



Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-546

Version PDF

Référence : Avis de consultation de télécom 2015-67

Ottawa, le 10 décembre 2015

Numéro de dossier : 8650-C12-201501825

Garanties pour les utilisateurs de téléphones payants – Avis indiquant les tarifs d’appels payés autrement qu’en espèces

Le Conseil conclut que les exigences actuelles en matière d’avis indiquant les tarifs, qui sont réglementés, des appels locaux effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu’en espèces sont suffisantes. Toutefois, le Conseil conclut que les exigences actuelles en matière d’avis indiquant les tarifs des appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu’en espèces ne sont pas suffisantes. Les appels payés autrement qu’en espèces sont souvent faits en utilisant une carte de crédit, une carte d’appel interurbain prépayée ou une autre carte d’appel. Les consommateurs ne sont généralement informés des tarifs devant être payés que lors de la réception de la facture, ce qui peut mener à une facture-surprise.

*Afin de s’assurer que les consommateurs puissent obtenir les renseignements nécessaires sur les tarifs afin de prendre une décision éclairée sur leurs appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu’en espèces, le Conseil **ordonne** à certains fournisseurs de service de téléphones payants, notamment les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), de rendre accessible aux consommateurs de l’information détaillée sur les tarifs. Le Conseil **ordonne** également aux ESLT qu’elles produisent, au plus tard **six mois** après la date de la présente décision, de l’information sur les moyens qu’elles prévoient employer pour satisfaire à cette exigence.*

Grâce aux garanties bonifiées mises en place à la suite de la présente décision, les Canadiens seront habilités à prendre des décisions éclairées sur leur utilisation des téléphones payants pour effectuer des appels interurbains payés autrement qu’en espèces.

Contexte

Exigences actuelles en matière d’avis concernant les appels payés autrement qu’en espèces

1. Actuellement, les garanties offertes aux consommateurs en matière d’avis indiquant les tarifs d’appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu’en espèces ont été établies dans l’ordonnance de télécom [95-316](#) et la décision de télécom [98-8](#). Elles s’énoncent comme suit :

- sur chaque téléphone payant qu'ils exploitent, les fournisseurs de service de téléphones payants concurrents (FSTPC) doivent afficher bien en évidence les tarifs des appels locaux ainsi que tout supplément, toute majoration ou tous frais d'emplacement non inclus dans le prix de l'appel;
- pour les appels interurbains acheminés par un téléphoniste et effectués au moyen de téléphones payants, les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les FSTPC doivent fournir, à la demande du consommateur, les tarifs et les frais de l'appel ainsi que les diverses méthodes de paiement disponibles.

Décision de télécom 2013-327 et publications subséquentes du Conseil

2. Le 5 juin 2013, le Conseil a déterminé, dans la décision de télécom [2013-327](#)¹, qu'il lancerait une instance pour examiner dans quelle mesure les garanties actuelles sont suffisantes pour assurer que les consommateurs soient à même de prendre une décision éclairée concernant l'utilisation de téléphones payants pour les appels payés autrement qu'en espèces².
3. Le 26 février 2015, le Conseil a publié un rapport factuel sur le rôle actuel des téléphones payants dans le système canadien des communications³. Parallèlement à la publication de ce rapport, le Conseil a émis l'avis de consultation de télécom 2015-67, invitant les parties à déposer des observations, y compris les justifications, sur les questions suivantes :
 - Les exigences actuelles imposées aux ESLT et aux FSTPC en matière d'avis indiquant les tarifs des appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces sont-elles suffisantes et appropriées?
 - Si tel n'est pas le cas, quelles devraient être ces exigences?
4. En ce qui a trait à l'avis de consultation de télécom 2015-67, le Conseil a reçu des interventions de Bell Canada, en son nom et au nom de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, de Norouestel Inc. et de Télébec, Société en

¹ La décision de télécom [2013-327](#) a été publiée à la suite de l'examen d'une demande présentée au Conseil par le Centre pour la défense de l'intérêt public, en son nom et pour le compte de Canada sans pauvreté, en date de novembre 2012.

