



## Avis de consultation de télécom CRTC 2021-338

Version PDF

Ottawa, le 5 octobre 2021

*Dossier public : 1011-NOC2021-0338*

### Instance de justification et appel aux observations

**Fournisseur de services de télécommunication qui n'a pas obtenu le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.**

**Date limite de dépôt des interventions : 19 novembre 2021**

**Date limite de dépôt des répliques : 6 décembre 2021**

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

Le Conseil exige que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui offrent des services visés par le mandat de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) participent aux activités de la CPRST (obligation de participer aux activités de la CPRST).

En date du présent avis, il semble que le FST suivant n'a pas rempli son obligation de participer aux activités de la CPRST : Net2Web Inc. (Net2Web).

Le Conseil amorce donc une instance au cours de laquelle :

- Net2Web doit justifier pourquoi elle ne devrait pas être tenue responsable d'avoir violé la *Loi sur les télécommunications* en manquant à l'obligation de participer aux activités de la CPRST;
- le dirigeant de Net2Web doit justifier pourquoi il ne devrait pas être tenu responsable de toute violation commise par l'entreprise qu'il dirige.

De plus, si on conclut que Net2Web a commis une violation :

- elle doit justifier pourquoi une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 50 000 \$ ne devrait pas lui être imposée;
- le dirigeant de Net2Web doit justifier pourquoi une SAP de 15 000 \$ ne devrait pas lui être imposée;
- Net2Web et son dirigeant doivent justifier pourquoi une ordonnance exécutoire exigeant que l'entreprise et son dirigeant prennent les mesures nécessaires afin de participer aux activités de la CPRST ne devrait pas être émise.

La CPRST fournit un service précieux aux Canadiens, en aidant les consommateurs à résoudre leurs différends avec leurs FST et les fournisseurs de services de télévision. Compte tenu de l'importance du rôle joué par la CPRST, le Conseil prend au sérieux les violations de l'obligation de participer aux activités de la CPRST. En cas de violation de l'obligation de participer aux activités de la CPRST par les FST, le Conseil a l'intention d'assurer la conformité à l'obligation de participer aux activités de la CPRST par tous les moyens disponibles, y compris l'inscription des dettes liées aux SAP et des ordonnances obligatoires auprès de la Cour fédérale et l'engagement de les faire respecter.

## 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 concernant les services de télécommunication faisant l'objet d'une abstention. 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 que tous les FST qui offrent des services qui relèvent du mandat de la CPRST participent aux activités de la CPRST.
3. Plus précisément, dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102, le Conseil a exigé, 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 (Loi)*, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que toute personne non participante à la CPRST en date du 17 mars 2016 devienne et demeure un participant 30 jours civils après la date à laquelle la CPRST informe cette personne que la CPRST a reçu une plainte liée aux services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST offerts par cette personne (obligation de participer aux activités de la CPRST).
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, 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. 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*, à un règlement ou à une décision prise par le Conseil en vertu

---

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

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

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 plutôt que de punir.

