



Décision de télécom CRTC 2023-7

Version PDF

Référence : 2022-63

Ottawa, le 10 janvier 2023

Dossier public : 1011-NOC2022-0063

9319-4082 Québec inc. (Haute-Vitesse.com) – Défaut d’obtenir le statut de participante aux activités de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

Sommaire

Le Conseil conclut que 9319-4082 Québec inc. (Haute-Vitesse.com) a contrevenu à l’article 24.1 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, commettant ainsi une violation pour une période déterminée, en négligeant d’obtenir le statut de participant aux activités de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) du 3 juin 2021 à la date de sa dissolution soit le 23 février 2022.

Le Conseil conclut que la contravention de Haute-Vitesse.com à l’article 24.1 de la *Loi* constitue une violation aux fins de l’article 72.001. Le Conseil conclut également que Martin Moses est responsable de la violation commise par Haute-Vitesse.com.

Le Conseil n’impose pas une sanction administrative pécuniaire (SAP) à Haute-Vitesse.com ou à Martin Moses en relation avec la violation commise par l’entreprise, car celle-ci a été dissoute et n’offre plus de services qui relèvent du mandat de la CPRST. Par conséquent, sa mise en conformité n’est plus une option ou un objectif.

Même si le Conseil n’impose pas de SAP à Martin Moses pour le moment, sa conclusion quant à la responsabilité de Martin Moses en tant que directeur d’une entreprise qui a été estimée non conforme à la *Loi* pourrait être prise en considération à l’avenir s’il devient le directeur d’un autre fournisseur de services de télécommunication, et que ce dernier est estimé en infraction à la *Loi*.

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 des services de télécommunication faisant l’objet d’une abstention de réglementation. La CPRST fait partie intégrante du

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

marché des services de télécommunication déréglementés et offre un service précieux aux consommateurs canadiens.

2. Afin de s'assurer que les consommateurs canadiens ont un recours lorsqu'ils ne peuvent pas régler une plainte avec leur FST, le Conseil exige, depuis 2011, que tous les FST qui offrent des services 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, aussi appelées revendeurs) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* comme condition pour offrir ou fournir des services de télécommunication². L'obligation de participer aux activités de la CPRST est déclenchée 30 jours civils après la date à laquelle la CPRST informe une personne qu'elle a reçu une plainte relative aux services de télécommunication que cette personne fournit et qui relèvent du mandat de la CPRST (plainte relevant de son mandat).
4. Pour devenir un participant aux activités de la CPRST, le FST doit signer la Convention de participation de la CPRST, un contrat par lequel le participant s'engage notamment à respecter la Convention de participation ainsi que les règlements administratifs et le Code de procédures de la CPRST, à accorder et à honorer toutes les réparations que la CPRST lui impose et à coopérer de bonne foi à toute enquête menée par la CPRST.
5. Le Conseil prend au sérieux la non-conformité aux exigences réglementaires qu'il impose aux FST et il prend les mesures à sa disposition qu'il estime 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)³ 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.

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

³ Voir les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

Instance de justification

8. Dans l'avis de consultation de télécom 2022-63, le Conseil a amorcé une instance de justification parce que 9319-4082 Québec inc. (Haute-Vitesse.com) n'était toujours pas devenue un participant aux activités de la CPRST en date de l'avis.
9. Plus particulièrement, le Conseil a invité Haute-Vitesse.com à justifier pourquoi il ne devrait pas conclure qu'elle a commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*⁴, en ne respectant pas, au cours de la période visée, l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Le Conseil a également demandé au dirigeant du FST de justifier pourquoi il ne devrait pas être tenu responsable de toute violation commise par l'entreprise qu'il dirige.
10. Le Conseil a également ordonné à Haute-Vitesse.com de justifier pourquoi, s'il conclut qu'elle a commis une violation 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 au dirigeant de Haute-Vitesse.com de justifier pourquoi, s'il conclut qu'il doit être tenu responsable d'une violation commise par l'entreprise qu'il dirige, violation commise en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST, il ne devrait pas lui imposer une SAP de 15 000 \$.
11. Le Conseil a aussi sollicité des observations sur une éventuelle mesure d'application supplémentaire sous forme d'ordonnance exécutoire. Le Conseil a ordonné à Haute-Vitesse.com de justifier pourquoi, s'il conclut qu'elle a commis une violation, il ne devrait pas imposer une ordonnance exécutoire exigeant que Haute-Vitesse.com prenne toutes les mesures nécessaires pour participer aux activités de la CPRST dans les 60 jours suivant la date de l'ordonnance exécutoire. Le Conseil a également demandé au dirigeant de Haute-Vitesse.com de justifier pourquoi, s'il est tenu responsable des violations commises par l'entreprise qu'il dirige, il ne devrait pas être nommé dans l'ordonnance exécutoire, ce qui le rendrait également responsable de s'assurer que l'entreprise prend les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.
12. Dans l'avis de consultation 2022-63, le Conseil a nommé Martin Moses comme dirigeant de Haute-Vitesse.com. Le Conseil a également désigné Martin Moses partie à l'instance, et a donné avis que s'il ne fournissait pas d'information pour justifier pourquoi il ne devrait pas être tenu responsable de toute violation commise par Haute-Vitesse.com, le Conseil pourrait tirer une conclusion défavorable.

