



Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-156

Référence au processus : Avis public de télécom 2008-7

Ottawa, le 24 mars 2009

Révision des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients

Numéro de dossier : 8665-C12-200807828

Dans la présente décision, conformément aux instructions, le Conseil élimine ou modifie certaines des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements imposées aux fournisseurs de services de télécommunication (FST). Le Conseil maintient de nombreuses mesures de réglementation relatives aux principaux objectifs sociaux, notamment celles concernant les services 9-1-1, les états de compte et les encarts de facturation en média substitut, et le service de relais téléphonique. Dans certains cas, le Conseil étend certaines mesures de réglementation à tous les FST.

Introduction

1. 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 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). Dans le cadre de ce plan d'action, le Conseil a déterminé que les mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients (les mesures de réglementation) devaient être révisées.
2. Une mesure de réglementation afférente à la communication de renseignements est une obligation imposée à un fournisseur de services de télécommunication (FST), selon laquelle celui-ci doit fournir des renseignements à ses clients au sujet d'une mesure de réglementation ou de ses services de télécommunication (par exemple, des renseignements sur les modalités de service réglementées [les modalités de service] ou la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus [LNNTE]). Ces renseignements sont transmis aux clients par divers moyens de communication; ils peuvent par exemple être publiés dans l'annuaire téléphonique résidentiel ou sur les encarts de facturation. Les mesures de réglementation actuelles ont été établies dans de nombreuses décisions et ordonnances du Conseil, et sont imposées aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) ainsi que, dans une moindre mesure, aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) et aux fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux.

3. Dans l'avis public de télécom 2008-7, le Conseil a invité les parties à lui présenter des observations à savoir s'il convient de maintenir les mesures de réglementation actuelles.
4. Le Conseil a reçu des observations du ARCH Disability Law Centre (ARCH); de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), de Bell Canada, de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et de Télébec, Société en commandite (Télébec) (collectivement Bell Canada et autres); du Ministry of Service Alberta's Consumer Services Branch (Service Alberta); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada; du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté; de la Société TELUS Communications (STC); de l'Union des consommateurs (l'Union); et du Groupe Pages Jaunes Cie. (GPJ).
5. On peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 16 septembre 2008.

Questions à examiner

6. Le Conseil a classé les mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements en 17 catégories afin de les examiner à la lumière des instructions¹.
7. Pour chacune de ces catégories de mesures de réglementation, le Conseil évaluera d'abord s'il peut se fier au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre l'objectif visé par la mesure de réglementation ou si la mesure en question demeure nécessaire. Les objectifs de la politique de télécommunication (objectifs de la politique) formulés dans la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), qui sont pertinents à l'objectif de la mesure de réglementation visée, sont énoncés dans la présente révision, au besoin.
8. Si le Conseil établit qu'il est impossible de se fier au libre jeu du marché pour atteindre l'objectif de la mesure de réglementation visée, il tiendra compte des questions suivantes, au besoin, pour chaque mesure de réglementation :
 - La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?
 - Ne fait-elle obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire à l'atteinte des objectifs de la politique?
 - Est-elle appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence?

¹ Le Conseil a examiné uniquement les mesures de réglementation mentionnées dans les observations des parties. Par conséquent, sauf indication contraire, les références aux décisions et aux ordonnances du Conseil fournies dans la présente décision sont celles citées par les parties à la présente instance. En outre, toute autre mesure de réglementation ne faisant pas l'objet de la présente révision demeure en vigueur.

9. Les détails relatifs aux conclusions du Conseil quant à chacune des mesures de réglementation sont présentés dans les sections suivantes de la présente décision. Les conclusions du Conseil dans la présente décision entraînent l'élimination, le maintien ou la modification de la mesure de réglementation en question. Dans certains cas, le Conseil étend certaines mesures de réglementation à tous les FST².
10. Enfin, le Conseil se penchera sur d'autres questions s'inscrivant dans le cadre de la présente instance.

1. Modalités de service et déclaration des droits du consommateur

11. Actuellement, les ESLT doivent publier leurs modalités de service ou un résumé de celles-ci dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels³. Elles sont également tenues de publier la déclaration des droits du consommateur (DDC)⁴ dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels et de la diffuser par l'intermédiaire de divers autres médias⁵.
12. Bell Canada et autres de même que la STC ont soutenu qu'il n'était ni efficace ni proportionnel d'exiger qu'elles publient leurs modalités de service et la DDC dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels. Bell Canada et autres ont fait valoir que ces dernières n'étaient pas pertinentes pour la majorité des clients dans les marchés faisant l'objet d'une abstention et que la publication de la DDC dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels causait de la confusion au sein des clients.
13. Bell Canada et autres ont indiqué qu'il serait plus efficace que le Conseil établisse une obligation générale pour les ESLT d'informer leurs clients de leurs modalités de service et qu'il leur ordonne de faire référence à ces dernières dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels en indiquant comment obtenir la version intégrale de ces modalités. Bell Canada et autres ont proposé d'éliminer la mesure de réglementation relative à la publication de la DDC parce que cette dernière ne s'applique qu'aux services de télécommunication réglementés.
14. La STC et le GPJ ont proposé de maintenir l'obligation générale de fournir des renseignements sur les modalités de service et la DDC, et d'éliminer les méthodes de communication précises. Le GPJ a soutenu que les coûts liés à la publication des modalités de service et de la DDC dans

² Dans la présente décision, les ESLT comprennent Bell Aliant, Bell Canada, MTS Allstream, SaskTel, Télébec et la STC. Dans la mesure où les petites ESLT (qui exercent leurs activités en Ontario, au Québec et en Colombie-Britannique) et Norouestel Inc. (Norouestel) sont assujetties aux mêmes mesures de réglementation que les ESLT, les conclusions qui sont exposées dans la présente décision s'appliquent de façon équivalente aux petites ESLT et à Norouestel. Dans les cas où une mesure de réglementation est étendue à tous les FST, cette mesure s'applique également aux petites ESLT et à Norouestel.

³ Voir la décision de télécom 86-7

⁴ La DDC explique, en langage clair, les droits des clients des ESLT.

⁵ Voir la décision de télécom 2006-52, modifiée par la décision de télécom 2006-78. Les ESLT sont également tenues de publier la DDC sur leur site Web; de mettre des copies imprimées de la DDC à la disposition des clients chez leurs détaillants, si possible et sur demande; d'ajouter sur l'encart de facturation un bref message annonçant que la DDC est affichée sur leur site Web et publiée dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels pour la première fois et lorsqu'une modification est apportée; et de fournir la DDC en média substitut, sur demande.

les annuaires téléphoniques résidentiels dépassaient tout avantage que ces renseignements pourraient procurer étant donné que la plupart des clients résidentiels se trouvent maintenant dans les marchés faisant l'objet d'une abstention.

