wanted, no internet	5%	14%	6%	3%	2%	-	5%	3%	12%	2%	1%	5%	4%	9%	7%	3%	2%	1%
DK/NA	3%	2%	3%	3%	2%	4%	4%	1%	5%	2%	2%	*%	1%	4%	2%	1%	2%	2%

Comparison Groups: BCDE/FGHI JKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q2. How do you feel personally about receiving bills or invoices online? Are you very, somewhat, not very or not at all comfortable with this?
 Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	1662	540	1003	-
UNWEIGHTED TOTAL	1718	660	938	-
TOP 2 BOX	60%	23%	79% B	-
Very comfortable	36%	9%	51% B	-
Somewhat comfortable	24%	14%	28% B	-
Not very comfortable	13%	19% C	10%	-
Not at all comfortable	20%	43% C	8%	-
BOTTOM 2 BOX	33%	62% C	18%	-
Cannot do it even if I wanted, no internet	5%	11% C	1%	-
DK/NA	3%	4%	2%	-

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 6

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q3. What is the main reason you are not comfortable with receiving your bills electronically?
 Subsample: Those who are uncomfortable receiving bills/invoices online

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES				C-			
	TOTAL	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto		Vanco uver	Over 1 Mi.	100K-999K
(T)	(U)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
5K- Under 99K 5K	547	241	307	42	115	192	198	36	109	210	38	72	81	438	46	78	36	199	92	
UNWEIGHTED TOTAL 187 129	632	282	350	19	86	219	308	83	134	151	90	92	82	498	60	51	35	200	116	
Security concerns (i.e. 30% 31% identity theft/fraud)	33%	32%	34%	33%	41%	29%	33%	33%	29%	34%	37%	27%	41%	34%	38%	31%	43%	34%	38%	
Just prefer paper 15% 20%	16%	20%	13%	30%	13%	20%	11%	13%	19%	15%	23%	14%	13%	15%	19%	17%	14%	16%	12%	
Have no internet access/do 20% 17% not use computers	15%	13%	16%	9%	9%	12%	22%	14%	14%	17%	14%	13%	11%	15%	12%	14%	10%	12%	10%	
Not comfortable enough using 13% 9% computers	12%	13%	12%	11%	8%	12%	16%	23%	16%	12%	2%	13%	9%	12%	10%	16%	15%	13%	13%	
Computer is unreliable/not on 6% 6% it enough	8%	9%	6%	5%	9%	9%	6%	4%	6%	9%	4%	13%	5%	8%	7%	10%	4%	9%	7%	
Easier to read paper bills 4% 5%	4%	5%	4%	5%	2%	7%	4%	3%	5%	4%	6%	4%	4%	4%	3%	-	-	1%	11%	
Like to be able to file away 5% 2% paper bills	4%	4%	4%	-	7%	4%	4%	1%	4%	3%	3%	7%	5%	4%	5%	2%	3%	5%	2%	
More detail in paper bills 2% 5%	3%	1%	5%	-	6%	2%	3%	2%	2%	3%	3%	1%	5%	3%	-	8%	3%	4%	*%	
Can't afford internet access 1% *%	1%	*%	1%	-	1%	1%	*%	3%	-	-	1%	2%	-	1%	-	-	-	-	-	
Other 1% *%	2%	1%	3%	7%	1%	4%	1%	-	4%	-	3%	5%	4%	2%	5%	-	6%	4%	3%	

DK/NA 2% 2% 2% - 4% 1% 2% 3% 1% 2% 3% 2% 2% 2% - 3% 3% 1% 3%
1% 4%

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 7

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q3. What is the main reason you are not comfortable with receiving your bills electronically?

Subsample: Those who are uncomfortable receiving bills/invoices online

	EDUCATION				EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME					
	==== TOTAL -----	Publ. Schl	High Schl	Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	547	88	135	176	135	16	33	25	168	293	206	37	50	82	94	90	44	71
UNWEIGHTED TOTAL	632	120	154	194	149	10	26	27	255	300	201	43	56	114	109	104	50	73
Security concerns (i.e. identity theft/fraud)	33%	33%	33%	32%	36%	43%	40%	40%	34%	30%	28%	42%	31%	36%	27%	32%	31%	30%
Just prefer paper	16%	11%	15%	17%	19%	35%	13%	10%	9%	19% I	18% I	15%	27% I	11%	17%	13%	20%	20%
Have no internet access/do not use computers	15%	18% E	24% E	14% E	5%	11%	18%	4%	22% HJKLM	11% L	14% L	1%	8%	25% PQ	17% Q	11%	4%	14%
Not comfortable enough using computers	12%	18%	10%	14%	10%	-	20%	14%	15%	11%	11%	12%	10%	13%	17%	12%	12%	7%
Computer is unreliable/not on it enough	8%	5%	6%	8%	11%	-	-	16%	6%	10%	11%	5%	6%	1%	10% N	10% N	9% N	14% N
Easier to read paper bills	4%	1%	5%	4%	6% B	10%	-	5%	4%	5%	5%	5%	5%	3%	8%	5%	7%	3%
Like to be able to file away paper bills	4%	4%	4%	4%	3%	-	-	6%	4%	5%	3%	12%	6%	2%	2%	9% NO	4%	5%
More detail in paper bills	3%	2%	1%	4% C	5% C	-	6%	-	3%	3%	2%	3%	5%	4% O	1%	4%	2%	2%
Can't afford internet access	1%	1%	1%	*%	-	-	-	-	-	1%	1%	-	1%	1%	1%	-	3%	-
Other	2%	2%	2%	2%	1%	-	-	-	2%	4%	5%	3%	-	1%	1%	2%	2%	2%
DK/NA	2%	5%	1%	1%	3%	-	3%	4%	2%	2%	3%	-	3%	3%	*%	2%	6%	2%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Q3. What is the main reason you are not comfortable with receiving your bills electronically?
 Subsample: Those who are uncomfortable receiving bills/invoices online

