



Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-183

Référence au processus : Avis public de télécom 2008-15

Ottawa, le 8 avril 2009

Exigences réglementaires afférentes au suivi et à la déclaration de certaines données

Numéro de dossier : 8663-C12-200814279

Dans la présente décision, le Conseil élimine ou modifie huit des neuf mesures de réglementation faisant l'objet d'un examen en ce qui concerne les exigences afférentes au suivi et à la déclaration de données relatives à certains services de télécommunication.

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2007-51, le Conseil a publié un plan d'action visant à examiner les mesures de réglementation existantes 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, du 14 décembre 2006 (les instructions) de la gouverneure en conseil. Dans le cadre du plan d'action, le Conseil a précisé qu'il examinerait les obligations afférentes au suivi et à la déclaration de données auprès du Conseil.
2. Dans l'avis public de télécom 2008-15, le Conseil a invité les parties à formuler des observations à savoir s'il convient de maintenir les quatre exigences en matière de suivi et de déclaration¹, ainsi que des observations sur toute question supplémentaire, à l'exception des questions touchant la collecte de données relatives aux droits de télécommunication, le rapport de surveillance annuel du Conseil et les résultats relatifs à la qualité du service².
3. Le Conseil a reçu des mémoires de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, de Bell Canada, de Saskatchewan Telecommunications et de Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres); de la Coalition of Communications Consumers (la Coalition); du Centre pour la défense de l'intérêt public au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (collectivement le PIAC); de Communications Rogers Câble inc. (CRCI) et de la Société TELUS Communications (la STC).
4. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 11 décembre 2008. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

¹ Ces exigences concernaient le caractère abordable, la concurrence dans le marché des téléphones payants locaux, le détournement de modems et la consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses du service 9-1-1.

² Les parties ont cerné des exigences supplémentaires afférentes au suivi et à la déclaration devant être examinées en ce qui concerne l'interruption de services aux concurrents, le volume d'appels 4-1-1, les routes de liaison spécialisée intercirconscriptions concurrentes, les plaintes relatives au télémarketing et les affidavits pour les services de réseau numérique propres aux concurrents.

Questions à examiner

5. Le Conseil examinera neuf exigences afférentes au suivi et à la déclaration, lesquelles ont été cernées par le Conseil et les parties à l'instance, afin de déterminer si elles sont toujours appropriées à la lumière des instructions³.
6. Pour chaque exigence, le Conseil tentera d'abord de déterminer si la mesure de réglementation est toujours appropriée et dans l'affirmative, s'il peut se fier au libre jeu du marché pour atteindre l'objectif sous-jacent à cette mesure de réglementation. Au besoin, une énumération des objectifs de la politique de télécommunications (les objectifs de la politique) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*) pertinents à l'objectif visé par l'exigence accompagnera l'examen.
7. Si le Conseil conclut que l'objectif visé par la mesure de réglementation est toujours approprié, mais qu'il ne peut pas se fier au libre jeu du marché pour atteindre l'objectif sous-jacent, il se penchera sur les questions ci-dessous, au besoin, pour chaque exigence afférente au suivi et à la déclaration :
 - La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?
 - Ne fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique?
 - Est-elle appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence?
8. Les détails concernant les conclusions que le Conseil aura tirées au sujet de chaque exigence afférente au suivi et à la déclaration sont établis aux prochaines sections de la présente décision. Les conclusions que le Conseil tire dans la présente décision entraîne l'élimination, la conservation ou la modification des exigences afférentes au suivi et à la déclaration en question.
9. Finalement, le Conseil abordera d'autres questions soulevées par des parties au cours de cette instance.

I. Caractère abordable

10. Les exigences afférentes au suivi et à la déclaration concernant le caractère abordable ont d'abord été établies dans la décision de télécom 96-10. Le Conseil a modifié les exigences dans certaines conclusions qui ont suivi, dont l'ordonnance de télécom 97-1214, l'ordonnance 2000-393 et la décision de télécom 2004-73.

³ Toute exigence afférente au suivi et à la déclaration ne faisant pas l'objet d'un examen dans la présente décision demeure en vigueur.

