



Décision de télécom CRTC 2017-115 et Ordonnance de télécom CRTC 2017-116

Version PDF

Référence : Avis de consultation de télécom 2016-431

Ottawa, le 27 avril 2017

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0431

VOIS Inc. – Non-respect de l'exigence de participer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. et violation de l'article 72.001 de la Loi sur les télécommunications

Le Conseil impose une sanction administrative pécuniaire de 15 000 \$ à VOIS Inc. (VOIS) pour une violation de l'article 72.001 de la Loi sur les télécommunications. Plus précisément, la sanction est imposée parce que VOIS a contrevenu à l'obligation imposée par le Conseil d'être participant au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST).

*De plus, le Conseil émet une ordonnance exécutoire exigeant que VOIS prenne les mesures nécessaires pour rétablir sa participation au CPRST dans les **30 jours** suivant l'émission de l'ordonnance.*

Le CPRST rend un service précieux aux Canadiens en aidant les consommateurs à régler les différends qu'ils ont avec les fournisseurs de services de télécommunication. Étant donné le rôle important que joue le CPRST, le Conseil prend très au sérieux les violations de l'obligation de participer au CPRST.

Instance de justification

1. Dans l'avis de consultation de télécom [2016-431](#) (avis), le Conseil a amorcé une instance appelant VOIS Inc. (VOIS)¹ à justifier ce qui suit :
 - pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure que VOIS a commis une violation aux termes de l'article 72.001 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, en ne respectant pas la condition, imposée en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*, suivant laquelle toutes les personnes qui étaient des participants au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) en date du 17 mars 2016, et qui continuent à offrir des services

¹ VOIS est un fournisseur de services de télécommunication établi à Calgary, qui fournit, entre autres, des services de téléphonie, Internet et de télévision par abonnements, à des clients de résidence et d'affaires.

assurés par le mandat du CPRST, doivent être des participants de cet organisme, du 5 août 2016 jusqu'à la date de l'avis;

- si l'on constate que VOIS a commis une violation, pourquoi
 - une sanction administrative pécuniaire (SAP) d'un montant de 15 000 \$ ne devrait pas lui être imposée;
 - une ordonnance exécutoire exigeant que VOIS prenne les mesures nécessaires pour rétablir sa participation au CPRST dans les 30 jours suivant l'émission de l'ordonnance ne devrait pas être émise à l'endroit de cette entreprise.
- 2. L'avis exigeait aussi, aux termes du paragraphe 37(2) de la *Loi*, que VOIS et son directeur, M. Harpreet Randhawa, fournissent des renseignements au sujet du nombre d'abonnés aux services de VOIS et des dirigeants et administrateurs de VOIS.
- 3. De plus, l'avis affirmait que le Conseil se pencherait sur la question visant à établir si M. Randhawa devrait être tenu personnellement responsable, aux termes de l'article 72.008 de la *Loi*, de toute violation dont le Conseil conclurait que VOIS est responsable.
- 4. Cette instance a été amorcée après que le CPRST eut mis fin à la participation de VOIS au CPRST le 5 août 2016 parce que l'entreprise n'avait pas respecté les obligations qui lui sont imposées aux termes de sa convention de participation.
- 5. Le CPRST a fourni au Conseil une preuve relative à la fin de la participation de VOIS avant la publication de l'avis. Entre autres choses, la preuve i) présente en détail la chronologie des événements ayant mené à la fin de la convention de participation conclue entre le CPRST et VOIS, et ii) indique les efforts déployés par le CPRST pour faire appliquer la convention de participation². Un résumé de la preuve figure à l'annexe 1 de l'avis et la preuve a été versée au dossier de l'instance.

Interventions

- 6. Malgré les mesures prises pour s'assurer que VOIS et M. Randhawa soient au courant de l'avis, y compris l'envoi de copies papier et électroniques, ni VOIS ni M. Randhawa n'ont déposé d'intervention liée à l'avis; ils n'ont pas non plus présenté les renseignements exigés aux termes du paragraphe 37(2) de la *Loi*.
- 7. Le CPRST a déposé une intervention indiquant qu'il souhaitait être partie à l'instance, mais n'a déposé aucune autre preuve.

² Comme exposé dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102 (politique relative au CPRST), le Conseil s'attend à ce qu'avant d'expulser un participant, le CPRST ait pris les mesures nécessaires pour l'amener à remplir ses obligations relatives au CPRST.

8. Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) a déposé une intervention affirmant de façon générale que VOIS a contrevenu à la condition imposée en vertu de l'article 24.1 exigeant que les fournisseurs de services de télécommunication (FST) participent au CPRST et qu'elle avait donc commis une violation de la *Loi*.

Questions à trancher

9. D'après le dossier de la présente instance, voici les questions que le Conseil a jugé nécessaire d'aborder dans la présente décision :
- Est-ce que VOIS a violé la *Loi*?
 - Le Conseil devrait-il imposer une SAP de 15 000 \$ à VOIS?
 - Le Conseil devrait-il émettre une ordonnance exécutoire contre VOIS exigeant que celle-ci prenne les mesures nécessaires pour rétablir sa participation au CPRST?
 - Devrait-on conclure que M. Randhawa est personnellement responsable des violations commises par VOIS?
 - Comment le Conseil devrait-il intervenir par rapport au manquement de VOIS et de M. Randhawa de fournir des renseignements précis requis?

Est-ce que VOIS a violé la *Loi*?

10. L'article 72.001 de la *Loi* prévoit, entre autres choses, que toutes les contraventions à la *Loi* (autres qu'une contravention aux articles 17 et 69.2) constituent une violation.
11. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102 (politique relative au CPRST), le Conseil a imposé l'exigence de participer au CPRST³ en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*, comme condition à l'offre de services de télécommunication, à toute personne qui était un participant au CPRST en date du 17 mars 2016. Selon cette exigence particulière, toutes ces personnes doivent demeurer des participants au CPRST tant qu'elles continuent à offrir des services assurés par le mandat du CPRST.
12. En outre, le Conseil a clairement précisé que le CPRST peut mettre fin à la participation d'un FST s'il le juge nécessaire et que cette fin de la participation d'un FST peut mettre ce dernier dans une situation de contravention à l'exigence de participation au CPRST.
13. L'avis précisait qu'il semblait que VOIS était en situation de contravention à l'exigence de participer au CPRST durant la période allant du 5 août au 1^{er} novembre 2016, date à laquelle l'avis a été émis et que, par conséquent, elle avait commis une violation de la *Loi*.

³ Afin de s'assurer que les consommateurs canadiens aient des recours lorsqu'ils n'arrivent pas à régler une plainte avec leur FST, le Conseil a exigé, en 2011, que tous les FST qui offrent des services entrant dans la portée du mandat du CPRST soient des participants au CPRST (exigence de participation au CPRST). Le Conseil a par la suite modifié l'exigence de participation au CPRST dans la politique relative au CPRST en tenant compte des modifications à la *Loi* apportées en 2014.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. Comme VOIS n'a pas donné suite à l'instance de justification, rien au dossier ne remet en question la preuve fournie par le CPRST.
15. La preuve au dossier de l'instance démontre que VOIS est devenue un participant au CPRST le 27 septembre 2011. Le dossier ne contenait aucun élément prouvant que VOIS a cessé d'être un participant avant le 17 mars 2016, ou à tout moment avant son expulsion par le CPRST le 5 août 2016.
16. De plus, rien n'indique que VOIS a cessé d'offrir des services assurés par le mandat du CPRST depuis son expulsion, ou que la participation de VOIS au CPRST a été rétablie à un moment donné depuis son expulsion.
17. Par conséquent, l'exigence de participation au CPRST s'applique à VOIS.
18. Comme VOIS est tenue d'être un participant au CPRST, que le CPRST a mis fin à sa participation le 5 août 2016 et qu'aucun élément ne prouve que sa participation a été rétablie à un moment donné avant l'émission de l'avis le 1^{er} novembre 2016, le Conseil détermine que VOIS a contrevenu à l'exigence de participation au CPRST durant la période qui va du 5 août au 1^{er} novembre 2016.
19. Par conséquent, le Conseil conclut que VOIS a commis une violation de l'article 72.001 de la *Loi* du fait que, durant la période qui va du 5 août au 1^{er} novembre 2016, elle était en situation de contravention à l'exigence de participer au CPRST, qui lui est imposée en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*.
20. Cette conclusion n'affecte pas la capacité du Conseil d'enquêter ultérieurement sur la question visant à établir si VOIS a été en situation de contravention à l'exigence de participer au CPRST et, par conséquent, si elle a commis une violation, pour toute autre période.

Le Conseil devrait-il imposer une SAP de 15 000 \$ à VOIS?