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	547	334	176	-
UNWEIGHTED TOTAL	632	401	185	-
Security concerns (i.e. identity theft/fraud)	33%	40% C	19%	-
Just prefer paper	16%	9%	28% B	-
Have no internet access/do not use computers	15%	21% C	4%	-
Not comfortable enough using computers	12%	14%	8%	-
Computer is unreliable/not on it enough	8%	3%	16% B	-
Easier to read paper bills	4%	4%	6%	-
Like to be able to file away paper bills	4%	2%	8% B	-
More detail in paper bills	3%	2%	5%	-
Can't afford internet access	1%	*%	1%	-
Other	2%	2%	4%	-
DK/NA	2%	2%	1%	-

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q4. When you pay your regular bills to these service providers (i.e. banks or credit card companies, utilities, telecommunications companies etc.), do you mostly pay them by regular mail (or in-person) or do you mostly pay them by online transaction?

Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

SIZE	GENDER		AGE				REGION							CITIES			C-			
	TOTAL	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver	Over 1 Mi.	100K-999K	
(T)	(U)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
5K- Under 99K 5K	1662	770	892	246	441	515	460	121	418	631	99	168	224	1244	196	271	123	695	286	
UNWEIGHTED TOTAL 476 298	1718	830	888	100	328	576	714	220	447	420	207	210	214	1271	201	167	113	614	330	
Mostly pay by mail/in-person 36% 40%	33%	32%	33%	25%	19%	31%	51%	38%	30%	31%	33%	37%	35%	33%	27%	28%	32%	28%	31%	
R						E	DEF												R	
Mostly pay online 56% 56%	60%	61%	60%	68%	75%	61%	41%	58%	66%	59%	58%	58%	57%	58%	69%	60%	62%	64%	61%	
				G	FG	G			JMN										T	
Both equally 5% 2%	5%	5%	5%	7%	5%	5%	4%	3%	2%	8%	7%	3%	5%	6%	2%	9%	5%	6%	5%	
										HIL	I			I		0			U	
DK/NA 2% 2%	2%	2%	2%	-	1%	3%	4%	1%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	2%	3%	1%	2%	3%	
						E	E													

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q4. When you pay your regular bills to these service providers (i.e. banks or credit card companies, utilities, telecommunications companies etc.), do you mostly pay them by regular mail (or in-person) or do you mostly pay them by online transaction?

Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

	EDUCATION				EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME					
	==== TOTAL	Publ. Schl	Hi gh Schl	Post Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	1662	200	337	556	527	81	82	66	408	1000	707	127	167	211	234	292	199	308
UNWEIGHTED TOTAL	1718	248	342	544	534	40	71	57	605	920	635	115	170	249	260	290	190	291
Mostly pay by mail/in-person	33%	61% CDE	42% DE	27%	22%	25%	39% JK	44% JK	49% JKLM	25%	23%	26%	29%	48% PQR	42% PQR	26% R	17%	17%
Mostly pay online	60%	30%	52% B	65% BC	72% BCD	70% HI	57% I	45%	42%	69% HI	71% GHI	63% HI	64% HI	44%	49%	68% NO	77% NO	79% NOP
Both equally	5%	5%	4%	6%	5%	5%	3%	9%	4%	5%	4%	8%	6%	4%	7%	4%	6%	4%
DK/NA	2%	4%	2%	3%	1%	-	*%	3%	5% GJKM	1%	1%	3%	2%	3%	2%	2%	*%	1%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q4. When you pay your regular bills to these service providers (i.e. banks or credit card companies, utilities, telecommunications companies etc.), do you mostly pay them by regular mail (or in-person) or do you mostly pay them by online transaction?

Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	1662	540	1003	-
UNWEIGHTED TOTAL	1718	660	938	-
Mostly pay by mail/in-person	33%	100%	-	-
Mostly pay online	60%	-	100%	-
Both equally	5%	-	-	-
DK/NA	2%	-	-	-

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 12

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q5. How do you or would you feel about paying your bills online or electronically? Are you very, somewhat, not very or not at all comfortable with doing this?

Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

SIZE	GENDER		AGE				REGION							CITIES			C- Over 100K- 1 Mi. 999K		
	TOTAL	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto		Vanco uver	
(T)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
5K- Under 99K 5K	1662	770	892	246	441	515	460	121	418	631	99	168	224	1244	196	271	123	695	286
UNWEIGHTED TOTAL 476 298	1718	830	888	100	328	576	714	220	447	420	207	210	214	1271	201	167	113	614	330
TOP 2 BOX 65% 61%	68%	71%	65%	87%	83%	68%	43%	66%	74%	67%	66%	65%	63%	66%	78%	71%	68%	72%	67%
Very comfortable 51% 46%	54%	56%	51%	75%	69%	51%	31%	55%	57%	54%	51%	52%	49%	53%	67%	58%	55%	61%	47%
Somewhat comfortable 14% 15%	14%	15%	13%	12%	14%	17%	12%	11%	17%	13%	15%	13%	14%	13%	11%	13%	13%	12%	20%
Not very comfortable 6% 11%	7%	6%	9%	7%	6%	8%	9%	10%	10%	6%	10%	6%	6%	7%	8%	6%	6%	7%	8%
Not at all comfortable 22% 23%	19%	18%	21%	3%	10%	20%	37%	20%	14%	21%	17%	24%	24%	21%	12%	17%	18%	16%	21%
BOTTOM 2 BOX 28% 34%	27%	24%	29%	10%	16%	28%	45%	30%	24%	26%	27%	30%	30%	28%	21%	23%	25%	23%	29%
Cannot do it even if I 5% 4% wanted, no internet	4%	3%	4%	2%	1%	2%	9%	4%	1%	4%	6%	4%	5%	5%	0	5%	5%	3%	3%
DK/NA 2% 1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	3%	0%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q5. How do you or would you feel about paying your bills online or electronically? Are you very, somewhat, not very or not at all comfortable with doing this?

Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

	EDUCATION				EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME					
	==== TOTAL	Publ. Schl	Hi gh Schl	Post Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	1662	200	337	556	527	81	82	66	408	1000	707	127	167	211	234	292	199	308
UNWEIGHTED TOTAL	1718	248	342	544	534	40	71	57	605	920	635	115	170	249	260	290	190	291
TOP 2 BOX	68%	43%	58% B	74% BC	78% BC	87% GHI	65% I	61% I	43%	78% HI	80% GHI	73% I	74% I	50%	60%	76% NO	84% NO	85% NOP
Very comfortable	54%	31%	43% B	58% BC	64% BC	77% GHIM	53% I	45%	31%	62% HI	64% HI	60% I	58% I	40%	44%	58% NO	65% NO	74% NOP
Somewhat comfortable	14%	11%	14%	16%	13%	10%	12%	16%	12%	16%	16%	13%	16%	10%	15%	18% NR	19% N	11%
Not very comfortable	7%	9%	12% DE	5%	6%	6%	7%	13%	9%	7%	6%	8%	8%	9% R	9% R	5%	6%	3%
Not at all comfortable	19%	36% CDE	24% E	17%	14%	4%	24% F	25% F	35% FJKLM	13% F	13% F	16% F	14% F	34% OPQR	23% QR	17% QR	8%	9%
BOTTOM 2 BOX	27%	45% DE	36% DE	22%	20%	10%	31% F	38% FJK	44% FJKLM	20%	18%	24%	23%	43% OPQR	32% PQR	22% QR	13%	12%
Cannot do it even if I wanted, no internet	4%	11% CDE	4% E	3%	1%	-	2%	1%	11% HJKLM G	1%	1%	2%	2%	6% Q	6% PQ	1%	1%	2%
DK/NA	2%	1%	2%	2%	2%	2%	3%	-	3% JKL	1%	1%	1%	2%	1%	3% P	1%	2%	1%

Comparison Groups: BCDE/FGHI JKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Q5. How do you or would you feel about paying your bills online or electronically? Are you very, somewhat, not very or not at all comfortable with doing this?

Subsample: Those who receive and pay any of the bills that come to their household on a regular basis

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	1662	540	1003	-
UNWEIGHTED TOTAL	1718	660	938	-
TOP 2 BOX	68%	21%	94% B	-
Very comfortable	54%	10%	80% B	-
Somewhat comfortable	14%	11%	14%	-
Not very comfortable	7%	16% C	2%	-
Not at all comfortable	19%	51% C	2%	-
BOTTOM 2 BOX	27%	67% C	5%	-
Cannot do it even if I wanted, no internet	4%	9% C	1%	-
DK/NA	2%	3% C	1%	-

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q6. What is the main reason you are not comfortable with paying bills online or electronically?
 Subsample: Those who are not comfortable with paying bills online or electronically

