



## Décision de télécom CRTC 2021-179 et Ordonnance de télécom CRTC [2021-180](#)

Version PDF

Référence : 2019-363

Ottawa, le 20 mai 2021

*Dossier public : 1011-NOC2019-0363*

### **William Robert John McQuaid, exerçant ses activités sous le nom de MySignal.ca Solutions Inc. – Défaut d’obtenir le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.**

Le Conseil conclut que William Robert John McQuaid, exerçant ses activités sous le nom de MySignal.ca Solutions Inc. (MySignal.ca), fournit des services de télécommunication et a contrevenu à l’article 24.1 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* en négligeant d’obtenir le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST).

Par conséquent, le Conseil conclut que M. McQuaid a commis une violation en vertu de l’article 72.001 de la *Loi* et lui impose une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 15 000 \$. Le paiement de la SAP doit se faire dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision. De plus, le Conseil émet une ordonnance exécutoire exigeant à M. McQuaid, et à toute autre entité sous son contrôle effectif qui fournit des services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST, qu’ils obtiennent le statut de participant de la CPRST dans les **60 jours** suivant la date de l’ordonnance exécutoire.

#### **Contexte**

1. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)<sup>1</sup> est un organisme indépendant qui aide les Canadiens qui n’ont pas été en mesure de résoudre leurs différends avec leur fournisseur de services de télécommunication (FST) concernant des services de télécommunication faisant l’objet d’une abstention de réglementation. La CPRST fait partie intégrante du marché des services de télécommunication déréglementés et offre un service précieux aux consommateurs canadiens.
2. Afin de s’assurer que les consommateurs canadiens ont un recours lorsqu’ils ne peuvent pas régler une plainte avec leur FST, le Conseil exige, depuis 2011, que tous les FST qui offrent des services visés par le mandat de la CPRST participent aux activités de la CPRST (obligation de participer aux activités de la CPRST).

---

<sup>1</sup> Auparavant le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.

3. L'obligation de participation aux activités de la CPRST a été établie conformément aux articles 24 (dans le cas des entreprises de services de télécommunication) et 24.1 (dans le cas des entreprises autres que les entreprises de services de télécommunication, aussi appelées revendeurs) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, comme condition pour offrir ou fournir des services de télécommunication<sup>2</sup>. L'obligation de participation aux activités de la CPRST est déclenchée 30 jours civils après la date à laquelle la CPRST informe une personne qu'elle a reçu une plainte relative aux services de télécommunication que cette personne fournit et qui sont visés par le mandat de la CPRST (plainte relevant de son mandat).
4. Pour devenir un participant aux activités de la CPRST, le FST doit signer la Convention de participation de la CPRST, un contrat par lequel le participant s'engage notamment à respecter la Convention de participation ainsi que les règlements administratifs et le Code de procédures de la CPRST, à accorder et à honorer toutes les réparations que la CPRST lui impose et à coopérer de bonne foi à toute enquête menée par la CPRST.
5. Le Conseil prend au sérieux la non-conformité aux exigences réglementaires qu'il impose aux FST et il prend les mesures les plus appropriées qu'il a à sa disposition dans les circonstances pour favoriser la conformité.

#### **Régime de sanctions administratives pécuniaires**

6. Depuis 2014, la *Loi* prévoit un régime général de sanctions administratives pécuniaires (SAP)<sup>3</sup> qui permet au Conseil d'imposer des SAP aux personnes qui contreviennent à la *Loi*, ou à un règlement ou à une décision prise par le Conseil en vertu de la *Loi*. L'objectif d'une pénalité aux termes de ce régime est de promouvoir le respect de la *Loi*, des règlements et des décisions du Conseil.
7. Le Conseil a énoncé son approche globale dans le cadre du régime général des SAP dans le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111.

