



## Avis de consultation de télécom CRTC 2023-45

Version PDF

Ottawa, le 1 mars 2023

*Dossier public : 1011-NOC2023-0045*

### Instance de justification et appel aux observations

**Un 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 : 17 avril 2023**

**Date limite de dépôt des répliques : 2 mai 2023**

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

### Sommaire

Le Conseil exige que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui offrent des services qui relèvent du 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 Optitel Mobile Inc. (Optitel Mobile) n'a pas rempli son obligation de participer aux activités de la CPRST.

Le Conseil amorce donc une instance au cours de laquelle il exige ce qui suit :

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

De plus, si le Conseil conclut qu'Optitel Mobile a commis une violation :

- elle doit justifier pourquoi une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 50 000 \$ ne devrait pas lui être imposée;
- Robert Trudeau doit justifier pourquoi une SAP de 15 000 \$ ne devrait pas lui être imposée;

- Optitel Mobile et Robert Trudeau doivent justifier pourquoi une ordonnance exécutoire exigeant que l'entreprise et Robert Trudeau 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 leur 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 fournisseur de services de télécommunication (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 aux activités de 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 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, 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.

---

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

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 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 3 mars 2022, la CPRST a reçu une plainte visée par son mandat contre Optitel Mobile Inc. (Optitel Mobile), un revendeur de services de communication autre qu'une entreprise de services de télécommunication. Cette plainte a entraîné l'imposition de l'obligation qu'Optitel Mobile devienne un FST ayant le statut de participant aux activités de la CPRST. Après avoir reçu un avis de la CPRST, Optitel Mobile devait devenir participant avant le 12 mai 2022. Optitel Mobile n'est pas devenu participant, et donc, le 20 septembre 2022, la CPRST a renvoyé Optitel Mobile au Conseil pour application de la loi. La CPRST a également identifié le dirigeant d'Optitel Mobile comme étant Robert Trudeau<sup>3</sup>. En date du présent avis, Optitel Mobile n'est toujours pas devenue un participant.
8. La CPRST a fourni au Conseil des éléments de preuve qui présentent les moyens qu'elle a pris pour tenter d'informer Optitel Mobile de ses obligations et la faire participer à ses activités. À la suite du dépôt de ces éléments de preuve, le personnel du Conseil a entrepris d'autres activités en vue de définir et de confirmer l'existence de la société qui dirige Optitel Mobile 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. Le personnel du Conseil a aussi tenté de communiquer avec Optitel Mobile et Robert Trudeau pour leur expliquer leurs obligations. La nature et les dates de ces communications sont indiquées à l'annexe 1 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. Optitel Mobile et Robert Trudeau 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.

---

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

<sup>3</sup> Le personnel du Conseil a vérifié, par des recherches dans les dossiers d'entreprise, le nom du dirigeant fourni par la CPRST.

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 Optitel Mobile a contrevenu à la *Loi* et, dans l'affirmative, 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 aux activités de 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. La CPRST a d'abord reçu une plainte relevant de son mandat à l'encontre d'Optitel Mobile et elle en a ensuite avisé l'entreprise et Robert Trudeau. Depuis, la CPRST a reçu une deuxième plainte relevant de son mandat et liée à Optitel Mobile. Ces deux plaintes demeurent non résolues. Comme il est indiqué à l'annexe 1 du présent avis, le délai dans lequel Optitel Mobile était tenue de devenir participante aux activités de la CPRST est expiré. En ne devenant pas participant aux activités de la CPRST 30 jours après que cette dernière l'a avisée de la réception d'une plainte visée par son mandat, il semble qu'Optitel Mobile 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 qu'Optitel Mobile continue d'offrir des services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST. En date du présent avis, le site Web d'Optitel Mobile continue de faire la promotion des services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST.
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 SAP 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 Optitel Mobile 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, Robert Trudeau devrait-il en être tenu responsable?**

17. L'article 72.008 de la *Loi* prévoit qu'un administrateur ou dirigeant d'une société 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 le seul dirigeant d'Optitel Mobile est Robert Trudeau.
19. Le personnel de la CPRST a communiqué avec Robert Trudeau 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. Le personnel du Conseil a également essayé de communiquer avec Robert Trudeau par téléphone et par écrit, sans succès.
20. Par conséquent, des éléments de preuve démontrent que Robert Trudeau 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 la société qu'il dirige. En outre, malgré la correspondance entre la CPRST et Robert Trudeau, puis entre le personnel du Conseil et Robert Trudeau, rien n'indique que ce dernier ne serait pas en mesure, à titre de dirigeant, de s'assurer que sa société 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 Robert Trudeau ait ordonné ou autorisé la violation, ou y a consenti ou participé, et qu'Optitel Mobile 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 Robert Trudeau 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. Optitel Mobile ne semble pas participer aux activités de la CPRST bien que l'entreprise et Robert Trudeau i) aient été informés de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et ii) aient reçu des directives 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 Optitel Mobile n'a pas respecté l'obligation de participer aux activités de la CPRST est d'environ neuf 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. Le 15 novembre 2022, le personnel du Conseil a envoyé une demande de renseignements à Optitel Mobile, lui demandant de déposer auprès du Conseil, au plus tard le 6 décembre 2022, le nombre d'abonnés à ses services respectifs qui relèvent du mandat du CPRST pour les trois exercices financiers précédents. En date du présent avis, Optitel Mobile n'a pas répondu à la demande du personnel du Conseil.
26. Par conséquent, le Conseil encourage Optitel Mobile et Robert Trudeau à produire 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>4</sup>.
27. Compte tenu des éléments de preuve au dossier à l'heure actuelle, il semble qu'il y ait des violations graves qui perdurent, et que l'imposition de SAP importantes peut être appropriée.