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES					C- 100K-999K			
	TOTAL	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver		Over 1 Mi.		
(T)	(U)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	
5K- Under 99K 5K	128	77	448	185	263	25	69	146	209	36	101	167	27	50	67	347	41	63	31	161	82
UNWEIGHTED TOTAL 162 122	570	254	316	12	53	169	336	82	133	126	82	77	70	437	59	43	31	177	109		
Security concerns (i.e. 56% 55% identity theft/fraud/being hacked)	58%	57%	60%	58%	78%	66%	47%	60%	49%	63%	64%	54%	61%	61%	48%	62%	62%	58%	67%		
Not comfortable enough using 20% 17% computers	15%	13%	16%	19%	3%	13%	20%	21%	20%	11%	5%	20%	14%	13%	13%	10%	6%	11%	11%		
Have no internet access/do 9% 10% not use computers	12%	10%	14%	-	3%	12%	17%	11%	12%	14%	13%	8%	12%	12%	21%	15%	15%	16%	11%		
Prefer personal contact 5% 6%	3%	5%	3%	8%	-	2%	5%	2%	5%	4%	2%	2%	3%	3%	3%	4%	-	3%	1%		
Just prefer mailing a cheque 3% 3%	3%	5%	2%	15%	-	3%	3%	2%	5%	1%	8%	8%	1%	3%	10%	2%	2%	5%	*%		
Can't afford internet access 2% 3%	2%	1%	2%	-	4%	1%	2%	3%	4%	1%	3%	-	1%	1%	1%	-	3%	1%	2%		
Computer is unreliable/not on 3% 1% it enough	1%	2%	1%	-	4%	-	2%	-	1%	2%	1%	1%	-	1%	-	2%	-	1%	1%		
Other 2% 3%	2%	3%	2%	-	4%	2%	2%	*%	3%	1%	3%	3%	5%	2%	3%	-	7%	2%	3%		
DK/NA 1% 2%	2%	4%	1%	-	4%	1%	3%	1%	*%	4%	1%	4%	2%	3%	1%	4%	5%	3%	3%		

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q6. What is the main reason you are not comfortable with paying bills online or electronically?
 Subsample: Those who are not comfortable with paying bills online or electronically

	EDUCATION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME				
	==== TOTAL ----- (A)	Publ. Schl (B)	High Schl (C)	Coll. (D)	Post Grad. (E)	Home- maker (F)	Stu- dent (G)	Re- tired (H)	Unemp- loyed (I)	TOTAL Emp- loyed (J)	Emp. Full- time (K)	Emp. Part- time (L)	Self Emp- loyed (M)	Under \$30K (N)	\$30K Under \$50K (O)	\$50K Under \$80K (P)	\$80K Under \$100K (Q)	Over \$100K (R)
TOTAL	448	91	121	122	105	8	25	25	178	199	130	31	38	91	75	66	26	37
UNWEIGHTED TOTAL	570	133	145	149	126	6	24	28	281	218	136	35	47	128	96	81	33	44
Security concerns (i.e. identity theft/fraud/being hacked)	58%	46%	59%	57%	69% B	90% I	57%	74% I	47%	65% I	66% I	64%	61%	55%	56%	54%	62%	63%
Not comfortable enough using computers	15%	25% CE	12%	15%	10%	-	28%	13%	19% JK	10%	9%	12%	13%	15%	15%	9%	12%	6%
Have no internet access/do not use computers	12%	15% E	18% E	12% E	4%	-	9%	3%	18% HJKL	9%	9%	2%	12%	21% QR	14%	13%	6%	5%
Prefer personal contact	3%	3%	3%	3%	5%	10%	1%	-	4%	4%	4%	1%	5%	2%	7%	4%	-	5%
Just prefer mailing a cheque	3%	5%	4%	2%	2%	-	3%	5%	2%	4%	4%	7%	3%	3%	4%	1%	11%	3%
Can't afford internet access	2%	2%	-	4%	2%	-	2%	-	2%	1%	2%	-	-	3%	3%	1%	-	-
Computer is unreliable/not on it enough	1%	-	2%	2%	2%	-	-	-	2%	2%	2%	-	-	-	1%	4%	2%	3%
Other	2%	2%	*%	3%	4%	-	-	5%	3%	2%	2%	9%	-	1%	-	3%	2%	10%
DK/NA	2%	3%	2%	3%	1%	-	-	-	3%	3%	1%	5%	7%	*%	1%	9% NO	5%	4%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Q6. What is the main reason you are not comfortable with paying bills online or electronically?
 Subsample: Those who are not comfortable with paying bills online or electronically

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	448	360	49	-
UNWEIGHTED TOTAL	570	467	57	-
Security concerns (i.e. identity theft/fraud/being hacked)	58%	58%	55%	-
Not comfortable enough using computers	15%	15%	14%	-
Have no internet access/do not use computers	12%	12%	15%	-
Prefer personal contact	3%	3%	6%	-
Just prefer mailing a cheque	3%	4%	1%	-
Can't afford internet access	2%	2%	1%	-
Computer is unreliable/not on it enough	1%	1%	2%	-
Other	2%	2%	4%	-
DK/NA	2%	3%	1%	-

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q7. Some companies charge their customers an extra fee to get their bills and statements on paper by mail, as opposed to getting them online electronically. Have you personally ever been notified you were being charged such a fee?