11. Les entreprises de services locaux titulaires (ESLT)⁴ doivent actuellement déposer un seul rapport annuel sur le caractère abordable (le rapport sur le caractère abordable) auprès du Conseil, rapport qui comprend, entre autres choses, une analyse des points suivants :
- le caractère abordable, les taux de pénétration des services de communication vocale/téléphonique et les raisons du refus de s'abonner, selon les résultats déclarés dans l'Enquête sur les dépenses des ménages (EDM) et l'Enquête sur le service téléphonique résidentiel (ESTR) de Statistique Canada;
 - les statistiques de débranchement pertinentes, classées selon les raisons du débranchement;
 - les taux d'abonnement pour les options de gestion de la facturation.
12. Le PIAC a affirmé que l'objectif du rapport sur le caractère abordable est lié à l'objectif établi à l'alinéa 7b)⁵ de la *Loi*. La Coalition a affirmé que si le Conseil se fie à ce règlement, il sera en mesure d'atteindre l'objectif de la politique établi à l'alinéa 7h)⁶ de la *Loi*. RCCI a affirmé que la déclaration des données relatives au caractère abordable est très utile au Conseil afin qu'il puisse s'assurer de l'atteinte de ses objectifs en matière de réglementation.
13. Le PIAC a également affirmé que le rapport sur le caractère abordable actuel est utile aux groupes de consommateurs, aux décideurs et aux fournisseurs de services de télécommunication (FST), afin d'obtenir des renseignements réels sur le caractère abordable du service téléphonique de base, lequel demeure un service vital pour la société. Toutefois, le PIAC a ajouté que la cueillette et la déclaration de renseignements inutiles ne contribuent pas à l'atteinte de l'objectif lié au caractère abordable. Il a indiqué que pour atteindre cet objectif de la *Loi*, il faudrait modifier les obligations afférentes au suivi et à la déclaration de données, plutôt que les éliminer en entier.
14. Bell Canada et autres ont affirmé que les coûts de production du rapport excèdent sa valeur et que son utilité n'est pas claire. Elles ont ajouté que les exigences afférentes au suivi et à la déclaration concernant le caractère abordable devraient donc être éliminées.
15. La STC a affirmé que même si le caractère abordable compte parmi les objectifs de la *Loi*, le suivi et la déclaration des données concernant le caractère abordable ne contribuent pas nécessairement à l'atteinte de cet objectif précis de la politique. La STC a également ajouté que Statistique Canada mène déjà des études annuelles afin d'examiner le caractère abordable général des services téléphoniques résidentiels, et elle a indiqué que toute donnée supplémentaire actuellement rapportée au Conseil a une valeur limitée.

⁴ Voici les ESLT chargées de déposer un rapport sur le caractère abordable : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; MTS Allstream Inc.; Norouestel Inc. et la STC.

⁵ L'alinéa 7b) de la *Loi* indique l'objectif suivant : « permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité ».

⁶ L'alinéa 7h) de la *Loi* indique l'objectif suivant : « satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication ».

16. Le Conseil fait remarquer que le rapport sur le caractère abordable a été établi pour que le Conseil puisse détecter l'apparition et la nature précises des préoccupations liées au caractère abordable, et pour qu'il puisse prendre la mesure appropriée s'il devient nécessaire de le faire.
17. Le Conseil fait remarquer qu'actuellement, seules les ESLT sont chargées de déposer le rapport sur le caractère abordable. Il ajoute qu'une part importante des renseignements présentés dans le rapport sur le caractère abordable se trouve également dans l'EDM et l'ESTR de Statistique Canada.
18. Le Conseil estime qu'éliminer le rapport sur le caractère abordable ne l'empêcherait pas de surveiller le caractère abordable des tarifs des services locaux. Le Conseil peut continuer d'utiliser les données d'autres sources, comme les études de Statistique Canada, et demander des données supplémentaires aux FST pour régler des problèmes précis, au besoin.
19. Par conséquent, le Conseil élimine l'exigence réglementaire obligeant les ESLT à déposer le rapport sur le caractère abordable. Le Conseil demandera des renseignements aux FST, au besoin, afin de recueillir les données liées au caractère abordable.

