



Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-132

Référence au processus : Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430

Ottawa, le 4 mars 2010

Suivi de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 – Obligations des fournisseurs de services de télécommunication relatives à la communication de certains renseignements en médias substitués

Numéro de dossier : 8638-C12-200912859

Dans la présente décision, le Conseil confirme, sous réserve de légères modifications, l'opinion préliminaire qu'il a énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, à savoir que les parties concernées doivent fournir sur demande aux personnes malvoyantes, en médias substitués, les renseignements concernant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus, les outils de gestion des états de compte, la qualité du service de détail, la notification du retrait du dernier téléphone public dans une localité, les plans de communication des entreprises de services locaux titulaires relativement à l'abstention de réglementation des services locaux, et les changements au plan de composition.

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-156, le Conseil a éliminé, modifié ou maintenu certaines mesures afférentes à la communication de renseignements¹ imposées aux fournisseurs de services de télécommunication (FST). Par la suite, dans la politique réglementaire de télécom 2009-304, il a modifié les mesures relatives au régime de qualité du service (QS) de détail.
2. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, le Conseil a jugé que les renseignements à communiquer doivent l'être conformément aux exigences actuelles quant aux médias substitués, comme décrites dans diverses ordonnances et décisions du Conseil², étant donné que certaines mesures afférentes à la communication de renseignements maintenues dans les politiques réglementaires de télécom 2009-156 et 2009-304 portent sur les tarifs et les modalités du service. De plus, le Conseil a déclaré que certaines des mesures afférentes à la communication de renseignements qu'il a maintenues dans les politiques réglementaires de télécom 2009-156 et 2009-304 ne concernent ni les tarifs ni les modalités du service, et il a indiqué à première vue que les renseignements à communiquer en vertu de ces mesures devraient être fournis sur demande, en médias substitués, aux personnes malvoyantes.

¹ Une mesure afférente à la communication de renseignements est une obligation imposée à un 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.

² Voir, par exemple, la décision de télécom 2002-13, les ordonnances 2001-690, 2001-164 et 2001-163, ainsi que les ordonnances Télécom 98-626 et 96-1191. Les exigences quant aux médias substitués précisent que certains documents doivent être offerts, sur demande d'un abonné malvoyant, actuel ou potentiel, en braille, en gros caractères, en version électronique ou en tout autre format dont les parties ont convenu.

3. Par conséquent, le Conseil a ordonné aux FST de justifier, y compris les coûts, pourquoi ils ne devraient pas être tenus de fournir sur demande aux personnes malvoyantes, en médias substituts, les renseignements concernant la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE), les outils de gestion des états de compte (OGEC), le régime de QS de détail, la notification du retrait du dernier téléphone public dans une localité, les plans de communication des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) relativement à l'abstention de réglementation des services locaux, et les changements au plan de composition.

Processus de justification

4. Les parties énoncées ci-après ont déposé des observations dans le cadre du processus de justification, soit : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada, en leur nom et au nom de KMTS, NorthernTel Limited Partnership, et Télébec, Société en commandite; MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); et la Société TELUS Communications (STC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 21 octobre 2009. 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.

Résultats de l'analyse du Conseil

5. Le Conseil estime que tous les consommateurs doivent avoir un accès sensiblement équitable aux renseignements que les parties concernées sont tenues de communiquer, conformément aux mesures retenues ou modifiées dans les politiques réglementaires de télécom 2009-156 et 2009-304.
6. Le Conseil fait remarquer que les parties au processus ont en général appuyé l'opinion préliminaire qu'il a énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430. Dans certains cas, les parties ont proposé une option différente à celle d'offrir l'information originale en médias substituts, comme le prévoit la politique réglementaire de télécom 2009-156. Le Conseil s'est alors demandé si le contenu de l'information fourni aux personnes malvoyantes serait sensiblement le même que celui fourni aux abonnés en général.
7. Même si MTS Allstream a donné des renseignements généraux sur les coûts associés aux documents en médias substituts, les parties n'ont pas dénoté que les coûts associés à la communication de renseignements en médias substituts courants seraient onéreux ou déraisonnables.

Mesures afférentes à la communication de renseignements concernant la LNNTE, les OGEC et le régime de QS de détail – ESLT

8. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-156, le Conseil a maintenu l'obligation des ESLT d'indiquer, dans une section distincte de leurs annuaires téléphoniques résidentiels, la façon de s'inscrire sur la LNNTE et la manière de procéder pour déposer une plainte liée à une télécommunication aux fins de télémarketing. De plus, le Conseil a maintenu l'obligation

des ESLT d'indiquer dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels qu'il existe des OGEC et d'inclure une déclaration informant les consommateurs que ces outils ne sont pas nécessairement offerts par tous les FST, si bien qu'ils doivent communiquer avec leur fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements.

9. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-304, le Conseil a exigé que les ESLT incluent dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels un renvoi au régime de QS de détail, ainsi qu'une déclaration précisant que i) l'application du régime de QS de détail peut varier en fonction du fournisseur de services du client et de l'endroit, et ii) le client doit communiquer avec son fournisseur de services pour obtenir de plus amples renseignements.
10. Le Conseil fait remarquer que les parties sont disposées à fournir sur demande, en médias substitués, les renseignements qu'elles sont tenues d'indiquer dans les annuaires concernant la LNNTE, les OGEC et le régime de QS de détail.
11. Par conséquent, en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), le Conseil ordonne aux ESLT, comme condition de fourniture des services, de fournir sur demande aux personnes malvoyantes, en médias substitués, les renseignements qu'elles sont tenues d'indiquer dans leurs annuaires téléphoniques résidentiels concernant la LNNTE, les OGEC et le régime de QS de détail.

