



Avis de consultation de télécom CRTC 2013-337

Version PDF

Ottawa, le 16 juillet 2013

Appel aux observations

Procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications

Numéro de dossier : 8650-C12-201310060

Par le présent avis, le Conseil amorce une procédure d'établissement des faits afin de recueillir des renseignements sur le rôle actuel des téléphones payants dans le système canadien des communications, y compris la mesure dans laquelle les Canadiens dépendent des téléphones payants et les effets, s'il y a lieu, que d'autres retraits de téléphones payants et l'augmentation possible des tarifs pourraient avoir sur les Canadiens.

Contexte

1. Le service de téléphones payants assure aux Canadiens l'accès aux téléphones publics pour effectuer des appels locaux et interurbains. Ce service est offert à divers endroits, à l'intérieur comme à l'extérieur, partout au Canada. Le service de téléphones payants est offert à la discrétion du fournisseur de téléphones payants, ce qui signifie que c'est ce dernier qui détermine l'emplacement et le nombre de téléphones payants disponibles dans une région donnée. Pour utiliser les téléphones payants, divers modes de paiement sont acceptés, y compris les pièces de monnaie, les cartes de crédit, les cartes d'appel et les cartes d'appel prépayées. Certains appels faits à partir de téléphones payants, comme ceux faits au 9-1-1 et aux numéros sans frais, sont gratuits pour les utilisateurs.
2. Dans la décision de télécom 98-8, le Conseil a établi un cadre réglementaire visant à autoriser la concurrence dans le marché local des téléphones payants afin de stimuler l'innovation en matière de services et d'offrir un plus grand choix aux consommateurs. Avant l'introduction de ce cadre, le service de téléphones payants était seulement fourni par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) dans leur territoire d'exploitation respectif. À l'époque, le service de téléphones payants était considéré comme un précieux complément au service de base, et le Conseil encourageait les ESLT à en assurer la disponibilité et l'accessibilité générales à des tarifs abordables.
3. En 1998, lors de l'introduction du cadre de concurrence, le Conseil avait estimé que les ESLT demeureraient dominantes dans le marché local des téléphones payants dans un avenir prévisible. Aujourd'hui, les ESLT continuent d'être les principaux

fournisseurs du service de téléphones payants au Canada et, par conséquent, le Conseil continue de réglementer les tarifs des ESLT pour ce service selon un régime de plafonnement des prix¹. Actuellement, les ESLT peuvent exiger un tarif maximal de 0,50 \$ pour un appel local payé en espèces et de 1,00 \$ pour un appel local payé autrement qu'en espèces².

4. La dernière fois que le Conseil s'est penché sur l'accès des Canadiens aux téléphones payants remonte à la décision de télécom 2004-47. À l'époque, le Conseil a conclu que, même si la demande à l'égard du service de téléphones payants était en baisse, ce service demeurerait un service public important que les services sans fil n'avaient pas encore rendu désuet. Dans cette décision, le Conseil a, entre autres choses, établi un processus de notification dans les cas où une entreprise prévoyait retirer le dernier téléphone payant dans une collectivité³. Ce processus de notification a été imposé seulement à certaines ESLT⁴.
5. Dans la décision de télécom 2013-336, publiée aujourd'hui, le Conseil a rejeté une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres), lesquelles souhaitaient augmenter le prix plafond des tarifs des appels locaux faits à partir de téléphones payants. Le Conseil a fait remarquer que le dossier de l'instance n'indiquait pas dans quelle mesure la disponibilité générale de la technologie et des services de pointe influait sur la demande associée au service de téléphones payants, particulièrement auprès des personnes à faible revenu et de celles qui vivent dans des collectivités rurales ou éloignées, et ce, même si des téléphones payants avaient été retirés du service au cours des dernières années en raison de la baisse des revenus et de la demande. Le Conseil a estimé qu'il lui fallait des données supplémentaires pour évaluer la mesure dans laquelle les Canadiens dépendent des téléphones payants aujourd'hui. Le Conseil a également estimé qu'il n'était pas certain que sa politique sur le retrait des derniers téléphones payants dans une collectivité⁵ continuait d'assurer l'accès aux téléphones payants et de répondre aux besoins des Canadiens. En conséquence, le Conseil a annoncé qu'il amorcerait deux processus de suivi pour :

¹ La réglementation par plafonnement des prix impose en général des limites quant aux prix qu'une compagnie peut fixer à sa clientèle.

² Les appels payés autrement qu'en espèces comprennent les appels faits au moyen de cartes d'appel ou de cartes de crédit commerciales.

³ Le processus de notification exige (i) de fournir un avis écrit de 60 jours au fournisseur d'emplacement ainsi qu'à l'administration locale; (ii) d'afficher un avis sur les téléphones payants dont le retrait est prévu pendant au moins 60 jours avant le retrait; (iii) de faire paraître un avis dans le journal local au moins 60 jours avant le retrait.

⁴ Le processus de notification s'applique actuellement à Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; à Bell Canada; à MTS Inc.; à Saskatchewan Telecommunications; à la Société TELUS Communications; à Télébec, Société en commandite.