### **Historique de conformité**

28. Rien ne prouve qu'Optitel Mobile ou Robert Trudeau ait déjà commis des violations de la *Loi*, des règlements ou des décisions du Conseil prises en vertu de la *Loi*.

### **Avantage tiré de la violation**

29. Si un FST s'est indûment soustrait aux mécanismes de règlement des différends de la CPRST, qui peuvent exiger des FST, par exemple, qu'ils versent des compensations financières à leurs clients, il aurait pu tirer un avantage de sa non-conformité apparente. Ce facteur suggère que l'imposition de SAP importantes

---

<sup>4</sup> Optitel Mobile et Robert Trudeau 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.

pourrait être appropriée dans le présent cas. Puisqu'Optitel Mobile n'a qu'un dirigeant, il serait raisonnable de conclure que Robert Trudeau en a également tiré un avantage indirect.

### **Capacité de payer**

30. Le Conseil ne dispose d'aucun renseignement à jour au sujet de la capacité de payer d'Optitel Mobile ou de Robert Trudeau. Le 15 novembre 2022, le personnel du Conseil a demandé qu'Optitel Mobile dépose auprès du Conseil des états financiers vérifiés pour les trois exercices financiers précédents. En date du présent avis, Optitel Mobile n'a pas répondu à la demande du personnel du Conseil.
31. Par conséquent, le Conseil encourage Optitel Mobile à produire des renseignements financiers qu'elle peut désigner comme confidentiels conformément à la *Loi* et aux *Règles de procédure*.
32. Robert Trudeau 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 position. Ces renseignements peuvent être fournis au Conseil de façon confidentielle, comme énoncé au paragraphe 31 du présent avis.

### **Critères prévus par règlement**

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

### **Autres éléments pertinents**

34. Optitel Mobile et Robert Trudeau ont fait preuve d'un manque de collaboration en ne répondant pas à la demande de renseignements envoyée le 15 novembre 2022 ni à la lettre du dirigeant principal de la Consommation, de la Recherche et des Communications du Conseil.
35. Il semble qu'Optitel Mobile 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 d'Optitel Mobile, 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 lors de la détermination du 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 indique que l'imposition d'une SAP de 50 000 \$ à Optitel Mobile serait appropriée en cas de violation. De plus, le Conseil estime que l'imposition d'une SAP de 15 000 \$ à Robert Trudeau s'il était reconnu responsable d'une violation de la société qu'il dirige serait appropriée, compte tenu des facteurs énoncés dans la *Loi*.

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

- à Optitel Mobile 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 qu'Optitel Mobile 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 personne 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 serait 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 d'Optitel Mobile.

40. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Optitel Mobile 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 Robert Trudeau de justifier pourquoi, si elle est déclarée responsable de toute violation commise par Optitel Mobile, elle ne devrait pas être nommée dans l'ordonnance exécutoire 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. Optitel Mobile et Robert Trudeau sont désignés parties à la présente instance. Elles peuvent déposer leurs mémoires auprès du Conseil, au plus tard le **17 avril 2023**.
46. Les intéressés peuvent aussi déposer des interventions concernant 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 **17 avril 2023**. 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 **2 mai 2023**. Les parties doivent consulter le site Web du Conseil pour savoir qui a déposé des interventions afin d'exercer leur droit de réplique.
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**  
[\[formulaire d'intervention\]](#)

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 ou de la signification 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 accéder aux interventions, aux répliques et aux réponses déposées pour cette instance, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.
61. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation  
[Examinationroom@crtc.gc.ca](mailto:Examinationroom@crtc.gc.ca)  
Téléphone : 819-997-4389  
Télécopieur : 819-994-0218

Service à la clientèle  
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 2023-45

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

Avant de renvoyer au Conseil le cas d'un fournisseur de services de télécommunication (FST) non participant, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (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, les éléments de preuve selon lesquels 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 la chronologie des événements impliquant Optitel Mobile Inc. (Optitel Mobile) à l'égard de l'obligation de participer aux activités de la CPRST telle que déclarée par la CPRST.

Nom de l'entreprise	Date des plaintes	Date du premier avis de la CPRST	Date d'échéance de l'obligation de participer	Date du deuxième avis de la CPRST	Date du troisième avis de la CPRST	Date de renvoi au Conseil
Optitel Mobile	Première plainte : 3 mars 2022 Deuxième plainte : 15 avril 2022	12 avril 2022	12 mai 2022	13 mai 2022	1er juin 2022	30 septembre 2022

### Chronologie des interactions du personnel du Conseil avec Optitel Mobile

Le personnel du Conseil a fait notamment une recherche dans les dossiers d'entreprise pour valider le nom légal d'Optitel Mobile et de Robert Trudeau. Ces renseignements sont également versés au dossier de la présente instance.

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

Nom de l'entreprise	Courriel du personnel du Conseil	Autre interaction du personnel du Conseil avec le FST	Deuxième courriel du personnel du Conseil	Autre interaction du personnel du Conseil avec le FST	Autre interaction du personnel du Conseil avec le FST
Optitel Mobile	20 octobre 2022	Message vocal laissé le 3 novembre 2022	15 novembre 2022	Message vocal laissé le 24 novembre 2022	Courriel envoyé au moyen de la fonction « Nous contacter » du site Web du FST et message vocal laissé le 7 décembre 2022