



Décision de télécom CRTC 2007-130

Ottawa, le 20 décembre 2007

Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication

Référence : 8665-C12-200711748

Dans la présente décision, le Conseil approuve, sous réserve du respect de certaines conditions, la structure et le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (l'Agence), une agence de protection des consommateurs des services de télécommunication établie par les fournisseurs de services de télécommunication (FST).

Le Conseil conclut que tous les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassent 10 millions de dollars doivent être membres de cette Agence.

De plus, le Conseil s'attend à ce que l'Agence apporte des modifications à sa structure de gouvernance, à son mandat et à ses recours.

Le Conseil s'attend à ce que l'Agence modifie les documents pertinents selon les révisions énoncées dans la présente décision et que les membres fondateurs de l'Agence lui remettent ces documents au plus tard 45 jours suivant la date de la présente décision, prouvant ainsi qu'elle a respecté les conditions d'approbation du Conseil.

Le Conseil demande à l'Agence de lui faire part, dans les trois mois suivant la date de la présente décision, des questions relatives aux procédures de fonctionnement de l'Agence et de la campagne de sensibilisation publique. Le Conseil s'attend à ce que l'Agence dépose toutes les mises à jour nécessaires aux documents pertinents de l'Agence au même moment.

Introduction

1. Le décret C.P. 2007-533 du 4 avril 2007, intitulé *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs* (le décret), émis par la gouverneure en conseil, indique qu'une agence de protection des consommateurs créée par l'industrie et indépendante de l'industrie des télécommunications, ayant pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail, devrait faire partie intégrante d'un marché de télécommunication déréglementé.
2. Le décret fixe, entre autres, des lignes directives concernant le mandat et la structure de gouvernance de l'agence de protection des consommateurs. Il indique également que le Conseil approuverait la structure et le mandat de l'agence.

3. En réponse au décret, certains fournisseurs de services de télécommunication (FST) – Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Cogeco Cable Canada Inc.; MTS Allstream Inc.; Quebecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Inc.; Saskatchewan Telecommunications; la Société TELUS Communications; Virgin Mobile Canada et Corporation Vonage Canada – ont créé le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (l'Agence). Bragg Communications Incorporated a rejoint plus tard ces FST et ils sont collectivement appelés dans cette décision les membres fondateurs. L'Agence a commencé ses activités le 23 juillet 2007. Le même jour, les membres fondateurs ont déposé une proposition auprès du Conseil, qu'ils ont par la suite modifiée, dans laquelle ils faisaient valoir que l'Agence avait répondu aux attentes établies dans le décret.
4. Dans l'avis public de télécom 2007-16, le Conseil a amorcé une instance, avec consultation publique, sollicitant, entre autres, des observations sur la structure et le mandat de l'Agence.
5. Le Conseil a reçu des observations écrites concernant cette proposition et de nombreuses parties ont fait des présentations orales lors de la consultation publique. Les parties participantes sont énumérées dans l'annexe 1 de la présente décision. On peut consulter le dossier public de l'instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.
6. Le Conseil a clos le dossier de cette instance le 23 novembre 2007.

Résumé

7. Le décret déclare que tous les FST devraient participer et contribuer au financement d'une agence de protection des consommateurs qui serait indépendante de l'industrie des télécommunications et efficace pour répondre aux plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail (les consommateurs).
8. Les membres fondateurs ont soutenu que l'Agence était un nouveau mécanisme, élaboré par l'industrie, destiné à régler les différends des usagers des services de télécommunication et que son instance dirigeante, une fois finalisée, serait indépendante de l'industrie des télécommunications. Ils ont également avancé qu'en tant que telle, l'Agence a répondu aux attentes énoncées dans le décret. De plus, selon eux, au cas où le Conseil, en approuvant la structure et le mandat de l'Agence, estimerait certaines modifications nécessaires, il devrait seulement les apporter de manière à respecter les attentes fixées dans le décret.
9. Les FST qui ne sont pas devenus membres de l'Agence appuyaient en général les grands principes de la proposition faite par les membres fondateurs, notamment le principe de l'adhésion volontaire. Cependant, les FST représentés par la Canadian Cable Systems Alliance Inc. (CCSA) et par la Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force (collectivement les petits FST), ainsi que Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus), se sont inquiétés du financement de l'Agence et des autres exigences appliquées aux FST si l'adhésion à l'Agence était obligatoire.

10. Les Groupes de défense des consommateurs¹ ont avancé que l'Agence, telle que proposée, n'avait pas répondu aux attentes du décret, en l'occurrence, qu'elle soit efficace pour les consommateurs et indépendante de l'industrie des télécommunications.
11. Le Conseil reconnaît les efforts fournis par les membres fondateurs pour à la fois créer l'Agence peu après la publication du décret et pour répondre aux attentes qui y sont énoncées. Le Conseil fait remarquer que les parties de cette instance ont présenté de nombreuses recommandations dans le but de rendre l'Agence plus efficace, indépendante et axé sur le consommateur. Selon le dossier de l'instance, le Conseil estime que certaines modifications, telles que formulées dans la présente décision, s'imposent pour assurer l'efficacité et l'indépendance de l'Agence.
12. Dans la présente décision, le Conseil examinera les questions importantes d'adhésion, de structure de gouvernance, de mandat et des recours, ainsi que d'autres sujets.

I. Adhésion

13. Le décret indique que tous les FST devraient participer et contribuer au financement d'une agence efficace de protection des consommateurs. Le décret mentionne également que l'agence de protection des consommateurs devrait avoir un budget établi par son instance dirigeante et alloué par l'industrie à un niveau suffisant pour s'acquitter efficacement de son mandat.
14. Les membres fondateurs ont proposé que l'adhésion à l'Agence soit volontaire. Ils ont estimé que d'après le niveau actuel de participation des FST dans l'Agence, les intérêts de la plupart des consommateurs seraient protégés sans avoir recours à une adhésion obligatoire.
15. Les membres fondateurs ont indiqué que l'adhésion obligatoire n'irait pas à l'encontre du *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les instructions). Cependant, ils estimaient qu'une adhésion volontaire serait plus en accord avec les principes des instructions.
16. Les membres fondateurs ont proposé un mode de financement qui, selon eux, offrirait suffisamment de fonds à l'agence pour remplir son mandat. Ils ont indiqué que la cotisation minimum pour s'engager dans l'agence, applicable aux petits FST, serait de 1 000 \$.
17. Shaw Communications Inc. (Shaw) a fait valoir que l'adhésion obligatoire à l'Agence serait contraire aux instructions puisqu'il n'existe aucune preuve que l'on ne peut pas se fier au libre jeu du marché pour assurer que les FST non membres ont participé à des processus de règlement des plaintes de consommateurs.