² Les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces comprennent les appels facturés par des fournisseurs de services tiers, à une carte de crédit ou à une carte de téléphone (y compris les cartes d'appels, les cartes d'appels à frais virés, les cartes d'appel interurbain prépayées et autres).

³ Le rapport du Conseil, intitulé *Résultats de la procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications* (ci-après le rapport), a été affiché sur le site Web du Conseil le 26 février 2015. Le rapport a été préparé à partir des résultats de la procédure d'établissement des faits qui a débuté avec l'avis de consultation de télécom 2013-337. Voir <http://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp150226a.htm>.

commandite (collectivement Bell Canada et autres); de l'Association des consommateurs du Canada et le Centre pour la défense de l'intérêt public (collectivement ACC/PIAC); du Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force (JTF); de la Société TELUS Communications (STC); de TBayTel; de l'Union des consommateurs (Union) et d'environ 15 particuliers.

5. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 8 mai 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro du dossier indiqué ci-dessus.

Questions

6. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - Les exigences actuelles en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces demeurent-elles suffisantes et appropriées?
 - Quels sont les changements qui devraient être apportés aux exigences actuelles en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces?
 - Comment les exigences en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces devraient-elles être appliquées aux FSTPC?

Les exigences actuelles en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces demeurent-elles suffisantes et appropriées?

7. Bell Canada et autres, le JTF, la STC et TBayTel étaient généralement d'avis que les exigences actuelles en matière d'avis concernant les appels locaux et interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces sont suffisantes et appropriées. Par ailleurs, l'ACC/PIAC et l'Union ont soutenu que les exigences actuelles en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces ne sont pas suffisantes et ne protègent pas les consommateurs contre les factures-surprises.
8. L'Union a fait remarquer que dans certains cas, comme dans celui des appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, les consommateurs peuvent devoir payer des frais en plus du tarif imposé pour effectuer l'appel en soi, comme des « frais de connexion » qui, tel que l'ACC/PIAC l'ont fait remarquer, peuvent dépasser 10 \$ par appel, et que les consommateurs ne sont pas dûment avisés de ce fait. L'ACC/PIAC ont noté à cet égard que des plaintes de consommateurs concernant les exigences en matière d'avis sur les frais imposés pour des appels effectués au moyen de téléphones payants et

payés autrement qu'en espèces ont été l'une des raisons qui justifiaient la décision de télécom 2013-327.

9. Bell Canada et autres et la STC ont fait remarquer qu'un consommateur peut facilement communiquer avec le téléphoniste sans frais pour obtenir une estimation des coûts, et que cette option est offerte à partir de leur système de réponse vocale interactive (RVI). L'ACC/PIAC et l'Union ont soutenu que l'option « obtenir une estimation des coûts » n'est pas un moyen efficace d'aviser le consommateur, puisqu'elle est présentée après l'option d'effectuer l'appel dans le système de RVI. L'Union a soutenu que si les consommateurs étaient bien informés de tous les coûts avant d'effectuer l'appel, bon nombre d'entre eux ne feraient pas l'appel.
10. L'ACC/PIAC ont émis des préoccupations concernant l'absence de recours pour les consommateurs qui auraient des plaintes à formuler des suites de la réception de factures-surprises après avoir effectué des appels au moyen de téléphones payants qui ont été payés autrement qu'en espèces.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. La principale préoccupation des groupes de consommateurs dans la présente instance est que l'actuel régime n'est peut-être pas assez rigoureux pour éviter à certains utilisateurs, qui effectuent des appels interurbains au moyen de téléphones payants et les paient autrement qu'en espèces, de recevoir des factures-surprises, n'ayant pas été mis au courant des divers frais uniques et des tarifs à la minute.
12. Étant donné que les tarifs d'appels locaux effectués au moyen de téléphones payants exploités par des ESLT et payés autrement qu'en espèces sont réglementés, le Conseil conclut que les garanties actuellement offertes aux consommateurs pour de tels appels sont suffisantes pour éviter aux utilisateurs de téléphones payants les factures-surprises, et donc, demeurent suffisantes et appropriées.
13. Toutefois, les tarifs d'appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants exploités par des ESLT et payés autrement qu'en espèces ne sont pas réglementés. Bien que cela puisse favoriser un marché plus concurrentiel, il pourrait survenir des situations où les tarifs et les frais engagés pour effectuer un appel ne soient pas communiqués de façon suffisamment claire aux Canadiens. Ainsi, ces derniers pourraient recevoir des factures-surprises lorsque ces frais sont plus élevés que ce à quoi ils s'attendaient. Le Conseil n'est pas convaincu que les méthodes actuellement utilisées pour aviser les consommateurs afin de satisfaire aux exigences actuelles permettent d'aviser efficacement les consommateurs de l'ensemble des tarifs et frais qui peuvent être engagés au moment d'effectuer des appels interurbains au moyen de téléphones payants payés autrement qu'en espèces. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les garanties actuellement offertes aux consommateurs concernant les appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces ne sont ni suffisantes.