21. Selon l'opinion préliminaire du Conseil dans l'avis, si l'on concluait que VOIS a commis une violation de la *Loi*, une SAP devrait être imposée à cette dernière.
22. L'imposition d'une SAP a pour but de promouvoir la conformité à la *Loi* et aux décisions et règlements pris par le Conseil, non pas de punir. L'article 72.002 de la *Loi* expose les facteurs que le Conseil doit prendre en compte lorsqu'il fixe le montant approprié d'une SAP dans un cas donné. Voici ces facteurs :
 - la nature et la portée de la violation;
 - les antécédents de l'auteur de la violation en matière de conformité;
 - 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 (aucun dans le cas présent);
 - tout autre élément pertinent.

23. Le CDIP a indiqué qu'en tenant compte de ces facteurs, le Conseil doit également prendre en compte l'incidence de toute violation sur les consommateurs.
24. L'avis présente l'analyse préliminaire des facteurs effectuée par le Conseil, laquelle repose sur la preuve figurant au dossier lorsque le Conseil a amorcé l'instance, qui a mené à conclure qu'une SAP de 15 000 \$⁴ serait appropriée.

Résultats de l'analyse du Conseil

25. Le dossier complet de l'instance ne remet en question aucune des opinions préliminaires du Conseil concernant le caractère approprié ou le montant d'une SAP.
26. Pour ce qui est de la nature de la violation, l'expulsion de VOIS du CPRST, attribuable au fait qu'elle n'a pas saisi l'occasion répétée de participer au processus de règlement de la plainte ni d'accorder les réparations exigées aux plaignants, est une question sérieuse. L'exigence d'être un participant au CPRST reflète l'importance du CPRST et la valeur de celui-ci pour les consommateurs.
27. En ce qui concerne la portée de la violation, dans l'avis, le Conseil a exigé que VOIS et M. Randhawa fournissent des renseignements sur le nombre d'abonnés de VOIS qui n'ont plus accès au CPRST en raison de l'expulsion, de sorte que ces renseignements puissent être pris en compte dans l'établissement du montant de la SAP. Toutefois, aucune partie n'a fourni les renseignements demandés. La question visant à établir comment le Conseil devrait intervenir relativement au manquement de VOIS et de M. Randhawa, qui n'ont pas fourni les renseignements demandés, est abordée plus loin dans la présente décision.
28. Bien qu'on ne sache toujours pas précisément le nombre d'abonnés que compte VOIS, la violation en question couvre une période continue d'approximativement trois mois, durant laquelle ces abonnés n'auraient pas eu accès au CPRST. La SAP proposée dans l'avis, d'après les renseignements dont dispose le Conseil, refléterait de façon appropriée l'effet sur les abonnés durant cette période.
29. En ce qui concerne les antécédents de conformité, il n'y a aucune preuve de non-respect relativement à VOIS.
30. Pour ce qui est des avantages à retirer de la violation en question, l'avis a indiqué qu'il semble que VOIS n'ait tiré aucun avantage direct de la violation apparente, et rien n'a depuis lors modifié cette considération⁵.

⁴ Le montant maximal d'une pénalité aux termes du régime général des SAP, énoncé à l'article 72.001 de la *Loi*, est de i) 25 000 \$ pour une première violation et de 50 000 \$ en cas de récidive, dans le cas d'une personne physique, et de ii) 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.

⁵ Comme indiqué dans l'avis, d'après les termes de la convention de participation au CPRST, VOIS demeure tenue de respecter les recommandations et les décisions du CPRST formulées alors que l'entreprise était un participant au CPRST.

31. Concernant la capacité de payer de VOIS, dans l'évaluation de ce facteur, le Conseil a pris en compte les revenus de télécommunication de VOIS de 2015, tels que déposés sous le sceau de la confidentialité par l'entreprise en mars 2016. Par conséquent, le Conseil estime que VOIS a la capacité de payer la SAP proposée.
32. Comme discuté dans l'avis, à l'heure actuelle, aucun facteur n'a été établi en vertu de la réglementation.
33. La non-coopération de VOIS i) dans le cadre du processus contraignant du CPRST pour le règlement des plaintes sur une période de plus de deux ans et ii) avec le personnel du Conseil relativement à la communication de renseignements pertinents en l'espèce, ayant été demandés dans une lettre datée du 31 août 2016, est aussi pertinente dans les circonstances et montre que la SAP proposée est appropriée.
34. Enfin, la dissuasion générale est également une considération réglementaire pertinente dans les circonstances. L'imposition, à VOIS, de la SAP proposée aidera à s'assurer que la contravention de VOIS à l'exigence de participation au CPRST n'a pas d'incidence négative sur la perception de l'efficacité de l'organisme à aider les consommateurs à régler les plaintes et à promouvoir le respect de l'exigence de participation au CPRST de façon plus générale.
35. Par conséquent, dans les circonstances propres au cas qui nous occupe, une SAP d'un montant de 15 000 \$ pour la violation de l'article 72.001 de la *Loi*, découlant de la contravention de VOIS à l'exigence de participation au CPRST, imposée en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*, est appropriée et conforme au but de la pénalité prévue par la *Loi*. Le Conseil impose donc une SAP de 15 000 \$ à VOIS.
36. Si VOIS commettait des violations subséquentes à l'avenir, la violation en question serait pertinente dans l'évaluation du caractère approprié des SAP pour ces cas subséquents, ainsi que des montants de celles-ci.