¹ Dans la présente décision, le terme « Groupes de défense des consommateurs » concerne collectivement ARCH Disability Law Centre (le centre ARCH); le Centre pour la défense de l'intérêt public de la Colombie-Britannique pour la BCOAPO; la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada (CIPPIC); le Centre pour la défense de l'intérêt public, en tant que conseiller du Conseil des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté; et l'Union des consommateurs.

18. Les FST qui n'étaient pas membres de l'Agence ont en général appuyé l'adhésion volontaire et ont soutenu que le libre jeu du marché serait suffisant pour encourager les FST à s'inscrire. Ils ont fait valoir que le Conseil pourrait ne pas avoir le pouvoir de demander aux FST de participer et de financer une Agence qui pourrait imposer des décisions exécutoires d'ordre pécuniaire. Ils ont également fait valoir que l'adhésion obligatoire soulevait des questions de logistique et d'application.
19. Les petits FST et Primus craignaient la manière dont l'Agence serait financée si l'adhésion était obligatoire. Primus a fait valoir qu'elle ne devrait pas avoir à assumer tous les coûts liés au règlement des plaintes mettant en cause un fournisseur de services sous-jacent.
20. D'après le CCSA, si l'adhésion était obligatoire, il faudrait exempter les petits FST pour minimiser les problèmes administratifs et financiers.
21. Les Groupes de défense des consommateurs se sont montrés en général favorables à l'adhésion obligatoire pour tous les FST car ils estimaient qu'une participation maximale dans l'Agence profiterait au plus grand nombre de consommateurs et assurerait la pérennité de l'Agence. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'adhésion obligatoire de tous les FST serait neutre sur le plan de la concurrence. Ils ont ajouté que le décret, et non le libre jeu du marché, guidait le développement de l'Agence.
22. Les membres fondateurs comme les Groupes de défense des consommateurs ont indiqué que lorsqu'un fournisseur refuse de devenir membre de l'Agence, il serait préférable que le Conseil entreprenne un processus pour sanctionner les FST non membres, plutôt que d'exiger de l'Agence qu'elle le fasse.

Analyse du Conseil

(i) Adhésion obligatoire par opposition à adhésion volontaire

23. Le Conseil fait remarquer que plusieurs FST importants, dont Shaw et Primus, n'avaient pas encore adhéré à l'Agence. Il estime que, pour que l'Agence soit véritablement efficace, son effectif doit être aussi grand que possible afin que le plus de consommateurs possibles aient accès aux services de règlement des plaintes de l'Agence. Il y aurait donc peut-être lieu d'imposer l'adhésion à l'Agence.
24. Le Conseil considère, cependant, que les droits et les frais associés à l'adhésion à l'Agence pourraient avoir une incidence négative sur les petits FST et soulever des problèmes administratifs. Ainsi, il estime qu'il conviendrait probablement de ne pas imposer l'adhésion aux petits FST.
25. Le Conseil signale que les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassent 10 millions de dollars représentent approximativement 95 % de l'ensemble des revenus des services de télécommunication canadiens. Il estime donc que fixer le seuil d'adhésion à ce niveau garantirait un effectif suffisant à l'Agence.

(ii) Application des instructions

26. Le Conseil signale que plusieurs parties ont présenté des mémoires sur la question de l'application des instructions par rapport à l'adhésion à l'Agence.
27. En ce qui a trait au sous-alinéa 1b)(i) des instructions, le Conseil estime que le fait d'obliger les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassent 10 millions de dollars à devenir membres de l'Agence contribuera à l'atteinte des objectifs énoncés aux alinéas 7b), f) et h) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
28. En ce qui concerne le sous-alinéa 1a)(i) des instructions, le Conseil fait remarquer que les FST n'ont pas créé l'Agence avant que la gouverneure en Conseil n'ait publié le décret. Il note également que, même si le décret indique que tous les FST doivent faire partie de l'Agence, les principaux FST ne sont pas tous devenus membres. Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne peut pas se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique mentionnés auparavant.
29. Quant aux sous-alinéas 1a)(ii) et 1b)(iii) des instructions, le Conseil reconnaît qu'imposer l'adhésion des FST à l'Agence serait une mesure à la fois efficace et proportionnelle au but visé, que cette mesure ne ferait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique susmentionnés et qu'elle serait mise en application de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence. Le Conseil estime que le fait d'exiger que tous les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens excèdent les 10 millions de dollars deviennent membres de l'Agence permettrait que le plus grand nombre possible de consommateurs aient recours à l'Agence pour le règlement des plaintes relatives aux services de télécommunication, et ce, sans que les FST ne subissent un fardeau administratif et financier important.

(iii) Financement

30. En ce qui concerne la réserve que Primus a exprimée quant à la responsabilité des coûts liés aux plaintes mettant en cause un fournisseur de services sous-jacent, le Conseil estime que les membres et l'instance dirigeante de l'Agence sont les mieux en mesure de trancher la question du financement pourvu que l'Agence dispose des fonds nécessaires pour s'acquitter de son mandat avec efficacité. Dans le contexte du processus de règlement des plaintes mené par l'Agence, le Conseil est également d'avis que la responsabilité envers le plaignant revient au FST qui entretient la relation directe avec le client.

Conclusions du Conseil

31. Le Conseil établit, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, que :
 - pour pouvoir fournir des services de télécommunication, toutes les entreprises canadiennes dont les revenus découlant des services de télécommunication canadiens excèdent 10 millions de dollars au cours de l'exercice précédent, selon les chiffres déclarés dans le cadre du régime de contribution, doivent, à compter du 1^{er} février 2008, être membres de l'Agence;

- pour pouvoir fournir des services de télécommunication à un revendeur, toutes les entreprises canadiennes doivent prescrire dans leurs contrats de service et toutes autres ententes conclues avec le revendeur, qu'à compter du 1^{er} février 2008, le revendeur dont les revenus dépassent le seuil susmentionné doit également être membre de l'Agence.
32. L'approbation du Conseil est subordonnée à la modification des documents pertinents de l'Agence pour qu'ils tiennent compte des obligations susmentionnées en matière d'adhésion.
 33. Le Conseil juge que les conclusions qu'il a formulées concernant l'adhésion à l'Agence vont dans le sens des instructions.
 34. Lorsque l'Agence reçoit une plainte d'un client d'un FST qui ne fait pas partie de ses membres mais qui pourrait être tenu d'y adhérer, le Conseil s'attend à ce qu'elle l'en informe pour qu'il prenne les mesures nécessaires.
 35. Le Conseil s'attend également à ce que l'Agence continue de mettre au point le modèle de financement de manière à encourager l'adhésion des FST dont les revenus découlant des services de télécommunication canadiens ne dépassent pas les 10 millions de dollars et à traiter d'autres questions d'ordre budgétaire.