6. Le Conseil a énoncé son approche 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**

7. Le 10 mars 2020, la CPRST a transmis au Conseil le nom de Net2Web Inc. (Net2Web), un revendeur de services de communication autre qu'une entreprise de services de télécommunication comme un FST n'ayant pas obtenu le statut de participant de la CPRST après avoir été avisé d'une plainte visée par son mandat. La CPRST a également identifié le dirigeant de Net2Web, nommé à l'annexe 1 du présent avis. En date du présent avis, Net2Web n'est toujours pas devenue un participant.
8. La CPRST a fourni au Conseil des documents probants qui présentent les moyens qu'elle a pris pour tenter d'informer Net2Web de ses obligations et la faire participer à ses activités. À la suite du dépôt de cette preuve, le personnel du Conseil a entrepris d'autres activités en vue de définir et de confirmer l'existence de l'entreprise qui dirige Net2Web et du dirigeant qui la contrôle. Pour ce faire, le personnel du Conseil a effectué des recherches dans des bases de données publiques, dont des bases de données fédérales et provinciales des dossiers d'entreprise, afin de trouver des renseignements sur cette société et sur son dirigeant et ses administrateurs. De plus, le personnel du Conseil a aussi tenté de communiquer avec Net2Web et son dirigeant pour leur expliquer leurs obligations. La nature et les dates de ces communications sont indiquées à l'annexe 2 du présent avis.
9. Le Conseil ajoute au dossier de la présente instance les éléments de preuve reçus de la CPRST et ceux recueillis par le personnel du Conseil jusqu'à maintenant. Le Conseil a l'intention de s'appuyer sur ces éléments de preuve pour tirer des conclusions sur les questions énoncées dans le présent avis. Net2Web et son dirigeant doivent déposer des éléments de preuve pour appuyer leur position respective en ce qui a trait aux questions abordées plus loin, dont le Conseil tiendra compte au moment de tirer ses conclusions. Si aucun renseignement n'est fourni, le Conseil pourrait tirer des conclusions défavorables appropriées aux circonstances de ce cas.
10. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro du dossier public indiqué ci-dessus. Dans le cas des renseignements désignés confidentiels par la CPRST, une version abrégée du document contenant les renseignements confidentiels est versée au dossier public.
11. Le Conseil amorce par les présentes une instance de justification afin de déterminer si Net2Web a contrevenu à la *Loi* et, si tel est le cas, déterminer les mesures d'application de la loi qu'il convient d'adopter dans les circonstances.

## Y a-t-il eu violation?

12. Conformément à l'article 24.1 de la *Loi*, qui établit comme condition pour offrir ou fournir des services de télécommunication, un FST est tenu de devenir participant à la CPRST dans les 30 jours civils après la date à laquelle la CPRST l'informe qu'elle a reçu une plainte liée aux services de télécommunication fournis par ce FST et visés par le mandat de la CPRST.
13. Il semble que la CPRST ait reçu une ou plusieurs plaintes relevant de son mandat à l'encontre de Net2Web et qu'elle en a ensuite avisé l'entreprise et son dirigeant. Comme il est indiqué à l'annexe 2 du présent avis, le délai dans lequel Net2Web était tenue de devenir participante à la CPRST est expiré. En ne devenant pas participant de la CPRST 30 jours après que cette dernière l'a avisée de la réception d'une plainte visée par son mandat, il semble que Net2Web n'a pas respecté l'obligation de participer aux activités de la CPRST imposée en vertu de l'article 24.1 de la *Loi* de cette date jusqu'à la date du présent avis (période visée).
14. En outre, il semble que Net2Web continue d'offrir des services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST. En date de la publication du présent avis, le site Web de Net2Web continue de faire la promotion des services de télécommunication visés par le mandat.
15. En vertu de 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 sous le régime de la *Loi* constitue une violation exposant son auteur à une pénalité dont le montant maximal est :
  - a). dans le cas d'une personne physique, de 25 000 \$ et de 50 000 \$ en cas de récidive;
  - b). dans les autres cas, de 10 000 000 \$ et de 15 000 000 \$ en cas de récidive.
16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Net2Web de justifier pourquoi il ne devrait pas conclure qu'elle a commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*, en ne respectant pas, au cours de la période visée, l'obligation de participer aux activités de la CPRST.

## S'il y a violation, le dirigeant de Net2Web devra-t-il en être tenu responsable?

17. L'article 72.008 de la *Loi* prévoit qu'un administrateur ou dirigeant d'une entreprise qui commet une violation doit être tenu responsable de la violation s'il l'a ordonnée ou autorisée, ou s'il y a consenti ou participé.
18. Les renseignements provenant de recherches dans les dossiers d'entreprise, y compris dans les bases de données publiques, semblent indiquer que Net2Web a un seul dirigeant.