Quels sont les changements qui devraient être apportés aux exigences actuelles en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces?

14. Les fournisseurs de service de téléphones payants ont généralement soutenu que les utilisateurs sont bien informés qu'ils peuvent communiquer avec le téléphoniste en composant le 0 en tout temps afin d'obtenir des renseignements sur les tarifs. Le JTF et la STC ont fait remarquer que d'autres exigences pourraient rendre l'offre au consommateur de certains téléphones payants encore moins attrayante, la STC mentionnant que, dans certains cas, l'imposition d'autres exigences pourrait accélérer le retrait des téléphones payants.
15. L'ACC/PIAC et l'Union ont argué que les utilisateurs de téléphones payants sont souvent poussés à effectuer un appel rapidement lorsque, par exemple, ils effectuent un appel dans un aéroport bondé ou en cas d'urgence personnelle et, ainsi, de nouvelles exigences pourraient être mises en place de sorte que cette information soit facilement et rapidement accessible.
16. Des intervenants à la présente instance ont suggéré d'autres façons de transmettre aux consommateurs des renseignements sur les appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, notamment a) en affichant des renseignements tarifaires détaillés sur les téléphones payants ou à proximité de ceux-ci, b) en modifiant le système de RVI de manière à ce que l'option pour obtenir une estimation du coût soit offerte en premier et c) en maintenant la pratique actuelle de composer le 0 pour utiliser les services d'un téléphoniste. Les fournisseurs de service de téléphones payants ont généralement soutenu que les diverses propositions, qui étaient en dehors de leurs pratiques actuelles, étaient irréalisables, non justifiées et lourdes. Toutefois, ils n'ont pas fourni de détails concernant les coûts spécifiques qui pourraient en découler.
17. Bell Canada et autres ont indiqué que l'affichage sur les téléphones payants des tarifs pour les appels payés autrement qu'en espèces gênerait leur capacité à s'adapter avec souplesse au libre jeu du marché et qu'il serait coûteux de mettre continuellement à jour cette information sur tous les téléphones payants en place. L'ACC/PIAC ont reconnu que l'affichage de tous les tarifs possibles pourrait ne pas être raisonnable, mais ont soutenu que l'affichage de plages tarifaires devrait être réalisable. La STC a soutenu que, si le Conseil exige la mise en œuvre de cette proposition, elle ne devrait s'appliquer qu'aux fournisseurs de service de téléphones payants qui exigent des tarifs supérieurs à un seuil préalablement établi. L'Union a précisé que toute l'information sur les tarifs devrait être affichée sur les téléphones payants.
18. L'Union a proposé que l'option « obtenir une estimation des coûts » devrait être présentée avant l'option permettant d'effectuer l'appel dans le système de RVI en plus de l'affichage des tarifs sur les téléphones payants. L'ACC/PIAC sont en faveur de cette proposition, particulièrement en raison des frais initiaux élevés imposés pour effectuer un appel au moyen de certains téléphones payants. Bell Canada et autres ont soutenu que les revenus générés par les téléphones payants ne justifieraient pas les

coûts liés à la modification des options actuelles de RVI, tandis que la STC a fait valoir qu'elle n'est même pas sûre d'être en mesure de modifier certains de ses téléphones payants plus anciens. En outre, la STC a soutenu que l'ordre dans lequel les options sont présentées aux consommateurs qui cherchent à obtenir de l'information n'aura aucune incidence sur la décision d'un consommateur de choisir une option ou une autre.