II. Structure de gouvernance

36. Le décret indique que l'agence de protection des consommateurs devrait être indépendante de l'industrie des télécommunications et devrait être gérée par son instance dirigeante composée a) d'une majorité de membres non affiliés aux FST et b) d'un président-directeur général également non affilié aux FST et nommé par son instance dirigeante.
37. Les membres fondateurs ont proposé à l'Agence d'avoir deux principaux décisionnaires – un conseil d'administration et un commissaire (le président-directeur général ou PDG). Ils ont suggéré que le conseil d'administration gère les affaires de l'Agence, pendant que la principale charge du PDG reviendrait à enquêter, aider à résoudre, faire des recommandations et rendre des décisions en matière de plaintes. Ils ont également mentionné que le PDG travaillerait indépendamment du conseil d'administration.
38. Les membres fondateurs ont proposé un conseil d'administration composé de trois directeurs représentant l'industrie des télécommunications (les directeurs de l'industrie) et quatre directeurs indépendants de toute appartenance à l'industrie des télécommunications (les directeurs indépendants). Les membres fondateurs ont suggéré que les groupes de défense des consommateurs soient responsables de nommer deux des quatre directeurs indépendants et que les deux autres soient nommés dans le cadre d'un processus indépendant. Ces directeurs sont appelés respectivement les directeurs indépendants nommés par les groupes de défense des consommateurs et les autres directeurs indépendants.

39. Les membres fondateurs ont fait valoir qu'un comité spécial des candidatures formé de trois personnes indépendantes nommerait les premiers candidats aux postes des autres directeurs indépendants. Ils ont également précisé que le conseil d'administration provisoire² ne pourrait s'opposer à ces nominations. Par la suite, les nouveaux candidats aux postes des autres directeurs indépendants seraient nommés par les directeurs indépendants. Les membres fondateurs ont indiqué que le comité spécial des candidatures avait été mis sur pied par une Agence nationale de recrutement de cadres et que le conseil d'administration provisoire l'avait entièrement pris en main.
40. Les membres fondateurs ont proposé, parmi d'autres restrictions, d'exclure de nommer aux postes des autres directeurs indépendants les personnes employées par un FST ou par un groupe de défense des consommateurs au cours des trois années précédentes. Les membres fondateurs ont également proposé que les directeurs indépendants nommeraient des candidats au poste de PDG et que les critères d'admissibilité pour le PDG seraient les mêmes que ceux des autres directeurs indépendants.
41. Concernant les décisions du conseil d'administration, les membres fondateurs ont proposé différentes majorités – votes à la majorité simple, résolutions spéciales³, résolutions extraordinaires⁴ et approbation à l'unanimité par les directeurs de l'industrie seulement – selon le sujet sur lequel statuer.
42. Les membres fondateurs ont proposé, entre autres, que a) l'approbation du rapport annuel ainsi que les rapports sur les tendances et les enjeux soient assujettis au vote à la majorité simple; b) les résolutions spéciales s'appliquent aux questions telles que la nomination d'autres directeurs indépendants et le président du conseil d'administration (le président); c) les résolutions extraordinaires s'appliquent aux questions telles que l'élaboration et la ratification des codes de conduite ou des normes de l'industrie; les modifications des lettres patentes, des règlements administratifs, des contrats d'adhésion et du code de procédure; la nomination du PDG; la destitution du PDG ou du président; et l'approbation ou la modification du budget annuel et du plan d'activités; et d) l'approbation de l'industrie à l'unanimité s'applique pour modifier le modèle de financement de l'Agence.
43. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé que la structure de gouvernance proposée n'était pas suffisamment indépendante de l'industrie des télécommunications pour répondre aux attentes énoncées dans le décret. Ils ont proposé une structure de gouvernance modifiée avec une représentation équitable entre les directeurs nommés par les groupes de défense des consommateurs et ceux nommés par les FST : notamment trois directeurs de l'industrie, trois directeurs nommés par les groupes de défense des consommateurs et un directeur qui serait totalement indépendant de ces deux organismes. ARCH Disability Law Centre (le centre ARCH) a proposé que la communauté handicapée soit représentée dans le conseil d'administration.

² Le conseil d'administration provisoire, qui comprend des représentants de deux FST et un cabinet d'avocats, constitue l'instance dirigeante de l'Agence en attendant qu'un conseil d'administration permanent ne soit établi.

³ Les résolutions spéciales nécessitent l'approbation d'au moins les deux tiers du conseil d'administration.

⁴ Les résolutions extraordinaires nécessitent l'approbation d'au moins les deux tiers des directeurs de l'industrie et d'au moins les deux tiers des directeurs indépendants.

44. Les Groupes de défense des consommateurs ont jugé déplacé que les membres fondateurs suggèrent que l'indépendance par rapport à l'industrie des télécommunications implique l'indépendance par rapport aux groupes de défense des consommateurs. À cet égard, les Groupes de défense des consommateurs ont proposé de retirer la clause empêchant les personnes employées par un groupe de défense des consommateurs au cours des trois années précédentes d'être admissibles aux postes des autres directeurs indépendants.
45. Les Groupes de défense des consommateurs ont considéré que, puisque le conseil d'administration cumulait la charge de la gouvernance de la société et de l'établissement de la politique, l'exigence de certaines résolutions spéciales et extraordinaires compromettrait l'indépendance de l'Agence.
46. À cet effet, les Groupes de défense des consommateurs ont estimé qu'il faudrait apporter des modifications aux questions telles que le code de procédure et les règlements administratifs pour élargir les procédures et le mandat de l'Agence afin de mieux servir les consommateurs mais que les directeurs de l'industrie préféreraient bloquer toute modification proposée si ces mesures entraient en conflit avec les intérêts des FST.
47. Les Groupes de défense des consommateurs ont également réfuté les majorités pour la nomination et la destitution du PDG et du président. Ils ont estimé qu'il n'y avait pas lieu d'accorder un pouvoir inconsideré aux FST sur ces sujets puisque ces postes étaient déjà soumis à des critères d'indépendance.
48. De plus, ils se sont opposés à l'obligation d'obtenir l'approbation du conseil d'administration sur les tendances et les enjeux systémiques de l'industrie. Ils ont indiqué que le PDG devrait être libre de faire des recherches et de présenter des rapports sur ces enjeux sans l'approbation du conseil d'administration.