19. La CPRST et le personnel du Conseil ont communiqué avec le dirigeant de Net2Web par téléphone et par écrit, pour lui expliquer l'obligation de participer aux activités de la CPRST et les conséquences possibles de sa non-participation.
20. Par conséquent, des éléments de preuve démontrent que le dirigeant de Net2Web était au fait de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et qu'il ne s'est pas assuré du respect de cette obligation par l'entreprise qu'il dirige. En outre, malgré la correspondance entre la CPRST et le dirigeant, puis entre le personnel du Conseil et le dirigeant, rien n'indique que ce dernier ne serait pas en mesure, à titre de dirigeant, de s'assurer que son entreprise respecte l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Compte tenu des éléments de preuve au dossier à l'heure actuelle, il semble que le dirigeant de Net2Web ait ordonné ou autorisé la violation, ou y a consenti ou participé, et que Net2Web peut donc être tenue responsable de la violation, conformément à l'article 72.008 de la *Loi*.
21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à la personne nommée à l'annexe 1 du présent avis de justifier pourquoi elle ne devrait pas être tenue responsable de toute violation commise par l'entreprise qu'elle dirige.

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

#### **Imposition de SAP**

22. L'article 72.002 de la *Loi* énonce les critères dont le Conseil doit tenir compte pour déterminer le montant approprié d'une SAP :
- 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 sanction;
  - tout autre critère prévu par règlement;
  - tout autre élément pertinent.

#### ***Nature et portée des violations apparentes***

23. Net2Web ne semble pas participer aux activités de la CPRST malgré le fait que l'entreprise et son dirigeant i) aient été informés de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et ii) aient reçu des instructions sur la manière de la respecter. Par conséquent, ses clients sont privés d'un processus de résolution des plaintes contraignant et régi par le Conseil. Comme il est mentionné ci-dessus, l'obligation de participer aux activités de la CPRST, imposée par le Conseil dans le cadre d'une condition de service en vertu de l'article 24.1, traduit l'importance de la CPRST et la valeur de l'organisme pour les consommateurs.

24. Quant à la portée de la violation apparente, la période pendant laquelle une entreprise a été en situation de non-conformité présumée mérite d'être prise en considération. La durée de la période pendant laquelle Net2Web n'a pas respecté l'obligation de participer aux activités de la CPRST est d'environ 14 mois.
25. Un autre facteur qui mérite d'être pris en considération quant à la portée de la violation apparente est le nombre d'abonnés qui sont privés des services de la CPRST en raison de la non-participation de la part d'un FST aux activités de la CPRST. Par conséquent, le Conseil encourage Net2Web, ainsi que son dirigeant, à fournir des renseignements à cet égard. Il peut désigner certains renseignements comme confidentiels, conformément à la *Loi* et aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*<sup>3</sup>.
26. Compte tenu des éléments de preuve au dossier à l'heure actuelle, il semble qu'il y ait une violation grave qui perdure, et que l'imposition de SAP importantes peut être appropriée.

#### ***Historique en matière de conformité***

27. Rien ne prouve que Net2Web ou son dirigeant ait déjà commis des violations de la *Loi*, d'un règlement ou d'une décision du Conseil prise en vertu de la *Loi*.

#### ***Avantage tiré de la violation***

28. Si un FST 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 aurait pu tirer un avantage de sa non-conformité apparente. Ce facteur suggère que l'imposition de SAP importantes pourrait être appropriée dans le présent cas. Puisque Net2Web a un seul dirigeant, il serait raisonnable de conclure que le dirigeant nommé à l'annexe 1 du présent avis en a également tiré un avantage indirect.

#### ***Capacité de payer***

29. Le Conseil ne dispose d'aucun renseignement à jour au sujet de la capacité de payer de Net2Web ou de son dirigeant.
30. Par conséquent, le Conseil encourage Net2Web à produire des renseignements financiers qui peut désigner comme confidentiels conformément à la *Loi* et aux *Règles de procédure*.
31. Le dirigeant de Net2Web a également la possibilité de déposer des renseignements relatifs à sa capacité personnelle de payer. S'il souhaite démontrer son incapacité de payer la SAP proposée, il doit déposer des éléments de preuve pour appuyer sa

---

<sup>3</sup> Ils peuvent aussi consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961 pour obtenir de plus amples renseignements sur la procédure de désignation de renseignements confidentiels.

position. Ces renseignements peuvent être fournis au Conseil de façon confidentielle, tel qu'énoncé au paragraphe 30 du présent avis.

32. De plus, en vertu de l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*<sup>4</sup>, le Conseil entend demander à l'Agence du revenu du Canada des renseignements financiers concernant la capacité de payer de Net2Web et de son dirigeant. Le Conseil entend utiliser ces renseignements pour compléter ou corroborer les renseignements fournis par Net2Web ou son dirigeant.

