



Décision de télécom CRTC 2013-495 et Ordonnances de télécom CRTC 2013-496, 2013-497 et 2013-498

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2013-133

Ottawa, le 18 septembre 2013

Non-conformité à l'égard de l'obligation de participer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication

Numéro de dossier : 8665-C12-201304675

Le Conseil conclut que trois fournisseurs de services de télécommunication (FST) – Adeste Global Managed Networks Inc., Imagen Communications Inc. et TollFreeForwarding.com – ne se sont pas conformés à l'obligation de participer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST) et aux demandes de renseignements formulées par le Conseil en vertu de la Loi sur les télécommunications. Par conséquent, le Conseil rend des ordonnances exécutoires contre ces fournisseurs, exigeant de ces derniers qu'ils déposent les renseignements demandés.

De plus, pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées concernant leurs services de télécommunication, le Conseil a créé une page Web décrivant les services que le CPRST offre aux consommateurs canadiens. Sur cette page Web figurera aussi la liste des FST qui ne se sont pas conformés à l'obligation de participer au CPRST, dont le but est d'assurer que les consommateurs canadiens ont accès à des services efficaces en matière de résolution des plaintes.

Contexte

1. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST ou l'Agence) est une agence indépendante de protection des consommateurs dont le mandat est de faciliter la résolution des plaintes relatives aux services offerts par les fournisseurs de services de télécommunication (FST) aux clients résidentiels et aux clients des petites entreprises.
2. Le CPRST a été créé à la suite du décret du gouverneur en conseil intitulé *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs*, C.P. 2007-533, 4 avril 2007 (décret). Le décret stipule qu'une agence de protection des consommateurs, créée par l'industrie des télécommunications mais indépendante de cette industrie, devrait faire partie intégrante d'un marché des services de télécommunication déréglementé.
3. En 2007, à la suite de la création du CPRST, le Conseil a amorcé une instance visant entre autres à examiner la structure et le mandat de l'Agence.

Participation au CPRST

4. À la suite de son instance d'examen, le Conseil a approuvé, dans la décision de télécom 2007-130, la structure et le mandat du CPRST. Le Conseil a aussi déterminé que, en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, à titre de condition pour fournir des services de télécommunication, toutes les entreprises canadiennes dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassent dix millions de dollars doivent être membres¹ de l'Agence (obligation de participer au CPRST). De plus, le Conseil a ordonné à toutes les entreprises canadiennes d'inclure dans leurs contrats de service et autres ententes conclues avec les revendeurs une obligation pour ces derniers de participer au CPRST, selon le même seuil de revenu. Le Conseil a indiqué que l'obligation de participer au CPRST contribue à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), 7f) et 7h) de la *Loi*².
5. L'obligation de participer au CPRST a été réexaminée dans le cadre de l'instance qui a mené à la décision de télécom 2010-921 et à la politique réglementaire de télécom 2011-46. Le Conseil a déterminé que, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, à titre de condition pour pouvoir fournir des services de télécommunication, tous les FST qui offrent des services visés par le mandat du CPRST doivent devenir des fournisseurs de services participants de l'Agence pour une période de cinq ans.
6. Le Conseil a fait remarquer que l'accès des consommateurs aux services du CPRST s'avérerait de plus en plus nécessaire et bénéfique et qu'une participation massive à l'Agence serait non seulement neutre et symétrique sur le plan de la concurrence, mais garantirait aussi à tous les consommateurs une égalité d'accès aux services de résolution des plaintes.
7. Au moment de la publication de la décision de télécom 2010-921 et de la politique réglementaire de télécom 2011-46, la plupart des grands FST étaient déjà des fournisseurs de services participants du CPRST. Pour faciliter la participation, le Conseil a déterminé que l'obligation d'adhérer au CPRST pour un FST non membre s'appliquerait lorsque le CPRST l'informerait qu'il a reçu à son endroit une plainte qui relève du mandat du CPRST. À la suite de cet avis, le FST a cinq jours pour adhérer au CPRST.

¹ À la suite des modifications apportées en 2012 aux documents régissant la constitution du CPRST, les membres sont désormais appelés des fournisseurs de services participants.