Analyse du Conseil

49. Le Conseil estime judicieux que le conseil d'administration proposé soit composé d'une majorité de directeurs non affiliés aux FST. Il estime également convenable la répartition proposée des directeurs indépendants en deux directeurs nommés par les groupes de défense des consommateurs et deux autres directeurs indépendants.
50. Le Conseil juge acceptable le processus de nomination des premiers autres directeurs indépendants étant donné que les membres du comité spécial des candidatures avait été choisis par une firme indépendante, que les membres du comité spécial ne venaient pas de l'industrie et que le conseil d'administration provisoire ne pouvait pas s'opposer aux nominations du comité spécial. Néanmoins, le Conseil fait remarquer qu'aucun processus n'est actuellement prévu pour la mise en candidature et la nomination des deux directeurs que feront les groupes de défense des consommateurs. Le Conseil estime que les groupes de défense des consommateurs ayant participé activement à l'instance devraient établir un processus transparent pour la mise en candidature et la nomination des directeurs qui seront nommés par les groupes de défense des consommateurs.

51. Le Conseil estime qu'il faut modifier les restrictions proposées à l'égard des nominations énoncées au paragraphe 40, ainsi que les majorités proposées énoncées au paragraphe 42, afin de s'assurer que l'Agence sera efficace et indépendante.
52. Le Conseil estime que la restriction imposée aux personnes employées par un groupe de défense des consommateurs au cours des trois années précédentes, à savoir n'être pas admissibles aux postes des autres directeurs indépendants, n'est pas justifiée. À cet égard, conformément au décret, le Conseil reconnaît que l'Agence doit être uniquement indépendante de l'industrie des télécommunications et non des groupes de défense des consommateurs. Il estime également qu'il faudrait sélectionner les autres directeurs indépendants parmi les meilleurs candidats offerts à l'Agence, pourvu qu'il n'y ait pas d'affiliation récente avec l'industrie.
53. Le Conseil estime que demander au conseil d'administration d'approuver, comme proposé, les résolutions spéciales et extraordinaires sur certains sujets permettrait aux directeurs de l'industrie de limiter l'efficacité et l'indépendance de l'Agence. Par conséquent, le Conseil estime que les résolutions de droit de vote devraient être modifiées de la façon suivante : exiger un vote à la majorité simple pour la nomination du président, la nomination du PDG et l'adoption, l'abrogation ou la modification du code de procédure; et exiger une résolution spéciale pour l'adoption, l'abrogation ou la modification de tous les règlements administratifs (sauf ceux concernant le mode de financement), et la destitution du PDG ou du président. Le Conseil considère que les autres majorités, telles que proposées, seraient appropriées.

Conclusions du Conseil

54. Le Conseil conclut que la structure de gouvernance proposée de l'Agence, y compris les processus de nomination, est acceptable en général. Toutefois, l'approbation du Conseil est subordonnée à la modification de tous les documents pertinents de l'Agence de manière à :
 - éliminer les restrictions qui interdisent aux personnes employées par un groupe de défense des consommateurs au cours des trois années précédentes d'être admissibles aux postes des autres directeurs indépendants;
 - tenir compte des majorités établies dans l'annexe 2 de la présente décision.

III. Mandat

55. D'après le Conseil, il faut examiner quatre points secondaires concernant le mandat de l'Agence : l'étendue des plaintes admissibles, les codes de conduite et les normes de l'industrie, la détermination des tendances qui pourraient nécessiter une analyse plus poussée et le rapport annuel.

(i) Étendue des plaintes admissibles

56. Les membres fondateurs ont présenté une liste des services de télécommunication et de questions devant figurer dans l'étendue des plaintes admissibles auprès de l'Agence, qui n'a fait l'objet d'aucune objection de la part des parties.
57. Les membres fondateurs ont également procuré une liste des services de télécommunication et des questions ne devant pas faire partie de l'étendue des plaintes admissibles. Cette liste comprenait, entre autres, les services réglementés, les plaintes relatives à la publicité fautive ou mensongère, les questions de politique, les prix, la vie privée/confidentialité, les pratiques générales d'exploitation et le traitement plus adapté des plaintes par un autre tribunal.
58. Les membres fondateurs ont soutenu qu'il ne serait pas judicieux d'inclure les services réglementés dans l'étendue des plaintes admissibles puisque les usagers des services réglementés avaient recours au Conseil. Néanmoins, ils ont fait valoir que l'Agence accepterait les plaintes relatives aux groupements comprenant des services réglementés et des services faisant l'objet d'une abstention.
59. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'Agence offrirait une plus grande aide aux usagers si l'étendue des plaintes non admissibles était limitée le plus possible. À cet égard, ils ont soutenu que la plupart des catégories de plaintes non admissibles étaient trop larges ou trop vagues et par conséquent qu'elles pourraient écarter de nombreuses plaintes. Selon eux, pour éviter toute confusion des consommateurs, les services réglementés devraient être inclus dans l'étendue des plaintes admissibles. Par conséquent, ils se sont opposés à la majorité des exclusions proposées.
60. Le Bureau de la concurrence a suggéré d'élargir le mandat de l'Agence pour englober les plaintes relatives à la publicité fautive ou mensongère.

Analyse du Conseil

61. Le Conseil note que, même si le décret stipule que le mandat de l'agence de protection des consommateurs devrait inclure le règlement des plaintes des consommateurs, il ne définit pas pour autant l'étendue des plaintes admissibles.
62. Étant donné que l'Agence vient seulement de commencer ses activités et que le Conseil a compétence sur les services réglementés, le Conseil estime non judicieux, pour l'instant, d'élargir le mandat de l'Agence pour inclure le règlement des plaintes concernant des services réglementés.
63. Le Conseil prend note des préoccupations exprimées par les Groupes de défense des consommateurs quant au grand nombre de questions proposées hors catégories qui semblaient trop larges ou trop vagues et qu'une application rigide de ces catégories pourrait écarter de la compétence de l'Agence de nombreuses plaintes fondées.

