



Décision de télécom CRTC 2020-4

Version PDF

Référence : 2019-363

Ottawa, le 11 janvier 2021

Dossier public : 1011-NOC2019-0363

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 Golden Rural High Speed, Redbox Solutions Ltd., Total Cable Service Inc. et WISP Internet Services Inc. ont contrevenu à la Loi sur les télécommunications (Loi) en n'obtenant pas le statut de participantes de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST). Toutefois, étant donné que ces entreprises ont maintenant obtenu le statut de participantes 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 Pure Channel Communications Inc. a contrevenu à la Loi en négligeant d'obtenir le statut de participante de la CPRST. Toutefois, étant donné que l'entreprise ne fournit plus de services dans le cadre du mandat 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 cette violation.

Le Conseil réserve sa décision en ce qui concerne MySignal.ca Solutions Inc.

Contexte

1. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)¹ 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).

¹ Auparavant le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc.

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 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)² 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 juillet 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 2019-363, 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 : Golden Rural High Speed (Golden Rural), Redbox Solutions Ltd. (Redbox), Total Cable Service Inc. (Total Cable), Pure Channel Communications Inc. (Pure Channel), et

² Consulter les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

WISP Internet Services Inc. (WISP) [collectivement, les cinq FST], ainsi que MySignal.ca Solutions Inc. (MySignal.ca).

10. Plus particulièrement, le Conseil a demandé à chacun des FST de justifier pourquoi il ne devrait pas conclure qu'ils avaient commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*³, 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 qu'ils dirigent.
11. Le Conseil a également ordonné à chacun des FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils ont commis une violation de la *Loi* en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST, il ne devrait pas lui 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 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 chacun des FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils ont commis une violation, il ne devrait pas émettre des ordonnances exécutoires 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. Le Conseil a également demandé à chacun des directeurs de justifier pourquoi, s'ils sont déclarés responsables des violations commises par l'entreprise 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 qu'ils dirigent prend les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.
13. Le Conseil a reçu trois interventions, mais elles n'ont pas répondu aux questions posées dans l'avis.
14. Dans la présente décision, le Conseil s'adressera aux cinq FST. Les conclusions du Conseil concernant MySignal.ca feront l'objet d'une décision distincte.

Questions

15. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Est-ce que les cinq FST ont commis une violation de la *Loi*?

³ 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 les cinq FST; ii) conclure que les directeurs respectifs des cinq entreprises sont personnellement responsables des violations, leur imposer des SAP de 15 000 \$ et les nommer dans l'ordonnance exécutoire?

Est-ce que les cinq FST ont enfreint la Loi?

Résultats de l'analyse du Conseil

16. Aux dates indiquées dans le tableau ci-dessous, la CPRST a informé le Conseil que les cinq FST ne respectaient pas l'obligation de participation. La CPRST a ensuite informé le Conseil que quatre des cinq FST sont devenus des participants de la CPRST, se mettant ainsi en conformité :

FST	Date où la CPRST a soumis le dossier au Conseil	Date à laquelle le FST est devenu un participant de la CPRST
Golden Rural	25 septembre 2017	13 février 2020
Pure Channel	15 mai 2018	S. O.
Redbox	13 juin 2018	12 mars 2020
Total Cable	23 août 2018	7 janvier 2020
WISP	14 mars 2017	25 novembre 2019

17. Le personnel du Conseil a communiqué avec les cinq FST pour leur fournir des renseignements sur leur obligation de participer à la CPRST s'ils prévoyaient de continuer à fournir des services de télécommunication, ainsi que des explications sur le processus à suivre pour devenir participant de la CPRST et sur l'instance de justification.
18. En ce qui concerne Pure Channel, l'entreprise n'est pas devenue participante de la CPRST et a plutôt cessé de fournir des services visés par le mandat de la CPRST entre le 1^{er} mai 2019 et le 30 juin 2019.
19. Le Conseil conclut que, pendant les périodes énumérées dans le tableau ci-dessus (dans le cas de Pure Channel, du 15 mai 2018 au 30 juin 2019), les cinq FST i) semblaient continuer à fournir des services de télécommunication qui relevaient du mandat de la CPRST et avaient reçu une ou plusieurs plaintes qui ont déclenché l'obligation de participation à la CPRST; ii) semblaient contrevenir à l'obligation de participation à la CPRST en ne devenant pas participants après avoir été informés que le CPRST avait reçu des plaintes visées par son mandat.
20. Les cinq FST n'ont fourni aucun élément de preuve pour justifier que le Conseil ne devrait pas conclure qu'ils ont enfreint l'obligation de participer aux activités de la CPRST pendant les périodes en question.

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que les cinq FST ont commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*, car ils ont manqué à l'obligation de participer aux activités de la CPRST au cours des périodes suivantes :

- Golden Rural : du 25 septembre 2017 au 12 février 2020
- Pure Channel : du 15 mai 2018 au 30 juin 2019
- Redbox : du 13 juin 2018 au 11 mars 2020
- Total Cable : du 23 août 2018 au 6 janvier 2020
- WISP : du 14 mars 2017 au 24 novembre 2019

Le Conseil devrait-il : i) imposer des SAP de 50 000 \$ et émettre une ordonnance exécutoire contre chacun des cinq FST; ii) conclure que les directeurs respectifs des cinq entreprises sont personnellement responsables des violations, leur imposer des SAP de 15 000 \$ et les nommer dans l'ordonnance exécutoire?

Résultats de l'analyse du Conseil

22. Bien que Golden Rural, Redbox, Total Cable et WISP aient contrevenu à l'obligation de participer aux activités de la CPRST, ils sont maintenant des participants de la CPRST. Par conséquent, il est inutile que le Conseil émette des ordonnances exécutoires exigeant des FST ou de leur directeur respectif de prendre les mesures nécessaires pour devenir des participants de la CPRST.
23. 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 ces 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.
24. 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.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il ne prendra pas d'autre mesure d'application contre Golden Rural, Redbox, Total Cable, ou WISP, et leurs directeurs respectifs, y compris l'imposition de SAP.
26. 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 Golden Rural, Redbox, Total Cable et WISP.

27. En ce qui concerne Pure Channel, l'entreprise ne fournit plus de services visés par le mandat de la CPRST. Par conséquent, bien que Pure Channel ait contrevenu à l'obligation de participer aux activités de la CPRST, aucune autre mesure de conformité et d'application de la *Loi* n'est nécessaire.
28. Cependant, dans l'éventualité d'une conduite non conforme ultérieure de l'un des cinq FST, 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 ».

Instructions

29. Les Instructions de 2006⁴ et de 2019⁵ (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

⁴ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁵ 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

soutenir la masse critique de participation à la CPRST pour qu'elle fonctionne efficacement.

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*.⁶

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 2019-363, 1^{er} 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

⁶ 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.