II. Concurrence dans le marché des téléphones payants locaux

20. Les exigences afférentes au suivi et à la déclaration concernant la concurrence dans le marché des téléphones payants locaux ont d'abord été établies dans la décision de télécom 98-8, ce qui a coïncidé avec l'apparition de la concurrence dans ce marché. Le Conseil a modifié ces exigences dans la décision de télécom 2004-47. Les ESLT sont actuellement tenues de déposer auprès du Conseil des rapports annuels qui fournissent des détails sur les installations de téléphones payants, ainsi que sur le retrait des téléphones payants et les raisons de ce retrait⁷.
21. Le PIAC a affirmé que l'alinéa 7c)⁸ de la *Loi* reconnaît précisément la concurrence comme un objectif de la politique. Il a également affirmé que le service de téléphone payant demeure un service vital pour les consommateurs à faible revenu et vulnérables, et il a réitéré ses arguments sur le caractère abordable, ainsi que les changements nécessaires, en ce qui concerne les exigences afférentes au suivi et à la déclaration des données relatives aux téléphones payants.
22. La Coalition a affirmé que le but des rapports sur les téléphones payants locaux est lié aux objectifs établis aux alinéas 7a)⁹, 7b) et 7h) de la *Loi*. Elle a ajouté que de nombreux Canadiens à faible revenu utilisent encore les téléphones payants locaux, qu'un bon nombre de Canadiens ne profitent pas encore des services sans fil et que la surveillance réglementaire du Conseil est encore nécessaire afin de garantir que les services de téléphones payants locaux demeurent raisonnablement disponibles et accessibles.

⁷ Les rapports comprennent également le nom de la ville ou du village, l'adresse civique, le nom de l'édifice (au besoin) et le numéro des téléphones payants demeurant sur place.

⁸ L'alinéa 7c) de la *Loi* indique l'objectif suivant : « accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes ».

⁹ L'alinéa 7a) de la *Loi* indique l'objectif suivant : « favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions ».

23. Bell Canada et autres ont affirmé qu'étant donné que le Conseil a établi certaines exigences relatives aux avis pour les régions où l'on prévoit retirer le dernier téléphone payant de la collectivité¹⁰, la raison d'être des rapports annuels n'est pas très claire. De même, la STC a affirmé que les exigences relatives aux avis et aux processus de consultation concernant le retrait du dernier téléphone payant dans un centre de commutation fournissent déjà suffisamment de mesures de protection pour aborder toute préoccupation concernant le retrait des téléphones payants.
24. Le Conseil fait remarquer que le rapport sur les téléphones payants a été établi pour lui permettre de surveiller l'incidence de la concurrence dans le marché des téléphones payants. Il a également indiqué que seules les ESLT sont tenues de déposer des rapports annuels contenant des détails sur les installations et les retraits de téléphones payants.
25. Le Conseil estime que l'élimination du rapport annuel sur les téléphones payants ne l'empêcherait pas de surveiller l'incidence de la concurrence dans le marché des téléphones payants. Il s'attend à ce que les FST conservent des dossiers concernant les installations et les retraits de téléphones payants, et il fait remarquer qu'il peut demander ces renseignements aux FST, au besoin.
26. Par conséquent, le Conseil élimine l'exigence réglementaire obligeant les ESLT à présenter des rapports annuels sur les téléphones payants locaux. Au besoin, il demandera des renseignements aux FST afin de recueillir des données liées aux installations et aux retraits de téléphones payants.

III. Détournement de modems

27. Les exigences afférentes au suivi et à la déclaration concernant le détournement de modems ont été établies dans la décision de télécom 2005-13. Dans cette décision, le Conseil a déclaré qu'il s'attendait à ce que les ESLT assurent un suivi des plaintes concernant le détournement de modems et fournissent des renseignements au Conseil, sur demande¹¹.
28. Les parties qui ont formulé des observations sur cette question étaient d'avis que l'exigence afférente au détournement de modems n'est plus nécessaire.
29. La Coalition et la STC ont affirmé que l'avancement technologique et le fait que les consommateurs soient passés des connexions par ligne commutée à Internet haute vitesse ont réduit le risque du détournement de modems. La STC a fait remarquer que le nombre de plaintes concernant le détournement de modems a considérablement chuté depuis la publication de la décision de télécom 2005-13 et qu'aucune plainte n'a été reçue depuis 2006.