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

13. En mai 2022, après la clôture du dossier de l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2022-63, Martin Moses a informé le personnel du Conseil que Haute-vitesse.com avait cessé ses activités.
14. Le Conseil n'a reçu aucune intervention de la part de Martin Moses ou de Haute-Vitesse.com en réponse à l'avis de consultation de télécom 2022-63.

Questions

15. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
- Haute-Vitesse.com a-t-elle contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation, en négligeant de participer aux activités de la CPRST?
 - Si Haute-Vitesse.com a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil devrait-il trouver son directeur, Martin Moses, personnellement responsable de la violation commise par Haute-Vitesse.com?
 - Si Haute-Vitesse.com a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil devrait-il imposer une SAP à Haute-Vitesse.com et une SAP à Martin Moses? Dans l'affirmative, quels devraient être les montants des SAP?
 - Autres questions

Haute-Vitesse.com a-t-elle contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation, en négligeant de participer aux activités de la CPRST?

Contexte

16. L'article 24.1 de la *Loi* permet au Conseil d'imposer directement des conditions de service aux personnes autres que les entreprises de télécommunication canadiennes (c.-à-d. les entreprises autres que les entreprises de télécommunication) qui offrent des services de télécommunication.
17. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102, le Conseil a obligé directement tous les FST à participer aux activités de la CPRST, comme suit :

45. [...] le Conseil exige, en vertu des articles 24 (dans le cas des entreprises de télécommunication) et 24.1 (dans le cas des entreprises autres que les entreprises de télécommunication) de la [*Loi*], comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que,

[...]

- toute personne qui ne participe pas au CPRST en date du 17 mars 2016 devienne et demeure un participant au CPRST 30 jours civils après la date à

laquelle le CPRST informe cette personne que le CPRST a reçu une plainte liée aux services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST.

18. Avant la publication de l'avis de consultation de télécom 2022-63, la CPRST a fourni au Conseil des éléments de preuve concernant ses communications avec Haute-Vitesse.com pour informer l'entreprise qu'une plainte avait été reçue⁵, déclenchant l'obligation de participer aux activités de la CPRST.
19. Le personnel du Conseil a également communiqué avec Haute-Vitesse.com pour s'assurer qu'elle était directement informée de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et des conséquences possibles du défaut de s'y conformer.
20. De plus, le 7 mars 2022, le personnel du Conseil a informé Martin Moses par courriel que l'avis de consultation de télécom 2022-63 avait été publié et, le 28 avril 2022, il l'a aussi avisé que la période de dépôt des interventions allait bientôt se clôturer.

Analyse du Conseil

21. Étant donné que Haute-Vitesse.com n'a pas répondu à l'instance de justification, il n'y a rien dans le dossier de l'instance qui remettrait en question les éléments de preuve fournis par la CPRST.
22. Toutefois, le 5 mai 2022, Martin Moses a répondu par courriel afin d'indiquer que Haute-Vitesse.com avait cessé d'exister. Le personnel du Conseil a vérifié cette information en effectuant une recherche sur les entreprises à l'aide du Registraire des entreprises du gouvernement du Québec, et il a été déterminé que Haute-Vitesse.com a cessé d'exister le 23 février 2022.
23. Par conséquent, il semble que Haute-Vitesse.com était en contravention de l'obligation de participer aux activités de la CPRST depuis la date du renvoi initial de la CPRST, soit le 3 juin 2021, jusqu'à la date à laquelle l'entreprise a cessé d'exister, soit le 23 février 2022.