***Critères établis par règlement***

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

***Autres facteurs pertinents***

34. Net2Web et son dirigeant ont fait preuve d'un manque de collaboration en ne répondant pas à la demande de renseignements envoyée le 20 février 2021, ou à la lettre du dirigeant principal de la consommation, de la recherche et des communications du Conseil.
35. Il semble que Net2Web ignore délibérément les tentatives de la CPRST et du personnel du Conseil en vue de garantir sa conformité aux obligations réglementaires. Le Conseil entend tenir compte du manque de coopération de Net2Web car le Conseil prend au sérieux la non-conformité aux exigences réglementaires qu'il impose aux FST. Dans le cas présent, le Conseil prendra les mesures à sa disposition qu'il estime les plus appropriées dans les circonstances pour favoriser la conformité. Le non-respect apparent 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 à régler les plaintes des consommateurs. Par conséquent, ce facteur suggère que l'imposition de SAP importantes pourrait être appropriée.
36. Le Conseil estime également que l'effet dissuasif devrait être pris en compte dans le montant proposé des SAP. Les violations apparentes pourraient encourager un non-respect général de l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Le Conseil estime que s'il y a violation, toute SAP perçue devrait suffire pour agir à titre dissuasif sans être indûment punitive.
37. Le Conseil est d'avis préliminaire qu'un examen de l'ensemble des facteurs prescrits selon les éléments de preuve actuellement au dossier permet de déterminer qu'il serait indiqué d'imposer une SAP de 50 000 \$ à Net2Web en cas de violation. De plus, le Conseil estime que l'imposition d'une SAP de 15 000 \$ au dirigeant de Net2Web s'il était reconnu responsable d'une violation de l'entreprise qu'il dirige serait également appropriée, compte tenu des facteurs énoncés dans la *Loi*.

---

<sup>4</sup> *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch. 1 (5<sup>e</sup> suppl.), sous-alinéa 241(4d)(xvii)

38. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** :

- à Net2Web de justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas lui imposer une SAP de **50 000 \$**, si celui-ci conclut qu'elle a commis une violation de la *Loi* en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST;
- que si le Conseil conclut que Net2Web a commis une violation, que la personne nommée à l'annexe 1 du présent avis justifie pourquoi elle ne devrait pas être tenue responsable de la violation commise par le FST qu'elle dirige et pourquoi le Conseil ne devrait pas imposer une SAP d'un montant de **15 000 \$** à cette personnes dans ces circonstances.

#### **Ordonnance exécutoire**

39. L'imposition de SAP n'est qu'une des mesures d'application de la loi que peut prendre le Conseil pour promouvoir la conformité à la *Loi*. Dans le cas présent, le Conseil estime que, s'il conclut qu'une violation a été commise, il sera nécessaire, compte tenu de la gravité et de la longue durée de la violation apparente, de déterminer si des mesures d'application de la loi supplémentaires permettraient d'assurer la conformité de Net2Web.

40. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Net2Web de justifier pourquoi, s'il conclut qu'elle a commis ladite violation, le Conseil ne devrait pas émettre une ordonnance exécutoire exigeant que l'entreprise prenne les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST dans les **60 jours** suivant la date de l'ordonnance.

41. De plus, le Conseil **ordonne** à la personne nommée à l'annexe 1 du présent avis de justifier pourquoi, si elle est déclarée responsable de toute violation commise par Net2Web, elle ne devrait pas être nommée dans l'ordonnance exécutoire, ce qui la tiendrait responsable de s'assurer que l'entreprise qu'elle dirige prenne les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.

42. Si une ordonnance exécutoire est imposée, le non-respect de sa modalité pourrait représenter une violation subséquente de la *Loi*.

#### **Autres mesures d'application de la loi potentielles**

43. Le Conseil entend utiliser tous les moyens à sa disposition pour s'assurer que l'obligation de participer aux activités de la CPRST soit respectée. En général, ces moyens comprennent l'enregistrement des ordonnances exécutoires et de toute dette non payée découlant d'une SAP devant la Cour fédérale et l'amorce de procédures judiciaires pour les faire appliquer.

