



Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557

Version PDF

Ottawa, le 11 octobre 2012

Avis d'audience

**Le 28 janvier 2013
Gatineau (Québec)**

Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles

Date limite des interventions/observations : le 20 novembre 2012

Numéro de dossier : 8665-C12-201212448

*Le Conseil amorce une instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles portant sur la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles et sur d'autres questions connexes d'intérêt pour les consommateurs. Le Conseil invite les intéressés à déposer, d'ici le **20 novembre 2012**, des observations détaillées, avec justification à l'appui, au sujet du contenu du code, des personnes à qui il devrait s'appliquer, de ses modalités de mise en œuvre et de promotion, et de la façon dont son efficacité devrait être évaluée et révisée.*

*L'instance comprendra une consultation publique, s'amorçant le **28 janvier 2013 à 9 h**, au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec).*

Le Conseil tiendra aussi une consultation en ligne sur les questions débattues dans le cadre de l'instance.

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2012-556, le Conseil a déterminé qu'il conviendrait d'élaborer un code pour les services de voix et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil mobiles) afin de garantir la clarté des contrats de services sans fil mobiles et d'aborder des questions connexes d'intérêt pour les consommateurs. Le Conseil a conclu que les consommateurs avaient besoin d'outils additionnels pour mieux comprendre leurs droits élémentaires, et les responsabilités de leurs fournisseurs de services en ce qui a trait aux services sans fil mobiles, afin d'agir de manière éclairée et efficace au sein d'un marché concurrentiel.
2. Avec le présent avis de consultation, le Conseil amorce une instance dans le but d'établir un code obligatoire portant sur la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles et autres questions connexes (Code sur les services sans fil). Le code qui découlera de l'instance vise à présenter une liste concise et claire des droits des consommateurs et des responsabilités des fournisseurs de services en ce qui concerne les services sans fil mobiles.

3. Le Conseil fait remarquer que, au terme de la présente instance, il pourrait imposer des obligations additionnelles à certains ou à l'ensemble des fournisseurs de services sans fil mobiles, y compris les revendeurs, qu'ils soient parties ou non à l'instance.

Contexte

Objectifs de la politique et Instructions

4. Le Conseil réglemente l'industrie canadienne des télécommunications dans le but d'atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés dans la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). Les objectifs visent notamment à permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité, à satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication, à favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et à assurer l'efficacité et l'efficacités de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.
5. Le Conseil est tenu d'exercer ses pouvoirs et d'accomplir ses fonctions en vertu de la *Loi*, et conformément au *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication* (les Instructions)¹.
6. Selon les Instructions, le Conseil devrait se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication. Lorsqu'il doit recourir à des mesures réglementaires pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication, les Instructions précisent que le Conseil doit prendre des mesures réglementaires qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs. Lorsque le Conseil prend des mesures réglementaires de nature non économique, telles que les codes pour l'industrie, les Instructions précisent que le Conseil doit les mettre en œuvre, dans la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

Réglementation de l'industrie du sans-fil

7. D'après la *Loi*, si le Conseil conclut que le cadre de la fourniture de services ou catégories de services de télécommunication est suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des usagers – ou le sera –, le Conseil **doit** s'abstenir, dans la mesure qu'il estime indiquée et aux conditions qu'il fixe, d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent certains articles de la *Loi* à l'égard des services ou catégories de services [caractères gras ajoutés]².

¹ C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

² Paragraphe 34(2) de la *Loi*

8. Au milieu des années 1990, le Conseil a déterminé qu'il allait permettre au libre jeu du marché d'aiguiller la croissance de l'industrie du sans-fil et s'abstenir de réglementer autrement l'industrie du sans-fil. Toutefois, le Conseil conserve ses pouvoirs de réglementation en vertu de l'article 24 et des paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi* en ce qui a trait aux services de voix et de données sans fil mobiles de détail³.
9. En vertu de l'article 24 de la *Loi*, le Conseil peut fixer des conditions concernant l'offre et la fourniture de services de télécommunication par une entreprise canadienne.
10. Au fil des ans, le Conseil a imposé diverses conditions aux fournisseurs de services sans fil mobiles en vertu de l'article 24 de la *Loi*. Ces conditions comprennent notamment les obligations liées aux services 9-1-1, celles liées à l'accessibilité des services pour les personnes handicapées, et celle d'adhérer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST)⁴. Le Conseil veille à ce que ces conditions s'appliquent aux revendeurs de services sans fil mobiles dans le cadre de leurs contrats conclus avec les entreprises de services sans fil mobiles⁵.