² Les objectifs cités de la politique sont les suivants :

7b) permettre l'accès aux Canadiens de toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

Instance de justification

8. Lorsque le CPRST reçoit une plainte concernant un FST qui relève de son mandat, il tente de communiquer avec le FST à plusieurs reprises en utilisant divers moyens, afin de l'informer de la plainte et de son obligation de devenir un fournisseur de services participant. Si le FST ne répond pas à ces avis, le CPRST fait part du problème au Conseil pour qu'il prenne les mesures nécessaires.
9. Le CPRST a informé le Conseil que les compagnies suivantes avaient omis de devenir des fournisseurs de services participants malgré les nombreux avis qui leur ont été adressés : Adeste Global Managed Networks Inc. (Adeste); Broadline Networks Inc. (Broadline); iTalk BB; Lions Gate Internet, exerçant ses activités sous le nom d'Imagen Communications Inc. (Imagen); TollFreeForwarding.com (TFF) et Voipgo Corporation (Voipgo) [collectivement les six FST].
10. Après la réception de cette information provenant du CPRST, le personnel du Conseil a acheminé une lettre aux six FST pour les informer de leur obligation de participer au CPRST. Les six FST n'ayant pas répondu, le Conseil a envoyé à chacun d'eux une autre lettre indiquant entre autres que :
 - à la date de la deuxième lettre, le Conseil n'avait reçu aucune preuve que l'entreprise était un fournisseur de services participant;
 - en vertu du paragraphe 37(2)³ de la *Loi*, l'entreprise devait déposer, au plus tard à la date indiquée, la preuve qu'elle était ou était devenue un fournisseur de services participant ou les arguments démontrant qu'elle ne fournit aucun service relevant de la portée du mandat du CPRST;
 - si l'entreprise omettait de répondre au plus tard à la date indiquée, le Conseil prendrait d'autres mesures pour faire respecter l'obligation de participer au CPRST, y compris l'amorce d'une instance de justification pour examiner s'il y a lieu d'interrompre les services de télécommunication de l'entreprise.
11. Chaque FST était également tenu, en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, d'indiquer le ou les fournisseurs de services qui lui fournissent des services de télécommunication de gros et de présenter la liste des services qu'il offre à ses clients. Aucun des six FST n'a répondu aux lettres du Conseil. Les dates de la correspondance du Conseil avec les six FST sont indiquées à l'annexe A de la présente décision.

³ Le paragraphe 37(2) se lit comme suit : « S'il croit qu'une personne, à l'exception d'une entreprise canadienne, détient des renseignements qu'il juge nécessaires pour l'application de la présente loi ou d'une loi spéciale, le Conseil peut l'obliger à les lui communiquer dans des rapports périodiques qu'elle établit ou fait établir selon le cas – ou selon les modalités de forme ou autres qu'il fixe –, sauf s'il s'agit de renseignements confidentiels du conseil exécutif d'une province. »

12. Les six FST n'ayant pas répondu à ses lettres, le Conseil a estimé, dans l'avis de consultation de télécom 2013-133 (avis), que chacun des FST semblait en situation de non-conformité avec l'obligation de participer au CPRST ainsi qu'à l'égard du paragraphe 37(2) de la *Loi* pour avoir omis de fournir les renseignements demandés. Le Conseil a donc amorcé une instance de justification visant à démontrer pourquoi il ne devrait pas :
- conclure que les six FST ont omis de se conformer à l'obligation de participer au CPRST;
 - ordonner l'interruption des services de télécommunication des six FST pour avoir omis de se conformer à l'obligation de participer au CPRST;
 - émettre une ordonnance exécutoire en vertu de l'article 51 de la *Loi* en ce qui concerne le défaut des six FST de déposer auprès du Conseil les renseignements demandés en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi* et inscrire cette ordonnance auprès de la Cour fédérale, en vertu de l'article 63 de la *Loi*.
13. Dans l'avis, le Conseil a ordonné aux six FST de déposer les renseignements demandés dans les lettres du Conseil et l'information détaillée (comme il est indiqué à l'annexe A de l'avis) sur la façon dont ils fournissent des services de télécommunication – c'est-à-dire indiquer s'ils possèdent ou exploitent des installations de transmission (comme il est défini à l'article 2 de la *Loi*) ou revendent les services d'un autre FST pour les offrir à leur clientèle. De plus, les six FST étaient tenus de fournir une copie et une description de toutes les ententes conclues avec d'autres FST leur permettant d'interconnecter leur réseau à ceux d'autres FST et d'accéder au réseau téléphonique public commuté. Le Conseil a également ordonné à tous les FST qui fournissent des services de télécommunication à l'un des six FST de lui fournir certains renseignements, dont les copies de toutes les ententes contractuelles.

