



Avis de consultation de télécom CRTC 2016-431

Version PDF

Ottawa, le 1^{er} novembre 2016

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0431

Instance de justification et appel aux observations

Révocation de la participation de VOIS Inc. au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc.

Date limite de dépôt des interventions : 1^{er} décembre 2016

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

Le Conseil exige que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui offrent des services visés par le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) soient des participants au CPRST (exigence de participation au CPRST). Le Conseil a clairement indiqué que le CPRST peut révoquer la participation d'un FST si ce dernier ne respecte pas ses obligations envers le CPRST. Par conséquent, le FST pourrait contrevenir à l'exigence réglementaire du Conseil, ce qui serait contraire à la Loi sur les télécommunications (Loi) et entraînerait des mesures d'application de la loi par le Conseil.

Le CPRST a révoqué la participation de VOIS Inc. (VOIS) au CPRST parce que celle-ci n'a pas respecté les règles fondamentales du processus de traitement des plaintes du CPRST. VOIS n'a pas coopéré avec le CPRST dans le cadre d'enquêtes sur six plaintes et, en particulier, n'a pas fourni aux clients touchés les mesures de redressement, déterminées par le CPRST, auxquelles ils avaient droit.

Par conséquent, le Conseil lance une instance pour demander à VOIS de justifier :

- pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure que VOIS ne respecte pas l'exigence de participation au CPRST et contrevient donc à l'article 72.001 de la Loi;*
- pourquoi le Conseil, s'il conclut que VOIS manque à ses obligations, ne devrait pas i) imposer à l'entreprise une sanction pécuniaire administrative de 15 000 \$ et ii) émettre une ordonnance exécutoire obligeant l'entreprise à prendre les mesures requises pour rétablir sa participation au CPRST dans les 30 jours suivant la publication de l'ordonnance.*

Le Conseil a aussi l'intention d'examiner, s'il conclut que VOIS manque à ses obligations, la question de savoir si M. Harpreet Randhawa, un administrateur de VOIS, ne serait pas personnellement responsable de la contravention en vertu de l'article 72.008 de la Loi.

Le CPRST fournit un précieux service aux Canadiens pour aider les consommateurs à résoudre leurs différends avec leurs FST. Compte tenu du rôle important joué par le CPRST, le Conseil prend très au sérieux les violations de l'exigence de participation au CPRST.

Contexte

1. Le Conseil exerce ses pouvoirs et fonctions en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* de manière à mettre en œuvre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés par le Parlement¹. Par conséquent, le Conseil prend très au sérieux la non-conformité aux exigences réglementaires qu'il impose aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) et il prend les mesures appropriées pour favoriser la conformité.
2. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) est un organisme indépendant de défense des consommateurs de services de télécommunication qui aide les Canadiens qui ne parviennent pas à régler leurs différends avec leurs fournisseurs de services. Le CPRST fait partie intégrante d'un marché des services de télécommunication déréglementé et fournit un précieux service aux consommateurs canadiens².
3. Afin de s'assurer que les consommateurs canadiens ont un recours lorsqu'ils ne peuvent régler une plainte avec leur FST, le Conseil exige, depuis 2011, que tous les FST qui offrent des services qui relèvent du [mandat](#) du CPRST doivent participer à celui-ci (exigence de participation au CPRST).
4. À l'origine, l'exigence de participation au CPRST était imposée indirectement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication dans le cadre de leurs contrats et autres arrangements avec les entreprises de télécommunication canadiennes. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102 (politique sur le CPRST), le Conseil a modifié l'exigence de participation au CPRST, à la lumière de modifications apportées à la *Loi* en 2014, de manière à imposer l'exigence directement aux FST autres que les entreprises de télécommunication canadiennes. Voici le libellé de l'exigence :

[...] en vertu des articles 24 (dans le cas des entreprises de télécommunication) et 24.1 (dans le cas des entreprises autres que les entreprises de télécommunication) de la *Loi sur les télécommunications*, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que toute personne qui participe au CPRST en date du 17 mars 2016 et qui continue à offrir des services visés par le mandat du CPRST participe au CPRST [...]³

¹ Consulter l'article 7 de la *Loi* pour connaître les objectifs de la politique.

² L'importance de cet organisme est décrite, par exemple, dans le *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs*, C.P. 2007-533, 4 avril 2007, ainsi qu'au paragraphe 13 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102.

³ Voir le paragraphe 45 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102.