Possibilité pour les consommateurs de déposer des plaintes relatives aux services sans fil mobiles

11. Le CPRST est l'ombudsman indépendant de l'industrie autoréglementée. En 2007, le Conseil a examiné, modifié puis approuvé la structure du CPRST. En 2010, il l'a revue afin de garantir que l'organisme puisse s'acquitter efficacement de son mandat.

³ Le cadre d'abstention de la réglementation a été établi au départ dans la décision Télécom 94-15, puis précisé dans la décision Télécom 96-14. Dans plusieurs décisions et ordonnances de suivi concernant certaines entreprises en particulier, telles que la décision Télécom 98-19, l'ordonnance Télécom 99-991, l'ordonnance 2001-501 et la décision de télécom 2004-84, le cadre a été étendu aux services sans fil mobiles offerts par les entreprises canadiennes dont les décisions Télécom 94-15 et 96-14 ne tenaient pas compte. Le Conseil a conservé ses pouvoirs de réglementation en vertu de l'article 24 et des paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi*, en ce qui concerne les services de téléphonie mobiles. Dans la décision de télécom 2010-445, le Conseil a modifié le régime d'abstention de la réglementation concernant les services de données sans fil mobiles afin qu'il soit conforme au régime d'abstention de la réglementation applicable aux services de téléphonie mobiles.

⁴ Au fil du temps, le Conseil a étendu l'obligation des fournisseurs de services de télécommunication (FST) d'adhérer au CPRST. Dans la décision de télécom 2007-130, le Conseil a exigé que tous les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassent 10 millions de dollars deviennent membres du CPRST. Dans la décision de télécom 2010-921, le Conseil a étendu cette obligation à tous les FST qui offrent des services visés par le mandat du CPRST. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil a précisé que les FST qui n'étaient pas membres du CPRST au 1^{er} décembre 2010 devaient y adhérer dans les cinq jours suivant réception d'un avis du CPRST informant l'entreprise canadienne qu'il a reçu à l'endroit de l'entreprise une plainte visée par le mandat du CPRST.

⁵ Le Conseil exige que les revendeurs de services de télécommunication respectent les conditions énoncées à l'article 24 de la *Loi*, en exigeant que les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication aux revendeurs, incluent, dans leurs contrats de service ou autres ententes conclus avec de tels fournisseurs de services, l'obligation pour ces derniers, ainsi que pour une partie ou l'ensemble de leur clientèle de gros et de la clientèle de gros subordonnée, de respecter ces conditions.

12. Le CPRST a pour principal mandat de résoudre les différends entre les fournisseurs de services et les consommateurs au sujet des services sans fil mobiles, de téléphonie de résidence et Internet. De plus, en vertu de son mandat, le CPRST doit publier un rapport annuel sur les plaintes, cerner les tendances à cet égard pouvant nécessiter une attention accrue de la part du Conseil ou du gouvernement, et appliquer les normes et les codes de conduite de l'industrie. Bien que le mandat du CPRST vise le respect des modalités de contrat, il ne vise pas la clarté ni le contenu du contrat. À l'heure actuelle, le CPRST applique deux codes de l'industrie dans le cadre de ses processus liés au règlement des différends, soit le Code de conduite de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) applicable aux fournisseurs de services sans fil⁶ et le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt, approuvé par le Conseil, pour les services téléphoniques de résidence soustraits à la réglementation.
13. Afin de garantir que les consommateurs (service de résidence) et les petites entreprises d'un bout à l'autre du Canada puissent recourir au CPRST pour régler un différend, le Conseil oblige tous les fournisseurs de services de télécommunication qui desservent cette clientèle à être membres du CPRST. Celui-ci peut exiger d'un fournisseur de services la fourniture d'explications ou d'excuses à un client, l'engagement d'entreprendre ou de cesser certaines activités relativement à un client ou une compensation monétaire pouvant aller jusqu'à 5 000 \$.