15. Le PIAC, Service Alberta et l'Union ont proposé de maintenir ou de renforcer les obligations actuelles. Elles ont soutenu que ces mesures de réglementation aident les clients à prendre des décisions éclairées. L'ARCH a fait valoir que la transition proposée vers la fourniture de renseignements sur Internet créerait des obstacles supplémentaires pour certaines personnes handicapées. En outre, l'ARCH a indiqué qu'elle estimait qu'il devrait y avoir une mesure de réglementation favorisant une diffusion élargie de la DDC afin que toutes les personnes handicapées y aient accès.
16. Le Conseil est d'avis que l'objectif des mesures de réglementation relatives aux modalités de service et à la DDC consiste à informer les clients de leurs obligations et de leurs droits fondamentaux et de ceux du fournisseur de services, ainsi qu'à fournir aux clients des renseignements utiles à propos des services de télécommunication dont ils bénéficient. Le Conseil considère que cette mesure de réglementation contribue à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), 7h) et 7i) de la Loi⁶.
17. Le Conseil constate que toutes les parties ont convenu qu'une obligation générale d'informer les clients de leurs droits et de leurs responsabilités devrait être maintenue. En outre, le Conseil estime important que les consommateurs reçoivent des renseignements sur leurs droits et leurs responsabilités en tant qu'usagers de services de télécommunication, quel que soit leur fournisseur de services. Le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre les objectifs visés par ces mesures de réglementation. Par conséquent, il est nécessaire d'évaluer ces mesures de réglementation à la lumière des autres critères énoncés dans les instructions.
18. Le Conseil remarque que les pages d'introduction des annuaires téléphoniques résidentiels actuels des ESLT contiennent principalement des renseignements au sujet des conditions, des modalités et des caractéristiques de leurs propres services de télécommunication. Le Conseil constate également que la majeure partie des renseignements actuellement fournis ne s'applique que dans les secteurs réglementés. En outre, le Conseil considère qu'en raison de la croissance marquée de la concurrence et de l'abstention dans le marché local au cours des dernières années, il se peut qu'une bonne partie de ces renseignements ne soit plus pertinente et puissent être trompeuse pour la majorité des clients.
19. Toutefois, le Conseil considère que les annuaires téléphoniques résidentiels demeurent un moyen pertinent et efficace de communiquer des renseignements importants à tous les consommateurs, particulièrement à ceux qui n'ont pas de service filaire ni d'accès à Internet. Dans les cas où les renseignements pourraient ne pas être pertinents pour tous les

⁶ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi*, qui sont cités, sont les suivants :
7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;
7i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

consommateurs, le Conseil estime que la quantité de contenu prescrit devrait être réduite au minimum et que le message devrait être modifié afin d'éviter toute confusion au sein des consommateurs.

20. En ce qui concerne les modalités de service, le Conseil est d'avis qu'il serait plus efficace, proportionnel et rentable d'exiger que les ESLT fassent référence aux modalités de service, plutôt que d'en publier la version intégrale, dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels. Par exemple, la référence devrait comprendre une liste des modalités importantes accompagnée d'une déclaration indiquant que les modalités peuvent varier selon le lieu de résidence et le fournisseur de services du client. La référence devrait également conseiller aux clients de communiquer avec leur fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements sur leurs droits et leurs responsabilités.
21. Le Conseil estime qu'étant donné que seules les ESLT sont tenues de publier des annuaires téléphoniques résidentiels⁷ et que les annuaires sont généralement accessibles aux consommateurs de tous les FST, il s'agit du moyen le plus efficace de s'assurer que tous les consommateurs obtiennent les renseignements sur leurs droits et leurs responsabilités.
22. Pour ce qui est de la DDC, le Conseil remarque qu'elle s'applique maintenant à une part beaucoup plus restreinte de clients. Dans ces circonstances, le Conseil estime que toutes modifications futures apportées par les ESLT à la DDC seraient trop coûteuses à maintenir et ne seraient ni proportionnelles ni efficaces. Par conséquent, le Conseil est d'avis qu'il serait adéquat de continuer à afficher la DDC uniquement sur son site Web.
23. À la lumière de ce qui précède, le Conseil maintient l'obligation générale pour les ESLT de fournir aux consommateurs des renseignements au sujet de leurs modalités de service. Le Conseil modifie également la mesure de réglementation actuelle de la façon suivante :
 - en exigeant que les ESLT publient, dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels, une référence aux modalités de service accompagnée d'une déclaration indiquant que ces modalités peuvent varier selon le lieu de résidence et le fournisseur de services, et conseillant aux clients de communiquer avec leur fournisseur pour obtenir ces renseignements;
 - en retirant l'exigence pour les ESLT d'informer leurs clients de la DDC.

⁷ Dans la décision de télécom 97-8, le Conseil a conclu que les ESLT doivent continuer de publier des annuaires complets.

2. Divulgence de certaines politiques relatives aux entreprises de services locaux (ESL)

24. Selon la décision de télécom 86-7, les ESLT sont tenues de résumer de nombreuses politiques qui se rapportent, de façon générale, à leurs modalités de service (par exemple, leurs politiques relatives au débranchement ou au rebranchement ainsi qu'à la divulgation des renseignements confidentiels) dans les annuaires téléphoniques résidentiels⁸. Il a été déterminé dans la décision de télécom 97-8 que les ESLC doivent divulguer des renseignements semblables lorsqu'elles établissent un contrat de service avec leurs clients⁹.
25. Bell Canada et autres ont proposé que le Conseil établisse une obligation générale pour les FST d'informer leurs clients de leur politique de débranchement, parce qu'il existe un risque que ceux-ci perdent accès à leur service local de base (SLB). Toutefois, Bell Canada et autres ont proposé d'éliminer les mesures de réglementation relatives aux annuaires téléphoniques résidentiels en ce qui touche la politique de débranchement parce que les ESLT ont tout intérêt, dans le marché visé, à informer leurs clients. L'Union a proposé de renforcer l'obligation actuelle quant à la politique de débranchement des ESLT en raison des préoccupations soulevées par les clients relativement au débranchement, et elle a soutenu que les ESLC et les petites ESLT devraient être tenues de respecter les mêmes obligations.
26. Bell Canada et autres ont proposé d'éliminer les autres mesures de réglementation relatives aux annuaires téléphoniques résidentiels imposées aux ESLT parce qu'elles sont inutiles et redondantes. Elles ont suggéré de remplacer les mesures de réglementation précises imposées aux ESLC par une obligation générale de fournir les renseignements nécessaires. En outre, Bell Canada et autres ont soutenu que le libre jeu du marché et les exigences de la loi en matière de contrats suffiraient à assurer une divulgation adéquate de ces politiques par les ESLT et les ESLC.
27. L'Union a proposé de maintenir des mesures de réglementation liées à la publication des renseignements sur la procédure de règlement des plaintes et des différends parce qu'elle estime que les clients n'ont pas facilement accès à ces renseignements.