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES				C-			
	TOTAL	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver	Over 1 Mi.	100K-999K	
(T)	(U)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
5K- Under 99K 5K	2005	972	1033	387	504	582	532	143	481	768	130	213	269	1524	231	332	141	835	355	
UNWEIGHTED TOTAL 555 342	2005	1004	1001	156	371	655	823	252	502	500	250	250	251	1503	230	200	127	712	396	
Yes 41% 40%	43%	44%	42%	49%	45%	48%	32%	42%	43%	48%	21%	46%	37%	43%	48%	54%	37%	48%	36%	
No, have not 58% 59%	56%	55%	56%	51%	54%	50%	67%	57%	56%	51%	77%	52%	61%	55%	51%	45%	61%	51%	61%	
R R				G G G			DEF	K K K		I JLMN		H	J		P		R			
DK/NA 1% 1%	1%	1%	1%	-	1%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	3%	

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q7. Some companies charge their customers an extra fee to get their bills and statements on paper by mail, as opposed to getting them online electronically. Have you personally ever been notified you were being charged such a fee?

	EDUCATION				EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME					
	==== TOTAL	Publ. Schl	Hi gh Schl	Post Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	2005	251	423	682	599	135	99	97	470	1178	819	171	188	260	271	328	242	382
UNWEIGHTED TOTAL	2005	300	410	641	597	63	84	78	701	1051	725	138	188	288	293	325	226	348
Yes	43%	31%	41% B	46% B	45% B	47% I	35%	45% I	30%	49% GI	48% I	53% GI	50% GI	45%	37%	46%	47%	49% 0
No, have not	56%	67% CDE	56%	53%	54%	53%	61%	54%	67% FJKLM	50%	51%	47%	48%	53%	60% R	53%	52%	51%
DK/NA	1%	2%	2%	1%	1%	-	3%	1%	2% L	1%	1%	*%	2%	1%	2%	1%	1%	*%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q7. Some companies charge their customers an extra fee to get their bills and statements on paper by mail, as opposed to getting them online electronically. Have you personally ever been notified you were being charged such a fee?

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	2005	540	1003	336
UNWEIGHTED TOTAL	2005	660	938	279
Yes	43%	37%	49% BD	32%
No, have not	56%	61% C	50%	66% C
DK/NA	1%	2%	1%	2%

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 21

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q8. Have you personally ever paid this extra fee to receive a paper bill?
 Subsample: Those who have been notified of paper fees

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES				C-		
	TOTAL	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver	Over 1 Mi.	100K- 999K
(T)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
5K- Under 99K 5K	862	424	438	190	226	278	168	60	208	369	27	97	100	654	111	179	53	400	130
UNWEIGHTED TOTAL 201 118	766	383	383	77	161	294	234	83	214	227	40	114	88	552	112	103	46	326	121
Yes 57% 65%	54%	51%	58%	55%	48%	57%	57%	61%	45%	57%	71%	63%	46%	57%	41%	62%	42%	53%	48%
No, have not 43% 35%	44%	48%	41%	45%	50%	42%	41%	36%	54%	42%	26%	36%	51%	41%	59%	38%	51%	46%	49%
DK/NA 1% *%	1%	1%	2%	-	2%	1%	2%	2%	*%	1%	3%	1%	4%	2%	1%	-	7%	1%	3%

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q8. Have you personally ever paid this extra fee to receive a paper bill?

Subsample: Those who have been notified of paper fees

	EDUCATION				EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME					
	TOTAL	Publ. Schl	High Schl	Coll.	Post Grad.	Home-maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	862	79	175	314	269	63	35	43	142	573	389	90	93	117	101	152	114	186
UNWEIGHTED TOTAL	766	78	140	273	248	29	30	33	187	480	323	66	91	94	101	140	100	160
Yes	54%	65% D	65% DE	48%	52%	46%	74% IJKLM F	66%	52%	54%	54%	52%	54%	56%	64% R	53%	50%	50%
No, have not	44%	35%	35%	50% BC	46% C	54% G	26%	34%	45% G	45% G	45% G	46%	43%	43%	36%	46%	49%	48%
DK/NA	1%	-	1%	2%	1%	-	-	-	2%	1%	1%	3%	3%	*%	-	1%	2%	2%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Q8. Have you personally ever paid this extra fee to receive a paper bill?

Subsample: Those who have been notified of paper fees

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	862	201	489	106
UNWEIGHTED TOTAL	766	208	422	79
Yes	54%	66% C	48%	60%
No, have not	44%	33%	51% B	39%
DK/NA	1%	1%	1%	1%

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 24

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q9. What do you think of this practice of companies charging people extra fees to get their bills on paper by regular mail?
Do you strongly approve, somewhat approve, somewhat disapprove or strongly disapprove?