19. L'ACC/PIAC ont exprimé des préoccupations concernant les consommateurs qui ne sont pas informés que des fournisseurs de services tiers peuvent facturer le service de téléphones payants, soutenant que le consommateur devrait être avisé de cette possibilité.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Les exigences en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces ont pour but de fournir aux consommateurs les outils nécessaires pour prendre des décisions éclairées. En donnant aux consommateurs l'occasion d'obtenir de l'information qui pourrait affecter leur prise de décisions, la possibilité de recevoir une facture-surprise est réduite. Pour atteindre cet objectif, de l'information sur les tarifs doit être accessible aux consommateurs le plus rapidement et le plus clairement possible dans le processus qu'ils utilisent pour effectuer un appel interurbain au moyen d'un téléphone payant et payé autrement qu'en espèces.
21. L'affichage de tarifs ou de plages tarifaires sur les téléphones payants ou à proximité de ceux-ci permettrait d'atteindre l'objectif qui consiste à informer les consommateurs, mais il s'agit d'une solution qui pourrait être irréalisable et qui pourrait gêner la capacité des fournisseurs de service de téléphones payants à s'adapter avec souplesse au libre jeu du marché. Quant à la suggestion qui consiste à n'appliquer une exigence que lorsque les frais dépassent un certain seuil, comme l'a proposé la STC, puisque les tarifs des appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces ne sont pas réglementés, une exigence qui ne s'applique que sur la base des tarifs imposés ne conviendrait pas dans les circonstances.
22. Si le système de RVI d'un fournisseur de service de téléphones payants était modifié pour faire en sorte que l'option « obtenir une estimation des coûts » est présentée au consommateur plus tôt dans le menu, le consommateur serait mieux informé. L'ordre dans lequel les options sont présentées aux consommateurs pourrait avoir une incidence sur les choix que font les consommateurs, particulièrement dans les cas où le consommateur se sent forcé de faire rapidement un appel. Un consommateur qui a l'option de faire un appel avant d'avoir l'option permettant d'obtenir de l'information sur les tarifs risque davantage de ne pas avoir cette information. Cependant, la modification des systèmes de RVI ne serait peut-être pas rentable et, dans certains cas, serait impossible sur le plan technologique.

