



## Avis de consultation de télécom CRTC 2016-103

Version PDF

Ottawa, le 17 mars 2016

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0103

### Instance de justification et appel aux observations

Date limite pour le dépôt des interventions : le 18 avril 2016

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

#### **Imposition de certaines garanties offertes aux utilisateurs de téléphones payants directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents**

*Le Conseil lance une instance invitant les parties à justifier i) pourquoi les garanties pour les consommateurs, qui consistent en des avis indiquant les tarifs des appels effectués à partir de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, ne devraient pas être imposées directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC) et ii) pourquoi les FSTPC ne devraient pas être tenus de rendre compte de leur situation quant à la mise en œuvre de ces garanties. De plus, le Conseil sollicite des observations pour savoir si les entreprises sous-jacentes devraient être tenues d'imposer ces exigences aux FSTPC dans leurs contrats avec ces fournisseurs.*

#### **Contexte**

1. Il importe que les Canadiens soient bien informés des coûts en cause avant d'effectuer un appel à partir d'un téléphone payant. C'est pourquoi le Conseil a établi des exigences en matière d'avis afin que les consommateurs puissent connaître les tarifs et les frais additionnels applicables aux appels effectués à partir de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces avant de faire un tel appel. Ces appels sont ceux payés par carte de crédit, par carte d'appel prépayée ou par un autre moyen semblable.
2. Dans l'ordonnance de télécom 95-316 et la décision de télécom 98-8, le Conseil a établi les garanties offertes aux consommateurs en matière d'avis indiquant les tarifs des appels effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces (garanties actuelles). Elles s'énoncent comme suit :
  - sur chaque téléphone payant qu'ils exploitent, les fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC) 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 acheminés par un téléphoniste et effectués à partir de téléphones payants, les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les FSTPC doivent fournir, à la demande du client, les tarifs et les frais de l'appel ainsi que les diverses méthodes de facturation disponibles.
3. Dans la politique réglementaire de télécom 2015-546, le Conseil a conclu que les garanties actuelles concernant les appels locaux effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces étaient suffisantes. Par contre, il a conclu que celles concernant les appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces ne l'étaient pas. Les consommateurs ne sont généralement informés des tarifs devant être payés pour de tels appels que lorsqu'ils reçoivent la facture, ce qui peut donner lieu à une facture-surprise.
  4. Par conséquent, le Conseil a ordonné à toutes les ESLT de rendre accessible aux consommateurs de l'information détaillée sur les tarifs et autres frais imposés par les fournisseurs de services de téléphone payants ou en leur nom en ce qui a trait aux appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces<sup>1</sup>. L'objectif ultime de cette exigence est de protéger les consommateurs en leur permettant d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin afin de prendre une décision éclairée au sujet des appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, et de réduire le risque qu'ils reçoivent une facture-surprise. Le Conseil a fourni une liste non exhaustive de moyens que le fournisseur pourrait utiliser pour satisfaire à cette nouvelle obligation (nouvelle garantie).
  5. Le Conseil a également enjoint aux ESLT de déposer, au plus tard six mois après la date de la politique réglementaire de télécom 2015-546, de l'information sur les moyens qu'elles prévoient utiliser pour mettre en œuvre la nouvelle garantie, la manière dont cette démarche leur permettra de satisfaire à cette exigence et l'échéancier de mise en œuvre de la méthode sélectionnée.
  6. Les garanties actuelles et la nouvelle garantie sont imposées aux ESLT en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*, qui autorise le Conseil à fixer des conditions pour l'offre et la fourniture de services de télécommunication par les entreprises canadiennes<sup>2</sup>.
  7. Jusqu'à récemment, le Conseil n'avait pas le pouvoir d'imposer ces conditions directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication, c'est-à-dire les fournisseurs autres que les entreprises de télécommunication

---

<sup>1</sup> Les renseignements détaillés sur les tarifs comprennent les frais de connexion, les tarifs à la minute et tous les 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.

<sup>2</sup> Le Conseil a le pouvoir d'imposer des conditions à toute entreprise de télécommunication canadienne qui offre des services de télécommunication à des clients potentiels ou qui fournit des services de télécommunication aux clients.

canadiennes, qui comprennent les FSTPC<sup>3</sup>. Lorsqu'il l'estimait nécessaire, le Conseil ordonnait plutôt aux entreprises sous-jacentes qui fournissent des services aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication de veiller, par l'entremise de leurs tarifs ou d'ententes contractuelles, à ce que ces dernières respectent lesdites conditions<sup>4</sup>.