Les six FST sont-ils en situation de non-conformité avec l'obligation de participer au CPRST et avec le paragraphe 37(2) de la *Loi*?

iTalk BB

14. iTalk Global Communications Inc. (iTalk Global) a déposé un mémoire, daté du 29 mars 2013, dans lequel elle indiquait qu'iTalk BB est sa filiale canadienne et que celle-ci ne fournit pas de services de télécommunication. iTalk Global fournit des services de télécommunication à ses clients canadiens, alors qu'iTalk BB fournit des services d'analyse de marché, de publicité et de logistique à la société mère et aux entreprises affiliées. iTalk Global a indiqué qu'avant la publication de l'avis, elle n'avait pas reçu les avis envoyés par le CPRST et le Conseil à iTalk BB, parce que sa filiale avait négligé de lui transmettre ces lettres.
15. iTalk Global a aussi fait valoir que, dès la publication de l'avis, elle a immédiatement communiqué avec le Conseil et le CPRST, et qu'elle est devenue un fournisseur de

services participant au CPRST le 22 mars 2013. iTalk Global a aussi répondu aux questions indiquées à l'annexe A de l'avis.

Imagen

16. Imagen a présenté un mémoire, daté du 21 mai 2013, dans lequel elle indiquait qu'elle avait répondu au CPRST lorsque celui-ci l'a informé de la plainte. Imagen estimait que la plainte avait été réglée, que ses efforts pour régler la plainte avaient été suffisants et que, par conséquent, elle ne devrait pas être tenu d'adhérer au CPRST. Imagen a aussi fait valoir qu'elle avait fermé ses bureaux et cessé de fournir des services de télécommunication à ses clients à la suite de la correspondance avec le CPRST. Par conséquent, Imagen a soutenu qu'elle ne relève plus de la compétence du Conseil ou du CPRST.
17. Imagen n'a pas fourni de renseignements en réponse aux questions indiquées à l'annexe A de l'avis.

Adeste, Broadline, TFF et Voipgo

18. Adeste, Broadline, TFF et Voipgo n'ont déposé aucun mémoire au dossier de l'instance.

Autres FST

19. Le Conseil a reçu les mémoires de MTS Inc. et de Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream), de Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus) et de la Société TELUS Communications (STC). MTS Allstream et Primus ont indiqué qu'elles fournissent des services à iTalk BB et ont déposé des copies des ententes contractuelles pertinentes. La STC a indiqué qu'elle offre des services à l'un des six FST, et a fourni à titre confidentiel le nom du FST et les copies des ententes contractuelles.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Depuis sa création, le CPRST a mobilisé une grande partie de l'industrie des télécommunications et compte maintenant plus de 200 fournisseurs de services participants. Au cours de l'exercice financier 2011-2012, le CPRST a traité plus de 98 % des plaintes, qui relevaient de son mandat. L'obligation de participer au CPRST vise à s'assurer que tous les consommateurs qui achètent des services de télécommunication relevant de la portée de son mandat puissent avoir recours à un service indépendant de résolution des plaintes.
21. Le Conseil estime que le CPRST est un élément important du marché des télécommunications qui est de plus en plus concurrentiel. Le CPRST agit auprès des consommateurs en tant qu'arbitre neutre et indépendant des plaintes et encourage les FST à résoudre les plaintes de manière efficace. Le Conseil prend très au sérieux les cas de non-conformité à l'obligation de participer au CPRST. De plus, le défaut par un FST de déposer les renseignements demandés par le Conseil en vertu du

paragraphe 37(2) de la *Loi* nuit grandement à la capacité du Conseil d'exécuter son mandat de réglementation.