23. Bien que les services de téléphoniste, qui sont accessibles à l'aide de la touche 0, constituent peut-être un moyen efficace pour les consommateurs d'obtenir des renseignements détaillés sur les tarifs, les exigences actuelles en matière d'avis ne s'appliquent que lorsque le consommateur demande de l'information pendant un appel effectué par l'entremise du téléphoniste. Les consommateurs ne savent peut-être pas qu'il est possible d'obtenir de l'information détaillée sur les tarifs auprès d'un téléphoniste et ils ne savent peut-être pas aussi qu'ils peuvent se voir imposer des frais supplémentaires, comme des frais de connexion, et, sans en savoir la portée, pourraient ne pas envisager de s'en informer.
24. Quant à la question soulevée par l'ACC/PIAC, à savoir que les consommateurs devraient être informés que l'entité qui facture leur appel interurbain effectué au moyen d'un téléphone payant et payé autrement qu'en espèces peut être un tiers, le nom sur la facture ne devrait pas affecter la possibilité que les consommateurs reçoivent une facture-surprise.
25. Compte tenu du dossier de l'instance, les garanties pour les consommateurs entourant les appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces doivent être renforcées; cependant, le dossier de la présente instance démontre qu'une approche unique pour régler cette question n'est pas appropriée et que, même si une exigence plus rigoureuse en matière d'avis est nécessaire, les fournisseurs de service de téléphones payants ont besoin d'une certaine souplesse quant aux moyens qu'ils utilisent pour aviser les consommateurs des tarifs imposés pour les appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces. Ce faisant, les fournisseurs de service de téléphones payants ne devraient pas oublier que l'objectif ultime d'un avis est de s'assurer que les consommateurs soient en mesure d'obtenir l'information nécessaire et de prendre une décision éclairée concernant leur appel interurbain effectué au moyen d'un téléphone payant et payé autrement qu'en espèces.
26. Par conséquent, en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés au titre de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil **ordonne** que, comme condition de l'offre de service de téléphones payants, toutes les ESLT rendent accessible aux consommateurs de l'information détaillée sur les tarifs et autres frais imposés par les ESLT ou en leur nom en ce qui a trait aux appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces. Les renseignements détaillés sur les tarifs comprennent les frais de connexion, les tarifs à la minute, et tous autres frais qui seraient imposés au consommateur par l'ESLT, ou au nom de celle-ci, pour un appel interurbain effectué au moyen d'un téléphone payant et payé autrement qu'en espèces.
27. Le Conseil **ordonne** que toutes les ESLT produisent, dans les **six mois** suivant la date de la présente décision a) le moyen qu'elles prévoient utiliser pour s'assurer de satisfaire à l'exigence susmentionnée, b) la manière dont cette démarche permettra de veiller à ce que tous les utilisateurs potentiels aient l'occasion d'obtenir de l'information détaillée sur les tarifs, leur permettant de prendre une décision éclairée et c) l'échéancier de mise en œuvre de la méthode sélectionnée.

28. Le Conseil fournit la liste non exhaustive suivante d'exemples de moyens qui pourraient être considérés comme satisfaisant à l'exigence susmentionnée :

- l'affichage, sur le téléphone payant ou à proximité de celui-ci, d'information détaillée sur les tarifs des appels interurbains vers des destinations courantes, y compris des villes au Canada, aux États-Unis et à l'étranger;
- la modification du système de RVI, de sorte que la première option présentée aux consommateurs qui effectuent un appel interurbain au moyen d'un téléphone payant payé autrement qu'en espèces soit l'option « obtenir une estimation des coûts »;
- l'affichage, sur le téléphone payant ou à proximité de celui-ci, que l'information détaillée sur les tarifs, y compris tous les frais, peut être obtenue auprès du téléphoniste en composant le 0. Le téléphoniste doit divulguer des renseignements détaillés si on lui demande de l'information sur les tarifs, y compris les tarifs et autres frais et toute différence de coût entre les appels effectués par le système de RVI et par le téléphoniste.

Comment les exigences en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces devraient-elles être appliquées aux FSTPC?

29. Des modalités de service, comme les exigences en matière d'avis concernant les appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, peuvent être imposées aux entreprises canadiennes, comme les ESLT, en vertu de l'article 24 de la *Loi*. Cependant, les FSTPC sont considérés comme des revendeurs de services de télécommunication plutôt que des entreprises canadiennes. Par conséquent, les exigences actuelles en matière d'avis ont été imposées aux FSTPC de façon indirecte. Dans la décision de télécom 98-8, le Conseil a ordonné aux entreprises canadiennes faisant affaire avec ces revendeurs d'inclure les obligations dans leurs tarifs et contrats avec les FSTPC. En décembre 2014, le Parlement a modifié la *Loi*, en ajoutant l'article 24.1, qui permet au Conseil d'imposer des modalités de service directement aux revendeurs. Cependant, aucun FSTPC n'a participé à la présente instance et il n'y a aucune preuve au dossier concernant la manière dont les nouvelles obligations devraient être imposées dans leur cas.

30. Par conséquent, bien que le Conseil est d'avis que la nouvelle exigence en matière d'avis, exprimée ci-dessus, devrait s'appliquer aux FSTPC, une procédure de suivi s'avère nécessaire pour déterminer la manière dont cette exigence devrait leur être imposée et si les entreprises canadiennes sous-jacentes qui offrent des installations aux FSTPC devraient continuer d'être assujetties aux modalités de service qui leur exigent d'appliquer les exigences actuelles en matière d'avis aux FSTPC. Le Conseil prévoit donc publier un avis de consultation, sollicitant des observations sur ces questions.