8. À la suite de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014*<sup>5</sup>, la *Loi sur les télécommunications* a été modifiée par adjonction de l'article 24.1<sup>6</sup>, qui confère au Conseil le pouvoir d'imposer directement aux fournisseurs autres que les entreprises de télécommunication des conditions régissant l'offre et la fourniture de leurs services de télécommunication.

### **Appel aux observations**

10. Dans la politique réglementaire de télécom 2015-546, le Conseil a conclu que la nouvelle garantie devrait être imposée aux FSTPC, mais qu'il serait plus approprié de déterminer la manière dont cette garantie devrait leur être imposée dans le cadre d'une procédure de suivi qui permettrait aux FSTPC de fournir davantage d'observations sur la question.
11. Selon l'avis préliminaire du Conseil, imposer directement les garanties actuelles et la nouvelle garantie aux FSTPC pourrait convenir, car cela lui permettrait d'imposer directement des mesures aux FSTPC en cas de non-respect des garanties.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil enjoint aux FSTPC de justifier pourquoi les garanties actuelles et la nouvelle garantie ne devraient pas leur être imposées directement.
13. De plus, le Conseil sollicite des observations, avec justification à l'appui, sur les questions suivantes :
  - a) Le Conseil devrait-il retirer la condition obligeant les entreprises de télécommunication canadiennes à inclure les garanties actuelles dans leurs tarifs et dans leurs contrats avec les FSTPC?

---

<sup>3</sup> Une entreprise autre qu'une entreprise de télécommunication qui offre des services de télécommunication est communément appelée un « revendeur » de services de télécommunication. Le revendeur vend ou loue un service de télécommunication que lui fournit au gros une entreprise de télécommunication canadienne.

<sup>4</sup> Par exemple, les garanties actuelles sont imposées indirectement aux FSTPC, par l'intermédiaire d'une condition imposée aux entreprises sous-jacentes en vertu de l'article 24.

<sup>5</sup> Il s'agissait au départ du projet de loi C-43, qui a reçu la sanction royale le 16 décembre 2014.

<sup>6</sup> L'article 24.1 de la *Loi sur les télécommunications* stipule que l'offre et la fourniture des services de télécommunication par toute autre personne qu'une entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil, notamment en matière a) de conditions à prévoir dans les contrats conclus avec les usagers des services de télécommunication; b) de protection de la vie privée de ces usagers; c) d'accès aux services d'urgence; d) d'accès par toute personne handicapée aux services de télécommunication.

- b) Le Conseil devrait-il exiger des entreprises de télécommunication canadiennes qu'elles incluent la nouvelle garantie dans leurs tarifs et dans leurs contrats avec les FSTPC?
- c) Le Conseil devrait-il exiger que les FSTPC rendent compte i) du moyen qu'ils prévoient utiliser pour s'assurer de mettre en œuvre la nouvelle garantie, ii) de la manière dont cette démarche permettra de veiller à ce que tous les utilisateurs de téléphone payants potentiels aient l'occasion d'obtenir de l'information détaillée sur les tarifs, leur permettant de prendre une décision éclairée, et iii) de l'échéancier de mise en œuvre de la méthode sélectionnée, tel qu'il l'a ordonné aux ESLT dans la politique réglementaire de télécom 2015-546? Dans l'affirmative, dans quel délai conviendrait-il que le Conseil exige un tel rapport?

## Procédure

14. 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 réponses, 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. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices 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.
15. Les FSTPC inscrits sur la [liste d'enregistrement](#) du Conseil et les ESLT qui exploitent des téléphones payants en date du présent avis sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **18 avril 2016**.
16. 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 **18 avril 2016**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
17. 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.

18. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil au plus tard le **28 avril 2016**. En raison du grand nombre de parties à la présente instance, les parties ne sont pas obligées de signifier une copie de leur réplique aux autres parties. Les parties doivent consulter le site Web du Conseil pour identifier celles qui ont déposé des interventions dans le but d'exercer leur droit de réplique.
19. 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, à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
20. 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.
21. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex., des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
22. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

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

ou

**par télécopieur, au numéro**  
819-994-0218

23. 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.

24. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et toutes les 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.
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, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
26. 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**

27. 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](http://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.
28. 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.
29. 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.
30. 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**

31. 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](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », 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.

32. 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<sup>e</sup> 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 générale

## **Documents connexes**

- *Garanties pour les utilisateurs de téléphones payants – Avis indiquant les tarifs d'appels payés autrement qu'en espèces*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-546, 10 décembre 2015
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *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