⁸ Parmi les éléments qu'ils doivent publier, notons les politiques concernant les suppléments de retard, les chèques non négociables (sans provision), les problèmes relatifs à l'équipement fourni par l'abonné, le délai de contestation des états de compte et les dispositions concernant la sous-facturation et la surfacturation, les procédures de règlement des plaintes et des différends, les dépôts ainsi que les taux de même que les modalités et conditions de l'intérêt versé sur les dépôts.

⁹ Ces renseignements comprennent leurs politiques sur le débranchement, les annuaires et la divulgation des renseignements confidentiels, les suppléments de retard, les taux de même que les modalités et conditions de l'intérêt versé sur les dépôts, la fréquence de facturation et la politique de paiement, le nom et l'adresse de la compagnie fournissant le service à l'abonné, la date de facturation, la date d'échéance du paiement et un numéro de téléphone sans frais à partir duquel l'abonné peut obtenir d'autres renseignements ou déposer une plainte.

28. Le Conseil est d'avis que ces mesures de réglementation ont le même objectif et soulèvent les mêmes questions que celles mentionnées précédemment en ce qui touche les modalités de service. Pour les mêmes raisons, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par ces mesures de réglementation, mais que celles-ci peuvent être modifiées afin qu'elles soient plus efficaces et proportionnelles, et qu'elles puissent être appliquées de façon plus symétrique.
29. Par conséquent, le Conseil modifie les mesures de réglementation actuelles de la façon suivante :
- en imposant aux ESLT et aux ESLC une obligation générale de fournir aux consommateurs des renseignements à propos de leurs services de télécommunication, y compris, au moins, des renseignements sur les politiques énoncées dans les décisions de télécom 86-7 et 97-8, respectivement;
 - en exigeant que les ESLT publient, dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels, au moins une liste de ces politiques pour les deux décisions, accompagnée d'une déclaration indiquant que chaque politique peut varier selon le lieu de résidence et le fournisseur de services et conseillant aux clients de communiquer avec leur fournisseur pour obtenir ces renseignements.

3. Règles sur les télécommunications non sollicitées (RTNS) et la LNNTÉ

30. Les ESLT doivent actuellement indiquer, visiblement et en langage clair, dans une section distincte de leurs annuaires téléphoniques résidentiels, les RTNS, la façon de s'inscrire sur la LNNTÉ et la manière de procéder pour déposer une plainte liée aux télécommunications aux fins de télémarketing. En outre, le Conseil oblige toutes les entreprises canadiennes et incite tous les autres FST à afficher visiblement ces mêmes renseignements sur leur site Web, accompagnés d'un lien direct vers le site Web de la LNNTÉ¹⁰.
31. La plupart des parties ont convenu de maintenir l'obligation générale de fournir ces renseignements. Le PIAC a soutenu que la publication des RTNS et de renseignements sur la LNNTÉ dans l'annuaire téléphonique résidentiel et sur les sites Web d'entreprises constituait l'exigence minimale nécessaire pour s'assurer que tous les renseignements relatifs à la protection de la vie privée soient accessibles à tous les usagers éventuels. L'Union a déclaré qu'il était important que les clients connaissent l'existence de la LNNTÉ et la façon de s'y inscrire. Elle a suggéré que tous les FST ajoutent une indication à cet égard sur les états de compte de leurs clients et que les ESLT ajoutent une telle indication dans leurs annuaires.

¹⁰ Voir la décision de télécom 2007-48

32. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'en raison des mesures de réglementation actuelles, la totalité des coûts liés à l'information du public à l'égard des RTNS et de la LNNTE doit être assumée par une petite portion de l'industrie du télémarketing. Le GPJ a soutenu que la publication des RTNS, de la LNNTE et des nouveaux pouvoirs de mise en application du Conseil dans les annuaires téléphoniques résidentiels serait à la fois inefficace sur les plans économique et écologique, et non proportionnelle à l'objectif visé par ces mesures de réglementation.
33. Le Conseil souligne que l'objectif de ces mesures de réglementation consiste à informer les clients et les télévendeurs et leurs clients au sujet des RTNS, de la LNNTE et des nouveaux pouvoirs de mise en application du Conseil. En outre, le Conseil considère que ces mesures de réglementation contribuent à l'atteinte de l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7i) de la *Loi*.
34. Le Conseil estime qu'il est nécessaire de transmettre un message commun et complet à l'ensemble du Canada concernant les RTNS, la LNNTE et les nouveaux pouvoirs de mise en application du Conseil. Par ailleurs, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre les objectifs visés par ces mesures de réglementation.
35. Le Conseil est d'avis qu'une obligation pour les ESLT de publier dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels une version détaillée en langage clair des RTNS et de modifier cette version en fonction des changements futurs serait coûteuse. Conformément à l'approche qu'il a adoptée ci-dessus concernant la divulgation dans les annuaires, le Conseil estime qu'il est plus efficace et proportionnel pour les ESLT de publier uniquement une référence au site Web du Conseil, qui permettrait d'obtenir de plus amples renseignements sur les RTNS. Toutefois, le Conseil considère qu'il est approprié de maintenir l'obligation actuelle pour toutes les entreprises canadiennes de publier des renseignements sur la façon de s'inscrire sur la LNNTE et de procéder pour déposer une plainte liée aux télécommunications aux fins de télémarketing.
36. Par conséquent, le Conseil élimine l'obligation pour les ESLT de publier une version, en langage clair, des RTNS dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels, ainsi que l'obligation pour toutes les entreprises canadiennes d'afficher visiblement ces renseignements sur leur site Web. Le Conseil maintient toutefois l'obligation pour les ESLT d'indiquer, dans une section distincte de leurs annuaires, la façon de s'inscrire sur la LNNTE et de procéder pour déposer une plainte liée aux télécommunications aux fins de télémarketing. Il maintient également l'exigence pour toutes les entreprises canadiennes d'afficher visiblement ces mêmes renseignements sur leur site Web, accompagnés d'un lien direct vers le site Web de la LNNTE, et il incite tous les autres FST à faire de même.

4. Protection de la vie privée et utilisation des services d'afficheur

37. Actuellement, les ESLT doivent aviser leurs abonnés des enjeux en matière de protection de la vie privée liés à la disponibilité des services d'afficheur, et leur fournir des directives pour l'utilisation des options de blocage. Ces renseignements sont diffusés dans les annuaires téléphoniques résidentiels, les encarts de facturation, les brochures sur la protection de la vie privée et la publicité promotionnelle pour les services téléphoniques spécifiques et les options de

blocage¹¹. Les ESLC doivent informer les clients des fonctions de protection de la vie privée avant d'établir un contrat de service. En outre, les fournisseurs de services VoIP doivent obtenir du client, avant de commencer à fournir le service, une attestation expresse dans laquelle il reconnaît les limites que présente son service VoIP local à l'égard des garanties relatives à la protection de la vie privée¹².