#### **Instance de justification**

8. Dans l'avis de consultation de télécom 2019-363, le Conseil a amorcé une instance de justification parce que les FST suivants n'étaient toujours pas devenus des participants aux activités de la CPRST en date de l'avis : Golden Rural High Speed, Redbox Solutions Ltd., Total Cable Service Inc., Pure Channel Communications Inc., et WISP Internet Services Inc., ainsi que MySignal.ca Solutions Inc. (MySignal.ca).

---

<sup>2</sup> L'obligation de participer aux activités de la CPRST a été imposée directement aux entreprises autres que les entreprises de services de télécommunication en 2016.

<sup>3</sup> Consulter les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

9. Plus particulièrement, le Conseil a invité les FST à justifier pourquoi il ne devrait pas conclure qu'ils ont commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*<sup>4</sup>, en ne respectant pas, au cours de la période visée, l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Le Conseil a également demandé aux dirigeants des FST de justifier pourquoi ils ne devraient pas être tenus responsables de toute violation commise par l'entreprise qu'ils dirigent.
10. Le Conseil a également ordonné aux FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils ont commis une violation en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST, il ne devrait pas leur imposer une SAP de 50 000 \$. Le Conseil a également demandé aux dirigeants des FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils doivent être tenus responsables d'une violation commise par l'entreprise qu'ils dirigent en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST, il ne devrait pas leur imposer une SAP de 15 000 \$.
11. Le Conseil a aussi sollicité des observations sur une éventuelle mesure d'application supplémentaire sous forme d'ordonnance exécutoire. Le Conseil a ordonné aux FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils ont commis une violation, il ne devrait pas imposer une ordonnance exécutoire exigeant que les FST prennent toutes les mesures nécessaires pour participer aux activités de la CPRST dans les 60 jours suivant la date de l'ordonnance exécutoire. Le Conseil a également demandé aux dirigeants de justifier pourquoi, s'ils sont tenus responsables des violations commises par l'entreprise qu'ils dirigent, ils ne devraient pas être nommés dans l'ordonnance exécutoire, ce qui les rendrait également responsables de s'assurer que l'entreprise prend les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.
12. Dans l'avis de consultation de télécom 2019-363, le Conseil a nommé Will McQuaid comme dirigeant de MySignal.ca, l'a désigné partie à l'instance, et a donné avis que s'il ne fournissait pas d'information pour justifier pourquoi il ne devrait pas être tenu responsable de toute violation commise par MySignal.ca, le Conseil pourrait tirer une conclusion défavorable. Le Conseil n'a reçu aucune intervention de la part de M. McQuaid ou de MySignal.ca en réponse à l'avis de consultation de télécom 2019-363.

---

<sup>4</sup> Cette disposition prévoit que toute contravention à la *Loi* ou à un règlement ou à une décision du Conseil prise en vertu de la *Loi* (sous réserve de certaines exceptions) constitue une violation et peut entraîner une obligation de payer une SAP.

## Questions

13. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Qui est le prestataire des services de télécommunication sous le nom commercial MySignal.ca?
- M. McQuaid a-t-il contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation, en négligeant d'obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST?
- Si M. McQuaid a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil devrait-il lui imposer une SAP? Si oui, quel devrait être le montant de la SAP?
- Si M. McQuaid a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil devrait-il émettre une ordonnance exécutoire obligeant M. McQuaid à obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST?