22. Lorsqu'un FST semble être en situation de non-conformité avec l'obligation de participer au CPRST, le Conseil essaie de résoudre le problème de manière mesurée et par étapes. Comme il est décrit ci-dessus, dans le cas présent, les six FST ont été contactés à maintes reprises concernant leur participation au CPRST, d'abord par le CPRST, puis par le personnel du Conseil et enfin par le Conseil. Ils ont eu de nombreuses occasions au cours du processus de devenir des fournisseurs de services participants du CPRST ou de présenter un mémoire expliquant pourquoi l'obligation de participer au CPRST ne s'appliquait pas à eux. Les six FST ont aussi eu plus d'une occasion de fournir au Conseil les renseignements demandés en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*.
23. Pour ces raisons, le Conseil estime qu'une mesure appropriée devrait être adoptée pour chacun des six FST au cas par cas.

iTalk BB et Voipgo

24. Le Conseil fait remarquer qu'iTalk Global est devenu fournisseur de services participant peu après l'émission de l'avis et a fourni les renseignements demandés par le Conseil en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*. Étant donné les circonstances, le Conseil accepte l'explication fournie par iTalk Global selon laquelle une erreur administrative concernant sa filiale canadienne iTalk BB l'avait empêché de répondre à l'avis antérieur.
25. Le 26 avril 2013, le CPRST a informé le Conseil qu'Axsit Corporation (Axsit) avait fait l'acquisition de la clientèle de Voipgo. En outre, d'après les dossiers d'Industrie Canada, Voipgo a été dissoute et donc n'existe plus en tant que personne morale. Axsit est maintenant fournisseur de services participant et répond aux plaintes des clients de Voipgo au moyen du processus mis en place par le CPRST.
26. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que les mesures prises par Axsit et iTalk Global ont résolu la question de l'apparente non-conformité d'iTalk BB et de Voipgo à l'égard de l'obligation de participer du CPRST et du paragraphe 37(2) de la *Loi*. Le Conseil est satisfait que les clients d'Axsit et d'iTalk Global ont désormais accès à un mécanisme efficace de résolution des plaintes par l'intermédiaire au CPRST. Par conséquent, le Conseil détermine qu'aucune mesure n'est requise concernant ces FST.

Broadline

27. Le Conseil fait remarquer que Broadline n'a répondu à aucun avis concernant sa participation au CPRST, n'a pas déposé de mémoire au dossier de l'instance et n'est pas fournisseur de services participant. Toutefois, d'après les dossiers d'Industrie Canada, Broadline Networks Inc. a été dissoute en raison de sa non-conformité et n'existe plus en tant que personne morale. Par conséquent, le Conseil détermine

qu'aucune autre mesure n'est requise relativement à Broadline, puisque le respect des exigences ne peut être exigé.