38. La plupart des parties ont convenu de maintenir l'obligation générale d'informer les clients de ces enjeux en matière de protection de la vie privée pour des raisons liées à l'intérêt public, à la sécurité du public et aux préoccupations relatives à la protection des renseignements personnels. Toutefois, Bell Canada et autres de même que la STC ont demandé au Conseil d'éliminer les méthodes de communication précises. Le PIAC a proposé de retirer l'obligation d'informer les clients au sujet des fonctions téléphoniques spécifiques par l'intermédiaire des encarts de facturation et au moyen de publicité promotionnelle non imprimée, sous réserve d'une surveillance continue par le Conseil des plaintes à propos du manque de protection des renseignements personnels dans ce média.
39. Le Conseil fait remarquer que l'objectif de ces mesures de réglementation consiste à informer les abonnés des enjeux en matière de protection de la vie privée qui découlent de l'affichage des nom et numéro de téléphone, et à fournir de l'information sur la façon de bloquer les renseignements transmis au destinataire de l'appel et sur toutes les limites qui peuvent s'y rattacher. Le Conseil considère que ces mesures de réglementation contribuent à l'atteinte de l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7i) de la *Loi*.
40. Le Conseil considère que, bien que les consommateurs connaissent généralement le concept d'affichage des nom et numéro de téléphone, on ne peut en dire autant des fonctions de blocage d'appel qui s'offrent à eux. Le Conseil estime également qu'il est important de veiller à la diffusion complète et cohérente de cette information. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par ces mesures de réglementation.
41. Le Conseil estime qu'il est adéquat de maintenir une obligation générale pour tous les FST d'informer les consommateurs des fonctions de protection de la vie privée et des limites de celles-ci, parce que cela ne fait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire. Le Conseil soutient que ces mesures de réglementation touchent la protection de la vie privée et la sécurité personnelle. Il considère, par conséquent, que tous les FST devraient fournir cette information à leurs clients.
42. En ce qui concerne les exigences en matière de divulgation imposées aux fournisseurs de services VoIP, le Conseil considère que les mesures de réglementation actuelles sont appliquées de façon aussi symétrique que possible, compte tenu des limites technologiques associées au service VoIP.
43. Le Conseil juge coûteuse l'obligation pour les ESLT de fournir ces renseignements par divers moyens, tels que les encarts de facturation, les brochures sur la protection de la vie privée et la publicité promotionnelle pour les services téléphoniques spécifiques et les options de blocage.

¹¹ Voir l'ordonnance de télécom 94-687

¹² Voir les décisions de télécom 97-8 et 2005-28

Par ailleurs, le Conseil fait remarquer que les combinaisons de touches téléphoniques qui activent ces fonctions peuvent varier entre les FST, ce qui peut semer la confusion au sein des clients. Conformément à l'approche qu'il a adoptée précédemment concernant la divulgation dans les annuaires, le Conseil estime qu'il est plus efficace et proportionnel pour les ESLT de publier uniquement un message d'ordre général dans les annuaires téléphoniques résidentiels.

44. Le Conseil modifie les mesures de réglementation pour les ESLT de la façon suivante :

- en imposant aux ESLT une obligation générale d'informer leurs clients des enjeux en matière de protection de la vie privée liés au service d'afficheur, et de leur fournir des directives pour l'utilisation des options de blocage;
- en exigeant qu'elles publient dans leurs annuaires résidentiels un message d'ordre général sur les enjeux en matière de protection de la vie privée liés à ces services (par exemple, une brève explication des fonctions, accompagnée de directives claires sur la façon d'utiliser les fonctions de blocage) ainsi qu'une déclaration informant les consommateurs qu'ils peuvent communiquer avec leur fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements.

Le Conseil maintient les mesures de réglementation actuelles pour tous les autres fournisseurs de services.

5. Politique relative aux appels téléphoniques importuns ou offensants

45. Actuellement, les ESLT doivent résumer leur propre politique relative aux appels téléphoniques importuns ou offensants dans les pages d'introduction de l'annuaire téléphonique résidentiel¹³. Par exemple, Bell Canada propose à ses clients différentes mesures qu'ils peuvent prendre en réponse à des appels de harcèlement ou obscènes, y compris des renseignements sur la façon de filtrer et de dépister les appels non désirés.
46. Bell Canada et autres ont suggéré d'éliminer cette mesure de réglementation. Elles ont soutenu que l'obligation de fournir ces renseignements à tous les clients n'était ni efficace ni proportionnelle.
47. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'informer les consommateurs de leurs responsabilités et de leurs droits fondamentaux. Le Conseil considère que cette mesure de réglementation contribue à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), 7h) et 7i) de la *Loi*.

¹³ Voir la décision de télécom 86-7

48. Le Conseil soutient que cette mesure de réglementation touche la protection de la vie privée et la sécurité personnelle. Le Conseil craint que, sans cette information, les clients ne sachent pas qu'ils peuvent utiliser la fonction Dépisteur dans certaines circonstances ou qu'ils ne comprennent pas les règles relatives à cette fonction. Par exemple, les clients pourraient ignorer que le service de police doit prendre part à toute utilisation de ce service. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par cette mesure de réglementation.
49. Le Conseil considère qu'il est approprié d'étendre à tous les FST l'obligation générale d'informer les consommateurs de leurs politiques relatives aux appels téléphoniques importuns ou offensants. Le Conseil estime qu'ainsi, la mesure de réglementation serait appliquée de façon symétrique.
50. En ce qui concerne la façon dont les clients devraient être informés de ces services, le Conseil fait remarquer que les combinaisons de touches téléphoniques qui activent ces fonctions sont difficiles à saisir et peuvent varier entre les FST, ce qui peut semer la confusion au sein des clients. Conformément à l'approche qu'il a adoptée précédemment concernant la divulgation dans les annuaires, le Conseil estime qu'il est plus efficace et proportionnel pour les ESLT de publier un message commun dans les annuaires téléphoniques résidentiels.
51. Par conséquent, le Conseil modifie la mesure de réglementation pour les ESLT de la façon suivante :
- en imposant une obligation générale pour les ESLT d'informer leurs clients de leur politique relative aux appels téléphoniques importuns ou offensants;
 - en exigeant qu'elles modifient le résumé actuel dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels et y ajoutent une indication informant les clients qu'ils peuvent communiquer avec leur FST pour obtenir de plus amples renseignements à propos de leur politique relative aux appels téléphoniques importuns ou offensants.

Le Conseil étend à tous les autres FST l'obligation générale d'informer les consommateurs de leur politique relative aux appels téléphoniques importuns ou offensants.

6. Garanties à l'égard des services 900/976

52. Tous les fournisseurs de services 900/976 doivent actuellement fournir, sur leur site Web et dans un encart de facturation annuel, certains renseignements au sujet des services 900/976 (par exemple, un rappel que les services 900 sont associés à des frais)¹⁴.

¹⁴ Voir la décision de télécom 2005-19. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a été modifiée dans la décision de télécom 2006-48.