## Qui est le prestataire des services de télécommunication sous le nom commercial MySignal.ca?

### Contexte

14. Le renvoi de la CPRST indiquait que le FST en question exerçait ses activités sous le nom de MySignal.ca Solutions Inc. Toutefois, des communications avec le FST ont aussi révélé qu'il a mené des activités sous le nom de MySignal.ca Communications Corporation. La CPRST a identifié M. McQuaid comme la personne avec laquelle elle correspondait.
15. Le Conseil n'a pas été en mesure d'identifier une entité constituée qui exploitait MySignal.ca ou n'importe lequel de ses pseudonymes. Le personnel du Conseil a envoyé une lettre à M. McQuaid au nom de MySignal.ca en juillet 2018, dans laquelle il demandait des renseignements précis, y compris le nom du ou des dirigeants de l'entreprise, en tenant raisonnablement pour acquis que le FST était une entreprise constituée en personne morale au Canada. Toutefois, MySignal.ca n'a pas répondu à cette correspondance.
16. En novembre 2019, après plusieurs tentatives infructueuses, le personnel du Conseil a réussi à joindre M. McQuaid et a eu une longue conversation téléphonique au cours de laquelle il a indiqué avoir l'intention d'inscrire MySignal.ca comme participant aux activités de la CPRST. Toutefois, après cette conversation, MySignal.ca n'a pas communiqué avec la CPRST et le personnel du Conseil n'a pas pu joindre M. McQuaid par quelque moyen que ce soit. Entre-temps, le personnel du Conseil a utilisé plusieurs outils, méthodes et sources d'information dans le cadre de leurs nombreux efforts pour correspondre avec M. McQuaid et mener des recherches sur l'entreprise et ses activités. Fait à noter, pendant ces travaux de recherche,

M. McQuaid s'est identifié comme propriétaire et directeur général de MySignal.ca sur son profil LinkedIn.

17. Le personnel du Conseil a envoyé une dernière demande de renseignements à M. McQuaid le 11 septembre 2020 pour obtenir plus d'information sur la structure d'entreprise de MySignal.ca, mais n'a pas reçu de réponse.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

18. Bien que la plupart des FST choisissent de se constituer en personne morale lorsqu'ils fournissent des services de télécommunication, la *Loi* n'oblige pas un FST à structurer ses activités d'une façon particulière. Un FST peut plutôt choisir de mener ses activités sous n'importe quelle structure juridique qu'il croit être avantageuse dans le respect de la définition de « personne » de la *Loi*. En particulier, le paragraphe 2(1) de la *Loi* indique :

Sont compris parmi les personnes les **particuliers**, les sociétés de personnes, les personnes morales, les organisations non personnalisées, les gouvernements ou leurs organismes, ainsi que les personnes ou entités qui agissent au nom ou pour le compte d'autrui, notamment les fiduciaires, les liquidateurs de succession, les exécuteurs testamentaires, les administrateurs successoraux, les curateurs et les tuteurs. [non souligné dans l'original].

19. Étant donné que la définition de « personne » dans la *Loi* comprend aussi les particuliers, M. McQuaid lui-même peut être considéré comme un FST s'il fournit des services de télécommunication.
20. Compte tenu des renseignements trouvés au cours de ses recherches susmentionnées, et du fait que M. McQuaid n'a pas fourni d'information, le Conseil estime qu'il convient de déduire que M. McQuaid fournit des services de télécommunication à titre de particulier.
21. Par conséquent, le Conseil conclut que M. McQuaid, qui exerce ses activités sous le nom de MySignal.ca, fournit des services de télécommunication en tant que particulier et doit être tenu personnellement responsable de toute violation de la *Loi*.

### **M. McQuaid a-t-il contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation, en négligeant d'obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST?**

#### **Contexte**

22. L'article 24.1 de la *Loi* permet au Conseil d'imposer directement des conditions de service aux personnes autres que les entreprises de télécommunication canadiennes (c.-à-d. les entreprises autres que les entreprises de télécommunication) qui offrent des services de télécommunication.

23. L'article 24.1 s'applique aux « personnes » comme le définit la *Loi*. Par conséquent, le Conseil peut imposer des conditions de service aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication, y compris celles qui offrent des services de télécommunication en tant que particuliers.

24. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102, le Conseil a obligé directement tous les FST à participer aux activités de la CPRST, comme suit :

45. [...] le Conseil exige, 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*], comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que :

[...]

- toute personne qui ne participe pas au CPRST en date du 17 mars 2016 devienne et demeure un participant au CPRST 30 jours civils après la date à laquelle le CPRST informe cette personne que le CPRST a reçu une plainte liée aux services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST.