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES				C- 100K- 999K		
	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver		Over 1 Mi.	
(T)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
TOTAL 553	2005	972	1033	387	504	582	532	143	481	768	130	213	269	1524	231	332	141	835	355
UNWEIGHTED TOTAL 555	2005	1004	1001	156	371	655	823	252	502	500	250	250	251	1503	230	200	127	712	396
TOP 2 BOX 23% S	24%	25%	23%	48%	29%	16%	10%	17%	32%	22%	25%	25%	20%	22%	38%	25%	23%	29%	16%
Strongly approve 6% U	6%	7%	5%	13%	7%	4%	2%	3%	8%	6%	2%	5%	6%	5%	9%	7%	6%	8%	4%
Somewhat approve 17% S	18%	19%	18%	35%	23%	12%	8%	14%	24%	16%	23%	19%	14%	16%	28%	18%	17%	21%	13%
Somewhat disapprove 19% R	19%	17%	20%	19%	20%	21%	15%	23%	21%	16%	24%	16%	19%	18%	17%	15%	21%	17%	22%
Strongly disapprove 57% R	56%	55%	56%	33%	50%	62%	71%	59%	47%	60%	49%	57%	58%	58%	44%	58%	54%	53%	60%
BOTTOM 2 BOX 75% R	74%	72%	76%	52%	70%	83%	86%	81%	67%	77%	73%	73%	77%	76%	61%	73%	74%	70%	82%
DK/NA 2% R	2%	2%	1%	*%	1%	2%	4%	2%	1%	2%	2%	2%	3%	2%	1%	1%	2%	1%	2%

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q9. What do you think of this practice of companies charging people extra fees to get their bills on paper by regular mail?
Do you strongly approve, somewhat approve, somewhat disapprove or strongly disapprove?

	EDUCATION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME				
	==== TOTAL	Publ. Schl	Hi gh Schl	Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	2005	251	423	682	599	135	99	97	470	1178	819	171	188	260	271	328	242	382
UNWEIGHTED TOTAL	2005	300	410	641	597	63	84	78	701	1051	725	138	188	288	293	325	226	348
TOP 2 BOX	24%	17%	29% BD	22%	25% B	56% I JKLM GH	23% I	22%	12%	26% I	27% IM	24% I	20% I	26%	21%	24%	29%	30% 0
Strongly approve	6%	7%	7%	5%	5%	11% HI	6%	1%	3%	7% HI	8% HI	7%	5%	10% OP	3%	5%	7%	8% 0
Somewhat approve	18%	11%	22% BD	17% B	20% B	44% I JKLM GH	17%	22% I	9%	19% I	20% I	17% I	15%	16%	18%	19%	22%	22%
Somewhat disapprove	19%	11%	17%	21% B	21% B	18%	28% I	20%	15%	20% I	18%	24% I	22%	21%	17%	17%	19%	20%
Strongly disapprove	56%	67% CDE	53%	55%	54%	27%	48% F	56% F	69% GJKLM F	54% F	54% F	50% F	57% F	51%	61% R	58% R	52%	49%
BOTTOM 2 BOX	74%	78% C	70%	77% C	75%	44%	76% F	76% F	84% FJKL	73% F	72% F	75% F	79% FK	72%	78% R	75%	71%	69%
DK/NA	2%	5% CE	1%	2%	1%	-	1%	2%	4% GJKM	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q9. What do you think of this practice of companies charging people extra fees to get their bills on paper by regular mail?
Do you strongly approve, somewhat approve, somewhat disapprove or strongly disapprove?

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No. I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	2005	540	1003	336
UNWEIGHTED TOTAL	2005	660	938	279
TOP 2 BOX	24%	15%	28% B	26% B
Strongly approve	6%	4%	7% B	7%
Somewhat approve	18%	11%	21% B	20% B
Somewhat disapprove	19%	16%	20%	23% B
Strongly disapprove	56%	67% CD	51%	46%
BOTTOM 2 BOX	74%	83% CD	71%	70%
DK/NA	2%	2%	1%	4%

Comparison Groups: BCD
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 27

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q10. What if instead of charging an extra fee for sending paper bills by mail, companies offered a discount to people who opt for “electronic billing”, would you strongly approve, somewhat approve, somewhat disapprove or strongly disapprove of companies doing that?

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES				C- Over 100K- 1 Mi. 999K		
	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver			
TOTAL	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
5K- Under 99K 5K	2005	972	1033	387	504	582	532	143	481	768	130	213	269	1524	231	332	141	835	355
UNWEIGHTED TOTAL 555 342	2005	1004	1001	156	371	655	823	252	502	500	250	250	251	1503	230	200	127	712	396
TOP 2 BOX 69% 63%	71%	74%	69%	83%	80%	73%	53%	68%	77%	70%	72%	70%	67%	70%	84%	76%	74%	78%	66%
Strongly approve 40% 36%	42%	43%	42%	52%	54%	41%	26%	36%	48%	42%	41%	41%	37%	40%	57%	44%	40%	47%	40%
Somewhat approve 30% 26%	29%	31%	27%	32%	26%	32%	27%	32%	29%	28%	31%	30%	30%	29%	27%	32%	34%	31%	26%
Somewhat disapprove 8% 10%	9%	7%	10%	8%	7%	8%	11%	9%	9%	9%	8%	5%	10%	9%	5%	9%	11%	7%	11%
Strongly disapprove 17% 22%	16%	15%	16%	7%	11%	16%	27%	15%	12%	18%	15%	18%	16%	17%	9%	14%	10%	12%	18%
BOTTOM 2 BOX 26% 32%	24%	22%	27%	14%	18%	24%	38%	24%	21%	27%	24%	23%	27%	26%	14%	23%	21%	19%	29%
DK/NA 5% 5%	4%	4%	4%	2%	2%	3%	8%	7%	2%	3%	5%	7%	7%	5%	2%	1%	5%	3%	5%

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q10. What if instead of charging an extra fee for sending paper bills by mail, companies offered a discount to people who opt for “electronic billing”, would you strongly approve, somewhat approve, somewhat disapprove or strongly disapprove of companies doing that?