53. Bell Canada et autres de même que la STC ont suggéré d'éliminer la mesure de réglementation obligatoire. Elles ont fait valoir qu'il devrait être possible de se fier au libre jeu du marché puisqu'il est grandement dans l'intérêt des ESLT d'informer leurs clients. Le PIAC a suggéré, pour sa part, de maintenir la mesure de réglementation. Il a soutenu que sans cette mesure, les clients risquaient d'être victimes de fraude.
54. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif de mieux faire connaître les modalités des services 900/976 aux consommateurs. Le Conseil considère que cette mesure de réglementation contribue à l'atteinte de l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*.
55. Le Conseil est d'avis que les consommateurs ignorent généralement que des frais sont associés à ces services, qu'ils peuvent demander le blocage de certains appels ou qu'ils peuvent contester les frais. Le Conseil estime également que les consommateurs doivent être informés de toutes les garanties à l'égard des services 900/976. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par cette mesure de réglementation.
56. Le Conseil est d'avis qu'il est approprié de maintenir une obligation générale pour les fournisseurs de services 900/976 d'informer leurs clients au sujet de ces services. Il estime également qu'il est efficace et peu coûteux pour les fournisseurs de services de publier ces renseignements sur leur site Web.
57. Toutefois, le Conseil considère que l'encart de facturation annuel est trop coûteux à produire et trop normatif. Il estime plutôt qu'une mesure efficace et proportionnelle consisterait à remplacer l'encart de facturation annuel par une référence aux services 900/976 dans les annuaires téléphoniques résidentiels, y compris une déclaration informant les consommateurs qu'ils peuvent communiquer avec leur fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements. Par exemple, la référence devrait comprendre un rappel indiquant aux consommateurs que les services 900/976 sont associés à des frais, qu'il leur est possible de demander le blocage d'appels et qu'ils peuvent contester les frais.
58. Par conséquent, le Conseil maintient l'obligation générale, pour les fournisseurs de services 900/976, d'informer leurs clients au sujet de ces services. Le Conseil maintient également la mesure de réglementation actuelle selon laquelle les fournisseurs de services doivent fournir des renseignements sur les services 900/976 sur leur site Web. Le Conseil élimine toutefois l'obligation, pour les fournisseurs de services 900/976, de fournir des encarts de facturation annuels. En outre, il ordonne aux ESLT qui fournissent ces services d'inclure, dans les pages d'introduction de leurs annuaires téléphoniques résidentiels, une référence à ces services ainsi qu'une déclaration informant les consommateurs qu'ils peuvent communiquer avec leur fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements.

7. Outils de gestion des états de compte (OGEC)¹⁵

59. Actuellement, les ESLT sont tenues d'indiquer, dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels, que des OGEC (notamment, le mode de paiement différé) sont offerts¹⁶.
60. Bell Canada et autres ont suggéré d'éliminer cette mesure de réglementation. Elles ont allégué que les ESLT ont tout intérêt à expliquer les OGEC aux clients concernés afin d'atténuer les risques de mauvaises créances et d'éviter de perdre des clients. Le PIAC s'est opposé à la proposition de Bell Canada et autres. Il a fait valoir que de nombreux clients, plus particulièrement ceux à faible revenu qui n'ont peut-être pas facilement accès à Internet, tireraient profit de ces renseignements afin de continuer à bénéficier des services. Le PIAC a soutenu que ces clients devraient être informés de l'existence des OGEC avant que les ESLT ne retiennent les services d'agents pour percevoir leurs paiements.
61. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'informer les clients des ESLT de l'existence des OGEC. Le Conseil considère que cette mesure de réglementation contribue à l'atteinte de l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*.
62. De l'avis du Conseil, si aucun renseignement sur les OGEC n'est fourni, les clients, plus particulièrement ceux qui ont un faible revenu, pourraient risquer de perdre leur service téléphonique ou d'être privés de l'accès au réseau. Le Conseil estime qu'il est important de fournir ces renseignements à ce type de clients. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par cette mesure de réglementation.
63. Le recours aux annuaires téléphoniques résidentiels pour informer les clients permet de s'assurer que les clients qui n'ont pas accès au service téléphonique ni au service Internet peuvent tout de même avoir accès facilement à ces renseignements. Le Conseil estime toutefois que la déclaration publiée actuellement par les ESLT dans les annuaires téléphoniques résidentiels risque de semer la confusion au sein des consommateurs puisque les autres FST ne sont pas tenus d'offrir des OGEC.
64. Par conséquent, le Conseil maintient l'obligation, pour les ESLT, d'indiquer dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels que des OGEC sont offerts. De plus, le Conseil ordonne aux ESLT d'inclure une déclaration informant les consommateurs que ces outils ne sont pas nécessairement offerts par tous les FST et qu'ils peuvent communiquer avec leur fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements.

8. Services 9-1-1

65. Actuellement, les mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements à l'égard des services 9-1-1 sont les suivantes¹⁷:

¹⁵ Les OGEC constituent un moyen par lequel un abonné au service de résidence peut exercer un contrôle sur son état de compte. Ces outils servent à aider les abonnés qui ont de la difficulté à payer leur service de téléphone.

¹⁶ Voir la décision de télécom 96-10

¹⁷ Voir les décisions de télécom 86-7, 97-8, 2003-53, 2005-21 et 2005-61

- les ESLT doivent fournir les renseignements à l'égard des services 9-1-1 dans les annuaires téléphoniques résidentiels;
- les ESLC doivent fournir les renseignements à l'égard des services 9-1-1 avant d'établir un contrat de service;
- les FSSF doivent fournir aux clients, par les moyens précisés, l'information sur la disponibilité, les caractéristiques et les limites du service d'urgence sans fil qu'ils offrent;
- les fournisseurs de services VoIP locaux doivent informer les clients, par les moyens précisés, de toutes limites pouvant être associées à leurs services 9-1-1.

66. Bell Canada et autres ont suggéré au Conseil d'établir une obligation de fournir des renseignements précis en matière de sécurité publique et de permettre aux FST de déterminer le contenu et la méthode de diffusion la plus appropriée à leur entreprise. La STC a soutenu que l'obligation imposée actuellement aux fournisseurs de services VoIP devrait être maintenue.
67. Le Conseil considère que ces mesures de réglementation ont pour objectif d'informer les clients sur la disponibilité, les caractéristiques et les limites des services 9-1-1. Le Conseil estime également que ces mesures de réglementation contribuent à l'atteinte de l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*.
68. Le Conseil considère que les renseignements sur la disponibilité, les caractéristiques et les limites des services 9-1-1 constituent une information sur la sécurité publique qui est indispensable aux consommateurs, et que le non-respect de ces mesures de réglementation pourrait entraîner des conséquences graves, voire des pertes de vie. En outre, il est d'avis que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par ces mesures de réglementation.
69. Le Conseil estime que les mesures de réglementation actuelles sont efficaces et proportionnelles, compte tenu des conséquences que pourraient avoir un manque d'information ou une désinformation au sujet des services 9-1-1. Le Conseil est également d'avis que ces mesures de réglementation sont appliquées de façon aussi symétrique que possible, compte tenu des limites technologiques des divers fournisseurs de services 9-1-1.
70. Par conséquent, le Conseil maintient ces mesures de réglementation.

9. Retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité

71. Actuellement, dans les cas où il est prévu de retirer le dernier téléphone payant dans une collectivité, l'ESLT doit fournir un avis de 60 jours au fournisseur d'emplacement ainsi qu'à l'administration locale, elle doit afficher un avis sur le téléphone payant en question, et elle doit faire paraître un avis dans le journal local au moins 60 jours avant le retrait¹⁸.

¹⁸ Voir la décision de télécom 2004-47

72. Bell Canada et autres ont suggéré d'imposer à tous les FST une obligation générale de prendre des mesures raisonnables pour communiquer adéquatement le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité, et d'éliminer les méthodes de communication précises. Elles ont allégué que les ESLT ont tout intérêt, dans le marché visé, à s'assurer que les clients sont adéquatement informés du retrait du dernier téléphone payant d'une collectivité, de façon à éviter les plaintes et à faciliter la gestion de leurs relations avec les parties concernées, y compris les municipalités. Elles ont également soutenu que l'avis au fournisseur d'emplacement de même que l'avis sur le téléphone payant en question (qui attirera l'attention du client qui utilise le téléphone payant) étaient suffisants.
73. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'informer la collectivité et les usagers du service du retrait imminent du dernier téléphone payant dans la collectivité. Le Conseil considère que cette mesure de réglementation contribue à l'atteinte de l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*.
74. Le Conseil estime que sans la mesure de réglementation actuelle, les membres de la collectivité et les usagers du téléphone payant ne seraient généralement pas informés que le retrait du dernier téléphone payant de la collectivité est prévu. Le Conseil estime également que l'administration locale doit avoir suffisamment de temps pour examiner les options lui permettant d'assurer le maintien de l'accès du public au service de téléphones payants. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par cette mesure de réglementation.
75. Le Conseil est d'accord avec Bell Canada et autres sur le fait que l'avis au fournisseur d'emplacement de même que l'avis affiché sur le téléphone payant en question sont nécessaires. Toutefois, il considère que l'obligation d'informer directement l'administration locale et le grand public simultanément, au moyen d'un avis dans les journaux locaux, constitue une mesure efficace et proportionnelle. Si ce n'était de l'obligation formelle d'informer ces parties, rien ne garantirait que l'information concernant le retrait du téléphone payant serait diffusée en temps opportun. De plus, le Conseil estime que les avantages que représentent ces mesures de réglementation, telles que laisser suffisamment de temps à l'administration locale pour examiner les différentes options et transmettre l'information pertinente aux consommateurs, l'emportent sur les coûts.
76. Enfin, le Conseil est d'avis que cette mesure de réglementation est appliquée de façon aussi symétrique que possible puisque seules les ESLT tendent à offrir le service de téléphones payants dans les collectivités rurales et éloignées.
77. Par conséquent, le Conseil maintient cette mesure de réglementation.

10. Média substitut offert pour les états de compte et les encarts de facturation

78. Actuellement, les entreprises canadiennes doivent, sur demande, fournir aux abonnés ayant une déficience visuelle les états de compte et certains encarts de facturation en média substitut¹⁹. Les entreprises canadiennes doivent également fournir des renseignements sur les tarifs, les modalités et les conditions associés à tous les services, y compris ceux offerts à titre promotionnel, en média substitut, à la demande d'abonnés actuels ou éventuels ayant une déficience visuelle. De plus, comme condition pour fournir un service aux revendeurs, les entreprises canadiennes doivent indiquer, dans leurs contrats avec les revendeurs, que ces derniers sont tenus de respecter les mêmes obligations qu'elles²⁰.
79. La STC a soutenu que ces mesures de réglementation devraient être maintenues puisqu'elles ont été établies dans l'intérêt public. L'ARCH a fait valoir que des mesures de réglementation supplémentaires devraient être établies à l'égard des questions liées à l'accessibilité des renseignements pour les personnes handicapées.
80. Le Conseil fait remarquer que ces mesures de réglementation ont pour objectif de rendre les renseignements sur les produits et les services de télécommunication accessibles aux personnes ayant des déficiences visuelles. Le Conseil considère que ces mesures de réglementation contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7h) de la *Loi*.
81. Le Conseil considère que l'information sur les tarifs, les modalités et les conditions associés à tous les services est une composante essentielle de l'accès aux produits et aux services de télécommunication pour les personnes ayant une déficience visuelle. Il estime également qu'en ne fournissant pas cette information aux personnes ayant une déficience visuelle, les entreprises canadiennes feraient preuve de discrimination injuste à leur endroit et contreviendraient au paragraphe 27(2)²¹ de la *Loi*. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par ces mesures de réglementation.
82. Le Conseil est d'avis que les avantages pour les personnes ayant une déficience visuelle l'emportent sur les coûts engagés par les FST pour produire les états de compte et les encarts de facturation ainsi que pour fournir, sur demande, certains renseignements en média substitut. Enfin, le Conseil fait remarquer que ces mesures de réglementation s'appliquent à tous les FST et qu'elles sont déjà appliquées de façon symétrique.
83. Par conséquent, le Conseil maintient ces mesures de réglementation.

¹⁹ Par exemple, ces encarts de facturation fournissent des renseignements sur les nouveaux services ou les modifications des tarifs des services existants, et ils sont parfois envoyés aux clients sur demande du Conseil.

²⁰ Diverses décisions, y compris les ordonnances de télécom 96-1191 et 98-626, les ordonnances 2001-164 et 2001-690, et les décisions de télécom 2002-13 et 2006-15.

²¹ Le paragraphe 27(2) de la *Loi* prévoit qu'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 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.

84. En ce qui concerne le mémoire de l'ARCH, le Conseil a indiqué, dans l'avis d'audience publique de radiodiffusion 2008-8/l'avis public de télécom 2008-8, qu'il se pencherait sur un certain nombre de questions portant sur l'accessibilité des renseignements pour les personnes handicapées. Par conséquent, le Conseil abordera toute question supplémentaire concernant les mesures de réglementation à l'égard de l'accessibilité des renseignements pour les personnes handicapées dans le cadre de ce processus.

11. Service de relais téléphonique (SRT)

85. Actuellement, les ESLT sont tenues de publier des renseignements sur le SRT dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels. Les ESLC, quant à elles, doivent fournir des renseignements sur le SRT à leurs clients avant d'établir un contrat de service²².

86. Bell Canada et autres ont suggéré au Conseil d'éliminer la méthode de communication précise et d'imposer une obligation générale de fournir l'information. La STC a soutenu qu'il était dans l'intérêt public qu'il soit obligatoire de fournir des renseignements sur le SRT, et elle a proposé de maintenir les mesures de réglementation actuelles.