Appel aux observations

14. À la lumière des conclusions du Conseil à l'effet qu'il est approprié d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil portant sur la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles et des autres questions connexes pour les consommateurs, le Conseil sollicite des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur les questions suivantes :

- I. Contenu du Code sur les services sans fil
- II. À qui le Code sur les services sans fil devrait-il s'appliquer?
- III. Modalités de mise en œuvre et de promotion du Code sur les services sans fil
- IV. Évaluation et révision concernant l'efficacité du Code sur les services sans fil

I. Contenu du Code sur les services sans fil

15. Le Conseil est provisoirement d'avis que le Code sur les services sans fil devrait couvrir les éléments suivants : (1) clarté des modalités de contrat; (2) modifications des modalités de contrat; (3) annulation, fin et renouvellement du contrat; (4) exactitude des prix annoncés; (5) application du Code pour les forfaits de services de télécommunication; (6) notification de frais additionnels; (7) politiques de

⁶ Le Code de conduite de l'ACTS est un code volontaire, établi par les membres de l'ACTS. Dans l'instance qui a mené à la décision de télécom 2012-556, l'ACTS a indiqué que le Conseil devrait adopter un règlement sur les contrats de services sans fil au Canada.

protection de la vie privée; (8) garanties associées à l'équipement et questions connexes; (9) perte ou vol d'équipement; (10) dépôts de garantie; (11) débranchement, tel qu'il est énoncé plus en détail ci-dessus.

Clarté des modalités de contrat

- Disposition précisant que les contrats doivent être rédigés en langage clair, indiquant les points particuliers devant être abordés dans le contrat afin d'en garantir la clarté et l'exhaustivité⁷, et disposition précisant quand et comment les fournisseurs de services doivent conclure des ententes contractuelles ou de services avec les clients.

Modifications des modalités de contrat

- Disposition fixant les conditions en vertu desquelles un fournisseur de services peut modifier les modalités du contrat pour les services sans fil mobiles.

Annulation, fin et renouvellement du contrat

- Disposition fixant les conditions en vertu desquelles les consommateurs peuvent résilier avant échéance leurs contrats de services sans fil mobiles, y compris les modalités d'application de frais d'annulation, le cas échéant, ainsi que les conditions en vertu desquelles les contrats peuvent prendre fin ou être renouvelés automatiquement.

Exactitude des prix annoncés

- Disposition relative à l'exactitude des prix annoncés des services inclus dans un contrat, tels que les frais mensuels et ponctuels associés aux services sans fil mobiles, incluant notamment les services optionnels, l'équipement, la transmission de données et l'itinérance, ainsi que tous les frais connexes.
- Disposition selon laquelle les fournisseurs de services ne peuvent imposer des frais aux clients pour les services sans fil mobiles qu'ils n'ont pas explicitement commandés.

Application du Code pour les forfaits de services de télécommunication

- Disposition selon laquelle le Code sur les services sans fil s'appliquera également aux services sans fil mobiles achetés individuellement ou dans le cadre d'un forfait de services de télécommunication et de distribution de radiodiffusion.

⁷ Les points abordés pourraient notamment porter sur la question de déterminer si toute pratique d'une entreprise, telle qu'une politique d'utilisation « équitable », s'applique au contrat.

Notification de frais additionnels

- Disposition relative aux conditions en vertu desquelles les fournisseurs doivent aviser leurs clients qu'ils ont dépassé les limites liées à leurs ententes de services et qu'ils devront payer des frais additionnels, et disposition selon laquelle les consommateurs dont la facturation des services sans fil mobiles s'effectue par taux plafonds ou à l'utilisation aient accès à des outils adéquats leur permettant de suivre leur utilisation.

Politiques de protection de la vie privée

- Disposition relative aux modalités de divulgation et de notification par les fournisseurs de services aux clients des modifications des politiques de protection de la vie privée.

Garanties associées à l'équipement et questions connexes

- Disposition relative aux modalités de divulgation par les fournisseurs de services de leurs politiques de garantie liée à l'équipement et des garanties prolongées; disposition relative aux modalités d'imposition de frais d'administration lors de la réparation d'un combiné; disposition relative aux conditions en vertu desquelles un combiné peut être déverrouillé.