¹⁰ Voir décision de télécom 2004-47 et la politique réglementaire de télécom 2009-156. Lorsque les ESLT prévoient retirer le dernier téléphone payant d'une collectivité, elles doivent fournir un avis écrit au fournisseur d'emplacement et à l'administration locale, afficher un avis sur le téléphone payant en question et faire paraître un avis dans le journal local au moins 60 jours avant le retrait.

¹¹ Le détournement de modem se produit lorsque le logiciel contenant les composeurs automatiques est téléchargé, parfois à son insu, dans l'ordinateur de l'abonné via sa connexion Internet. Les composeurs connectent l'ordinateur de l'abonné à un site Web par l'intermédiaire du modem, ce qui entraîne, sans que l'abonné l'ait voulu, des appels interurbains.

30. Le Conseil estime que la mesure de réglementation actuelle n'est plus adéquate. Il élimine donc l'exigence réglementaire obligeant les ESLT à suivre et à déclarer les plaintes concernant le détournement de modems.

IV. Consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses du service 9-1-1

31. Les exigences afférentes à la déclaration en ce qui concerne la consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses (AAA) du service 9-1-1 ont d'abord été établies dans la décision de télécom 99-17. Le Conseil a modifié ces exigences dans la circulaire de télécom 2005-5. Les ESLT sont actuellement tenues de déposer des rapports annuels indiquant toutes les demandes de consultation manuelle de la base de données AAA du service 9-1-1 présentées par des centres d'appels de sécurité publique (CASP)¹².
32. Les parties qui ont formulé des observations sur cette question étaient d'avis que l'exigence afférente à la déclaration en ce qui concerne la consultation manuelle de la base de données AAA du service 9-1-1 n'est plus nécessaire.
33. Bell Canada et autres et la STC ont affirmé que tout abus de la consultation manuelle de la base de données AAA du service 9-1-1 par les CASP serait détecté par l'ESLT concernée et réglé rapidement, peu importe l'existence d'un rapport. Elles ont également affirmé que les autres mesures de protection indiquées dans leurs contrats de service 9-1-1, lesquels ont été mis en œuvre conformément à la décision de télécom 99-17¹³, offrent suffisamment de protection et de moyens pour régler un tel abus.
34. La Coalition a affirmé que l'exigence afférente à la déclaration en ce qui concerne la consultation manuelle de la base de données AAA du service 9-1-1 n'est d'aucune utilité puisque aucun problème concernant une divulgation inappropriée de renseignements confidentiels sur les consommateurs n'a été soulevé jusqu'à présent.
35. Le Conseil est d'accord avec les parties qui affirment que la mesure de réglementation n'est plus adéquate et que les exigences afférentes à la déclaration en ce qui concerne la consultation manuelle de la base de données AAA du service 9-1-1 peuvent être éliminées.
36. Par conséquent, le Conseil élimine l'exigence réglementaire obligeant les ESLT à déposer des rapports annuels indiquant toutes les demandes de consultation manuelle de la base de données AAA du service 9-1-1 présentées par les CASP.

¹² Les ESLT sont également tenues de s'assurer que les renseignements sur les demandes de consultation manuelle de la base de données AAA demeurent accessibles afin de fournir des rapports sur les CASP à la demande du Conseil.

¹³ Dans la décision de télécom 99-17, le Conseil a ordonné aux ESLT de modifier leurs contrats de service 9-1-1 afin d'inclure, entre autres choses, les modalités et les conditions liées à la divulgation de renseignements confidentiels, les circonstances dans lesquelles la consultation manuelle de la base de données AAA du service 9-1-1 peut être effectuée et par qui, l'exigence obligeant un téléphoniste du CASP à consigner les détails liés à chaque demande, les restrictions imposées à l'utilisation de tout renseignement obtenu par la consultation manuelle, ainsi que la suspension de la liaison de transmission de données en cas de violation.