25. Avant la publication de l'avis de consultation de télécom 2019-363, la CPRST a fourni au Conseil des éléments de preuve concernant ses communications avec MySignal.ca pour informer l'entreprise qu'une plainte relevant de son mandat avait été reçue, déclenchant l'obligation de participer aux activités de la CPRST.

26. Le personnel du Conseil a également communiqué avec MySignal.ca pour s'assurer que M. McQuaid était directement informé de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et de l'instance de justification.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

27. Étant donné que M. McQuaid n'a pas répondu à l'instance de justification, il n'y a rien dans le dossier de l'instance qui remettrait en question les éléments de preuve fournis par la CPRST, et il n'existe pas non plus d'éléments de preuve qui démontrent que M. McQuaid a cessé d'offrir des services visés par le mandat de la CPRST.

28. De plus, le personnel du Conseil a confirmé, de façon indépendante, que M. McQuaid continue d'offrir des services visés par le mandat de la CPRST en consultant le site [www.mysignal.ca](http://www.mysignal.ca), où les services sont offerts aux consommateurs.

29. Par conséquent, il semble que M. McQuaid était en contravention de l'obligation d'obtention du statut de participant aux activités de la CPRST depuis la date du renvoi initial de la CPRST (4 juillet 2018) jusqu'à la date de publication de l'avis de consultation de télécom 2019-363. De plus, il semble qu'il est toujours en contravention de cette obligation à ce jour.

30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que M. McQuaid a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, et a ainsi commis une violation, en négligeant d'obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST du 4 juillet 2018 jusqu'à la date de la présente décision.
31. Si M. McQuaid continue de refuser d'obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST, le Conseil pourrait tenter d'autres procédures contre lui. De telles procédures pourraient aborder d'autres cas de non-conformité découlant de son inaction continue envers l'obtention d'un statut de participant aux activités de la CPRST.

**Le Conseil devrait-il imposer une SAP à M. McQuaid? Si oui, quel devrait être le montant de la SAP?**

**Contexte**

32. Conformément à l'article 72.001 de la *Loi*, toute contravention à une disposition de la *Loi*, à un règlement ou à une décision prise par le Conseil en vertu de la *Loi* constitue une violation exposant son auteur à l'imposition d'une SAP.
33. Le fait de ne pas respecter les conditions de service imposées en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi* constitue une violation, à laquelle le Conseil peut remédier en imposant une SAP conformément à l'article 72.001. Pour déterminer le montant de la SAP, le Conseil doit tenir compte des critères suivants énoncés au paragraphe 72.002(1) de la *Loi* :
- a) la nature et la portée de la violation;
  - b) les antécédents de l'auteur de la violation en ce qui a trait au respect de la *Loi*, des règlements ou des décisions prises par le Conseil sous le régime de la *Loi*;
  - c) tout avantage qu'il a retiré de la commission de la violation;
  - d) sa capacité de payer le montant de la pénalité;
  - e) tout autre critère prévu par règlement;
  - f) tout autre élément pertinent.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

34. Dans l'avis de consultation de télécom 2019-363, M. McQuaid a été identifié et désigné partie à l'instance à titre de dirigeant d'une entreprise qui fournit des services de télécommunication. Bien qu'on ne l'ait pas avisé qu'il, en tant que particulier, serait considéré comme étant un FST qui fournit des services visés par le mandat de la CPRST, on lui a donné un préavis suffisant pour l'informer qu'il pourrait être personnellement responsable d'une SAP d'un montant maximal de 15 000 \$ s'il ne se conformait pas à l'obligation d'obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST. De plus, M. McQuaid a eu plusieurs occasions de présenter des éléments de

preuve et des observations tout au long de l'instance de justification, et il ne l'a pas fait.