Retrait du dernier téléphone public dans une localité – ESLT

12. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-156, le Conseil a maintenu la mesure afférente à la communication de renseignements concernant le retrait du dernier téléphone public dans une localité. Il s'agit d'aviser le fournisseur de l'emplacement ainsi que l'administration locale, d'afficher un avis sur le téléphone public en question, et de faire paraître un avis dans les journaux locaux afin d'informer le public en général.
13. La STC a proposé de fournir le texte pour l'avis dans les journaux en médias substitués, tandis que MTS Allstream et SaskTel ont proposé de fournir en médias substitués le texte pour l'avis dans les journaux et/ou le texte de l'avis sur le téléphone public.
14. Le Conseil estime que l'avis dans les journaux serait le moyen le mieux approprié de fournir sensiblement les mêmes renseignements aux personnes malvoyantes. Par conséquent, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, le Conseil ordonne aux ESLT, comme condition de fourniture des services, de fournir sur demande aux personnes malvoyantes, en médias substitués, l'avis en question.

Plans de communication relatifs à l'abstention de la réglementation des services locaux – ESLT

15. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-156, le Conseil a maintenu la mesure afférente à la communication de renseignements imposée aux ESLT en ce qui a trait au plan de communication relatif à l'abstention de réglementation des services locaux déposé auprès du Conseil.

16. SaskTel et MTS Allstream ont fait valoir que la fourniture de leurs plans de communication relatifs à l'abstention de réglementation de services locaux, en médias substitués, serait de peu d'utilité pour les clients. Les compagnies ont suggéré qu'il vaudrait mieux offrir sur demande, en médias substitués, les avis qu'utilisent les ESLT pour informer les clients au sujet de l'abstention de réglementation des services locaux.
17. Le Conseil estime que tant les plans de communication des ESLT que leurs avis aux clients concernant l'abstention de réglementation des services locaux fourniront sensiblement les mêmes renseignements aux personnes malvoyantes. Par conséquent, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, le Conseil ordonne aux ESLT, comme condition de fourniture des services, de fournir sur demande, à leur discrétion, l'un ou l'autre des documents, en médias substitués, aux personnes malvoyantes.

Changements au plan de composition – tous les FST concernés

18. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-156, le Conseil a maintenu l'obligation générale, imposée à tous les FST concernés, d'informer tous les clients des changements au plan de composition, lorsque la technologie ne permet pas aux FST d'émettre des messages normalisés de l'industrie sur le réseau lors de l'établissement automatique des communications. Toutefois, le Conseil a conclu que les FST peuvent établir les méthodes appropriées pour informer leurs clients.
19. SaskTel a fait valoir que l'information véhiculée dans la campagne de sensibilisation destinée aux consommateurs (dans le cadre du plan de mise en œuvre du redressement des IR³), laquelle se prête au reformatage, devrait être offerte, sur demande, en médias substitués courants.
20. Le Conseil estime que la proposition de SaskTel serait acceptable pourvu que le contenu des renseignements fournis aux personnes malvoyantes soit sensiblement le même que celui fourni aux abonnés en général.
21. Par conséquent, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes, comme condition de fourniture des services, ce qui suit : i) de fournir sur demande aux personnes malvoyantes l'information sur les changements au plan de composition, en médias substitués, conformément à la mesure afférente à la communication de renseignements concernant les changements au plan de composition; ii) d'inclure dans leurs tarifs applicables, contrats ou autres arrangements conclus avec les revendeurs, une condition stipulant que les revendeurs sont tenus de fournir sur demande aux personnes malvoyantes l'information sur les changements au plan de composition, en médias substitués, conformément à la mesure afférente à la communication de renseignements sur les changements au plan de composition.

³ L'abréviation IR signifie indicatifs régionaux.

Instructions

22. Le Conseil estime que les mesures imposées dans la présente décision sont conformes aux Instructions de la gouverneure en conseil données dans le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006, et qu'elles favorisent l'atteinte des objectifs énoncés aux alinéas 7b), 7h) et 7i) de la *Loi*⁴.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Suivi de la décision de télécom 2008-105 – Régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation qui s'applique aux ESLT comptant plus de 25 000 SAR*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-304, 25 mai 2009
- *Révision des mesures de réglementation afférentes à la communication de renseignements aux clients*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-156, 24 mars 2009
- *Plus grande accessibilité aux médias substitués pour les personnes aveugles*, Décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002
- *Médias substitués pour les personnes aveugles*, Ordonnance CRTC 2001-690, 31 août 2001
- *Accès au service UniContact de Bell Canada pour les personnes aveugles*, Ordonnance CRTC 2001-164, 26 février 2001
- *Accès au service Fido de Microcell pour les personnes aveugles*, Ordonnance CRTC 2001-163, 26 février 2001

⁴ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi* 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.

- Ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998
- Ordonnance Télécom CRTC 96-1191, 29 octobre 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>.