	EDUCATION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME				
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
	TOTAL	Publ. Schl	High Schl	Coll.	Post Grad.	Home-maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	
TOTAL	2005	251	423	682	599	135	99	97	470	1178	819	171	188	260	271	328	242	382
UNWEIGHTED TOTAL	2005	300	410	641	597	63	84	78	701	1051	725	138	188	288	293	325	226	348
TOP 2 BOX	71%	52%	66% B	74% BC	80% BCD	95% IJKLM GH	75% I	66%	54%	76% I	77% I	75% I	76% I	64%	66%	75% NO	82% NO	85% NOP
Strongly approve	42%	25%	37% B	46% BC	49% BC	52% I	41% I	39%	27%	48% I	47% I	49% I	50% I	35%	38%	45% N	58% NOP	55% NOP
Somewhat approve	29%	28%	29%	28%	32%	43% IJLM	34%	27%	27%	28%	30%	25%	26%	28%	28%	31%	23%	30%
Somewhat disapprove	9%	12%	10%	8%	8%	2%	6%	13% F	11% FM	8% F	9% F	10% F	5%	11% R	13% QR	8%	7%	4%
Strongly disapprove	16%	24% DE	20% E	15% E	10%	3%	12%	15% F	25% GJKLM F	13% F	13% F	12% F	17% F	21% QR	17% R	15%	11%	9%
BOTTOM 2 BOX	24%	36% DE	30% E	23%	18%	5%	18% F	28% F	36% GJKLM F	22% F	22% F	22% F	22% F	31% QR	30% QR	23% R	18%	14%
DK/NA	4%	12% CDE	4%	3%	2%	-	7%	6%	10% JKLM	2%	1%	4%	2%	5% Q	4% Q	2%	*%	1%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q10. What if instead of charging an extra fee for sending paper bills by mail, companies offered a discount to people who opt for “electronic billing”, would you strongly approve, somewhat approve, somewhat disapprove or strongly disapprove of companies doing that?

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No, I Do Not Receive/ Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	2005	540	1003	336
UNWEIGHTED TOTAL	2005	660	938	279
TOP 2 BOX	71%	49%	83% BD	75% B
Strongly approve	42%	19%	55% BD	45% B
Somewhat approve	29%	30%	29%	30%
Somewhat disapprove	9%	14% CD	6%	8%
Strongly disapprove	16%	28% CD	10%	12%
BOTTOM 2 BOX	24%	43% CD	16%	20%
DK/NA	4%	9% C	1%	5% C

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q11. Some people say people should have the right to get a paper bill in the mail from a company without having to pay an extra fee and that this is part of the company's cost of doing business? Do you...?

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES				C- 100K- 99K			
	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver		Over 1 Mi.		
(T)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	
TOTAL 553	2005	972	1033	387	504	582	532	143	481	768	130	213	269	1524	231	332	141	835	355	
UNWEIGHTED TOTAL 555	2005	1004	1001	156	371	655	823	252	502	500	250	250	251	1503	230	200	127	712	396	
TOP 2 BOX 84%	83%																			
Strongly agree 60%	60%	79%	86%	72%	87%	86%	83%	83%	81%	83%	83%	85%	82%	83%	77%	83%	83%	81%	83%	
			B		D	D	D													
Somewhat agree 24%	23%	22%	23%	34%	25%	20%	15%	22%	28%	20%	26%	26%	17%	21%	26%	21%	21%	24%	21%	
				EFG	G	G			JMN			M								
Somewhat disagree 9%	9%	11%	8%	21%	8%	6%	6%	9%	12%	8%	5%	9%	8%	8%	15%	10%	9%	11%	7%	
				EFG					JKMN									S		
Strongly disagree 6%	7%	8%	5%	6%	5%	6%	9%	5%	6%	8%	9%	5%	7%	7%	7%	6%	8%	6%	9%	
		C					EF													
BOTTOM 2 BOX 14%	16%	19%	13%	26%	13%	12%	15%	14%	18%	16%	14%	13%	15%	15%	22%	16%	16%	17%	16%	
		C		EFG																
DK/NA 2%	1%	2%	1%	1%	*	2%	3%	2%	*	1%	3%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	
					E	E							I							

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q11. Some people say people should have the right to get a paper bill in the mail from a company without having to pay an extra fee and that this is part of the company's cost of doing business? Do you...?