35. Le Conseil estime que, dans ces circonstances, il convient d'imposer une SAP à M. McQuaid pour la violation.

#### **Nature et portée de la violation**

36. M. McQuaid n'est pas devenu un participant aux activités de la CPRST, même s'il i) a été informé de l'obligation de participer aux activités de la CPRST, et ii) a reçu des directives sur la façon de respecter cette obligation. Par conséquent, ses clients sont privés d'un processus de résolution des plaintes contraignant. L'obligation de participer aux activités de la CPRST traduit l'importance de la CPRST et la valeur de l'organisme pour les consommateurs.
37. Quant à la portée de la violation, la période pendant laquelle un FST a été en situation de non-conformité mérite d'être prise en considération. M. McQuaid est soumis à l'obligation de participer aux activités de la CPRST depuis près de trois ans.
38. Le Conseil peut également, lors de l'évaluation de la portée d'une violation, examiner le nombre d'abonnés qui sont privés des services de la CPRST en raison de la non-participation de la part des FST aux activités de la CPRST. Dans l'avis de consultation de télécom 2019-363, le Conseil a encouragé M. McQuaid à soumettre cette information, mais il ne l'a pas fait. Par conséquent, le Conseil tirera la conclusion défavorable qui s'impose dans les circonstances.
39. Étant donné que M. McQuaid n'a pas fourni l'information et qu'il n'a pas remédié à sa situation de non-conformité, le Conseil conclut qu'il s'agit d'une violation grave qui perdure.

#### **Historique de conformité**

40. Rien ne prouve que M. McQuaid ait déjà commis des violations de la *Loi*, des règlements ou des décisions du Conseil prises sous le régime de la *Loi*.
41. La CPRST avait déjà renvoyé MySignal.ca au Conseil. Toutefois, cela était avant que le Conseil impose directement l'obligation de participation aux activités de la CPRST aux revendeurs comme condition de service en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*. Aucune mesure de conformité et d'application de la *Loi* n'avait été prise à ce moment-là.

#### **Avantage retiré de la violation**

42. En négligeant d'obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST, M. McQuaid s'est dérobé de l'obligation de respecter les mécanismes de règlement des différends de la CPRST, qui peuvent exiger des FST qu'ils paient des compensations financières à leurs clients, par exemple. Il pourrait donc avoir retiré un avantage; toutefois, étant donné que la CPRST n'a pas été en mesure de régler ces

différends, l'avantage précis que M. McQuaid a retiré de la violation n'est pas connu. M. McQuaid n'a pas fourni d'éléments de preuve contestant qu'il ait retiré des avantages. Le Conseil doit donc tirer la conclusion défavorable qui s'impose dans les circonstances et conclure que M. McQuaid a retiré un avantage de la violation.

#### **Capacité de payer**

43. Le Conseil n'a aucune information à jour au sujet de la capacité de payer de M. McQuaid. Les FST ont l'obligation de s'inscrire auprès du Conseil et de fournir des renseignements financiers tous les ans, mais M. McQuaid ne l'a pas fait. En outre, alors que le Conseil, dans l'avis de consultation de télécom 2019-363, a encouragé les FST et leurs dirigeants respectifs à déposer des éléments de preuve relatifs à la capacité de payer des FST et de leurs dirigeants, M. McQuaid n'a pas fourni cette information.
44. De plus, en vertu de l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, le personnel du Conseil a demandé à l'Agence du revenu du Canada (ARC) des renseignements financiers concernant la capacité de payer de M. McQuaid. L'information reçue indique que M. McQuaid n'a pas déclaré de revenus à l'ARC pour les années demandées.