Perte ou vol d'équipement

- Disposition relative aux modalités d'imposition de frais d'administration et des modalités de contrat lorsqu'il y a perte ou vol du combiné d'un client.

Dépôts de garantie

- Disposition relative aux conditions en vertu desquelles un fournisseur de services peut demander un dépôt de garantie, fixant le montant maximal de tels dépôts ainsi que les conditions en vertu desquelles un fournisseur de services devra rembourser les dépôts de garantie.

Débranchement

- Disposition relative aux conditions en vertu desquelles un fournisseur de services sans fil mobiles peut effectuer un débranchement.

16. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations détaillées, avec justification à l'appui, sur les questions ci-dessus et sur d'autres dispositions précises qui permettraient aux consommateurs de mieux connaître leurs droits quant aux services sans fil mobiles. Les observations doivent porter sur un problème précis dont il faut tenir compte et expliquer comment la disposition proposée permettrait de régler le problème identifié. Le Conseil invite également les parties à proposer une formulation précise pour les dispositions du Code sur les services sans fil.

II. À qui le Code sur les services sans fil devrait-il s'appliquer?

17. Le Conseil sollicite des observations, avec justification à l'appui, sur les questions suivantes :

- Le Code sur les services sans fil devrait-il s'appliquer tant aux entreprises titulaires canadiennes qu'à leurs revendeurs?
- Le Code sur les services sans fil devrait-il s'appliquer tant aux services sans fil prépayés que postpayés?
- L'application du Code sur les services sans fil devrait-elle être suspendue dans les provinces ou territoires où le Conseil constate que des lois et/ou règlements existent offrant une protection équivalente à la clientèle des services sans fil mobiles⁸? Dans l'affirmative, comment la suspension du Code devrait-elle s'appliquer (par exemple, en se basant sur la province ou le territoire de résidence ou sur la province ou le territoire où le consommateur a signé ou autrement passé le contrat)?

III. Modalités de mise en œuvre et de promotion du Code sur les services sans fil

18. Le Conseil sollicite en particulier des observations, avec justification à l'appui, sur les questions suivantes :

- Qui devrait faire respecter le Code sur les services sans fil (par exemple, le Conseil, le CPRST ou toute autre organisation)?
- Quels mécanismes devrait-on utiliser pour garantir le respect du Code sur les services sans fil?
- Quels recours ou mesures à prendre devraient être accessibles aux consommateurs si leur fournisseur de services ne respecte pas les dispositions du Code sur les services sans fil (par exemple, une clause de dommages-intérêts convenus)?
- Quels mécanismes devrait-on utiliser pour promouvoir le Code sur les services sans fil parmi les consommateurs?
- Quand le Code sur les services sans fil devrait-il être mis en œuvre?

⁸ Le gouvernement fédéral a utilisé cette approche dans sa loi sur la protection des renseignements personnels. Selon l'alinéa 26(2)b) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques* (LPRPDE), le gouverneur en conseil peut, par décret, exclure une organisation, une catégorie d'organisation, une activité ou une catégorie d'activités de l'application de la LPRPDE à l'égard de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels qui s'effectue à l'intérieur d'une province qui dispose d'une loi essentiellement similaire à la LPRPDE. Industrie Canada a établi une série de critères pour déterminer les lois « essentiellement similaires », et le gouverneur en conseil a, par décret, exclu des organisations au sein de certaines provinces de l'application de la LPRPDE.

IV. Évaluation et révision concernant l'efficacité du Code sur les services sans fil

19. Le Conseil sollicite en particulier des observations, avec justification à l'appui, sur les questions suivantes :

- Comment devrait-on mesurer l'efficacité du Code sur les services sans fil? Quelles mesures de la performance doivent être observées?
- Quand et comment devrait-on revoir le Code sur les services sans fil afin de garantir son efficacité permanente pour les consommateurs?

Procédure liée à la participation et au dépôt de documents

20. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, DORS/2010-277 (*Règles de procédure*) s'appliquent à l'instance du Conseil. Pour mieux comprendre les *Règles de procédure*, on peut consulter les Lignes directrices à l'égard des *Règles de pratique et de procédure du CRTC*⁹.