⁵ Voir la décision de télécom 2004-47.

- a) examiner la pertinence d'interdire provisoirement le retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité⁶;
- b) recueillir des renseignements sur le rôle actuel des téléphones payants dans le système canadien des communications, y compris la mesure dans laquelle les Canadiens dépendent des téléphones payants et les effets, s'il y a lieu, que d'autres retraits de téléphones payants et l'augmentation possible des tarifs pourraient avoir sur les Canadiens.

Appels aux observations

- 6. Par le présent avis, le Conseil amorce une procédure d'établissement des faits, tel qu'il est indiqué ci-dessous, pour clarifier le rôle actuel des téléphones payants dans le système canadien des communications. Dans le cadre de la présente procédure, le Conseil a demandé, dans des lettres séparées publiées aujourd'hui, des renseignements aux ESLT (voir l'annexe A) et au Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC).
- 7. Dans la décision de télécom 2004-47, le Conseil a énoncé une série de conclusions concernant l'utilisation et le rôle des téléphones payants. Le marché des télécommunications a connu depuis d'importants changements, en particulier en ce qui concerne la croissance des services de télécommunication sans fil. Près de 80 % des Canadiens ont adopté la technologie sans fil; toutefois, certains facteurs comme le statut socio-économique et la situation géographique peuvent limiter la disponibilité des services de télécommunication sans fil. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est important d'examiner les conditions relatives à l'utilisation actuelle des téléphones payants par les Canadiens.
- 8. Le Conseil invite donc toutes les parties à fournir des données et des éléments de preuve, y compris les facteurs sociaux, économiques et géographiques, sur les éléments suivants :
 - a) la mesure dans laquelle les Canadiens utilisent les téléphones payants et en dépendent;
 - b) les raisons pour lesquelles les Canadiens utilisent les téléphones payants (par exemple : service de base ou complémentaire, pour des raisons pratiques ou en cas d'urgence);
 - c) le profil démographique des Canadiens qui dépendent des téléphones payants;

⁶ Voir l'avis de consultation de télécom 2013-338.

- d) la disponibilité des téléphones payants (y compris les téléphones payants équipés de télécriteurs)⁷ pour répondre aux besoins des Canadiens;
 - e) l'incidence du retrait des téléphones payants sur les Canadiens;
 - f) l'incidence des augmentations tarifaires, précédentes et éventuelles, sur l'utilisation par les Canadiens du service de téléphones payants;
 - g) les obstacles auxquels les Canadiens peuvent faire face pour avoir accès au service de téléphones payants.
9. De plus, le Conseil invite les parties à fournir des observations et des éléments de preuve sur les autres technologies et services qui peuvent remplacer le service de téléphones payants et, le cas échéant, la mesure dans laquelle ils répondent aux besoins des Canadiens qui utilisent les téléphones payants.

Procédure

10. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à l'instance⁸. 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.
11. Les ESLT citées à l'annexe A du présent avis sont désignées parties à l'instance.
12. Parallèlement à la publication du présent avis, le Conseil a envoyé, dans des lettres distinctes, des demandes de renseignements aux ESLT citées à l'annexe A du présent avis et au PIAC. Les réponses à ces demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil au plus tard le **10 septembre 2013**.
13. Les demandes de divulgation de renseignements désignés comme confidentiels, précisant dans chaque cas les motifs de la divulgation, doivent être déposées, conformément au paragraphe 12, auprès du Conseil et signifiées à la ou aux partie(s) concernée(s) au plus tard le **20 septembre 2013**.
14. Les réponses à ces demandes doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées à la partie ou aux parties ayant présenté la demande, au plus tard le **27 septembre 2013**.

⁷ Le service de relais par télécriteur (TTY) est un service de relais texte voix et voix texte faisant appel à des téléphonistes, et s'adresse aux personnes sourdes et aux personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole.

⁸ Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le dépôt, le contenu, le format et la signification des interventions et des demandes de renseignements; la procédure pour déposer l'information confidentielle et en demander la divulgation; le déroulement de l'audience publique, le cas échéant. 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 la rubrique « Règles de pratique et de procédure du CRTC ».