V. Interruption de services aux concurrents

37. Les exigences afférentes au suivi et à la déclaration en ce qui concerne l'interruption de services aux concurrents ont d'abord été établies par le Conseil dans l'ordonnance de télécom 2000-397. Le Conseil a modifié les exigences dans la circulaire de télécom 2005-5. Les ESLT sont actuellement tenues de déposer auprès du Conseil des rapports annuels indiquant toutes les interruptions de service qui touchent les concurrents et qui durent plus de 15 minutes, ainsi que d'autres renseignements sur chaque interruption devant être déclarée¹⁴.
38. Bell Canada et autres ont affirmé que le rapport sur l'interruption de services aux concurrents est redondant en raison des exigences afférentes à la déclaration en ce qui concerne la qualité des services aux concurrents.
39. La STC a affirmé que, puisque les interruptions de réseau touchent généralement à la fois les abonnés des services de détail et de gros d'une ESLT, cette ESLT ne peut pas habituellement tirer avantage d'une situation dans laquelle l'interruption touche également les réseaux de ses concurrents. Selon la STC, l'exigence afférente à la déclaration actuelle n'est ni efficace ni proportionnelle au but visant à détecter les pratiques anticoncurrentielles.
40. Le Conseil fait remarquer qu'aucune partie n'a contesté l'élimination de cette exigence afférente à la déclaration. Il indique également que le type de différends ayant mené à l'exigence initiale ne s'est pas produit depuis 2000.
41. Par conséquent, le Conseil élimine l'exigence réglementaire obligeant les ESLT à déposer des rapports annuels sur l'interruption de services aux concurrents.

VI. Volume d'appels à l'assistance-annuaire 4-1-1

42. Dans une lettre du 11 mai 2007, le Conseil a exigé de Bell Canada qu'elle soumette des rapports semestriels indiquant la variation d'une année sur l'autre du volume mensuel d'appels 4-1-1. Cette exigence a été établie dans le but de surveiller l'incidence de la politique de distribution modifiée de Bell Canada à l'égard des annuaires téléphoniques de résidence sur le volume d'appels 4-1-1 après que la compagnie est passée d'une distribution annuelle à biennale.
43. Bell Canada et autres ont affirmé que tous les marchés touchés ont maintenant connu au moins un cycle d'annuaire depuis que la fréquence de distribution a changé. Elles étaient d'avis qu'étant donné le déclin constant du volume d'appels 4-1-1 et l'absence de plaintes des consommateurs concernant l'initiative de Bell Canada, il n'est plus nécessaire de continuer à déclarer le volume d'appels 4-1-1.

¹⁴ Ces renseignements comprennent l'heure et le lieu de l'interruption, les concurrents touchés par l'interruption, la durée et la raison de l'interruption, la mesure dans laquelle l'interruption a affecté le service des autres clients de la compagnie de téléphone, l'heure à laquelle les concurrents touchés par l'interruption ont de nouveau eu accès au service et l'heure à laquelle les autres clients de la compagnie de téléphone ont de nouveau eu accès au service.

44. Le Conseil fait remarquer qu'aucune partie n'a contesté l'élimination des exigences afférentes au suivi et à la déclaration en ce qui concerne le volume d'appels 4-1-1. Le Conseil indique également que, selon les renseignements fournis par Bell Canada, le volume d'appels 4-1-1 a diminué depuis le changement de la fréquence de distribution.
45. Par conséquent, le Conseil élimine l'exigence réglementaire obligeant Bell Canada à déposer des rapports semestriels sur le volume d'appels 4-1-1.