Conclusions du Conseil

64. Le Conseil considère que, pour le moment, la liste des services de télécommunication et des questions réputés s'inscrire ou ne pas s'inscrire dans le cadre du mandat de l'Agence est, dans l'ensemble, tout à fait adéquate. Cependant, le Conseil s'attend à ce que :
- le conseil d'administration examine la liste des services et des questions réputés ne pas s'inscrire dans le cadre du mandat de l'Agence et fournisse des définitions précises, accompagnées d'exemples, de ces services et questions;
 - l'Agence devrait assurer le suivi des plaintes réputées ne pas s'inscrire dans le cadre de son mandat et les compiler par type de plaintes non admissibles.

(ii) Codes de conduite et normes de l'industrie

65. Le décret indique que le mandat de l'agence de protection des consommateurs devrait comprendre l'élaboration ou l'approbation de codes de conduite et de normes connexes de l'industrie.
66. Selon les membres fondateurs, l'agence pourrait aider à l'élaboration ou l'approbation des codes ou des normes relatives à l'industrie mais uniquement à la demande d'un FST membre, d'un directeur du conseil d'administration ou du PDG.

Analyse du Conseil

67. Le Conseil estime qu'il faudrait élargir la liste des parties qui peuvent demander que l'Agence élabore des codes ou des normes de l'industrie, pour que le Conseil y figure. Selon lui, l'Agence devrait lui soumettre les codes ou les normes de l'industrie qu'il lui demande, une fois que le conseil d'administration les aura approuvés.

Conclusions du Conseil

68. L'approbation du Conseil est subordonnée à la modification des documents pertinents de l'Agence de manière à :
- inclure le Conseil dans la liste des parties ayant le droit de demander à l'Agence d'élaborer des codes ou des normes de l'industrie;
 - prévoir que l'Agence doit soumettre au Conseil les codes ou les normes de l'industrie qu'il lui demande, mais seulement une fois que le conseil d'administration les ait approuvés;

(iii) Détermination des tendances qui pourraient nécessiter une analyse plus poussée

69. Le décret indique que le mandat de l'agence de protection des consommateurs comprendra la détermination des tendances ou des enjeux qui pourraient nécessiter une analyse plus poussée de la part du Conseil ou du gouvernement.

70. Les membres fondateurs ont mentionné qu'à la demande des FST membres, l'Agence pourrait déterminer et faire état des tendances ou des enjeux dans le cadre de son mandat qui pourraient nécessiter une analyse plus poussée par ses membres, le Conseil ou le gouvernement. Selon les membres fondateurs, ces rapports préserveraient l'anonymat des FST membres.
71. Les Groupes de défense des consommateurs n'ont pas trouvé judicieux que la détermination des tendances ou des enjeux ne se fasse qu'à la demande des FST. D'après eux, le PDG de l'Agence pourrait s'avérer un précieux collaborateur pour le Conseil et le gouvernement en matière d'enjeux systémiques et il devrait avoir le pouvoir d'enquêter et de faire des rapports et des recommandations auprès de l'industrie et du Conseil sur des questions concernant les préoccupations des consommateurs dans l'industrie des télécommunications, même si ces questions risquent d'être écartées au titre de plaintes de consommateurs. Les Groupes de défense des consommateurs ont contesté l'idée que les FST ne soient jamais identifiés dans les rapports concernant les questions systémiques.

Analyse du Conseil

72. Le Conseil juge que la capacité de déterminer et de faire état des tendances et des enjeux systémiques constitue une fonction importante de l'Agence. Il estime également qu'il faudrait élargir aux directeurs du conseil d'administration, au PDG et au Conseil la liste des parties pouvant déterminer des tendances ou des enjeux systémiques qui pourraient nécessiter une analyse plus poussée. De plus, le cadre de ces rapports devrait englober les questions des plaintes admissibles qui ne sont pas du ressort de l'Agence pour que ces rapports soient complets et efficaces. Enfin, ces rapports devraient identifier individuellement les FST membres, au besoin.

Conclusions du Conseil

73. L'approbation du Conseil est subordonnée à la modification des documents pertinents de l'Agence de manière à :
- ajouter les directeurs du conseil d'administration, le PDG et le Conseil à la liste des parties pouvant cerner des tendances ou des enjeux systémiques dans les rapports de l'Agence;
 - inclure, dans les rapports concernant les tendances et les enjeux systémiques, les sujets débordant l'étendue des plaintes admissibles de l'Agence et les noms individuels des FST membres, le cas échéant.

(iv) Le rapport annuel

74. Le décret stipule que le mandat de l'agence de protection des consommateurs devrait comprendre la publication d'un rapport annuel sur la nature, le nombre et le règlement des plaintes reçues pour chaque FST.
75. Les membres fondateurs ont indiqué que l'Agence publierait, après la tenue de son assemblée générale annuelle, un rapport annuel décrivant la nature, le nombre et le règlement par étape des plaintes admissibles pour chaque FST membre. Les parties ne se sont pas opposées à cette proposition.

Analyse du Conseil

76. À cet égard, le Conseil juge que la proposition des membres fondateurs est acceptable en général. Il est également d'avis que l'Agence devrait publier le rapport annuel dans un délai acceptable suivant la fin de l'année financière.

Conclusion du Conseil

77. L'approbation du Conseil est subordonnée à la modification des documents pertinents de l'Agence de manière à prescrire la publication du rapport annuel dans les 90 jours suivant la fin de l'année financière de l'Agence.

