



Avis de consultation de télécom CRTC 2015-67

Version PDF

Ottawa, le 26 février 2015

Numéro de dossier: 8650-C12-201501825

Appel aux observations

Date limite de dépôt des interventions : 30 mars 2015

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

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

Le Conseil amorce une instance en vue de déterminer si les avis indiquant les tarifs des appels effectués à partir de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces constituent des garanties suffisantes et appropriées pour les consommateurs.

Introduction

1. Dans la décision de télécom [2013-327](#)¹, le Conseil a déterminé qu'il conviendrait d'examiner dans quelle mesure les garanties actuelles sont suffisantes pour assurer que les consommateurs sont à même de prendre une décision éclairée concernant l'utilisation de téléphones payants pour les appels payés autrement qu'en espèces².
2. Afin de prendre une décision éclairée concernant le coût d'un appel payé autrement qu'en espèces effectué à partir d'un téléphone payant, les consommateurs doivent être en mesure de comprendre le coût total de tels appels. C'est pourquoi ils doivent pouvoir obtenir les renseignements sur les tarifs, mais également sur tous les coûts additionnels non inclus dans ces tarifs, notamment le coût de service d'un téléphoniste pour acheminer l'appel.
3. Le Conseil estime important que les Canadiens soient convenablement informés des coûts des appels à partir des téléphones payants, et ce, avant d'effectuer un appel. C'est pourquoi le Conseil a établi des exigences permettant aux consommateurs d'obtenir, avant de faire un appel, les tarifs et les frais additionnels applicables aux appels effectués à partir de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, tout particulièrement pour les appels acheminés par un téléphoniste.

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 à partir de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces comprennent les appels facturés à un troisième numéro, 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'interurbains prépayées et autres).

4. Actuellement, les garanties offertes aux consommateurs en matière d’avis indiquant les tarifs d’appels à partir 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 doivent afficher bien en évidence les tarifs des appels locaux, 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 à partir de téléphones payants, les compagnies de téléphone³ et les fournisseurs de service de téléphones payants concurrents doivent fournir, à la demande du client, les tarifs et les frais de l’appel ainsi que les diverses méthodes de paiement disponibles.
5. Aujourd’hui, le Conseil a publié un rapport factuel sur le rôle actuel des téléphones payants dans le système canadien des communications⁴. Parallèlement à la publication de ce rapport, le Conseil a décidé d’entreprendre l’examen évoqué au paragraphe 1 ci-dessus afin de s’assurer que les garanties actuellement offertes aux consommateurs répondent à leurs besoins.

Appel aux observations

6. Par cet avis, le Conseil invite les parties à déposer des observations, y compris les justifications, sur les questions suivantes :
- les exigences actuelles imposées aux entreprises de services locaux concurrentes et aux fournisseurs de service de téléphones payants concurrents en matière d’avis indiquant les tarifs des appels effectués à partir 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?
7. Le Conseil note que les conclusions de cette instance pourraient l’amener à modifier ses exigences relatives aux avis sur les tarifs à appliquer aux entreprises de services locaux concurrentes et aux fournisseurs de service de téléphones payants concurrents.

³ Dans le cas présent, on entend par « compagnies de téléphone » les entreprises de services locaux titulaires.

⁴ Le rapport du Conseil intitulé *Procédure d’établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications* ([Rapport](#)) a été affiché sur son site Web aujourd’hui. 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.

Procédure

8. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique, si applicable. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « Lois et règlements ». Les Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC, telles qu'elles sont établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom [2010-959](#), donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
9. 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 **30 mars 2015**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
10. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom [2011-693](#).
11. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance, au plus tard le **9 avril 2015**. Le mémoire final ne doit pas dépasser cinq pages.
12. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
13. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. 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.
14. 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

15. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
16. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et des parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. 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.
17. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessous ait été suivie.
18. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.

Avis important

19. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés 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.
20. Les renseignements personnels fournis par les parties 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.
21. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.

22. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

23. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer » du site Web, puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
24. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Bureaux du CRTC

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

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

Bureaux régionaux

Nouvelle-Écosse

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

Québec

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205
Montréal (Québec) H3A 3C2
Téléphone : 514-283-6607

Ontario

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

Manitoba

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

Saskatchewan

1975, rue Scarth, bureau 403
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1
Téléphone : 306-780-3422
Télécopieur : 306-780-3319

Alberta

220, 4^e Avenue S.-E., bureau 574
Calgary (Alberta) T2G 4X3
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique

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

Secrétaire général

Documents connexes

- *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
- *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 juillet 2013, modifiée par la Décision de télécom CRTC [2013-327-1](#), 10 juillet 2013
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC [2011-693](#), 8 novembre 2011

- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC [2010-959](#), 23 décembre 2010
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC [98-8](#), 30 juin 1998
- Ordonnance Télécom CRTC [95-316](#), 15 mars 1995