Interventions et répliques

21. Les entreprises de services sans fil sont désignées parties à l'instance et peuvent déposer auprès du Conseil leur intervention au plus tard le **20 novembre 2012**¹⁰. Comme il est énoncé au paragraphe 3, le Conseil fait remarquer que, au terme de la présente instance, il pourrait imposer des obligations additionnelles à certains ou à l'ensemble des fournisseurs de services sans fil mobiles, y compris les revendeurs, qu'ils soient parties ou non à l'instance.
22. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil leur intervention au plus tard le **20 novembre 2012**.
23. Conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*, les interventions **doivent indiquer si les personnes désirent comparaître à l'audience publique**. Elles doivent également indiquer, sur la première page de leur intervention, toute demande de service spécial relativement à leur comparution à l'audience publique, comme il est décrit ci-dessous. Le Conseil ne communiquera qu'avec les parties dont il a accepté les demandes de comparution afin de les inviter à comparaître à l'audience. Les interventions seront affichées sur le site Web du Conseil peu de temps après leur dépôt.

⁹ Les *Règles de procédure* fixent, entre autres choses, les règles de dépôt concernant le contenu, le format et les services visant les interventions et les demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et les demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie dans le présent avis doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil sous « *Règles de pratique et de procédure du CRTC* ».

¹⁰ Une entreprise de services sans fil est un fournisseur doté d'installations qui possède ou exploite du spectre qu'il utilise pour fournir des services sans fil mobiles au Canada. Une liste d'entreprises de services sans fil est disponible sur le site Web du Conseil.

24. Les intervenants sont autorisés à recueillir, organiser et déposer une intervention favorable conjointe, en un mémoire unique, au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion, mais qui ne désirent pas comparaître à l'audience. Le modèle de lettre d'accompagnement qui doit être déposé par les parties et plus d'information sur la façon de procéder figurent dans le bulletin d'information de télécom 2011-693. **Le Conseil invite les parties à utiliser cette méthode plutôt que l'envoi de lettres et de pétitions, car elle améliore l'efficacité du Conseil et des parties et permet d'assurer que tous les intervenants déposant des interventions conjointes sont au courant que leurs renseignements personnels seront affichés sur le site Web du Conseil.**
25. Toutes les parties qui ont déposé des interventions peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil, au plus tard le **5 décembre 2012**. Dans une réplique, les parties doivent se limiter à répondre aux interventions déposées par d'autres parties et non introduire de nouvelles propositions.
26. Au cours de l'instance, le Conseil pourra demander des renseignements par écrit aux fournisseurs de services sans fil mobiles, à l'ACTS, au CPRST, ou à toute autre personne.
27. Le Conseil invite les parties ou les intéressés à examiner le contenu du dossier de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement complémentaire qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.

Consultation en ligne

28. Afin de faciliter la poursuite de l'engagement des Canadiens, le Conseil mènera également une consultation en ligne sur les questions débattues à l'instance. Il hébergera un site Web qui permettra au public de participer aux discussions portant sur les questions et les enjeux liés à cette instance. Des détails sur la consultation en ligne seront affichés sous peu sur le site Web du Conseil.
29. Après la période de consultation en ligne, les transcriptions seront affichées sur le site Web du Conseil, à l'adresse www.crtc.gc.ca. Le dossier de la consultation en ligne sera versé au dossier de l'instance.

Consultation publique

30. Le Conseil amorcera une audience publique à compter du **28 janvier 2013 à 9 h**, au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec), pour aborder les questions soulevées dans le présent avis de consultation. On prévoit que l'audience pourrait durer jusqu'à cinq jours ouvrables.
31. Comme il est indiqué précédemment, l'audience publique se tiendra dans la région de la capitale nationale. Toutefois, le Conseil offre aux parties la possibilité de prendre part à l'audience à partir des bureaux régionaux du Conseil, par l'entremise de la vidéoconférence. Les parties désirant le faire sont priées d'indiquer, lors du dépôt de leurs interventions, à partir de quel bureau régional elles désirent comparaître. Une liste des bureaux régionaux du Conseil figure dans le présent avis.