VII. Routes de liaison spécialisée intercirconscriptions concurrentes

46. L'exigence afférente à la déclaration en ce qui concerne les routes de liaison spécialisée intercirconscriptions (LSI) concurrentes a été établie dans l'ordonnance de télécom 99-434. Les concurrents des principales ESLT sont actuellement tenus de déposer auprès du Conseil des rapports indiquant toutes les routes LSI pour lesquelles ils fournissent ou offrent un service LSI qui satisfait au critère établi dans l'ordonnance de télécom 99-434. Les renseignements doivent être présentés deux fois par année, soit le 1^{er} avril et le 1^{er} octobre. Après avoir reçu ces rapports, le Conseil publie une décision dans laquelle il accorde l'abstention de la réglementation aux ESLT appropriées pour les routes en question.
47. CRCI a demandé à ce que les rapports sur la LSI soient réduits à un seul par année, et que ce rapport soit présenté en même temps que les autres données que le Conseil exige annuellement. CRCI a affirmé que, selon son expérience à ce jour, très peu de demandes visant l'abstention de la réglementation des LSI sont présentées chaque année. Elle a affirmé qu'une réduction des rapports à un seul par année serait conforme à l'exigence des instructions, selon lesquelles la réglementation devrait être efficace et proportionnelle au but visé. CRCI a ajouté que le dépôt de deux rapports par année impose des coûts inutiles aux fournisseurs de services, sans avantage supplémentaire évident, tandis que le dépôt d'un seul rapport par année serait suffisant pour permettre au Conseil d'évaluer la compétitivité du marché pour toute demande reçue.
48. Bell Canada et autres ont fait remarquer que le Conseil avait soustrait à la réglementation 321 routes LSI dans les décisions de télécom 2008-44 et 2008-111, conformément aux demandes d'abstention fondées sur les rapports de 2008 concernant les LSI. Étant donné l'importance de ces rapports pour le processus d'abstention de la réglementation des routes LSI, Bell Canada et autres ont affirmé qu'elles ne pensaient pas qu'il serait approprié de modifier ou d'éliminer les rapports, à moins que toutes les routes LSI soient soustraites à la réglementation. Bell Canada et autres ont également indiqué qu'étant donné le nombre restreint de routes LSI faisant encore l'objet d'une réglementation, il serait approprié que le Conseil accepte de soustraire ces routes à la réglementation.
49. La STC a affirmé que le Conseil devrait conserver la fréquence actuelle de déclaration fixée à deux fois par année puisqu'elle crée un bon équilibre entre les coûts liés à l'exigence afférente à la déclaration et à l'avantage d'obtenir des renseignements concurrentiels sur les routes LSI dans un délai raisonnable. La STC a également affirmé que, compte tenu de cet avantage, l'exigence actuelle obligeant les concurrents à déposer leurs rapports sur les routes LSI deux fois par année demeure une mesure efficace et proportionnelle au but visé, ce qui rend l'exigence afférente à la déclaration conforme aux instructions.

50. Le Conseil estime que la suggestion de Bell Canada et autres concernant l'abstention de la réglementation des routes LSI restantes est au-delà de la portée de la présente instance.
51. Le Conseil fait remarquer que les parties qui ont formulé des observations sur cette mesure reconnaissent que cette exigence est conforme à son objectif.
52. Le Conseil n'est pas convaincu par l'argument de CRCI en faveur de la réduction de la fréquence des rapports sur les LSI. Bien qu'il reconnaisse que les fournisseurs de services doivent porter certains coûts supplémentaires en compilant les renseignements nécessaires et en les présentant au Conseil deux fois par année plutôt qu'une seule, le Conseil estime que l'avantage d'accorder l'abstention de la réglementation pour ces routes dans un délai raisonnable surpasse les coûts. Le Conseil estime également que l'exigence afférente à la déclaration actuelle est conforme aux instructions parce qu'elle est efficace et proportionnelle au but visé, et qu'elle n'est intrusive que dans une mesure minimale.
53. Par conséquent, le Conseil conserve les exigences afférentes à la déclaration en ce qui concerne les routes LSI concurrentes, exigences ayant été établies dans l'ordonnance de télécom 99-434.

VIII. Plaintes relatives au télémarketing

54. Les exigences afférentes au suivi et à la déclaration en ce qui concerne les plaintes relatives au télémarketing ont d'abord été établies dans la décision de télécom 2004-35 afin de cerner les politiques de télémarketing qui nécessiteraient des modifications. Le Conseil a modifié ces exigences dans les décisions de télécom 2004-63 et 2007-48.
55. Les FST sont actuellement tenus de déposer auprès du Conseil des rapports semestriels résumant les statistiques des plaintes relatives au télémarketing séparément pour a) les plaintes déposées par des abonnés aux services d'affaires et b) les plaintes déposées par des abonnés aux services de résidence¹⁵. Les FST doivent déposer ces rapports jusqu'à six mois suivant le lancement de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE). La LNTE est en vigueur depuis le 30 septembre 2008.
56. RCCI a affirmé que l'objectif des exigences afférentes au suivi et à la déclaration établies dans la décision de télécom 2004-35 consistait à permettre au Conseil de recueillir des renseignements utiles pour élaborer un régime de réglementation applicable au télémarketing. Toutefois, RCCI a affirmé qu'il n'est plus nécessaire que les FST déposent des rapports sur le télémarketing puisque ces renseignements sont directement présentés à l'administrateur de la LNTE. Selon RCCI, il est non conforme aux instructions d'exiger des dépôts supplémentaires puisqu'ils sont inutilement reproduits, inefficaces et coûteux.