5. Pour participer au CPRST, un FST signe la convention d'adhésion ou de participation du CPRST⁴, un contrat dans le cadre duquel le participant s'engage, entre autres, à respecter la convention de participation et les règlements administratifs ainsi que le code de procédure du CPRST, à accorder et à honorer toutes les mesures de redressement que le CPRST lui impose et à coopérer de bonne foi à toute enquête menée par le CPRST.
6. Dans la politique sur le CPRST, le Conseil a précisé que le CPRST peut révoquer la participation d'un FST qui ne respecte pas les exigences imposées en vertu de la participation au CPRST. De plus, le Conseil a affirmé que si le CPRST révoque la participation d'un FST, le Conseil peut prendre d'autres mesures pour appliquer l'exigence de participation au CPRST, y compris, s'il y a lieu, imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) en vertu de l'article 72.001 de la *Loi*.
7. Les modifications apportées à la *Loi* en 2014 ont, entre autres, créé un régime général des SAP⁵ qui permet au Conseil d'imposer des SAP à des personnes qui contreviennent à la *Loi*, à un règlement ou à une décision prise par le Conseil en vertu de la *Loi*. L'objectif d'une pénalité aux termes du régime est de promouvoir le respect de la *Loi*, des règlements et des décisions du Conseil plutôt que de punir le contrevenant⁶. Le Conseil a publié le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111 qui énonce son approche globale dans le cadre du régime général des SAP.

Révocation de la participation au CPRST à l'endroit de VOIS Inc.

8. Le 11 août 2016, le président du conseil d'administration du CPRST a envoyé au Conseil une lettre pour signaler que le CPRST avait mis fin à son entente avec VOIS Inc. (VOIS), selon laquelle VOIS participait au CPRST, en raison du manquement de VOIS à ses obligations aux termes de la convention de participation. VOIS, un FST de Calgary, fournit des services téléphoniques et Internet de résidence et d'affaires et participait au CPRST depuis septembre 2011.
9. La lettre précisait que la participation de VOIS a été révoquée le 5 août 2016 en raison de son non-respect des dispositions de la convention de participation du CPRST, y compris de ses responsabilités aux termes du code de procédure du CPRST⁷. La lettre signalait que VOIS, à six occasions, n'avait pas mis en œuvre les

⁴ Avant 2014, la convention de participation du CPRST se nommait la convention d'adhésion. Le nom a été modifié en 2014 pour tenir compte de l'entrée en vigueur de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*, qui prolongeait le mandat du CPRST. Par conséquent, les FST, anciennement nommés membres du CPRST, sont devenus des participants.

⁵ Voir les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

⁶ Une contravention à l'article 17 ou 69.2 de la *Loi*, ou aux règles établies par le Conseil en vertu de l'article 41 de la *Loi* (y compris les Règles sur les télécommunications non sollicitées) ne sont pas des violations aux termes du régime général des SAP.

⁷ Lorsqu'il devient un participant au CPRST, un FST accepte les obligations énoncées dans la convention de participation du CPRST, y compris l'engagement d'honorer toutes les mesures de redressement que le

mesures de redressement qui lui étaient imposées à la suite d'une enquête par le CPRST de plaintes formulées par des clients de l'entreprise.

10. Le CPRST a fourni au Conseil des documents probants qui présentent i) la chronologie des événements qui ont entraîné la révocation de la participation au CPRST de VOIS et ii) les efforts déployés par le CPRST pour exécuter la convention de participation au CPRST⁸. Un résumé des éléments probants figure à l'annexe 1 du présent avis. Ces éléments comprennent une copie de la convention signée entre VOIS et le CPRST, le 27 septembre 2011, par M. Harpreet Randhawa, un administrateur de VOIS.
11. Les documents probants déposés par le CPRST qui sous-tendent le présent avis sont incorporés au dossier de l'instance et seront accessibles sur le site Web du Conseil au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis. Dans le cas de renseignements désignés confidentiels par le CPRST, une version abrégée du document qui contient de tels renseignements est versée au dossier public.

Y a-t-il eu violation?