	EDUCATION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME				
	==== TOTAL	Publ. Schl	High Schl	Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	2005	251	423	682	599	135	99	97	470	1178	819	171	188	260	271	328	242	382
UNWEIGHTED TOTAL	2005	300	410	641	597	63	84	78	701	1051	725	138	188	288	293	325	226	348
TOP 2 BOX	83%	84%	81%	82%	85%	64%	88% F	76%	84% F	84% F	86% F	81% F	83% F	78%	81%	87% N	87% N	82%
Strongly agree	60%	62%	56%	62%	61%	31%	64% F	49%	67% FHJKL	61% F	61% F	55% F	64% FH	55%	59%	61% R	68% NR	53%
Somewhat agree	23%	22%	25%	20%	24%	33% IM	23%	28% I	16%	24% I	24% I	26% I	18%	23%	22%	26%	19%	29% Q
Somewhat disagree	9%	4%	10% B	10% B	10% B	24% GIJKM	7%	12%	5%	9% I	8% I	14% I	11% I	10%	10%	8%	7%	13% PQ
Strongly disagree	7%	9%	8%	6%	5%	12%	4%	6%	8%	6%	6%	6%	5%	10%	8%	5%	6%	5%
BOTTOM 2 BOX	16%	13%	18%	16%	14%	36% IJKLM GH	11%	18%	13%	15%	14%	19%	16%	20% PQ	18%	13%	13%	18%
DK/NA	1%	3%	*%	2%	*%	-	2%	5%	3% JK	1%	1%	-	1%	2%	1%	-	-	*%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q11. Some people say people should have the right to get a paper bill in the mail from a company without having to pay an extra fee and that this is part of the company's cost of doing business? Do you...?

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No. I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	2005	540	1003	336
UNWEIGHTED TOTAL	2005	660	938	279
TOP 2 BOX	83%	88% CD	82% D	75%
Strongly agree	60%	71% CD	59% D	47%
Somewhat agree	23%	18%	23% B	29% B
Somewhat disagree	9%	4%	11% B	12% B
Strongly disagree	7%	6%	6%	10%
BOTTOM 2 BOX	16%	10%	17% B	23% B
DK/NA	1%	2%	1%	2%

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 33

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q12. If a company you regularly dealt with switched to paperless billing and charged you for getting a paper bill, would you take your business elsewhere if you could?

SIZE	GENDER		AGE				REGION						CITIES				C-		
	M	F	18-29	30-44	45-59	60+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	Rest Can.	Montr eal	Toro nto	Vanco uver		Over 1 Mi.	100K-999K
(T) (U)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)
TOTAL 553	2005	972	1033	387	504	582	532	143	481	768	130	213	269	1524	231	332	141	835	355
UNWEIGHTED TOTAL 555	2005	1004	1001	156	371	655	823	252	502	500	250	250	251	1503	230	200	127	712	396
Yes 64%	59%	61%	56%	43%	57%	62%	68%	60%	53%	61%	60%	62%	59%	60%	50%	55%	56%	54%	59%
No 30%	35%	33%	37%	52%	38%	30%	24%	31%	44%	32%	33%	33%	29%	32%	46%	38%	31%	38%	34%
DK/NA 6%	7%	6%	7%	5%	5%	8%	8%	9%	3%	7%	7%	6%	11%	8%	4%	7%	14%	7%	7%
								I		I			I	I			0		

Comparison Groups: BC/DEFG/HI JKLMN/OPQ/RSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q12. If a company you regularly dealt with switched to paperless billing and charged you for getting a paper bill, would you take your business elsewhere if you could?

	EDUCATION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME				
	==== TOTAL ====	Publ. Schl	High Schl	Coll.	Post Grad.	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$30K	\$30K Under \$50K	\$50K Under \$80K	\$80K Under \$100K	Over \$100K
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)
TOTAL	2005	251	423	682	599	135	99	97	470	1178	819	171	188	260	271	328	242	382
UNWEIGHTED TOTAL	2005	300	410	641	597	63	84	78	701	1051	725	138	188	288	293	325	226	348
Yes	59%	62%	65% DE	57%	56%	43%	61% FH	43%	69% HJKLM F	57% FH	57% FH	56%	60% FH	52%	62% N	61% N	56%	56%
No	35%	29%	31%	36%	38% BC	57% IJKLM G	32%	42% I	23%	37% I	37% I	39% I	34% I	42% 0	31%	35%	39%	38%
DK/NA	7%	9% C	4%	7%	6%	-	7%	15% JL	8%	6%	6%	5%	6%	6%	7%	4%	4%	6%

Comparison Groups: BCDE/FGHIJKLM/NOPQR
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

PIAC – Paper Billing Fees Omnibus – Aug/Sept 2013

Q12. If a company you regularly dealt with switched to paperless billing and charged you for getting a paper bill, would you take your business elsewhere if you could?

	PREFERRED BILL PAYMENT METHOD			
	TOTAL	Mostly pay by mail/in-person	Mostly Pay Online	No. I Do Not Receive/Pay Any Bills
	(A)	(B)	(C)	(D)
TOTAL	2005	540	1003	336
UNWEIGHTED TOTAL	2005	660	938	279
Yes	59%	73% CD	54%	51%
No	35%	20%	40% B	41% B
DK/NA	7%	6%	6%	8%

Comparison Groups: BCD
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages
 Upper case letters indicate significance at the 95% level.

Sep. 18, 2013/Page 36

