



Avis de consultation de télécom CRTC 2011-161

Version PDF

Référence au processus : Décision de télécom 2011-69, modifiée

Ottawa, le 7 mars 2011

Appel aux observations

Examen de la mesure de réglementation liée à la facturation mensuelle détaillée des clients

Numéro de dossier : 8663-C12-201104281

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2011-69, le Conseil a publié un plan d'action révisé en vue de revoir certaines mesures de réglementation 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).
2. Selon les Instructions, le Conseil doit notamment se fier, dans la plus grande mesure possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il doit recourir à la réglementation, prendre des mesures qui ne font obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi). De plus, les Instructions exigent que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, précise l'objectif de la politique de télécommunication que visent les mesures. En ce qui concerne les mesures de réglementation de nature sociale ou non économique, les Instructions stipulent que le Conseil doit les mettre en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.
3. Dans son plan d'action révisé, le Conseil a établi qu'il devait considérer la question de la fourniture de la facturation mensuelle détaillée (états de compte mensuels détaillés) dans le cadre de son examen¹.
4. Les dispositions concernant la facturation mensuelle détaillée ont initialement été établies dans la décision télécom 86-7², modifiées par l'ordonnance télécom 86-593 et d'autres décisions subséquentes. Ces dispositions ont été mises en place, entre autres choses, pour aider les clients à comprendre et à gérer leurs comptes. Aujourd'hui,

¹ On réfère à la mesure de réglementation comme étant la « facturation mensuelle détaillée » dans l'annexe de la décision de télécom 2011-69.

² Dans la décision télécom 86-7 et d'autres décisions subséquentes, les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) étaient tenues de fournir à leurs clients de ligne individuelle un énoncé détaillé des frais relatifs aux services et à l'équipement lors de l'abonnement au service, à la suite de tout changement de services ou de frais et, au moins une fois l'an.

toutes les entreprises de services locaux titulaires (ESLT)³ sont tenues de fournir des états de compte mensuels détaillés à leurs clients des marchés réglementés⁴, énumérant les services locaux et facultatifs ainsi que les frais qu'ils paient pour chacun des services auxquels ils sont abonnés.

Appel aux observations

5. Le Conseil invite les parties à déposer des observations, à la lumière des Instructions, sur le caractère approprié de l'application continue de la mesure de réglementation liée à la fourniture d'états de compte mensuels détaillés aux clients.
6. Pour chaque mesure de réglementation, les parties devraient se prononcer sur les questions suivantes dans leurs observations initiales, avec justification et preuves à l'appui. Les parties doivent structurer leurs mémoires suivant l'ordre des questions ci-dessous :
 - (1) Est-il possible d'atteindre l'objectif visé par la mesure de réglementation grâce au recours au libre jeu du marché ou la mesure de réglementation est-elle toujours nécessaire?
 - (a) Préciser le but de la mesure de réglementation et les objectifs de la politique⁵ pertinents à ce but.
 - (b) Peut-on se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique? Pourquoi ou pourquoi pas? Préciser les forces pertinentes du marché.
 - (c) Préciser et évaluer les conséquences positives et négatives qu'entraîneraient (i) l'élimination et (ii) le maintien de la mesure de réglementation.
 - (2) La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?
 - (a) Indiquer tout avantage ou toute incidence néfaste de la mesure de réglementation. Expliquer si les avantages de la mesure de réglementation l'emportent sur les incidences néfastes.

³ Dans la décision de télécom 2006-52, modifiée par la décision de télécom 2006-78, le Conseil a établi une déclaration des droits des consommateurs pour les clients des grandes ESLT applicable aux marchés réglementés. Cette déclaration faisait état des droits existants des consommateurs, y compris « le droit de recevoir un état de compte mensuel détaillé ». Dans la décision de télécom 2007-28, le Conseil a ordonné à Norouestel inc. et aux petites ESLT d'adopter une déclaration des droits des consommateurs semblable, dans leurs territoires respectifs.

⁴ Dans la décision de télécom 2006-15 et la politique réglementaire de télécom 2009-379, le Conseil n'a pas maintenu l'obligation pour les ESLT d'émettre des états de compte mensuels détaillés dans les marchés de services locaux non réglementés.

⁵ Les objectifs de la politique canadienne de télécommunication sont énoncés à l'article 7 de la *Loi*.

- (b) Indiquer toute autre mesure de réglementation qui pourrait être plus efficace et proportionnée au but visé. Expliquer pourquoi cette autre mesure de réglementation serait plus efficace et proportionnée au but visé et comment elle respecterait les objectifs de la politique.
- (3) La mesure de réglementation fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs? Dans le cas contraire, comment et dans quelle mesure la mesure de réglementation actuelle fait-elle obstacle au libre jeu du marché, y compris les effets sur les fournisseurs de services de télécommunication (FST) et les clients?
- (4) La mesure de réglementation est-elle mise en œuvre de manière neutre et symétrique sur le plan de la concurrence? Dans le cas contraire :
 - (a) indiquer les aspects de la mesure de réglementation qui ne sont pas neutres ou symétriques sur le plan de la concurrence;
 - (b) préciser les inconvénients auxquels font face les FST touchés par la mesure de réglementation et quantifier les inconvénients dans la mesure du possible;
 - (c) discuter des conséquences et de la faisabilité de l'application de la mesure de réglementation de façon neutre et symétrique sur le plan de la concurrence à tous les FST, le cas échéant;
 - (d) indiquer toute autre mesure de réglementation ou autre et expliquer comment cette mesure permettrait de respecter les objectifs de la politique et de se conformer aux Instructions.
- 7. Le Conseil note que l'issue de cette instance pourrait résulter en une modification des obligations de tous les FST en matière d'états de compte mensuels détaillés.

Procédure

- 8. Les parties qui souhaitent participer à l'instance et recevoir des copies des mémoires doivent en informer le Conseil au plus tard le **21 mars 2011** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en adressant leur requête au Secrétaire général par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2 ou par télécopieur au numéro 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses électroniques, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles souhaitent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
- 9. Le Conseil affichera sur son site Web, dès que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées, leurs adresses postales et leurs adresses électroniques (si disponibles), avec mention des parties qui souhaitent recevoir des versions sur disquette.

10. Toute personne souhaitant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, peut le faire en communiquant avec le Conseil à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués ci-dessus ou en remplissant le formulaire d'observations au plus tard le **18 avril 2011**.
11. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties au plus tard le **18 avril 2011**.
12. Les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil et en signifier copie à toutes les autres parties au plus tard le **6 mai 2011**.
13. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
14. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
15. Si un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
16. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
17. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
18. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
19. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.

Avis important

20. Veuillez noter que tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés

sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale, les numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que les parties fournissent.

21. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
22. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
23. Veuillez noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

24. Les documents déposés peuvent être examinés aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau, ou seront accessibles rapidement sur demande.

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Place Metropolitain

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington
275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue, bureau 620
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8
Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520
Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : 780-495-3224

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Tél. : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Plan d'action révisé en vue de l'examen des mesures de réglementation*, Décision de télécom CRTC 2011-69, 4 février 2011, modifiée par Décision de télécom CRTC 2011-69-1, 21 février 2011
- *Cadre de réglementation concernant l'abstention de la réglementation des services locaux de détail dans les territoires de desserte des petites entreprises de services locaux titulaires*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-379, 23 juin 2009
- *Déclaration des droits du consommateur pour Norouestel Inc. et les petites entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-28, 2 mai 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
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le Décret du gouverneur en conseil C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- Ordonnance Télécom CRTC 86-593, 22 septembre 1986
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986