



## Décision de télécom CRTC 2021-2

Version PDF

Référence : 2020-89

Ottawa, le 11 janvier 2021

*Dossier public : 1011-NOC2020-0089*

### **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.**

*Le Conseil conclut que Rafiki Technologies Inc. a contrevenu à la Loi sur les télécommunications (Loi) en n'obtenant pas le statut de participante de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST). Toutefois, étant donné que cette entreprise a maintenant obtenu le statut de participante de la CPRST, le Conseil ne prendra pas d'autres mesures de conformité et d'application de la Loi à son encontre à l'égard de ces violations.*

*Le Conseil conclut également que, puisque SkyNet Data Networks Inc./SkyNet Wireless Networks Inc./SkyNet Canada Inc. ont été officiellement dissoutes avant la date de dépôt de la plainte auprès de la CPRST, aucune autre mesure de conformité et d'application de la Loi n'est requise à leur encontre.*

### **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 les services de télécommunication faisant l'objet d'une abstention. La CPRST fait partie intégrante du marché des services de télécommunication déréglementé et offre un service précieux aux consommateurs canadiens.
2. 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](#) de la CPRST participent aux activités de la CPRST (obligation de participer aux activités de la CPRST).
3. L'obligation de participer 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) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, comme condition

---

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

pour offrir ou fournir des services de télécommunication. L'obligation de participer aux activités de la CPRST est déclenchée 30 jours civils après la date à laquelle la CPRST informe la personne qu'elle a reçu une plainte relative aux services de télécommunication que cette dernière fournit et qui sont visés par le mandat de la CPRST (plainte visée par son mandat).

4. Pour devenir un participant 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 procédure 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 à sa disposition qu'il juge les plus appropriées 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>2</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. Entre mars 2017 et août 2018, la CPRST a transmis au Conseil les noms de différents FST (qui étaient tous des entreprises autres que des revendeurs de services de télécommunication) qui n'étaient pas devenus des participants après avoir été avisés par la CPRST d'une plainte visée par son mandat.
9. Dans l'avis de consultation de télécom 2020-89, le Conseil a amorcé une instance de justification parce que les FST suivants n'étaient toujours pas devenus des participants de la CPRST en date de l'avis : Rafiki Technologies Inc. (Rafiki) et SkyNet Data Networks Inc. (SkyNet Data)/SkyNet Wireless Networks Inc./SkyNet Canada Inc. (collectivement SkyNet Data et autres).
10. Plus particulièrement, le Conseil a demandé à Rafiki et à SkyNet Data et autres de justifier pourquoi il ne devrait pas conclure qu'ils avaient commis une violation, aux

---

<sup>2</sup> Consulter les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

termes de l'article 72.001 de la *Loi*<sup>3</sup>, en ne respectant pas, au cours de la période visée, l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Le Conseil a également ordonné aux directeurs de chacun des FST de justifier pourquoi ils ne devraient pas être tenus responsables de toute violation commise par l'entreprise ou les entreprises qu'ils dirigent.

11. Le Conseil a également ordonné à Rafiki et à SkyNet Data et autres de justifier pourquoi, s'il conclut qu'elles ont commis une violation de la *Loi* 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 directeurs de chacun des FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils doivent être tenus responsables d'une violation de la *Loi* commise par l'entreprise ou les entreprises 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 \$.
12. Le Conseil a également abordé une éventuelle mesure d'application supplémentaire sous forme d'ordonnance exécutoire. Le Conseil a ordonné à Rafiki et à SkyNet Data et autres de justifier pourquoi, s'il conclut qu'elles ont commis une violation, il ne devrait pas émettre des ordonnances exécutoires exigeant qu'ils prennent les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST dans les 60 jours suivant la date de l'ordonnance. Le Conseil a également demandé à chacun des directeurs de justifier pourquoi, s'ils sont déclarés responsables des violations commises par l'entreprise ou les entreprises qu'ils dirigent, ils ne devraient pas être nommés dans les ordonnances exécutoires, ce qui les rendrait également responsables de s'assurer que l'entreprise ou les entreprises qu'ils dirigent prennent les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.
13. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de l'avis.

## Questions

14. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
  - Rafiki a-t-elle commis une violation de la *Loi*?
  - Le cas échéant, le Conseil devrait-il : i) imposer des SAP de 50 000 \$ et émettre une ordonnance exécutoire contre Rafiki; ii) conclure que le directeur de Rafiki est personnellement responsable des violations, lui imposer des SAP de 15 000 \$ et le nommer dans l'ordonnance exécutoire?
  - SkyNet Data et autres ont-elles commis une violation de la *Loi*?

---

<sup>3</sup> Cette disposition précise que toute contravention à la *Loi* ou à un règlement ou à une décision du Conseil (sous réserve de certaines exceptions) constitue une violation et peut entraîner une obligation de payer une SAP.

- Le cas échéant, le Conseil devrait-il : i) imposer des SAP de 50 000 \$ et émettre une ordonnance exécutoire contre SkyNet Data et autres; ii) conclure que le directeur de SkyNet Data et autres est personnellement responsable des violations, lui imposer des SAP de 15 000 \$ et les nommer dans l'ordonnance exécutoire?

