 

***Produit en collaboration avec   
CSSSC le Comité pour les services sans fil des Sourds du Canada (CSSSC - DWCC)***

**Services Sans Fil du Canada et COVID-19**

Le [Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)](http://www.crtc.gc.ca) a établi le code des services sans fil qui explique les droits des consommateurs et les règles que doivent suivre les fournisseurs de services sans fil. [Le code des communications sans fil](https://crtc.gc.ca/fra/phone/mobile/code.htm) énonce les droits fondamentaux de tous les consommateurs de services sans fil au Canada, ainsi que certains droits supplémentaires pour les personnes sourdes, sourdes - aveugles et malentendantes. Des vidéos en [LSQ](https://www.youtube.com/watch?v=bKqq0dSA7qs) et [ASL](https://www.youtube.com/watch?v=9uDy0HQdVcA&feature=youtu.be) ont été produites sur le code sans fil.

Pendant la pandémie COVID-19, les entreprises de téléphonie mobile ont adapté leur service d'assistance aux clients. L’ASC-CAD et le CSSSC ont rassemblé ces informations pour vous aider au cas où vous vous poseriez des questions sur vos services sans fil pendant la pandémie. Veuillez garder à l'esprit que ces informations pourraient changer et que les fournisseurs de services sans fil pourraient mettre à jour leurs politiques en matière de téléphonie sans fil à tout moment pendant la pandémie COVID-19.

En général, les fournisseurs de services sans fil et de services internet ont été reconnus comme des « fournisseurs de services essentiels », avec des magasins sélectionnés ouverts à des heures réduites dans tout le pays. Au fur et à mesure que les provinces réduiront progressivement les restrictions, un plus grand nombre de magasins pourraient ouvrir dans certaines régions. Afin de protéger la santé et le bien-être des employés et des clients, des mesures sanitaires supplémentaires seront en vigueur dans tous les magasins ouverts. Veuillez consulter les sites Web des entreprises pour plus de détails, mais voici les informations générales mises à jour au 24 mai 2020 :

|  |  |
| --- | --- |
| [**Bell**](https://www.bell.ca/Covid-19-update) | ● Bell assurera l'entretien, les réparations et les installations à l'extérieur du domicile du client.  ● Bell a renoncé à un certain nombre de frais et a prévu une utilisation et des crédits supplémentaires pour les clients d'Internet et de Mobility.  ● A fourni des options de paiement flexibles pour certains clients confrontés à des difficultés financières.  ● Les clients disposant de Turbo Hubs, de clés Turbo et de Mi-Fi recevront 10 Go de données supplémentaires.  ● Bell ne facturera pas de frais d'utilisation supplémentaires pour l'Internet à domicile jusqu’au 30 avril.  ● Il n'y aura pas de frais d'itinérance pour les clients dans les pays autres que le Canada. |
| [**Rogers**](https://www.rogers.com/covid-19/updates) | * À partir du 16 mars, les comptes de téléphonie mobile de Rogers ne seront ni suspendus ni déconnectés, jusqu'au 30 juin pour les clients connaissant des difficultés financières. * Rogers soutiendra les clients de la téléphonie mobile qui ont des difficultés à payer la facture, avec des options de paiement différentes et flexibles. * Pour vous aider à rester connecté, Rogers renoncera aux frais. * Rogers ne facturera pas les appels interurbains au Canada pour les services sans fil jusqu’au 30 juin. * Il n'y aura pas de frais d'itinérance pour les clients de services sans fil dans les pays autres que le Canada. |
| [**Telus**](https://www.telus.com/en/about/covid-19-updates) | ● Telus assure l'entretien, les réparations et les installations à l'extérieur du domicile du client.  ● Telus travaillera avec les clients qui ont des difficultés à payer la facture.  ● Telus reporte toute déconnexion jusqu'à nouvel ordre et permet le renouvellement automatique des plans d'extension et des plans tarifaires de 30 jours.  ● Du 13 mars au 30 avril, les clients n'auront pas à payer de frais d'itinérance. |
| [**Sasktel**](https://support.sasktel.com/app/answers/detail/a_id/25281/session/L2F2LzEvdGltZS8xNTkwMzIxMTA3L2dlbi8xNTkwMzIxMTA3L3NpZC9mVTgyVkolN0U3dmNJSSU3RXZVWll2cWoyWTdxV3BZTkx6MzNKWDlPMW5jb282TFFmZWdab0ltdHBxSFltSDNfTHVnQ2N4NXlDcDE1VWxqclBBa3hsVkhtdFFyVjA3ZHI5R1pNeHBOdEVINFE5eXlkSFVaaTdKZmFHVTN3JTIxJTIx#storesopen) | ● Sasktel assure l'entretien, les réparations et les installations à l'extérieur du domicile du client.  ● À partir du 19 mai 2020, les magasins SaskTel seront à nouveau entièrement ouverts à tous les clients, tout en continuant à offrir des options de rendez-vous et de ramassage sur le trottoir.  ● Sasktel assurera l'entretien, les réparations et les installations à partir de l'extérieur du domicile du client.  ● Sasktel travaillera avec les clients de la téléphonie mobile qui ont des difficultés à payer la facture.  ● Sasktel renonce aux frais de dépassement de capacité de transmission de données jusqu'au 30 avril 2020.  ● Sasktel ne facturera pas de frais de dépassement de capacité (pour les données utilisées au Canada) pour les clients d'affaires ou les consommateurs qui souscrivent à des forfaits sans fil postpayés de SaskTel, |
| [**Vidéotron**](https://videotron.com/residential/p/services/covid-19/A-psku13490133e) | ● À partir du 25 mai, les magasins avec leur propre entrée de rue seront prêts à vous accueillir, du lundi au dimanche, partout au Québec.  ● Les magasins d'Ottawa restent fermés car ils sont tous situés dans des centres commerciaux.  ● Vidéotron effectuera l'entretien, les réparations et les installations à partir de l'extérieur du domicile du client.  ● Vidéotron travaillera avec les clients qui ont des difficultés à payer la facture, ils examineront chaque situation au cas par cas pour aider les clients comme ils le peuvent.  ● Toutes les limites de données (*data plan limits*) ont été supprimées pour les forfaits internet.  ● Les clients n'auront plus à payer de frais d'itinérance jusqu'au 30 juin.  ● Il n'y aura pas de frais d'itinérance pour les clients dans les pays autres que le Canada. |
| [**Eastlink**](https://www.eastlink.ca/about/covid-19-updates) | * Eastlink assurera le service, les réparations et les installations de l’extérieur du domicile du client. * Eastlink travaillera avec les clients qui ont des difficultés à payer la facture de téléphonie mobile. * Il n'y aura pas de frais d'itinérance pour les clients situés dans des pays autres que le Canada. * Eastlink ne facturera pas les appels interurbains au Canada pour les clients des services sans fil qui ne bénéficient pas d'un forfait national. |