Le Conseil devrait-il émettre une ordonnance exécutoire contre VOIS exigeant que celle-ci prenne les mesures nécessaires pour rétablir sa participation au CPRST?

37. Dans l'avis, le Conseil a exprimé son opinion préliminaire, selon laquelle si VOIS se trouvait en situation de violation, une ordonnance exécutoire serait alors émise contre elle pour l'enjoindre à rétablir sa participation au CPRST dans les 30 jours suivant l'émission de l'ordonnance.
38. Le CDIP a soutenu que toute ordonnance exécutoire devrait explicitement nécessiter que VOIS se conforme aux conclusions contraignantes prises antérieurement par le CPRST.

Résultats de l'analyse de Conseil

39. Parce que VOIS n'est pas intervenue durant l'instance de justification, rien au dossier n'indique que les opinions préliminaires du Conseil ne devraient pas être confirmées.

40. VOIS a fait montre d'une attitude cavalière à l'égard du respect de l'exigence de participation au CPRST et du respect de la *Loi*, de sorte qu'une ordonnance exécutoire serait un moyen approprié de garantir que cette condition de service essentielle sera respectée.
41. Le CPRST est le mieux placé pour établir les étapes précises que doit exécuter VOIS afin de rétablir sa participation au CPRST. Le Conseil fait aussi remarquer que, suivant les termes actuels de la convention de participation au CPRST, même les FST qui ne sont plus des participants au CPRST demeurent liés par contrat au respect des conclusions contraignantes tirées par le CPRST alors qu'ils étaient participants.
42. Par conséquent, le Conseil émet aux présentes une ordonnance exécutoire contre VOIS, ordonnant à celle-ci de rétablir sa participation au CPRST dans les **30 jours** suivant l'émission de l'ordonnance. L'ordonnance exécutoire est jointe en annexe de la présente décision. Conformément à l'article 63 de la *Loi*, le Conseil prévoit inscrire cette ordonnance auprès de la Cour fédérale.

Devrait-on conclure que M. Randhawa est personnellement responsable des violations commises par VOIS?

43. L'article 72.008 de la *Loi* prévoit que le dirigeant, administrateur ou mandataire d'une entreprise qui commet une violation est responsable de la violation s'il a ordonné ou autorisé la violation ou bien consenti ou participé à celle-ci.
44. Dans l'avis, le Conseil a indiqué que si l'on concluait que VOIS a commis une violation, le Conseil devrait établir s'il existe une preuve suffisante pour conclure que M. Randhawa, un directeur de VOIS, est conjointement responsable de la violation. À cette fin, le Conseil a exigé que VOIS et M. Randhawa fournissent des renseignements sur les dirigeants et les administrateurs de VOIS comme exposé dans l'avis.
45. Ni VOIS ni M. Randhawa n'ont fourni les renseignements exigés.

Résultats de l'analyse du Conseil

46. Le Conseil est d'avis que la preuve au dossier de l'instance est insuffisante pour formuler une conclusion raisonnable sur la question visant à établir si M. Randhawa doit ou non être tenu personnellement responsable de la violation commise par VOIS.
47. Afin de s'assurer que le manquement de VOIS et de M. Randhawa, qui n'ont pas fourni les renseignements exigés, ne nuise pas indûment à l'application de la *Loi* par le Conseil, ce dernier amorce aujourd'hui un autre processus à ce sujet, tel que décrit ci-dessous.

Comment le Conseil devrait-il intervenir par rapport au manquement de VOIS et de M. Randhawa de fournir des renseignements précis requis?