12. L'exigence précédente de participation au CPRST, énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2011-46, exigeait que les FST participent au CPRST jusqu'au 20 décembre 2015. L'exigence a été prolongée provisoirement dans la décision de télécom 2015-478 en attendant que le Conseil rende ses conclusions relatives à l'examen du CPRST lancé par l'avis de consultation de télécom 2015-239. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102, publiée le 17 mars 2016, le Conseil a déterminé qu'il était approprié de maintenir l'exigence de participation pour les FST et a établi que toute personne qui participait au CPRST en date du 17 mars 2016 et qui continuait d'offrir des services visés par le mandat du CPRST devait continuer de participer au CPRST.
13. Il appert que VOIS participait au CPRST en date du 17 mars 2016. Le CPRST a déposé une copie de la convention signée par VOIS le 27 septembre 2011 en vue de participer au CPRST. Aucun élément de preuve devant le Conseil ne démontre que VOIS a cessé de participer avant le 17 mars 2016 ou avant la révocation de sa participation par le CPRST le 5 août 2016.
14. De plus, il semble que VOIS continue d'offrir des services visés par le mandat du CPRST. Le 30 juin 2016, par exemple, environ cinq semaines avant la révocation de sa participation, VOIS est réputée avoir accepté une recommandation du CPRST concernant une plainte pertinente déposée auprès du CPRST en février 2016. VOIS n'a pas contesté la recommandation à ce moment, même si elle avait la possibilité de

CPRST lui impose et de coopérer de bonne foi à toute enquête menée par le CPRST. À titre d'organisme indépendant, le CPRST est responsable du respect et de l'application de ces obligations.

⁸ Comme il est énoncé dans la politique du CPRST, le Conseil s'attend à ce que le CPRST prenne des mesures pour amener l'entreprise à se conformer aux obligations de celui-ci avant de révoquer sa participation.

le faire. Aucun élément de preuve devant le Conseil ne démontre que VOIS avait provisoirement cessé d'offrir des services de télécommunication visés par le mandat du CPRST. En date d'aujourd'hui, le [site Web de VOIS](#) fait la promotion de services de télécommunication visés, notamment l'offre de services téléphoniques et Internet de résidence et d'affaires.

15. Compte tenu de ce qui précède, il semble que l'exigence de participation au CPRST s'applique à VOIS. Puisque le CPRST a révoqué la participation de VOIS le 5 août 2016 en raison de manquements aux obligations de VOIS en vertu de la convention de participation du CPRST, il semble que VOIS ait été en violation de l'exigence de participation au CPRST du 5 août 2016 jusqu'à la date du présent avis.
16. Par conséquent, VOIS doit justifier pour quelle raison on ne devrait pas conclure qu'elle contrevenait à l'article 72.002 de la *Loi* au cours de la période susmentionnée.

S'il y a violation, quelles sont les mesures d'application de la loi appropriées?

17. Compte tenu de la valeur du CPRST pour les consommateurs, de l'importance de la participation des FST au CPRST et du besoin pour les consommateurs de recevoir les mesures de redressement auxquelles ils ont droit, VOIS doit justifier pour quelles raisons, si le Conseil conclut qu'elle a commis une violation, ce dernier ne devrait pas :
 - imposer à VOIS une SAP de **15 000 \$**;
 - rendre une ordonnance exécutoire pour exiger que VOIS participe à nouveau au CPRST dans les **30 jours** suivant la date de l'ordonnance.

Sanction administrative pécuniaire

18. L'article 72.002 de la *Loi* prévoit les critères dont le Conseil doit tenir compte pour déterminer le montant approprié d'une SAP dans un cas particulier :
 - la nature et la portée de la violation;
 - les antécédents de l'auteur de la violation;
 - tout avantage qu'il a retiré de la commission de la violation;
 - sa capacité de payer le montant de la pénalité;
 - tout autre critère prévu par règlement (à l'heure actuelle, il n'y en a aucun);
 - tout autre élément pertinent.

19. Dans le présent cas, le Conseil estime que, s'il y a violation, une SAP de 15 000 \$⁹ correspondrait à l'objectif de la pénalité et aux facteurs énoncés dans la *Loi*. Ce montant est fondé sur une analyse de ces facteurs et des renseignements au dossier de l'instance, comme il est énoncé dans le présent avis. VOIS a maintenant la possibilité de démontrer comment cette analyse pourrait ne pas être appropriée dans les circonstances et de déposer des éléments de preuve à l'appui, s'il y a lieu.

Nature et portée de la violation apparente

20. Il appert que le CPRST a révoqué la participation de VOIS de l'organisation parce que l'entreprise a négligé, maintes fois et de longue date, de prendre part au processus de règlement des plaintes et d'accorder aux plaignants les mesures de redressement exigées. Tel qu'il est mentionné ci-dessus, l'exigence de participation au CPRST traduit l'importance du CPRST et la valeur de l'organisation pour les consommateurs. Par conséquent, le Conseil estime que la nature de la violation apparente est grave.