87. Le Conseil fait remarquer que ces mesures de réglementation ont pour objectif d'informer les consommateurs de l'existence du SRT et de la façon de l'utiliser. Le Conseil considère que ces mesures de réglementation contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7h) de la *Loi*.

88. Le Conseil fait remarquer que les clients de toutes les ESL qui ne sont pas en contact direct avec des malentendants ont peu de chances de connaître l'existence du SRT et la façon de l'utiliser. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par ces mesures de réglementation.

89. Le Conseil est d'avis que la mesure de réglementation actuelle, selon laquelle les renseignements sur le SRT doivent être publiés dans les annuaires téléphoniques résidentiels, est efficace et proportionnelle puisque, grâce à celle-ci, des renseignements utiles sur la façon d'utiliser le service sont fournis. De plus, le Conseil estime que la mesure de réglementation qui est actuellement imposée aux ESLC à cet égard n'est pas coûteuse.

90. Par conséquent, le Conseil maintient ces mesures de réglementation.

12. Plan de communications pour l'abstention locale

91. Actuellement, les ESLT doivent soumettre un plan de communications à l'approbation du Conseil pour toute demande d'abstention de la réglementation des services locaux de détail²³.

²² Voir les décisions de télécom 86-7 et 97-8

²³ Voir la décision de télécom 2006-15

92. La STC a soutenu que cette mesure de réglementation n'était plus nécessaire étant donné que le Conseil avait déjà approuvé les plans de communications au moment où il a rendu ses décisions portant sur l'abstention de la réglementation des services locaux des ESLT. Bell Canada et autres ont indiqué que cette mesure de réglementation était appropriée et qu'elle permettait de tenir les clients au courant de leur statut sur le plan de la réglementation. Pour sa part, le PIAC a suggéré de maintenir cette mesure de réglementation. Il a allégué que l'abstention de réglementation d'un service local représentait un changement considérable qui pouvait avoir une incidence sur la compréhension des consommateurs à l'égard de leur service téléphonique.
93. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'informer les consommateurs sur l'abstention locale et de fournir des renseignements sur la disponibilité continue du SLB autonome. Le Conseil considère que cette mesure de réglementation contribue à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7h) de la *Loi*.
94. Le Conseil fait valoir que lorsque l'abstention est accordée dans un marché précis, le contrat conclu entre le client et l'ESLT change énormément. De plus, le Conseil soutient que les clients devraient être informés de la disponibilité du SLB autonome dans les marchés faisant l'objet d'une abstention. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par cette mesure de réglementation.
95. Le Conseil estime que l'obligation de présenter un plan de communications est efficace et proportionnelle puisqu'elle lui permet de tenir compte de la nature particulière d'un marché au moment de déterminer comment et quand les clients doivent être informés. De plus, il fait remarquer que, selon les demandes d'abstention présentées à ce jour, les ESLT n'utilisent pas toujours un plan de communications préalablement approuvé lorsqu'elles présentent une demande d'abstention locale.
96. Par conséquent, le Conseil maintient cette mesure de réglementation.

13. Changement au plan de composition

97. Lorsque les plans de composition changent, tous les FST doivent émettre des messages normalisés de l'industrie sur le réseau lors de l'établissement automatique des communications, lorsque la technologie le permet (c'est-à-dire par l'utilisation d'un message préenregistré durant la période de composition facultative, au moment de la transition du plan de composition de 7 chiffres vers celui de 10 chiffres). Sinon, ils doivent informer les consommateurs de la composition obligatoire à 10 chiffres par d'autres moyens de communication (par exemple, par des encarts de facturation, des avis dans les journaux ou des lettres personnelles envoyées aux clients touchés)²⁴.
98. Bell Canada et autres ont demandé qu'une plus grande souplesse soit accordée aux FST pour communiquer cette information. Elles ont fait valoir que les membres de l'industrie ont prouvé qu'ils pouvaient collaborer pour élaborer le plan. La STC a suggéré de maintenir la mesure de réglementation. Elle a soutenu que tous les clients de la région géographique pertinente doivent recevoir le même message pour tout changement vers un plan de composition de 10 chiffres.

²⁴ Diverses décisions, y compris la décision 2001-607 et la décision de télécom 2002-18

99. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'informer les clients de la composition locale obligatoire à 10 chiffres qui est à venir. Le Conseil considère que cette mesure de réglementation contribue à l'atteinte de l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*.
100. Le Conseil indique que l'absence d'un programme de sensibilisation des consommateurs visant à expliquer clairement aux clients que la composition locale à 10 chiffres sera sous peu obligatoire risquerait de semer la confusion au sein des clients. En outre, le Conseil considère que le seul libre jeu du marché ne peut suffire à atteindre l'objectif visé par cette mesure de réglementation.
101. Le Conseil fait remarquer que l'industrie des télécommunications a travaillé à l'élaboration de messages normalisés pour les plans de redressement d'indicatifs régionaux afin d'assurer la diffusion complète et uniforme d'un message universel par tous les FST concernés. Le Conseil estime que la conformité aux plans de sensibilisation des clients, qui est partie intégrante des plans de mise en œuvre des redressements, tels que préparés par les comités spéciaux de planification du redressement chapeautés par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, devrait être maintenue.
102. Par conséquent, le Conseil maintient l'obligation générale, pour tous les FST concernés, d'informer tous les clients des changements apportés au plan de composition. Les FST peuvent toutefois établir les méthodes appropriées pour informer leurs clients.

14. Référence au site Web du Conseil sur la concurrence locale

103. Actuellement, les ESLT doivent afficher visiblement, sur leur site Web, un lien direct vers le site du Conseil sur la concurrence locale²⁵.
104. Bell Canada et autres de même que la STC ont suggéré d'éliminer cette mesure de réglementation. Elles ont fait valoir que la concurrence était vigoureuse dans le marché des services locaux et que les concurrents avaient informé les clients de leur présence. Le PIAC a proposé de maintenir la mesure de réglementation actuelle et de la renforcer soit (1) en exigeant qu'une référence au site Web du Conseil sur la concurrence locale soit faite dans de courts messages sur les états de compte des ESLT et sur leur site Web, soit (2) en obligeant le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications à maintenir un site d'information sur les concurrents, semblable à celui du Conseil.
105. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'informer davantage le public des solutions de rechange concurrentielles qui sont offertes. Il est d'avis que le marché des services locaux est maintenant très concurrentiel, comme l'indique le niveau d'abstention de plus de 75 %, à l'échelle nationale, pour les services d'accès au réseau de résidence. En outre, le Conseil considère qu'il est possible de se fier au libre jeu du marché pour atteindre l'objectif visé par cette mesure de réglementation.