IV. Recours

78. Les membres fondateurs ont proposé que les recours de l'Agence offerts aux consommateurs impliquent qu'un FST a) offre une explication ou une excuse, b) entreprenne de faire ou de cesser une activité ou des activités précises et c) offre une compensation monétaire.
79. Les membres fondateurs ont proposé que le PDG soit à même de préconiser une compensation monétaire allant jusqu'à 1 000 \$ mais que l'indemnité accordée par le PDG au moment de la décision finale soit assujettie à la clause de limitation de responsabilité applicable figurant dans le contrat du FST. Ils ont indiqué que les montants remboursés ou crédités à la suite d'erreurs de facturation ne constitueraient pas une compensation monétaire et ne feraient pas l'objet d'une limite de 1 000 \$. Selon eux, cette compensation monétaire a été limitée à 1 000 \$ car au-delà de ce seuil, l'Agence devrait élaborer d'autres garanties procédurales, semblables à celles que l'on retrouve dans les cours des petites créances.
80. Les membres fondateurs ont suggéré que le marché fixe le niveau approprié de la limitation de responsabilité. Selon eux, le PDG doit appliquer les limitations contractuelles de responsabilité lors de la dernière étape de la décision du processus de règlement des plaintes car les tribunaux appliquent les clauses de limitation de responsabilité. Ils ont soutenu également que l'on s'attendait à voir très peu de plaintes atteindre la dernière phase du processus de règlement des plaintes dans l'Agence et que rien n'empêcherait le PDG d'émettre des recommandations non exécutoires pour une compensation monétaire supérieure aux limitations contractuelles de responsabilité avant cette étape. D'après eux, le décret n'envisageait pas que les FST devraient renoncer aux clauses de limitation de responsabilité.
81. Primus a proposé que si le Conseil habilitait l'Agence à rejeter les clauses de limitation de responsabilité, cela reviendrait à une re-réglementation ou, dans le cas de revendeurs, une réglementation des modalités de service des FST pour la première fois.
82. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la limite fixée à 1 000 \$ était excessivement basse. Ils ont soutenu, par exemple, qu'un FST, faute d'offrir des services de télécommunication aux clients, pourrait causer des pertes considérables à certains clients. Ils ont proposé de faire passer la limite à 10 000 \$ et ont invoqué que l'augmentation de la limite ne nécessiterait pas de garanties procédurales supplémentaires. La Clinique d'intérêt public et

de politique d'Internet du Canada (CIPPIC) a soutenu que l'Agence avait des garanties procédurales similaires à celles des cours des petites créances, qui relève-t-elle, avaient le pouvoir d'accorder des compensations pouvant aller jusqu'à 10 000 \$ dans certains cas.

83. Les Groupes de défense des consommateurs se sont également opposés à la proposition des membres fondateurs concernant les limitations contractuelles de responsabilité qui remplaceraient les décisions de compensation monétaire prises par le PDG puisque ceci empêcherait l'Agence de pouvoir accorder une compensation monétaire significative. Ils ont mentionné que les contrats de service des FST incluait généralement des limitations de responsabilité d'au plus 100 \$.
84. La CIPPIC a soutenu que les tribunaux n'appliqueraient pas nécessairement les clauses de limitation de responsabilité. Selon elle, les tribunaux n'appliqueraient aucune des clauses de limitation de responsabilité des FST qu'elle avait examinées. Toujours d'après elle, si les garanties procédurales de l'Agence étaient suffisantes pour les membres fondateurs en matière de rupture de contrats, elles devraient suffire pour les clauses de limitation de responsabilité.

Analyse du Conseil

85. Le Conseil note qu'aucune partie ne s'est opposée à la proposition selon laquelle le PDG a le pouvoir d'exiger d'un FST a) d'offrir une explication ou une excuse à un client, b) d'entreprendre de faire ou de cesser une activité ou des activités précises et c) d'offrir une compensation monétaire au client pour les pertes subies liées à certaines plaintes. Le Conseil trouve judicieux que l'Agence ait accès aux recours susmentionnés.
86. Le Conseil estime qu'un mécanisme indépendant de règlement des différends ne serait pas efficace si, lors du traitement des nombreux différends d'utilisateurs, il ne peut fournir de compensation financière significative au consommateur.
87. Le Conseil fait remarquer que certains utilisateurs, notamment les petites entreprises, pourraient subir, lors d'un différend avec leur FST, des pertes supérieures au seuil fixé actuellement à 1 000 \$ par l'Agence. Il considère que le PDG devrait donc bénéficier d'une plus grande souplesse pour accorder des indemnités afin de compenser adéquatement la perte subie et qu'il ne serait pas judicieux que l'Agence se voie contrainte d'accorder des montants ne dépassant pas 1 000 \$.
88. Le Conseil note que les tribunaux n'appliquent pas toujours les clauses de limitation de responsabilité. Il estime qu'il ne serait pas convenable de permettre une clause de limitation de responsabilité dans un contrat avec un client pour, dans les faits, rejeter une décision exécutoire prise par le PDG puisque cela rendrait effectivement illusoire la capacité de l'Agence à accorder aux consommateurs des compensations financières significatives.
89. Selon le Conseil, une compensation limitée à 5 000 \$ que l'Agence imposerait par plainte devrait offrir une compensation financière suffisante aux clients qui sont en conflit avec leurs FST. Il ne croit pas que l'augmentation des compensations monétaires implique nécessairement des garanties procédurales supplémentaires.

Conclusions du Conseil

90. L'approbation du Conseil est subordonnée à la modification des documents pertinents de l'Agence de manière à :
- prévoir que, dans le cas de décisions exécutoires, le travail du PDG n'est pas entravé par les limitations contractuelles de responsabilité;
 - donner au PDG le pouvoir d'accorder des compensations allant jusqu'à 5 000 \$ par plainte.

V. Autres questions

91. Le Conseil estime qu'il y a trois autres questions à examiner dans la présente décision : les procédures de fonctionnement, la campagne de sensibilisation publique et l'examen futur de l'Agence.

(i) Procédures de fonctionnement

92. Les membres fondateurs ont proposé des procédures de fonctionnement pour l'Agence qui abordent, entre autres, les méthodes selon lesquelles un consommateur peut déposer une plainte, la rapidité du processus de règlement de la plainte et le transfert des plaintes vers un autre organisme qui serait mieux à même de les traiter.
93. Les membres fondateurs ont proposé de limiter les méthodes selon lesquelles un consommateur pourrait déposer une plainte soit par courrier, par télécopieur ou par Internet. Ils ont indiqué qu'il convenait que l'Agence n'accepte pas de plaintes au moyen d'autres médias, dont le téléphone et le courrier électronique afin de faciliter l'élaboration complète du dossier de la plainte.
94. Les membres fondateurs ont également proposé que l'Agence n'accepte pas de plaintes faites par les organismes de défense des consommateurs. Ils ont indiqué, néanmoins, que le PDG aurait le pouvoir discrétionnaire de traiter certaines plaintes comme plaintes groupées si des cas semblables se retrouvaient dans chacune des plaintes.
95. Les membres fondateurs ont soutenu que tous les aspects du processus de règlement des plaintes de l'Agence devraient être accessibles à toutes les personnes, mais qu'à l'heure actuelle son processus de règlement des plaintes n'était pas encore complètement accessible aux personnes handicapées. Ils ont également proposé que le PDG de l'Agence soit responsable du développement des activités et des renseignements totalement accessibles. À cet égard, les membres fondateurs ont indiqué que le PDG pourrait à sa discrétion accepter des plaintes sous une forme autre qu'écrite dans certains cas.
96. Les membres fondateurs ont mentionné que le processus de règlement des plaintes de l'Agence se déroulait en quatre étapes, avec des échéances précises liées à la réponse d'un FST à chaque phase. Ils ont indiqué que, même s'il n'y avait pas d'échéance précise fixée pour les délibérations de l'Agence au cours du processus, le PDG pourrait mettre en place des normes de

rendement du travail de l'Agence. Ils ont ajouté que si l'Agence n'avait pas de procédure officielle pour les questions urgentes, le PDG aurait la possibilité de raccourcir les intervalles de service dans certains cas, comme lorsqu'il y a un débranchement imminent.