#### **Critères prévus par règlement**

45. Aucun autre critère n'a été établi.

#### **Autres critères pertinents**

46. M. McQuaid a fait preuve d'un manque de collaboration en ne répondant pas aux lettres du personnel du Conseil, y compris du dirigeant principal de la consommation, et aux demandes de renseignements envoyées le 9 juillet et le 12 décembre 2018. M. McQuaid a également choisi de s'abstenir de participer à l'instance de justification même si on l'a informé de l'instance.
47. Étant donné ce manque de collaboration, l'imposition d'une SAP serait conforme au but d'une pénalité aux termes du régime général des SAP, qui est de promouvoir le respect de la *Loi*, des règlements ainsi que des décisions prises par le Conseil sous le régime de la *Loi*. Le non-respect de l'obligation de participer aux activités de la CPRST pourrait nuire à la réputation de cette dernière et à l'efficacité qu'on lui reconnaît en tant qu'organisme qui aide les consommateurs à régler leurs plaintes ainsi que causer du tort aux consommateurs. Par conséquent, il convient d'imposer une SAP.
48. De plus, le Conseil tient compte de l'effet dissuasif général pour déterminer le montant d'une SAP. Ne pas imposer une SAP opportune pour le non-respect de l'obligation de participer aux activités de la CPRST pourrait encourager un non-respect général de cette obligation.

## **Conclusion**

49. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il convient d'imposer une SAP de 15 000 \$, tel qu'énoncé dans l'avis de consultation de télécom 2019-363.
50. Dans l'éventualité d'une conduite non conforme ultérieure de M. McQuaid, le Conseil pourrait tenir compte des violations précédentes et imposer des SAP plus importantes que celle imposée dans la présente décision. Les lignes directrices relatives aux SAP du Conseil énoncées dans le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111 indiquent précisément que « [s]elon le contexte, une intervention plus rigoureuse peut s'imposer si le Conseil veut forcer la personne à se conformer aux règles, décourager la répétition d'une conduite non conforme et prévenir tout préjudice. »
51. Le Conseil fait remarquer qu'il peut imposer une SAP à un particulier d'un montant maximal de 50 000 \$ pour toute violation subséquente de la *Loi*.

## **Le Conseil devrait-il émettre une ordonnance exécutoire obligeant M. McQuaid à participer aux activités de la CPRST?**

### **Contexte**

52. En vertu de l'article 51 de la *Loi*, le Conseil a le pouvoir d'émettre une ordonnance exécutoire pour ordonner à quiconque d'accomplir un acte qui lui est imposé sous le régime de la *Loi*.
53. Dans l'avis de consultation de télécom 2019-363, le Conseil a exprimé l'avis préliminaire que s'il était établi que les FST en question avaient contrevenu à la *Loi*, une ordonnance exécutoire devrait être émise exigeant que les FST prennent les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST dans les 60 jours suivant la date de l'ordonnance exécutoire. Le Conseil a également exprimé l'avis que les particuliers nommés dans l'avis soient nommés dans les ordonnances exécutoires, afin de s'assurer que les entreprises qu'ils dirigent prennent les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

54. Bien que l'avis de consultation de télécom 2019-363 ait nommé M. McQuaid comme dirigeant d'une entreprise, il lui incombait de démontrer pourquoi une ordonnance exécutoire ne serait pas opportune.
55. M. McQuaid a été informé suffisamment à l'avance que s'il ne se conformait pas à l'obligation de participer aux activités de la CPRST, le Conseil lui imposerait une ordonnance exécutoire l'obligeant à le faire.
56. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il serait opportun d'imposer une ordonnance exécutoire à M. McQuaid.
57. Par conséquent, le Conseil impose une ordonnance exécutoire à M. McQuaid, tel qu'il est énoncé à l'annexe de la présente décision, l'obligeant, ainsi qu'à toute entité sous son contrôle effectif qui fournit des services de télécommunication visés par le

mandat de la CPRST, de devenir un participant aux activités de la CPRST. Le Conseil a l'intention d'enregistrer cette ordonnance exécutoire devant la Cour fédérale en vertu du paragraphe 63(1) de la *Loi*.