48. En vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, lorsque le Conseil croit qu'une personne à l'exception d'une entreprise canadienne, détient des renseignements qu'il juge nécessaires pour l'application de la *Loi*, le Conseil peut l'obliger à les lui communiquer sous la forme et de la manière qu'il précise.

49. Comme exposé dans l'avis, afin d'évaluer la portée de la violation apparente découlant de la fin de la participation de VOIS au CPRST, le Conseil a exigé que VOIS et M. Randhawa présentent des renseignements concernant le nombre d'abonnés des services de VOIS assurés par le mandat du CPRST, qui en raison de l'expulsion de VOIS n'ont plus accès au CPRST. De plus, le Conseil a exigé des renseignements liés aux dirigeants et aux administrateurs de VOIS et aux responsabilités de ceux-ci au sein de l'entreprise en vue d'établir si M. Randhawa devrait être ou non tenu responsable personnellement d'une violation de la *Loi*.

50. Comme susmentionné, VOIS et M. Randhawa n'ont pas fourni les renseignements tels qu'exigés.

Résultats de l'analyse du Conseil

51. La capacité du Conseil à faire appliquer la *Loi*, comme l'exige le Parlement, dépend, en partie, de la communication de renseignements par tous les fournisseurs de service ou par d'autres personnes morales au besoin. Ainsi, le fait que VOIS et M. Randhawa n'ont pas fourni les renseignements exigés est une question sérieuse, qui requiert la tenue d'un autre processus du Conseil, tout particulièrement compte tenu du fait que l'avis comportait un avertissement précisant que le fait de ne pas fournir les renseignements demandés pourrait mener à une violation de la *Loi*.

52. Par conséquent, aujourd'hui, en publiant l'avis de consultation de télécom 2017-117, le Conseil a amorcé une instance de suivi appelant VOIS et M. Randhawa à justifier pourquoi, compte tenu de leur manquement relativement à la fourniture de renseignements au Conseil tels qu'exigés en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, et tel qu'exposé dans l'avis, on ne devrait pas conclure que chacun d'eux a commis une violation en vertu de l'article 72.001 de la *Loi*, et si l'on concluait ainsi qu'ils ont tous deux commis la violation, pourquoi l'on ne devrait pas imposer une SAP à la fois à l'entreprise et à M. Randhawa.

Conclusion

53. Le Conseil notifie aux présentes à VOIS son droit de présenter une demande au Conseil visant la révision, l'annulation ou la modification de la présente décision en vertu de l'article 62 de la *Loi*, et de demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale en vertu de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification en vertu de l'article 62 de la *Loi* doit être faite dans les **90 jours** suivant la date de la présente décision, et le Conseil affichera toute la documentation connexe sur son site Web. Conformément à

l'article 64 de la *Loi*, toute demande d'interjeter appel doit être présentée à la Cour fédérale d'appel dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision ou suivant un délai plus long, octroyé par un juge de la Cour dans des cas exceptionnels.

54. La somme de 15 000 \$ doit être payée au plus tard le **29 mai 2017** par VOIS au « Receveur général du Canada » conformément au paragraphe 72.09(3) de la *Loi*. Si un montant exigible est non réglé d'ici le **29 mai 2017**, il sera assujéti à des intérêts composés calculés mensuellement au taux bancaire moyen en vigueur, majorés de 3 %. Ces intérêts s'appliqueront à toute la période comprise entre la date d'échéance susmentionnée et le jour précédant la date de réception du paiement.
55. Si le paiement n'a pas été reçu dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer le montant exigible, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Défaut par VOIS Inc. et M. Harpreet Randhawa de fournir au Conseil les renseignements requis*, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-117, 27 avril 2017
- *Révocation de la participation de VOIS Inc. au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc.*, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-431, 1^{er} novembre 2016
- *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

Annexe à la Décision de télécom CRTC 2017-115

Ordonnance de télécom CRTC 2017-116

Il est ordonné par la présente à VOIS Inc. (VOIS), conformément à l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, dans les **30 jours** suivant la présente ordonnance :

- de respecter l'exigence énoncée au paragraphe 45 de l'*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, prise en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*, suivant laquelle comme condition à l'offre de services de télécommunication, VOIS doit être un participant au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) tant que l'entreprise continue d'offrir des services assurés par le mandat du CPRST;
- de déposer auprès du Conseil la preuve indiquant que l'exigence est respectée.

Secrétaire générale