Imagen, Adeste et TFF

28. Dans ses mémoires, Imagen n'a pas remis en question le fait que le CPRST avait reçu une plainte d'un consommateur concernant ses services de télécommunication, plainte qui relève du mandat du CPRST. Plutôt, Imagen a fait valoir qu'elle ne devrait pas être sujette à l'obligation de participer au CPRST étant donné qu'elle a résolu la plainte en question sans l'aide du CPRST et que, de toute façon, elle n'offrait plus de services de télécommunication.
29. Le Conseil fait remarquer qu'Imagen n'a déposé aucune preuve au dossier de la présente instance pour prouver son affirmation selon laquelle elle n'offre plus de services de télécommunication. Au 6 septembre 2013, Imagen était toujours une entreprise active, d'après les dossiers d'Industrie Canada, et opérait un site Web qui invitait les clients potentiels à acheter son service Internet.
30. De plus, le Conseil estime que les mémoires d'Imagen selon lesquels elle avait résolu la plainte n'ont rien à voir avec la question de la participation obligatoire de l'entreprise au CPRST. La participation au CPRST devient obligatoire lorsque celui-ci informe un FST qu'il a reçu une plainte relative au service de ce FST et qui relève du mandat du CPRST. L'obligation de participer est maintenue même si la plainte a été résolue par la suite, afin de permettre aux autres clients du FST de tirer parti du CPRST.
31. En outre, le Conseil fait remarquer qu'Imagen n'a fourni aucun des renseignements que lui demandait le Conseil dans sa lettre datée du 7 novembre 2012 ou dans l'avis.
32. Pour ce qui est d'Adeste et de TFF, le Conseil fait remarquer que ces FST n'ont déposé aucun mémoire au dossier de l'instance et, de ce fait, ne remettaient pas en question la conclusion du Conseil selon laquelle elles sont en apparente non-conformité à l'égard de l'obligation de participer au CPRST et du paragraphe 37(2) de la *Loi*. De plus, elles n'ont pas déposé les renseignements que leur demandait le Conseil dans l'avis. En outre, il semble qu'Adeste et TFF soient des FST actifs qui continuent de fournir des services de télécommunication à leurs clients au Canada.
33. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut qu'Imagen, Adeste et TFF ne respectent pas l'obligation de participer au CPRST ni le paragraphe 37(2) de la *Loi*.
34. Étant donné la gravité de cette non-conformité, le Conseil détermine que des mesures supplémentaires sont nécessaires. Le Conseil fait remarquer que l'article 51 de la *Loi* l'autorise à ordonner à quiconque d'accomplir un acte, conformément aux modalités de temps et autres qu'il précise, selon que cet acte est imposé sous le régime de la *Loi*. Cet ordre peut être déposé auprès de la Cour fédérale du Canada ou de la Cour supérieure d'une province et il peut être mis à exécution de la même manière qu'un ordre émanant de cette cour en vertu de la section 63 de la *Loi*.

35. Par conséquent, le Conseil émet par la présente des ordonnances exécutoires contre Imagen, Adeste et TFF, dans lesquelles il leur ordonne de se conformer immédiatement à ses directives, en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, de déposer les renseignements qu'il juge nécessaires pour l'administration de la *Loi*. Ces ordonnances exécutoires, qui précisent les renseignements précis à fournir, sont jointes aux annexes B, C et D de la présente décision. En vertu de l'article 63 de la *Loi*, le Conseil entend déposer ces ordonnances auprès de la Cour fédérale et les mettre en application comme si elles émanaient de cette cour.

Mesure additionnelle

36. Le Conseil estime que les consommateurs pourraient tirer profit d'un processus qui les avise lorsqu'un FST ne respecte pas ses obligations. Le Conseil estime que certains renseignements, comme le fait qu'un FST donné fournit un mécanisme adéquat de résolution de plainte en participant au CPRST, sont pertinents pour les consommateurs, mais pourraient ne pas être bien en évidence dans les documents de marketing ou les offres de vente des FST. Ce type de renseignement peut aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées concernant leurs services de télécommunication.

37. Le Conseil fait remarquer que le CPRST fournit une telle ressource sur son site Web, mais estime qu'une diffusion plus large de cette information pourrait à la fois inciter les FST à se conformer à leurs obligations et aider à informer les consommateurs. Pour aider les consommateurs canadiens à prendre des décisions éclairées lorsqu'ils achètent des services de télécommunication, le Conseil a créé une page Web pour informer les consommateurs sur le CPRST et son rôle de facilitateur à l'accès à une résolution efficace des plaintes. Cette page comprend une liste des FST qui ont omis de devenir fournisseurs de services participants au CPRST, même après avoir été enjoint de le faire. En vertu des conclusions énoncées ci-dessus, Imagen, Adeste et TFF figureront sur cette page Web.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Non-conformité apparente de certains fournisseurs de services de télécommunication à l'égard de l'obligation de participer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-133, 18 mars 2013
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *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

Annexe A

Correspondance avec les six FST

FST	Dates des avis du CPRST	Dates des lettres de personnel du Conseil	Dates des lettres du Conseil
Adeste	27 août 2012 et 11 septembre 2012	26 septembre 2012	5 octobre 2012
Broadline	13 septembre 2011 et 11 janvier 2012	25 avril 2012	13 juillet 2012
Imagen	7 et 21 août 2011, et 27 septembre 2012	30 octobre 2012	7 novembre 2012
iTalk BB	24 novembre 2011 et 14 décembre 2011	5 mars 2012	14 mai 2012
TFF	10 et 24 février 2012, et 29 mars 2012	25 avril 2012	13 juillet 2012
Voipgo	13 et 25 mai 2011, et 11 janvier 2012	5 mars 2012	14 mai 2012