²⁵ Voir la décision de télécom 2004-4

106. Par conséquent, le Conseil élimine cette mesure de réglementation.

15. Transfert de la responsabilité du câblage intérieur

107. Actuellement, les ESLT doivent informer les clients a) qu'ils sont responsables de la réparation du câblage intérieur et b) de la façon dont ils peuvent se procurer un guide pour effectuer eux-mêmes l'installation ou l'entretien de ce câblage²⁶.

108. Bell Canada et autres ont suggéré d'éliminer cette mesure de réglementation. Elles ont soutenu qu'elle était dépassée. Le PIAC a allégué que, comme les fournisseurs concurrents de services de câblage intérieur n'étaient pas nécessairement des FST, le libre jeu du marché risquait de ne pas suffire à assurer que les ESLT continuent à fournir cette information à leurs clients.

109. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'informer les abonnés du service de ligne individuelle qu'ils sont responsables de la réparation du câblage intérieur. Il estime que le marché des services de câblage intérieur est maintenant suffisamment concurrentiel étant donné que les concurrents sont nombreux et qu'il n'y a aucun obstacle à l'entrée dans ce marché. De plus, le Conseil est d'avis que le transfert de la responsabilité de l'installation et de l'entretien du câblage intérieur est une politique bien établie. Enfin, le Conseil considère qu'il est possible de se fier au libre jeu du marché pour atteindre l'objectif visé par cette mesure de réglementation.

110. Par conséquent, le Conseil élimine cette mesure de réglementation.

16. Augmentation importante prévue des appels interurbains

111. Actuellement, les ESLT doivent inclure, dans les pages d'introduction de leurs annuaires téléphoniques résidentiels, une déclaration incitant les clients à informer leur ESLT de toute augmentation importante prévue des appels interurbains de façon à éviter la possibilité de débranchement²⁷.

112. Bell Canada et autres ont proposé d'éliminer cette mesure de réglementation. Elles ont soutenu que le libre jeu du marché et les exigences de la loi en matière de contrats suffiraient à assurer que les clients soient informés.

113. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'éviter la possibilité de débranchement prématuré ou inutile des services locaux des clients en raison de frais interurbains élevés.

²⁶ Diverses décisions, y compris l'ordonnance de télécom 95-559

²⁷ Voir la décision de télécom 86-7

114. Le Conseil indique que les ESLT ne peuvent plus suspendre, débrancher ou menacer de débrancher les services locaux dans les marchés réglementés, ou les SLB autonomes dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, pour cause de non-paiement de frais interurbains. Il estime donc que l'objectif visé par cette mesure de réglementation n'est plus pertinent.
115. Par conséquent, le Conseil élimine cette mesure de réglementation.

17. Clause concernant les services tarifés dans les contrats d'affaires

116. Actuellement, les ESLT doivent inclure, dans les ententes conclues avec leurs clients du service d'affaires, une clause qui prévoit que les services ne faisant pas l'objet d'une abstention, de même que les services groupés qui renferment des services ne faisant pas l'objet d'une abstention, doivent être fournis aux tarifs qui ont été approuvés. Les ESLT doivent également inclure une liste de tous les tarifs pertinents et indiquer que ces tarifs peuvent être modifiés²⁸.
117. Bell Canada et autres ont proposé d'éliminer cette mesure de réglementation. Elles ont soutenu que cette clause était maintenant dépassée et moins appropriée compte tenu de l'accroissement des mesures d'abstention et de la modification des règles du Conseil en matière de groupement des services.
118. Le Conseil fait remarquer que cette mesure de réglementation a pour objectif d'informer les clients du service d'affaires du fait que les ESLT ont l'obligation de se conformer aux tarifs approuvés. Le Conseil considère que cet objectif n'est plus pertinent compte tenu de l'accroissement des mesures d'abstention à l'égard des services locaux d'affaires et de la plus grande souplesse accordée aux ESLT en matière de tarification.
119. Par conséquent, le Conseil élimine cette mesure de réglementation.

Autres questions

120. Le Conseil souligne que certaines parties lui ont demandé d'examiner les exigences de notification liées au renouvellement de contrat²⁹, l'obligation d'informer les clients touchés par une demande de dénormalisation ou de retrait d'un service particulier³⁰ et les mesures de réglementation liées au régime de qualité du service de détail³¹. Le Conseil estime que ces questions dépassent le cadre de la présente instance puisqu'elles ont été examinées, ou qu'elles le sont actuellement, dans le cadre d'autres instances à la lumière des instructions.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation*, Décision de télécom CRTC 2008-105, 6 novembre 2008

²⁸ Voir l'avis public de télécom 2003-4

²⁹ Modifiée récemment dans la décision de télécom 2008-22

³⁰ Modifiée récemment dans la décision de télécom 2008-22

³¹ Actuellement en processus de révision, par suite de la décision de télécom 2008-105

- *Questions en suspens concernant l'accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion pour les personnes handicapées*, Avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8/Avis public de télécom CRTC 2008-8, 10 juin 2008, modifié par l'Avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8-1/Avis public de télécom CRTC 2008-8-1, 24 juillet 2008 et l'Avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2008-8-2/Avis public de télécom CRTC 2008-8-2, 17 octobre 2008
- *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*, Avis public de télécom CRTC 2008-7, 9 juin 2008
- *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
- *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services*, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et 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
- *Modifications à la déclaration des droits du consommateur*, Décision de télécom CRTC 2006-78, 21 décembre 2006
- *Déclaration des droits du consommateur*, Décision de télécom CRTC 2006-52, 29 août 2006
- *MTS Allstream et Bell Canada – Demandes en vertu de la partie VII concernant le service 900*, Décision de télécom CRTC 2006-48, 3 août 2006
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, Décision 2005-21 – Exigences relatives à un avis aux clients*, Décision de télécom CRTC 2005-61, 20 octobre 2005
- *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-28-1, 30 juin 2005
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005

- *Service 900 – Ententes et garanties offertes aux consommateurs*, Décision de télécom CRTC 2005-19, 30 mars 2005
- *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004
- *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
- *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2003-53-1, 25 septembre 2003
- *Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires*, Avis public de télécom CRTC 2003-4, 10 avril 2003
- *Demande de révision des Lignes directrices du plan de redressement des indicatifs régionaux au Canada*, Décision de télécom CRTC 2002-18, 10 avril 2002
- *Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles*, Décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002
- *Approbation de la révision des lignes directrices du plan de redressement des IR au Canada*, Décision CRTC 2001-607, 26 septembre 2001
- *Médias substitués pour les personnes aveugles*, Ordonnance CRTC 2001-690, 31 août 2001
- *Accès au service UniContact de Bell Canada par les personnes aveugles*, Ordonnance CRTC 2001-164, 26 février 2001
- Ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997
- *Options de tarification des services locaux*, Décision Télécom CRTC 96-10, 15 novembre 1996, modifiée par la Décision Télécom CRTC 96-10-1, 29 novembre 1996
- Ordonnance Télécom CRTC 96-1191, 29 octobre 1996
- Ordonnance Télécom CRTC 95-559, 11 mai 1995

- 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 CRTC 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>