## Conclusion

58. Le Conseil avise par les présentes M. McQuaid qu'il a le droit de demander au Conseil de réviser, d'annuler ou de modifier sa 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*.
59. Toute demande de révision et de modification fondée sur l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les **90 jours** suivant la date de la présente décision, en vertu du paragraphe 71(1) des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, et le Conseil affichera toute la documentation connexe sur son site Web.
60. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, la demande d'autorisation d'interjeter appel devant la Cour d'appel fédérale doit être présentée 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.
61. La somme de 15 000 \$ doit être payée dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision et doit être versée au « receveur général du Canada » conformément au paragraphe 72.009(3) de la *Loi*. Tout montant en souffrance après ces 30 jours sera assujéti à des intérêts composés calculés mensuellement au taux bancaire moyen en vigueur majoré de 3 %. Ces intérêts s'appliqueront à toute période comprise entre la date d'échéance susmentionnée et le jour précédant la date de réception du paiement.
62. Si le paiement n'est pas 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<sup>5</sup> et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale<sup>6</sup>.

## Instructions

63. Les Instructions de 2006<sup>7</sup> et celles de 2019<sup>8</sup> (collectivement les Instructions) précisent que le Conseil, dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses fonctions en vertu de la *Loi*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux considérations énoncées dans les

---

<sup>5</sup> En vertu du paragraphe 72.009(4) de la *Loi*

<sup>6</sup> En vertu du paragraphe 72.009(5) de la *Loi*

<sup>7</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

<sup>8</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

Instructions, et doit préciser comment ses décisions peuvent, le cas échéant, promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

64. Le Conseil a examiné le dossier de la présente instance en tenant compte des Instructions et a étudié ses aspects dans la mesure nécessaire, en utilisant des mesures qui sont efficaces et proportionnelles à leur objectif. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a établies dans la présente instance sont conformes aux Instructions de 2019, car elles favorisent les intérêts des consommateurs en faisant en sorte que les FST qui ne participent pas aux activités de la CPRST pour résoudre les plaintes encourrent une pénalité qui est conçue pour les amener à se conformer à leurs obligations à nouveau. Le Conseil estime toujours que le processus de règlement des différends, qui fait partie intégrante du marché des services de télécommunication déréglementés, renforce et protège les droits des consommateurs dans leurs relations avec les FST.
65. En outre, le Conseil estime que l'obligation selon laquelle tous les FST doivent participer aux activités de la CPRST et l'application de cette obligation sont conformes aux Instructions de 2006. L'obligation de participation aux activités de la CPRST est neutre et symétrique sur le plan de la concurrence, car elle s'applique à tous les FST qui offrent des services visés par le mandat de la CPRST. En outre, le Conseil réitère sa conclusion en vertu du paragraphe 36 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécommunication 2016-102 selon laquelle le libre jeu du marché ne suffit pas à soutenir la masse critique de participation aux activités de la CPRST pour qu'elle fonctionne efficacement.
66. Par conséquent, conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006, la présente décision fait progresser les objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7a), 7b) et 7h) de la *Loi*<sup>9</sup>.

Secrétaire général

---

<sup>9</sup> Les objectifs de la *Loi* cités sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; et 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des utilisateurs des services de télécommunication.

## Documents connexes

- *Fournisseurs de services de télécommunication qui n'ont pas obtenu le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.*, Décision de télécom CRTC 2021-4, 11 janvier 2021
- *Fournisseurs de services de télécommunication qui n'ont pas obtenu le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.*, Avis de consultation de télécom 2019-363, 1er novembre 2019
- *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
- *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

## Annexe à la Décision de télécom CRTC 2021-179

### Ordonnance de télécom CRTC 2021-180

On ordonne par la présente à William Robert John McQuaid, en vertu de l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, dans les **60 jours** suivant la date de la présente ordonnance de :

- se conformer à l'obligation énoncée au paragraphe 45 de la politique *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 aux termes de l'article 24.1 de la *Loi*, qui établit, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que M. McQuaid et toute autre entité sous son contrôle effectif qui fournit des services de télécommunication relevant du mandat de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) soit des participants aux activités de la CPRST tant et aussi longtemps qu'il, et toute telle entité, continuent d'offrir des services visés par le mandat de la CPRST;
- déposer, auprès du Conseil, des éléments de preuve attestant qu'il l'a fait.