21. Quant à la portée de la violation apparente, le nombre d'abonnés qui sont désormais privés des services du CPRST à cause de la révocation de la participation de VOIS mérite d'être pris en considération. Par conséquent, le Conseil ordonne à VOIS et à son dirigeant, M. Harpreet Randhawa, de déposer les renseignements à ce sujet indiqués à l'annexe 2 du présent avis.

Antécédents

22. Rien ne prouve que VOIS a déjà commis des violations de la *Loi*, de règlements ou de décisions du Conseil.

Avantage retiré de la commission de la violation

23. VOIS ne semble pas avoir tiré un avantage direct de la violation apparente¹⁰. Toutefois, l'incapacité apparente de VOIS à se conformer aux règles du CPRST, notamment en ne remboursant pas des clients jugés admissibles à un remboursement constitue néanmoins une considération importante. Cela est traité en plus grand détail ci-dessous, à la section « Autres éléments pertinents ayant servi à la détermination du montant ».

⁹ Le montant maximal d'une pénalité aux termes du régime général des SAP, énoncé à l'article 72.001 de la *Loi*, est i) de 25 000 \$ pour une première violation et de 50 000 \$ en cas de récidive, dans le cas d'une personne physique, et ii) de 10 millions de dollars pour une première violation et de 15 millions de dollars en cas de récidive, dans le cas d'une entreprise comme VOIS.

¹⁰ Le Conseil fait remarquer que, selon les modalités de la convention de participation du CPRST, VOIS doit continuer de respecter les recommandations et les décisions exécutoires prises par le CPRST pendant que l'entreprise était une participante au CPRST.

Capacité de payer

24. Le Conseil a l'intention de tenir compte des revenus des services de télécommunication de VOIS en 2015, déposés par cette dernière en mars 2016 à titre confidentiel, dans son évaluation de ce facteur, s'il conclut qu'une violation a été commise et que l'imposition d'une SAP est appropriée.
25. VOIS a la possibilité d'indiquer pour quelles raisons le Conseil ne devrait pas agir ainsi ou de déposer des renseignements supplémentaires pour aider le Conseil à examiner ce facteur. Conformément à la *Loi* et aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*¹¹, VOIS peut désigner comme confidentiels certains renseignements financiers.

Critères prévus par règlement

26. À l'heure actuelle, aucun autre critère ne s'applique.

Autres éléments pertinents ayant servi à la détermination du montant

27. Le Conseil est d'avis que le manquement apparent de VOIS i) de coopérer avec le CPRST dans le cadre du processus de règlement des plaintes pendant plus de deux ans et ii) de fournir des mesures de redressement, notamment le remboursement de montants que le CPRST a jugé qu'ils avaient été facturés de manière inappropriée, à six clients, comme l'exigeait le CPRST, est pertinent et crée un contexte utile pour aider à comprendre dans quelles circonstances le CPRST a révoqué la participation de VOIS.
28. De plus, VOIS a fait preuve d'un manque de coopération en ne répondant pas à une lettre envoyée par le personnel du Conseil le 31 août 2016 pour demander que l'entreprise fournisse certains renseignements concernant la révocation de sa participation au CPRST.
29. Le fait de tenir compte du manque de coopération avec le CPRST et le personnel du Conseil lors de l'établissement du montant d'une SAP semblerait cadrer avec l'objectif d'une pénalité en vertu du régime général des SAP, c'est-à-dire de promouvoir le respect de la *Loi*, des règlements, et des décisions prises par le Conseil sous le régime de la *Loi*. Le manque de coopération semble indiquer que VOIS ne prend pas au sérieux ses obligations réglementaires.
30. De plus, le non-respect apparent par VOIS de l'exigence de participation au CPRST pourrait nuire à la perception de l'efficacité du CPRST pour aider les consommateurs à régler leurs plaintes et pourrait encourager un non-respect général de l'exigence de

¹¹ VOIS peut également consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961 pour obtenir plus de renseignements sur la procédure de désignation de renseignements confidentiels.

participation. Par conséquent, l'effet dissuasif serait un facteur réglementaire pertinent dans les circonstances.

31. S'il s'avère que VOIS n'a pas respecté l'exigence de participation au CPRST du 5 août 2016 jusqu'à maintenant et si une SAP est imposée, le montant de celle-ci correspondrait seulement à ce cas particulier de non-respect de la *Loi*. Cela ne limiterait nullement la capacité du Conseil de prendre à l'avenir d'autres mesures d'application de la loi concernant des violations distinctes ou subséquentes.