15. Les conclusions relatives aux demandes de divulgation seront publiées le plus rapidement possible. Les renseignements devant être fournis conformément à ces conclusions doivent être déposés auprès du Conseil et signifiés à la partie ou aux parties ayant présenté la demande au plus tard le **11 octobre 2013**.
16. Les parties à l'instance et les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **22 octobre 2013**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
17. Le Conseil affichera les interventions sur son site Web peu après leur réception. Tous les documents devant être signifiés à une ou à des parties dans le cadre de l'instance doivent être signifiés au moyen des coordonnées figurant dans les interventions.
18. Le Conseil et les parties peuvent adresser des demandes de renseignements à toute partie à l'instance relativement à une intervention déposée conformément au paragraphe 16 du présent avis. Conformément à l'article 73 des *Règles de procédure*, l'auteur de la demande de renseignements doit déposer sa demande auprès du Conseil et signifier la demande à la partie à laquelle elle s'adresse, au plus tard le **19 novembre 2013**.
19. Les réponses aux demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées à la partie ou aux parties en question, le cas échéant, au plus tard le **17 décembre 2013**.
20. Les demandes des parties visant des réponses complémentaires à leurs demandes de renseignements, et précisant dans chaque cas pourquoi des réponses complémentaires sont à la fois pertinentes et nécessaires, de même que les demandes de divulgation de renseignements désignés comme confidentiels, précisant dans chaque cas les motifs de la divulgation, doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées à la partie ou aux parties en question, au plus tard le **14 janvier 2014**.
21. Les réponses à ces demandes doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées à la partie ou aux parties ayant présenté la demande, au plus tard le **21 janvier 2014**.
22. La décision relative aux demandes de réponses complémentaires et de divulgation sera publiée le plus rapidement possible. Les renseignements devant être fournis conformément à cette décision devront être déposés auprès du Conseil et signifiés à la partie ou aux parties ayant présenté la demande, au plus tard le **4 février 2014**.
23. Les parties peuvent déposer des observations finales auprès du Conseil en signifiant copie à toutes les autres parties, au plus tard le **18 février 2014**.
24. Le Conseil a l'intention de publier ses conclusions sur les données recueillies en réponse au présent avis dans les quatre mois qui suivent la fermeture du dossier.

25. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
26. Le Conseil rappelle aux parties que, conformément aux *Règles de procédure*, si un document doit être déposé ou signifié avant une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée. Un document doit être déposé auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposée en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite.
27. Les mémoires contenant plus de cinq pages doivent comprendre un résumé, et chaque paragraphe doit être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été endommagé lors de la transmission par voie électronique.
28. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance ou le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
29. Les mémoires doivent être déposés auprès du 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

Avis important

30. Tous les renseignements fournis dans le cadre de ce processus public, sauf ceux que le Conseil estime confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse 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 et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.

31. Les renseignements personnels ainsi fournis peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
32. 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 non reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
33. 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 au processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web du processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou d'un autre, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

34. 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 du présent avis. On peut accéder aux documents en sélectionnant la rubrique « Voir la liste des instances en période d'observation 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.
35. Les documents sont également disponibles et peuvent être consultés pendant les heures normales de bureaux, aux bureaux du Conseil directement concernés par ces demandes, ou encore sur demande et dans un délai de deux jours ouvrables, aux autres bureaux du Conseil.

Emplacement des bureaux du Conseil

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central
Terrasses de la Chaudière
1, promenade du Portage,
Bureau 206
Gatineau (Québec)
J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Place Metropolitan
99, chemin Wyse
Bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3A 4S5
Téléphone : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest
Bureau 504
Montréal (Québec)
H2Z 1G2
Téléphone : 514-283-6607

55, avenue St Clair Est
Bureau 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
Téléphone : 416-952-9096

360, rue Main
Bureau 970
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3Z3
Téléphone : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue
Bureau 620
Regina (Saskatchewan)
S4P 0M8
Téléphone : 306-780-3422

100, 4^e Avenue S.-O.
Bureau 403
Calgary (Alberta)
T2P 3N2
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

858, rue Beatty
Bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 1C1

Téléphone : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire general

Documents connexes

- *Retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-338, 16 juillet 2013
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Télébec, Société en commandite – Demande dans le but de hausser le plafond des tarifs pour les appels locaux faits à partir de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2013-336, 16 juillet 2013
- *Accès au service de téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2004-47, 15 juillet 2004
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998

ESLT désignées parties à l'instance

Amtelecom Limited Partnership
Bell Aliant Communications régionales, société en commandite
Bell Canada
Brooke Telecom Co-operative Ltd.
Bruce Telecom
CityWest Telephone Corporation
Cochrane Telecom Services
CoopTel
Dryden Municipal Telephone System
Execulink Telecom Inc.
Gosfield North Communications Co-operative Limited
Hay Communications Co-operative Limited
Huron Telecommunications Co-operative Limited
KMTS
La Cie de Téléphone de Courcelles Inc.
La Compagnie de Téléphone de Lambton Inc.
La Compagnie de Téléphone de St-Victor
La Compagnie de Téléphone Upton Inc.
Lansdowne Rural Telephone Co. Ltd.
Le Téléphone de St-Éphrem inc.
Mornington Communications Co-operative Limited
MTS Inc.
Nexicom Telecommunications Inc.
Nexicom Telephones Inc.
North Frontenac Telephone Corporation Ltd.
NorthernTel, Limited Partnership
Norouestel Inc.
NRTC Communications
Ontera
People's Tel Limited Partnership

Quadro Communications Co-operative Inc.
Roxborough Telephone Company Limited
Saskatchewan Telecommunications
Société TELUS Communications
Sogetel inc.
TBayTel
Télébec, Société en commandite
Téléphone Guèvremont inc.
Téléphone Milot inc.
Tuckersmith Communications Co-operative Limited
Wightman Telecom Ltd.
WTC Communications