#### **Procédure**

44. Les *Règles de procédure* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes

de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « Lois et règlements ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

45. Net2Web et la personne mentionnée à l'annexe 1 du présent avis sont désignées parties à la présente instance. Elles peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **19 novembre 2021**.
46. Les intéressés peuvent également déposer des interventions sur ces questions. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **19 novembre 2021**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
47. Les parties sont autorisées à coordonner, 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 **6 décembre 2021**. Les parties peuvent, dans le but d'exercer leur droit de réplique, consulter le site Web du Conseil pour identifier celles qui ont déposé des interventions.
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 l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) pour obtenir 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 du secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[formulaire d'intervention/d'observation/de réponse\]](#)

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 ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
54. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de 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 s'il 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.

### **Avis important**

56. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.

57. 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.
58. 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.
59. 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**

60. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! », puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
61. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière  
Édifice central  
1, promenade du Portage  
Gatineau (Québec) J8X 4B1  
Téléphone : 819-997-2429  
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782  
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

## 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
- *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
- *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
- *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; modifié par le Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961-1, 26 octobre 2012
- *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 de l’Avis de consultation de télécom CRTC 2021-338**

### **Dirigeant déclaré partie à la présente instance<sup>5</sup>**

- Naved Ashraf (Net2Web Inc.)

---

<sup>5</sup> Le personnel du Conseil a vérifié, par des recherches dans les dossiers d’entreprise, le nom du dirigeant fourni par la CPRST.

## **Annexe 2 de l’Avis de consultation de télécom CRTC 2021-338**

### **Résumé des éléments de preuve déposés par la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)**

Avant de renvoyer au Conseil le cas d’un fournisseur de services de télécommunication (FST) non participant, la CPRST tente à plusieurs reprises de faire participer le FST à ses activités, notamment en lui envoyant une trousse de participation à au moins deux reprises, laquelle trousse comprend, entre autres, une lettre de présentation qui établit la date limite pour la participation de l’entreprise.

Si le FST n’est pas devenu un participant de la CPRST dans le délai prescrit dans la deuxième trousse, la CPRST envoie une lettre au dirigeant principal de la consommation, de la recherche et des communications du Conseil pour l’informer que ce FST n’est pas devenu un participant aux activités de la CPRST tel qu’il était exigé.

La lettre inclut les dates pertinentes, le nom de la personne que la CPRST a tenté de joindre chez le FST, la preuve que la CPRST a envoyé la trousse de participation au FST à deux reprises, les mesures prises par la CPRST pour joindre le FST, et une copie de la plainte qui a entraîné l’imposition de l’obligation. Les documents de référence ont été versés au dossier de la présente instance. Le tableau ci-dessous présente les étapes impliquant Net2Web Inc. (Net2Web) à l’égard de l’obligation de participer aux activités de la CPRST tel que déclaré par la CPRST.

<b>Nom de l’entreprise</b>	<b>Date de la plainte</b>	<b>Date du premier avis de la CPRST</b>	<b>Date d’échéance de l’obligation de participer</b>	<b>Date du deuxième avis de la CPRST</b>	<b>Date de renvoi au Conseil</b>
Net2Web	10 mars 2020	6 mai 2020	5 juin 2020	8 juin 2020	26 juin 2020

### **Échéancier des interactions du personnel du Conseil avec Net2Web**

Le personnel du Conseil a fait notamment une recherche dans les dossiers d’entreprise pour valider le nom légal de Net2Web et de son dirigeant. Ces renseignements sont également versés au dossier de la présente instance.

Le tableau suivant présente les dates des interactions du personnel du Conseil avec Net2Web.

Nom de l'entreprise	Courriel du personnel du Conseil	Réplique du FST	Deuxième courriel du personnel du Conseil	Réplique du FST	Autres interactions du personnel du Conseil avec le FST	Réplique du FST
Net2Web	21 octobre 2020	Rien	3 février 2021	Rien	<p>Message laissé pour Naved Ashraf le 4 mars 2021</p> <p>Le personnel du Conseil a parlé à Naved Ashraf le 29 juin 2021.</p>	Rien