32. Le Conseil examinera les demandes de parties qui ne peuvent pas se rendre à l'un des bureaux régionaux du Conseil pour comparaître, dans le but de leur permettre de comparaître d'un autre lieu, par téléphone ou par vidéoconférence, là où les circonstances le justifient. Les parties doivent formuler une telle demande lors du dépôt de leur intervention et justifier pourquoi elles doivent comparaître par téléphone ou par vidéoconférence à partir d'un autre endroit.
33. Les personnes qui requièrent des auxiliaires de communication, tels que des dispositifs techniques pour malentendants et l'interprétation gestuelle, et qui désirent participer à l'audience publique voudront bien en aviser le Conseil au moins **20 jours** avant le début de l'audience afin de lui permettre de prendre les dispositions nécessaires.
34. Une lettre sur l'organisation et le déroulement de l'audience publique, contenant des directives sur la procédure de l'audience, sera publiée avant le début de l'audience publique.

Observations écrites finales

35. Après l'audience publique, les parties peuvent déposer de brèves observations écrites finales en réplique aux observations déposées au cours de l'instance, sur toute question s'inscrivant dans le cadre de l'instance. Les observations écrites finales, y compris le résumé, ne doivent pas excéder 15 pages.

Procédure de dépôt

36. Les intéressés doivent déposer leurs observations au Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[formulaire d'intervention/observation/réponse]

ou

par la poste à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur au numéro
819-994-0218

37. Les observations de plus de cinq pages doivent inclure un résumé.
38. Le Conseil rappelle aux parties que, conformément aux *Règles de procédure*, 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. Les documents doivent être déposés auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance. Le Conseil ne peut être tenu responsable des délais causés par la poste et n'avise pas une partie lorsque son mémoire est reçu après la date limite. Dans un tel cas, le mémoire n'est pas considéré par le Conseil et n'est pas versé au dossier public.

39. 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.
40. 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.
41. Le Conseil prévoit publier une décision sur les questions soulevées dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.
42. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des interventions ou des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.

Avis important

43. Veuillez noter que tous les renseignements fournis 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 fourni.
44. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
45. 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 dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
46. Les renseignements fournis au Conseil dans le cadre du présent processus public sont versés 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 directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Examen des documents

47. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de

dossier indiqué au début de cet avis. On peut accéder aux documents en sélectionnant la rubrique « Voir la liste des instances en période d'observations ouverte », puis en cliquant sur le lien « Visualiser le dossier entier » associé au présent avis. Toutes les interventions sont accessibles sur le site Web du Conseil, à la même adresse, en cliquant sur le lien « Interventions » associé au présent avis.

48. Les documents peuvent également être consultés pendant les heures normales de bureau aux bureaux du Conseil et aux centres de documentation concernés par ces demandes ou encore, sur demande et dans un délai de deux jours ouvrables, aux autres bureaux et centres de documentation du Conseil.

Emplacement des bureaux du CRTC

49. 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 Metropolitan
99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Tél. : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

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

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

360, rue Main, bureau 970
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Tél. : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

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

100, 4^e avenue SO, bureau 403
Calgary (Alberta) T2P 3N2
Tél. : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

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

Secrétaire général

Documents connexes

- *Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil de détail*, Décision de télécom CRTC 2012-556, 11 octobre 2012
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Modifications apportées au cadre d'abstention concernant les services de données mobiles sans fil*, Décision de télécom CRTC 2010-445, 30 juin 2010
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication – Décision concernant l'adhésion*, Décision de télécom CRTC 2010-921, 8 décembre 2010
- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007
- *Prince Rupert City Telephones – Abstention de réglementation des services cellulaires*, Décision de télécom CRTC 2004-84, 21 décembre 2004
- *Le CRTC s'abstient de réglementer la fourniture de services sans fil mobiles d'O.N. Telcom*, Ordonnance CRTC 2001-501, 29 juin 2001
- Ordonnance Télécom CRTC 99-991, 13 octobre 1999

- *Abstention de réglementation des services sans fil mobiles fournis par des compagnies de téléphone appartenant à une municipalité*, Décision Télécom CRTC 98-19, 9 octobre 1998
- *Réglementation des services de télécommunications sans fil mobiles*, Décision Télécom CRTC 96-14, 23 décembre 1996
- *Réglementation des services sans fil*, Décision Télécom CRTC 94-15, 12 août 1994