



Avis public de télécom CRTC 2008-7

Ottawa, le 9 juin 2008

Avis de consultation

Examen des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients par divers moyens de communication, à la lumière de la décision de télécom 2008-34

Référence : 8665-C12-200807828

Introduction

1. Dans le *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), la gouverneure en conseil exige notamment que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il a recours à la réglementation, qu'il prenne des mesures qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication (les objectifs de la politique) énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
2. Dans la décision de télécom 2008-34, le Conseil a établi un plan d'action en vue d'examiner les mesures de réglementation de nature sociale et non économique actuelles à la lumière des instructions. Le plan d'action précisait que les mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients par divers moyens de communication¹ devaient être examinées au cours de l'exercice 2008-2009.

Historique

3. Au fil des ans, le Conseil a imposé, avant tout aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT), certaines mesures de réglementation afin de les obliger à fournir certains renseignements aux clients par divers moyens de communication² (mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements). Les mesures avaient notamment pour but de renseigner les clients sur leurs droits fondamentaux et leurs responsabilités³.
4. En vertu de ces mesures, les ESLT sont tenues, par exemple, de publier de l'information dans leurs pages blanches, sur leurs sites Web ou dans les encarts de facturation, relativement aux modalités de service, à la déclaration des droits du consommateur, à une description du régime en matière de qualité du service, aux répercussions sur la vie privée des services d'affichage du nom et du

¹ Les mesures ont été abordées à l'annexe de la décision de télécom 2008-34 sous le point « Publication d'information obligatoire dans les annuaires (p. ex. les modalités de service, déclaration des droits du consommateur), encarts de facturation et sites Web ».

² De tels moyens de communication incluent les pages liminaires des pages blanches, les encarts de facturation, les sites Web, le matériel en ligne, la diffusion électronique, l'affichage sur Internet, le matériel de commercialisation utilisé pour la radio, la télévision et les supports imprimés, ainsi que les contrats de service.

³ Des exemples de certains des renseignements requis figurent dans l'ordonnance de télécom 94-687 et dans les décisions de télécom 86-7, 2004-4, 2005-17, 2005-19, 2006-52 et 2007-48.

numéro de téléphone, aux Règles sur les communications non sollicitées et à la façon de s'inscrire sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, aux garanties relatives au service 900 et à l'information pertinente concernant les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation.

Appel d'observations

5. Le Conseil invite les parties à présenter des observations, à la lumière des instructions, à savoir s'il convient de maintenir les mesures de réglementation.
6. Dans leurs observations initiales, les parties doivent, pour chacune des mesures de réglementation, se prononcer sur les questions ci-dessous en respectant l'ordre dans lequel elles sont présentées, et fournir toute la documentation et toutes les preuves justifiant leur position :
 - 1) Peut-on atteindre l'objectif visé par la mesure de réglementation afférente à la communication de renseignements en se fiant au libre jeu du marché, ou la mesure est-elle toujours nécessaire?
 - a) Préciser le but de la mesure et les objectifs de la politique connexes.
 - b) Peut-on se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique? Donner les raisons et préciser les forces du marché pertinent.
 - c) Préciser et évaluer les avantages et les inconvénients qu'entraîneraient i) l'élimination et ii) le maintien de la mesure de réglementation.
 - 2) La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle à son but?
 - a) Préciser les avantages et les inconvénients de cette mesure et dire si les avantages l'emportent sur les inconvénients et pourquoi.
 - b) Préciser toute autre mesure de réglementation qui serait plus efficace et proportionnelle au but visé et expliquer pourquoi. Préciser également comment celle-ci permettrait d'atteindre les objectifs de la politique.
 - 3) La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire à l'atteinte des objectifs de la politique?
 - a) Préciser si la mesure de réglementation fait obstacle au libre jeu du marché et, le cas échéant, de quelle façon et dans quelle mesure. Préciser également les répercussions que la situation a sur les fournisseurs de services et les clients.
 - b) La mesure de réglementation est-elle la moins interventionniste et la moins onéreuse possible?

- 4) La mesure est-elle appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence? Sinon,
 - a) Préciser les aspects de la mesure de réglementation qui ne sont pas symétriques ou neutres sur le plan de la concurrence.
 - b) Préciser les inconvénients pour les fournisseurs de services découlant de la mesure de réglementation et quantifier ceux-ci le plus possible.
 - c) Expliquer la possibilité d'appliquer la mesure de réglementation de façon symétrique et neutre sur le plan de la concurrence à tous les fournisseurs de services.
 - d) Préciser toute autre mesure réglementaire ou non réglementaire possible afférente à la communication de renseignements et expliquer comment ces mesures permettraient d'atteindre les objectifs de la politique et seraient conformes aux instructions.
7. Le Conseil fait remarquer que l'issue de l'instance pourra entraîner des modifications des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements pour l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication.

Procédure

8. Les parties intéressées qui désirent participer à l'instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **30 juin 2008** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
9. Le Conseil affichera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées et leurs adresses postales (y compris leurs adresses de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
10. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **7 juillet 2008**.
11. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations en réplique et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **21 juillet 2008**.
12. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
13. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.

14. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
15. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
16. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
17. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
18. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

Avis important

19. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
20. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
21. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
22. Il est à noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée de notre site Web à l'aide de notre moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

23. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington

275, avenue Portage, bureau 1810

Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3

Tél. : 204-983-6306 – ATS : 204-983-8274

Télécopieur : 204-983-6317

Édifice Cornwall Professional

2125, 11^e Avenue, bureau 103

Regina (Saskatchewan) S4P 3X3

Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520

Edmonton (Alberta) T5J 3N4

Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél. : 604-666-2111 – ATS : 604-666-0778
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 2008
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007
- *Déclaration des droits du consommateur*, Décision de télécom CRTC 2006-52, 29 août 2006
- *Service 900 – Ententes et garanties offertes aux consommateurs*, Décision de télécom CRTC 2005-19, 30 mars 2005
- *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005
- *Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII – Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence*, Décision de télécom CRTC 2004-4, 27 janvier 2004
- Ordonnance Télécom CRTC 94-687, 20 juin 1994
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision télécom 86-7, 26 mars 1986

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>