### **Rafiki a-t-elle commis une violation de la Loi?**

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

15. Le 3 octobre 2018, la CPRST a informé le Conseil que Rafiki ne respectait pas l'obligation de participation. La CPRST a ensuite informé le Conseil que Rafiki était devenue participante à partir du 14 août 2020, se mettant ainsi en conformité.
16. Le personnel du Conseil a communiqué avec Rafiki pour lui fournir des renseignements sur son obligation de participer à la CPRST si elle prévoyait de continuer à fournir des services de télécommunication, ainsi que des explications sur le processus à suivre pour devenir participante de la CPRST et sur l'instance de justification.
17. Le Conseil conclut que, entre le 3 octobre 2018 et le 13 août 2020 : Rafiki i) semblait fournir des services de télécommunication qui s'inscrivaient dans la portée du mandat de la CPRST et avait reçu une ou plusieurs plaintes ayant entraîné l'imposition de l'obligation de participer aux activités de la CPRST; ii) semblait avoir manqué à l'obligation de participer aux activités de la CPRST en négligeant de devenir participante après avoir été avisé que la CPRST avait reçu une plainte visée par son mandat.
18. Rafiki n'a pas fourni de preuves pour démontrer qu'elle ne devrait pas être considérée comme contrevenant à l'obligation de participer aux activités de la CPRST pour la période du 3 octobre 2018 au 13 août 2020.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que Rafiki a commis une violation de l'article 72.001 de la *Loi* en ne respectant pas l'obligation de participation aux activités de la CPRST entre le 3 octobre 2018 et le 13 août 2020.

**Le Conseil devrait-il : i) imposer des SAP de 50 000 \$ et émettre une ordonnance exécutoire contre Rafiki; ii) conclure que le directeur de Rafiki est personnellement responsable des violations, lui imposer des SAP de 15 000 \$ et le nommer dans l'ordonnance exécutoire?**

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

20. Bien que Rafiki ait contrevenu à l'obligation de participer aux activités de la CPRST, elle est maintenant une participante aux activités de la CPRST. Par conséquent, il est inutile que le Conseil émette des ordonnances exécutoires exigeant de Rafiki ou de son directeur de prendre les mesures nécessaires pour devenir participante de la CPRST.

21. Conformément au paragraphe 72.002(2) de la *Loi*, l'objectif d'une SAP est de promouvoir la conformité et non de punir. Le Conseil est d'avis que l'objectif de conformité a été atteint dans ce cas et que l'imposition d'une SAP en vue de promouvoir la conformité ne ferait qu'entraîner un effort administratif supplémentaire pourvu de peu de bénéfice.
22. Depuis que le Conseil a entamé des instances de justification pour faire respecter l'obligation de participer aux activités de la CPRST, le respect de cette exigence s'est amélioré et le nombre de renvois à la CPRST a diminué. Le Conseil estime que le secteur a également atteint une conformité générale.
23. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il ne prendra pas d'autre mesure d'application contre Rafiki et son directeur, y compris l'imposition de SAP.
24. Le processus de conformité et d'application, qui comprend la sensibilisation et l'instance de justification, devrait servir à prévenir tout futur non-respect par Rafiki.
25. Cependant, dans l'éventualité d'une conduite non conforme ultérieure, le Conseil peut tenir compte des violations précédentes et imposer des SAP plus importantes que celles proposées dans la présente instance de justification. 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 ».

## **SkyNet Data et autres ont-elles commis une violation de la *Loi*?**

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

26. La renvoi à la CPRST auprès du Conseil portait précisément sur SkyNet Data. Les recherches dans les dossiers des entreprises ont révélé que deux autres entreprises, SkyNet Wireless Networks Inc. et SkyNet Canada Inc., avaient un propriétaire dont le nom de famille correspondait au nom d'une personne-ressource principale de SkyNet Data Networks Inc. D'autres recherches dans les dossiers des entreprises ont révélé que les trois entreprises avaient été dissoutes.
27. Au moment où la plainte contre SkyNet Data a été déposée auprès de la CPRST en mai 2018, aucune des trois entreprises de SkyNet Data et autres n'était en activité. Étant donné qu'aucune d'entre elles n'avait fourni de services relevant du mandat de la CPRST au moment du dépôt de la plainte, l'obligation de participer aux activités de la CPRST en ce qui concerne SkyNet Data et autres n'a pas été déclenchée. Par conséquent, le Conseil conclut que SkyNet Data et autres n'a pas commis de violation de la *Loi* en contrevenant à l'obligation de participer aux activités de la CPRST.

**Le Conseil devrait-il : i) imposer des SAP de 50 000 \$ et émettre une ordonnance exécutoire contre SkyNet Data et autres; ii) conclure que le directeur de SkyNet Data et autres est personnellement responsable des**

## **violations, lui imposer des SAP de 15 000 \$ et les nommer dans l'ordonnance exécutoire?**

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

28. Le Conseil ayant conclu que SkyNet Data et autres n'ont pas commis de violation de la *Loi*, aucune autre mesure de conformité et d'application de la *Loi* n'est requise à l'encontre de SkyNet Data et autres.

### **Instructions**

29. Les Instructions de 2006<sup>4</sup> et de 2019<sup>5</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 Instructions, et doit préciser comment ses décisions peuvent, le cas échéant, promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
30. 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 son objectif. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a prises dans la présente décision sont conformes aux Instructions de 2019, car elles favorisent les intérêts des consommateurs en veillant à ce que les FST participent à la CPRST pour résoudre les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail. Ce processus de règlement des différends, qui fait partie intégrante du marché des services de télécommunication déréglementé, renforce et protège les droits des consommateurs dans leurs relations avec les FST.
31. En outre, le Conseil estime que l'exigence selon laquelle tous les FST doivent participer à la CPRST et l'application de cette exigence sont conformes aux Instructions de 2006. L'obligation de participer 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 de l'article 36 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécommunications 2016-102 selon laquelle le libre jeu du marché ne suffit pas à soutenir la masse critique de participation à la CPRST pour qu'elle fonctionne efficacement.

---

<sup>4</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>5</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

32. 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>6</sup>.

Secrétaire général

### **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.*, Avis de consultation de télécom CRTC 2020-89, 6 mars 2020; modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2020-89-1, 17 avril 2020
- *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

---

<sup>6</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.