Ordonnance de télécom CRTC 2013-496

Par la présente et en vertu de l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, il est ordonné à Adeste Global Managed Networks Inc. (Adeste) de se conformer immédiatement aux directives du Conseil, établies en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, de déposer les renseignements suivants, que le Conseil juge nécessaires à l'administration de la *Loi* :

1. Dresser la liste de tous les services de télécommunication qu'Adeste fournit à ses clients résidentiels ou d'affaires au Canada.
2. Pour chaque service de télécommunication fourni par Adeste à ses clients résidentiels ou d'affaires au Canada :
 1. décrire la façon dont le service est fourni aux clients;
 2. indiquer si Adeste possède ou exploite des installations de transmission (comme il est défini à l'article 2 de la *Loi*) pour fournir le service à ses clients;
 3. indiquer si Adeste revend le service d'un autre FST pour l'offrir à ses clients et, dans l'affirmative, indiquer le nom du FST concerné et indiquer la façon dont le service est obtenu (en vertu d'un tarif, d'un contrat ou d'une autre modalité).
3. Fournir une copie de toutes les ententes conclues avec d'autres FST qui permettent à Adeste d'interconnecter son réseau à ceux d'autres FST et d'accéder au réseau téléphonique public commuté, ainsi qu'une description de ces ententes.

Secrétaire général

Ordonnance de télécom CRTC 2013-497

Par la présente et en vertu de l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, il est ordonné à Imagen Communications Inc. (Imagen) de se conformer immédiatement aux directives du Conseil, établies en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, de déposer les renseignements suivants, que le Conseil juge nécessaires à l'administration de la *Loi* :

1. Dresser la liste de tous les services de télécommunication qu'Imagen fournit à ses clients résidentiels ou d'affaires au Canada.
2. Pour chaque service de télécommunication fourni par Imagen à ses clients résidentiels ou d'affaires au Canada :
 1. décrire la façon dont le service est fourni aux clients;
 2. indiquer si Imagen possède ou exploite des installations de transmission (comme il est défini à l'article 2 de la *Loi*) pour fournir le service à ses clients;
 3. indiquer si Imagen revend le service d'un autre FST pour l'offrir à ses clients et, dans l'affirmative, indiquer le nom du FST concerné et indiquer la façon dont le service est obtenu (en vertu d'un tarif, d'un contrat ou d'une autre modalité).
3. Fournir une copie de toutes les ententes conclues avec d'autres FST qui permettent à Imagen d'interconnecter son réseau à ceux d'autres FST et d'accéder au réseau téléphonique public commuté, ainsi qu'une description de ces ententes.

Secrétaire général

Ordonnance de télécom CRTC 2013-498

Par la présente et en vertu de l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, il est ordonné à TollFreeForwarding.com (TFF) de se conformer immédiatement aux directives du Conseil, établies en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, de déposer les renseignements suivants, que le Conseil juge nécessaires à l'administration de la *Loi* :

1. Dresser la liste de tous les services de télécommunication que TFF fournit à ses clients résidentiels ou d'affaires au Canada.
2. Pour chaque service de télécommunication fourni par TFF à ses clients résidentiels ou d'affaires au Canada :
 1. décrire la façon dont le service est fourni aux clients;
 2. indiquer si TFF possède ou exploite des installations de transmission (comme il est défini à l'article 2 de la *Loi*) pour fournir le service à ses clients;
 3. indiquer si TFF revend le service d'un autre FST pour l'offrir à ses clients et, dans l'affirmative, indiquer le nom du FST concerné et indiquer la façon dont le service est obtenu (en vertu d'un tarif, d'un contrat ou d'une autre modalité).
3. Fournir une copie de toutes les ententes conclues avec d'autres FST qui permettent à TFF d'interconnecter son réseau à ceux d'autres FST et d'accéder au réseau téléphonique public commuté, ainsi qu'une description de ces ententes.

Secrétaire général