Instructions

31. Dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil est tenu de mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux exigences prévues dans les Instructions⁴.
32. Le Conseil estime que ses conclusions dans la présente décision contribueront à l'atteinte des objectifs de la politique énumérés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h)⁵ de la *Loi*.
33. Conformément au sous-alinéa 1a)(i) des Instructions, en l'espèce, le libre jeu du marché à lui seul ne peut pas servir de fondement pour veiller à ce que les fournisseurs de service de téléphones payants avisent adéquatement les consommateurs des coûts liés aux appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, d'après le dossier concernant les factures-surprises aux consommateurs qui n'a pas pu être empêché d'exister par les exigences actuelles.
34. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions, l'exigence réglementaire susmentionnée, selon laquelle les fournisseurs de service de téléphones payants choisiront le moyen de se conformer à l'exigence, est efficace et raisonnable à cette fin et ne gêne que très peu le libre jeu du marché. Le fardeau qu'impose cette exigence aux fournisseurs de service de téléphones payants a été pris en compte ainsi que l'incidence possible sur leurs modèles d'affaires existants. Cependant, l'exigence permettra de veiller à ce que les consommateurs reçoivent de l'information sur laquelle fonder leur décision, tout en n'interdisant pas les pratiques actuelles des fournisseurs de service de téléphones payants et en offrant à ces derniers la souplesse requise pour déterminer la manière dont ils se conformeront à cette exigence.
35. Conformément au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions, l'exigence réglementaire énoncée ci-dessus, une fois entièrement mise en œuvre, offrira un régime symétrique pour tous les fournisseurs de service de téléphones payants, sans égard à la technologie qu'ils utilisent, au marché géographique qu'ils desservent et à leur taille.

⁴ 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

⁵ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi* sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 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.

Autre question

Mécanisme de recours pour les consommateurs qui reçoivent des factures-surprises pour leurs appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces

36. Comme il a été indiqué ci-dessus, les exigences actuelles en matière d'avis ne suffisent pas pour protéger les consommateurs de la possibilité qu'ils reçoivent des factures-surprises liées à des appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces. Il devrait exister un mécanisme de recours clair, accessible aux consommateurs qui reçoivent de telles factures pour ces appels.
37. De façon générale, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) s'occupe des plaintes formulées par les consommateurs au sujet des services de télécommunication faisant l'objet d'une abstention, y compris les appels interurbains, alors que les plaintes au sujet des services réglementés sont généralement réglées par le Conseil⁶.
38. Un examen de la structure et du mandat du CPRST a été amorcé par l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom [2015-239](#), lequel comprend une audience publique qui a eu lieu du 3 au 6 novembre 2015. Le CPRST a commenté son rôle concernant les factures-surprises liées aux appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces dans le cadre de cette instance. Le Conseil publiera ses conclusions dans cette instance en temps et lieu.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Examen du mandat et de la structure du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-239, 4 juin 2015, modifié par les Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-239-1, 24 juillet 2015, et 2015-239-2, 25 septembre 2015
- *Garanties pour les utilisateurs de téléphones payants – Avis indiquant les tarifs d'appels payés autrement qu'en espèces*, Avis de consultation de télécom CRTC 2015-67, 26 février 2015
- *Procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-337, 16 juillet 2013, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2013-337-1, 11 septembre 2013

⁶ Pour obtenir plus de détails sur le mandat du CPRST, consulter la politique réglementaire de télécom 2011-46.

- *Centre pour la défense de l'intérêt public et Canada sans pauvreté – Facturation d'appels effectués au moyen de téléphones payants de Bell Canada*, Décision de télécom CRTC 2013-327, 5 juin 2013, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2013-327-1, 10 juillet 2013
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998
- Ordonnance Télécom CRTC 95-316, 15 mars 1995