¹⁵ Ces rapports doivent inclure, entre autres choses, les renseignements suivants : le nombre total de plaintes relatives aux télécommunications, le nombre total de plaintes relatives aux télécommunications non sollicitées, le nombre de plaintes pour lequel aucune règle sur les télécommunications non sollicitées n'a été enfreinte, le nombre de plaintes hors territoire lorsque le service est fourni au télévendeur par un autre FST et le nombre de plaintes relatives au télémarketing fondé sur des références personnelles.

57. Bell Canada et autres ainsi que RCCI sont d'accord qu'il faudrait éliminer l'exigence visant à déclarer les statistiques des plaintes relatives au télémarketing puisque ces rapports sont inutilement reproduits, inefficaces et coûteux. De même, le PIAC a affirmé que ces rapports pourraient être considérés comme redondants et que le Conseil pourrait donc les éliminer.
58. Le Conseil fait remarquer que les plaintes relatives au télémarketing sont maintenant déposées auprès de l'administrateur de la LNNTE, puis envoyées au Conseil pour qu'il effectue une enquête. Les rapports semestriels sur le télémarketing ne sont donc plus nécessaires.
59. Par conséquent, le Conseil élimine l'exigence réglementaire obligeant les FST à déposer des rapports semestriels sur les plaintes relatives au télémarketing.

IX. Affidavits pour les services de réseau numérique propres aux concurrents (RNC)

60. Dans la décision de télécom 2002-34, le Conseil a interdit la simple revente de services de réseau numérique propres aux concurrents (RNC). Dans la décision de télécom 2005-6, il a conclu que le chef de la direction de chaque concurrent utilisant les services RNC d'une ESLT doit déposer un affidavit chaque année pour confirmer qu'il respecte cette interdiction et pour attester que la route ou le chemin lié à chaque installation d'accès louée comprise dans les services RNC se termine en dernier lieu au point de présence¹⁶.
61. La STC a indiqué que le processus pourrait être amélioré en autorisant un agent de la compagnie à signer l'affidavit confirmant la conformité, plutôt que le chef de la direction. Elle a affirmé qu'une seule attestation répondrait au besoin, ce qui améliorerait le processus et accroîtrait l'efficacité de cette exigence réglementaire.
62. Bell Canada et autres ont proposé que cette mesure soit modifiée pour que la personne signant l'affidavit puisse être le chef de la direction ou un agent ou un vice-président responsable des activités de réseau du concurrent.
63. RCCI a appuyé l'opinion de la STC selon laquelle une seule attestation devrait être suffisante. Elle est d'accord avec Bell Canada et autres qui affirment qu'un agent ou un vice-président responsable des activités de réseau devrait avoir le pouvoir de signer l'affidavit, mais elle a demandé à ce qu'un dirigeant, y compris les dirigeants des affaires réglementaires et juridiques, qui a connaissance des faits devant être assermentés devrait également pouvoir signer la seule attestation.
64. Le Conseil fait remarquer que les parties qui ont formulé des observations sur cette mesure reconnaissent qu'elle est adéquate à l'objectif visé.

¹⁶ Ces exigences ont été modifiées dans la décision de télécom 2006-1, dans laquelle le Conseil a précisé que les services RNC doivent se terminer en dernier lieu à un point de présence au Canada.

65. Le Conseil estime que la personne qui signe les affidavits doit être consciente des conséquences liées aux exigences. Le Conseil reconnaît que soit un agent principal de la direction, un vice-président ayant des responsabilités liées aux activités de réseau ou un dirigeant des affaires juridiques ou réglementaires devrait avoir le même pouvoir que le chef de la direction en ce qui consiste à signer l'affidavit.
66. Le Conseil estime également qu'il serait approprié que les concurrents fournissent une seule attestation visant à confirmer leur conformité actuelle et future avec les conclusions que le Conseil a tirées dans les décisions de télécom 2006-1, 2005-6 et 2002-34.
67. Par conséquent, le Conseil modifie cette mesure de réglementation afin que soit le chef de la direction, un agent principal de la direction, un vice-président ayant des responsabilités liées aux activités du réseau ou un dirigeant des affaires juridiques ou réglementaires de chaque concurrent qui utilise les services RNC d'une ESLT puisse signer et déposer l'affidavit auprès du Conseil.
68. Le Conseil conclut également qu'une seule attestation est suffisante. Ainsi, le Conseil ordonne à chaque concurrent qui utilise les services RNC d'une ESLT de déposer un affidavit attestant de sa conformité actuelle et future avec les conclusions du Conseil avant la fin de son cycle de dépôt annuel actuel.