97. Les membres fondateurs ont signalé que l'Agence avait entretenu des relations de travail avec le Conseil et d'autres Agences connexes afin de mettre en commun les renseignements sur les processus d'exploitation et de favoriser le transfert des plaintes se trouvant en dehors de la compétence de l'Agence vers des instances adéquates.
98. Les Groupes de défense des consommateurs se sont inquiétés de plusieurs procédures de fonctionnement de l'Agence. Ils estimaient que limiter les méthodes employées par l'Agence pour accepter les plaintes n'était pas judicieux car de ce fait les consommateurs auraient un accès limité à l'Agence. Par conséquent, ils ont proposé que l'Agence accepte également des plaintes par téléphone, par courrier électronique ou en personne. Ils ont également indiqué que l'Agence devrait permettre aux organismes de défense des consommateurs de présenter des plaintes au nom de parties car cela pourrait faciliter nettement la tâche de certains consommateurs.
99. Le centre ARCH et l'Association des sourds du Canada ont soutenu que, pour que l'Agence réalise pleinement son mandat, elle doit être absolument accessible à tous les Canadiens, y compris les handicapés. Le centre ARCH a fait valoir que l'Agence devrait accepter des plaintes sous toutes formes pour répondre aux besoins du plaignant. Selon lui, l'Agence devrait se lancer dans une consultation significative et régulière avec les personnes handicapées et les organismes reliés aux handicapés.
100. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le délai accordé aux FST pour répondre aux plaintes était trop long et qu'il faudrait le réduire. Les FST non membres ont suggéré que l'Agence ait des délais variables, conscients des différences dans la manière de régler les plaintes.
101. Les Groupes de défense des consommateurs ont également souligné qu'il faudrait définir un temps limite aux délibérations de l'Agence. Selon le centre ARCH, le délai de l'Agence doit être suffisamment souple pour convenir aux personnes handicapées. Ils ont ajouté que l'Agence devrait élaborer une procédure officielle pour les questions urgentes comme le débranchement.
102. Les Groupes de défense des consommateurs et le Bureau de la concurrence ont recommandé de valider les procédures entre diverses parties afin de coordonner le traitement des plaintes entre l'Agence, le Conseil et le Bureau de la concurrence.

Analyse du Conseil

103. Le Conseil estime que l'Agence et son processus de règlement des plaintes devraient être axés sur le consommateur. Il signale par ailleurs que plusieurs parties ont proposé à l'Agence des modifications détaillées en ce sens. À cet égard, le Conseil juge que l'Agence devrait a) modifier son processus de règlement des plaintes afin qu'il soit accessible à tous les usagers des télécommunications, b) faire en sorte que le processus de règlement des plaintes soit judicieux, et c) s'assurer que les plaintes traitées de façon plus adéquate par un autre instance soient transférées de façon efficace à cette instance.

104. Le Conseil juge que l'Agence devrait accepter des plaintes de tout usager par téléphone, par courrier électronique et par télécopieur ainsi que par courrier, par télécopieur et par Internet. Il estime également que l'Agence devrait accepter les recours collectifs ainsi que les plaintes déposées par un organisme de défense des consommateurs au nom d'un consommateur ou d'un groupe de consommateurs.
105. Le Conseil estime que l'Agence devrait être plus accessible aux usagers, notamment les personnes handicapées, et qu'elle devrait rendre les services de l'Agence accessibles au début du processus d'élaboration. Par conséquent, le Conseil estime que l'Agence devrait respecter à tout le moins les normes d'accessibilité offertes par le FST ayant le niveau d'accessibilité le plus élevé. De plus, le Conseil estime que le PDG devrait consulter les groupes représentant les personnes handicapées dans le but d'essayer d'améliorer les procédures de fonctionnement de l'Agence.
106. Le Conseil estime également que les activités de chaque étape du processus de règlement des plaintes, dont celles effectuées par l'Agence, devraient faire l'objet d'un calendrier approprié et mesurable. Le Conseil est d'avis que l'Agence devrait afficher un rapport de rendement sur ces normes sur son site Web et le mettre à jour tous les trois mois.
107. Selon le Conseil, il dispose de procédures pour traiter rapidement les questions urgentes, comme le débranchement du service local de base, et estime que l'Agence devrait élaborer des procédures semblables.

Conclusions du Conseil

108. Le Conseil s'attend à ce que
- l'Agence respecte à tout le moins les normes d'accessibilité offertes par le FST ayant le niveau d'accessibilité le plus élevé dès que possible;
 - le conseil d'administration se penche sur les autres modifications détaillées que les parties à l'instance ont proposées, et ce, dans l'optique visant à axer davantage les procédures de l'Agence sur le consommateur;
 - l'Agence établisse un comité de coordination formé de représentants de l'Agence, du Conseil et d'autres organismes responsables du traitement des plaintes relatives aux télécommunications, lequel aura pour mandat de mettre sur pied notamment un processus efficace de renvoi/transfert ainsi qu'une méthode permettant de déterminer les services réglementés, les services locaux faisant l'objet d'une abstention et les zones de desserte.
109. Le Conseil demande à l'Agence de lui faire part de ses progrès dans les domaines suivants :
- l'acceptation (a) des plaintes formulées par téléphone, par courrier électronique et par télécopieur; (b) des recours collectifs; et (c) des plaintes présentées par un organisme de défense des consommateurs au nom d'un ou de plusieurs consommateurs;

- le transfert harmonieux de dossiers, le cas échéant, à d'autres organismes chargés de traiter les plaintes liées aux télécommunications, y compris l'acheminement d'appel au Conseil;
- le rehaussement des normes d'accessibilité de l'Agence à la lumière des consultations menées auprès des groupes représentant des personnes handicapées;
- l'élaboration de normes de rendement pour le compte de l'Agence;
- l'établissement d'une procédure accélérée pour le traitement de dossiers urgents.