Ordonnance exécutoire

32. Les éléments de preuve déposés par le CPRST semblent démontrer une attitude cavalière de la part de VOIS pour ce qui est de savoir si l'entreprise respecte ou non l'exigence de participation.
33. Le Conseil estime que, s'il s'avère qu'une violation a été commise, il faudrait déterminer si une ordonnance exécutoire est requise pour s'assurer que VOIS redevienne un participant au CPRST dans les **30 jours** suivant la date de l'ordonnance.
34. Si une telle mesure était prise, VOIS serait tenue de prendre les mesures requises pour que le CPRST annule sa révocation. De plus, le fait de ne pas respecter les modalités d'une ordonnance exécutoire pourrait représenter une violation subséquente de la *Loi*.

Responsabilité personnelle des dirigeants et administrateurs

35. L'article 72.008 de la *Loi* prévoit qu'est responsable d'une violation un dirigeant, un administrateur, ou un mandataire qui l'a ordonné ou autorisé ou qui y a consenti ou participé.
36. Si le Conseil conclut que VOIS a commis une violation, il a l'intention d'examiner la question de savoir si M. Harpreet Randhawa, un administrateur de VOIS, est conjointement responsable. Par conséquent, le Conseil ordonne le dépôt des renseignements à cet égard indiqués à l'annexe 2 du présent avis.

Obligation de fournir des renseignements au Conseil

37. En vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, le Conseil peut exiger d'une personne autre qu'une entreprise canadienne qui détient des renseignements qu'il juge nécessaires pour l'application de la *Loi*, de les lui communiquer.
38. L'annexe 2 du présent avis fournit des directives concernant l'obligation pour VOIS et M. Harpreet Randhawa de déposer certains renseignements concernant le nombre d'abonnés à ses services de télécommunication visés par le mandat du CPRST et les administrateurs et dirigeants de VOIS.

39. Le manquement de VOIS ou de M. Harpreet Randhawa de répondre complètement et exactement à ces directives pourrait contrevenir au paragraphe 37(2) de la *Loi* et représenter une violation aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*. Dans ce cas, le Conseil pourrait lancer une procédure complémentaire pour déterminer si d'autres mesures d'application de la loi seraient appropriées.

Instance de justification

40. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à VOIS de justifier :

- pour quelles raisons le Conseil ne devrait pas conclure que VOIS a commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*, en ne respectant pas, au cours de la période du 5 août 2016 jusqu'à la date du présent avis, la condition imposée en vertu de l'article 24.1 de la *Loi* que toute personne qui participait au CPRST au 17 mars 2016 et qui continue d'offrir des services visés par le mandat du CPRST participe au CPRST;
- s'il est déterminé que VOIS a commis une violation, pour quelles raisons :
 - i. le Conseil ne devrait pas imposer à l'entreprise une SAP de **15 000 \$**;
 - ii. le Conseil ne devrait pas rendre une ordonnance exécutoire pour obliger l'entreprise à prendre les mesures nécessaires pour rétablir sa participation au CPRST dans les **30 jours** suivant la date de l'ordonnance.

41. VOIS doit déposer tout élément de preuve pertinent pour appuyer sa position. De plus, le Conseil **ordonne** à VOIS et à M. Harpreet Randhawa de fournir les renseignements indiqués à l'annexe 2 du présent avis.

42. De plus, VOIS peut formuler des observations concernant la question de savoir si le Conseil doit conclure que M. Harpreet Randhawa est responsable de toute violation commise par VOIS.

43. Les intéressés peuvent aussi déposer des interventions concernant ces questions.

Procédure

44. Les *Règles de procédure* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres, 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, 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.

45. VOIS et M. Harpreet Randhawa sont désignés parties à la présente instance en date de publication du présent avis. VOIS doit déposer ses observations auprès du Conseil au plus tard le **1^{er} décembre 2016**. VOIS et M. Harpreet Randhawa doivent également fournir les renseignements demandés par le Conseil et indiqués à l'annexe 2 du présent avis, au plus tard le **1^{er} décembre 2016**.
46. 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 **1^{er} décembre 2016**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
47. 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.
48. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **12 décembre 2016**. Les parties doivent consulter le site Web du Conseil pour savoir qui a déposé des interventions afin d'exercer leur droit de réplique.
49. 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 www.crtc.gc.ca pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
50. 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.
51. 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.

52. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale 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

53. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt 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 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.
54. 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.
55. 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.
56. 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

57. 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.

58. 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.
59. 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.
60. 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

61. 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 », 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.
62. 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 : 416-954-6271

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 générale

Documents connexes

- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. – Décision provisoire concernant l'obligation d'adhérer pour les fournisseurs de services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2015-478, 23 octobre 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
- *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
- *Lignes directrices relatives au régime général de sanctions administratives pécuniaires en vertu de la Loi sur les télécommunications*, Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2015-111, 27 mars 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010
- *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

Annexe 1 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-431

Résumé des éléments de preuve déposés par le CPRST¹²

De mars 2014 à juin 2016, le CPRST a examiné six plaintes distinctes de clients contre VOIS. Dans chaque cas, le CPRST a émis une décision ou une recommandation exécutoire qui exigeait que VOIS dédommage le client et, dans certains cas, prenne d'autres mesures, par exemple, corriger des rapports de solvabilité négatifs.

VOIS n'a pris aucune des mesures requises dans le cadre de ces six plaintes. En particulier, elle n'a pas coopéré au processus de règlement des plaintes du CPRST ou fourni aux clients les mesures de redressement requises.

Voici certains des efforts déployés par le CPRST pour assurer la conformité de VOIS à la convention de participation du CPRST avant de révoquer la participation de VOIS au CPRST :

- il a, de juin 2015 à juillet 2016, communiqué à maintes reprises, par courriel et par téléphone, avec M. Harpreet Randhawa, administrateur de VOIS, au sujet des mesures de redressement exigées que l'entreprise négligeait d'accorder aux clients;
- il a annoncé publiquement que VOIS ne respectait pas ses obligations envers le CPRST, par voie de communiqué de presse et sur son site Web, le [22 octobre 2015](#) et le [1^{er} février 2016](#);
- il a, le 5 juillet 2016, envoyé une lettre à M. Harpreet Randhawa, par courriel et par courrier recommandé, l'avisant que VOIS manquait à ses obligations aux termes de la convention de participation du CPRST et précisant les mesures que l'entreprise devait prendre pour corriger la situation.

Dans sa lettre du 5 juillet 2016, le CPRST a avisé VOIS qu'elle manquait à ses obligations aux termes de la convention de participation du CPRST et risquait de voir révoquer sa participation au CPRST si elle ne démontrait pas, au plus tard le 1^{er} août 2016, qu'elle avait fourni aux plaignants les mesures de redressement requises. Le CPRST a aussi averti VOIS que i) si sa participation au CPRST était révoquée, le CPRST aviserait le Conseil que l'entreprise n'était plus une participante au CPRST et ii) la violation à l'exigence de participation au CPRST pourrait entraîner des mesures d'application de la loi du Conseil contre VOIS¹³.

VOIS n'a pas pris les mesures requises et, par conséquent, le 5 août 2016, le conseil d'administration du CPRST a voté pour révoquer la participation de VOIS au CPRST.

¹² Le Conseil a tenu compte des éléments de preuve résumés dans la présente annexe dans sa décision de publier le présent avis. Le Conseil évaluera ces éléments ainsi que les autres éléments de preuve versés au dossier, y compris ceux fournis par VOIS, lorsqu'il rendra sa décision. Les parties sont invitées à consulter l'ensemble des documents déposés par le CPRST dans le dossier public de l'instance sur le site Web du Conseil, au moyen du numéro de dossier susmentionné.

¹³ La politique sur le CPRST exige que le CPRST fournisse un tel avis au participant et au Conseil.

Annexe 2 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2016-431

Renseignements que doivent fournir VOIS et M. Harpreet Randhawa

En vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, le Conseil ordonne à VOIS et à M. Harpreet Randhawa de verser les renseignements suivants au dossier de la présente instance au plus tard à la **1^{er} décembre 2016** :

- le nombre d'abonnés aux services de télécommunication fournis par VOIS qui sont visés par le mandat du CPRST;
- la liste complète des administrateurs et dirigeants de VOIS ainsi que leurs responsabilités au sein de l'entreprise, y compris les responsabilités liées à la conformité aux obligations imposées par le CPRST et le Conseil.

Le fait de ne pas déposer ces renseignements contreviendrait à la *Loi*, ce qui représenterait une violation aux termes de l'article 72.001.

Conformément à la *Loi* et aux *Règles de procédure*, VOIS et M. Randhawa peuvent désigner confidentiels certains renseignements.