Autres questions

69. La STC a cerné d'autres rapports qui, selon elle, devraient être examinés par le Conseil à la lumière des instructions, plus précisément, les suivants : les rapports sur la qualité de service, les rapports sur la surveillance et la déclaration concernant la collecte de données relativement aux droits de télécommunication, les rapports sur la contribution, les rapports sur les revenus produits par les services de télécommunication canadiens et le rapport annuel sur la propriété. Bell Canada et autres et la STC ont affirmé que le rapport sur la surveillance devrait également être examiné.
70. Le Conseil fait remarquer que certains des rapports ou des initiatives dépassent la portée de la présente instance. Pour les autres initiatives ou rapports cernés par la STC, le Conseil estime qu'il n'y a pas suffisamment de renseignements au dossier de l'instance pour qu'il les examine.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Révision des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements au clients*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-156, 24 mars 2009

- *Abstention de la réglementation des services de liaison spécialisée intercirconscriptions haut débit/services de données numériques sur certaines routes supplémentaires*, Décision de télécom CRTC 2008-111, 26 novembre 2008, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2008-111-1, 16 décembre 2008
- *Examen des exigences réglementaires afférentes au suivi et à la déclaration de certaines données*, Avis public de télécom CRTC 2008-15, 27 octobre 2008
- *Abstention de la réglementation des services de liaison spécialisée intercirconscriptions haut débit/services de données numériques sur certaines routes supplémentaires*, Décision de télécom CRTC 2008-44, 29 mai 2008, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2008-44-1, 19 juin 2008
- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation du Conseil à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2007-51, 11 juillet 2007
- *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
- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007
- *Demande déposée en vertu de la partie VII visant la révision du Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2006-71, 6 novembre 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
- *TELUS Communications Inc. – Demande concernant la décision de télécom CRTC 2005-6 – Emplacement du point de présence d'un concurrent*, Décision de télécom CRTC 2006-1, 6 janvier 2006
- *Union des consommateurs, Centre pour la défense de l'intérêt public et Option Consommateurs – Composeurs automatiques et détournement de modems*, Décision de télécom CRTC 2005-13, 9 mars 2005
- *Services de réseau numérique propres aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-6-1, 28 avril 2006

- *Dépôt des rapports sur la consultation manuelle de la base de données AAA 9-1-1 et sur les interruptions des services fournis par les ESLT aux concurrents*, Circulaire de télécom CRTC 2005-5, 4 avril 2005
- *Modification du programme de contrôle de l'abordabilité du service téléphonique de résidence au Canada*, Décision de télécom CRTC 2004-73, 9 novembre 2004
- *Demande de sursis présentée par l'Association canadienne du marketing à l'égard de la décision 2004-35*, Décision de télécom CRTC 2004-63, 28 septembre 2004
- *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004
- *Examen des règles de télémarketing*, Décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004
- *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002
- *Modifications aux modalités de service pour les concurrents qui sont des clients*, Ordonnance CRTC 2000-397, 12 mai 2000
- *Le Conseil modifie les exigences en matière de rapport concernant l'abordabilité*, Ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000
- *Service 9-1-1 – Tarifs applicables aux fournisseurs de services sans fil, aux abonnés du service Centrex et aux abonnés du service multiligne/consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses*, Décision de télécom CRTC 99-17, 29 octobre 1999
- *Instance de suivi à la décision Télécom CRTC 97-20 : Établissement d'un critère et d'un processus en vue d'examiner la possibilité de s'abstenir de réglementer également les services de liaison spécialisée intercirconscriptions haut débit/SDN*, Ordonnance Télécom CRTC 99-434, 12 mai 1999
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998
- Ordonnance Télécom CRTC 97-1214, 29 août 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

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>