110. Le Conseil demande à l'Agence de lui soumettre, dans les trois mois suivant la date de la présente décision, un compte rendu sur ses procédures de fonctionnement ainsi que son code de procédure révisé à la lumière des résultats de l'examen que le conseil d'administration aura fait des points susmentionnés.

(ii) Campagne de sensibilisation publique

111. Les membres fondateurs ont proposé que le PDG soit responsable d'élaborer une campagne de sensibilisation publique pour l'Agence. Ils ont indiqué que les FST membres s'impliqueraient dans la campagne si nécessaire, en affichant, par exemple, des renseignements concernant l'Agence sur leurs sites Web et en les insérant dans leurs annuaires.
112. Les Groupes de défense des consommateurs ont suggéré que l'Agence entreprenne une campagne de sensibilisation publique qui clarifierait ses procédures auprès du public. Selon eux, les FST membres devraient procurer aux consommateurs sur leurs sites Web, dans la documentation publicitaire et sur les relevés de factures des renseignements sur le rôle de l'Agence, la procédure de communication et les personnes-ressources.

Analyse du Conseil

113. Le Conseil estime que l'Agence serait plus efficace si elle bénéficiait d'une large sensibilisation du public concernant son rôle, ses responsabilités et procédures. Dans le même ordre, un plan de communications adapté comprendrait des obligations de sensibilisation du public pour l'Agence et ses FST membres.
114. Le Conseil estime que les FST membres devraient utiliser diverses méthodes de communication, comme les annuaires, les sites Web et une annotation standardisée sur les relevés de facture, pour donner aux consommateurs des renseignements sur l'Agence. Le Conseil estime également que si un FST membre ne parvient pas à régler un différend avec un client lors d'une première tentative, le FST doit lui donner des renseignements sur l'Agence.
115. De plus, le Conseil estime que l'Agence devrait allouer suffisamment de ressources et élaborer un plan pour sa première campagne de sensibilisation publique ainsi que pour celle en cours.

Conclusions du Conseil

116. Le Conseil demande à l'Agence :
- d'élaborer un plan de communications complet pour l'Agence et ses FST membres, dont une notation normalisée des encarts de facturation pour les FST membres;
 - de déposer auprès du Conseil le plan de communications dans les trois mois suivant la date de la présente décision;
 - d'inclure dans tous les documents pertinents de l'Agence les responsabilités des FST membres à l'égard du plan de communications.

(iii) Examen futur de l'Agence

117. Le Conseil estime judicieux de procéder ultérieurement à la révision de la structure et du mandat de l'Agence, ainsi que des questions connexes, pour vérifier si l'Agence fonctionne bien.
118. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il amorcera un examen de l'Agence au plus tard trois ans après que l'Agence ait satisfait à toutes les conditions d'approbation énoncées dans la présente décision. La portée de l'examen sera déterminée au même moment.

Conclusion

119. Le Conseil **approuve** la structure et le mandat de l'Agence, pourvu que l'Agence modifie tous ses documents pertinents suivant les exigences formulées dans la présente décision.
120. Il s'attend des membres fondateurs qu'ils déposent, dans les 45 jours suivant la date de la présente décision, une copie de l'entente d'adhésion de l'Agence, des règlements administratifs et du code de procédure, comportant les modifications requises.

Secrétaire général

Document connexe

- *Instance portant sur l'examen de la structure et du mandat du Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications, Avis public de télécom CRTC 2007-16, 22 août 2007*

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>

Parties participantes

Les parties suivantes ont déposé des mémoires ou des observations au cours de la présente instance et beaucoup ont également fait des présentations orales.

- ARCH Disability Law Centre (le centre ARCH)
- Bell Aliant Communications régionales, société en commandite
- Bell Canada
- Bragg Communications Incorporated
- Le Centre pour la défense de l'intérêt public de la Colombie-Britannique pour la BCOAPO
- L'association des sourds du Canada
- Le Conseil canadien des normes de la radiotélévision
- The Canadian Cable Systems Alliance Inc. (CCSA)
- Le Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force (CITC-JTF)
- La Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada (CIPPIC)
- Le Commissaire de la concurrence (le Bureau de la concurrence)
- Cogeco Cable Canada Inc.
- Execulink Telecom Inc.
- MTS Allstream Inc.
- Norouestel Inc.
- Primus Telecommunications Canada Inc.
- Le Centre pour la défense de l'intérêt public, en tant que conseiller du Conseil des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté
- Quebecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée
- Rogers Communications Inc.
- Saskatchewan Telecommunications
- Shaw Communications Inc. (Shaw)
- Télébec, Société en commandite
- La Société TELUS Communications
- L'Union des consommateurs
- Virgin Mobile Canada
- Corporation Vonage Canada
- M. Christopher Smithers

Types de majorité nécessaire pour l'approbation du conseil d'administration

Décision du conseil d'administration	Majorité nécessaire
• Nomination du ou des vérificateurs et fixation de leur rémunération	Majorité simple
• Nomination du secrétaire ou du trésorier	Majorité simple
• Approbation du rapport annuel	Majorité simple
• Nomination du président	Majorité simple
• Nomination du PDG	Majorité simple
• Adoption, abrogation ou modification des dispositions du code de procédure	Majorité simple
• Autres questions traitées à une réunion du conseil d'administration	Majorité simple
• Approbation des rapports sur les enjeux et les tendances	Majorité simple
• Élection d'un directeur indépendant (sauf les directeurs indépendants nommés par des groupes de défense des consommateurs)	Résolution spéciale
• Adoption, abrogation ou modification des règlements administratifs, sauf le mode de financement	Résolution spéciale
• Radiation d'un FST à titre de membre de l'Agence	Résolution spéciale
• Destitution d'un directeur (dans certaines circonstances)	Résolution spéciale
• Destitution du PDG ou du président	Résolution spéciale
• Approbation ou modification du budget annuel et du plan d'activités	Résolution extraordinaire
• Modification des lettres patentes	Résolution extraordinaire
• Approbation des codes de conduite et des normes de l'industrie	Résolution extraordinaire
• Approbation ou modification du mode de financement	Unanimité des FST