Conclusion

24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Haute-Vitesse.com a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation pour une période déterminée, en négligeant d'obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST, du 3 juin 2021 à la date de sa dissolution (annulation d'office) le 23 février 2022.

⁵ Les plaintes qui ont déclenché l'obligation de participer aux activités de la CPRST ont été reçues après le 17 mars 2016.

Si Haute-Vitesse.com a contrevenu à l'article 24.1 de la Loi, le Conseil devrait-il trouver son directeur, Martin Moses, personnellement responsable de la violation commise par Haute-Vitesse.com?

Contexte

25. Conformément à l'article 72.008 de la *Loi*, en cas de commission par une personne morale d'une violation, ceux de ses dirigeants, administrateurs ou mandataires qui l'ont ordonnée ou autorisée, ou qui y ont consenti ou participé, sont responsables de la violation, que la personne morale fasse ou non l'objet de procédures en violation.
26. Dans l'avis de consultation de télécom 2022-63, Martin Moses a été identifié et désigné partie à l'instance à titre de dirigeant d'une entreprise qui offre des services de télécommunication. Le Conseil a estimé qu'il y avait des éléments de preuve que Martin Moses était au courant de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et qu'il n'avait pas assuré la conformité du FST qu'il dirigeait.

Analyse du Conseil

27. Rien n'indique que Martin Moses ait été incapable d'amener le FST qu'il a dirigé à se conformer à l'obligation de participer aux activités de la CPRST.
28. Martin Moses a reçu un préavis suffisant pour l'informer qu'il pourrait être tenu pour responsable de toute violation commise par Haute-Vitesse.com. Martin Moses a eu plusieurs occasions de présenter des éléments de preuve et de déposer des observations tout au long de l'instance de justification, et il ne l'a pas fait.
29. Compte tenu du manque de participation continu de Martin Moses dans les processus du Conseil, et parce qu'il lui a été imposé, au moyen de l'avis de consultation de télécom 2022-63, de démontrer pourquoi il ne devrait pas être estimé responsable de toute violation commise par Haute-Vitesse.com, ce qu'il n'a pas fait, le Conseil conclut que Martin Moses responsable de la violation commise par Haute-Vitesse.com.

Si Haute-Vitesse.com a contrevenu à l'article 24.1 de la Loi, le Conseil devrait-il imposer une SAP à Haute-Vitesse.com et une SAP à Martin Moses? Dans l'affirmative, quels devraient être les montants des SAP?

Contexte

30. Conformément à l'article 72.001 de la *Loi*, toute contravention à une disposition de la *Loi*, à un règlement ou à une décision prise par le Conseil en vertu de la *Loi* constitue une violation exposant son auteur à l'imposition d'une SAP.
31. Le fait de ne pas respecter les conditions de service imposées en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi* constitue une violation, à laquelle le Conseil peut remédier en imposant une SAP conformément à l'article 72.001.

32. Pour déterminer le montant de la SAP, le Conseil doit tenir compte des critères suivants énoncés au paragraphe 72.002(1) de la *Loi* :

- a) la nature et la portée de la violation;
- b) les antécédents de l'auteur de la violation en ce qui a trait au respect de la *Loi*, des règlements ou des décisions prises par le Conseil sous le régime de la *Loi*;
- c) tout avantage qu'il a retiré de la commission de la violation;
- d) sa capacité de payer le montant de la pénalité;
- e) tout autre critère prévu par règlement;
- f) tout autre élément pertinent.

Analyse du Conseil

33. Haute-Vitesse.com n'a pas expliqué pourquoi elle n'a pas commis une violation de l'article 72.001 de la *Loi*. Par conséquent, le Conseil conclut que la contravention de Haute-Vitesse.com à l'article 24.1 de la *Loi* constitue une violation aux fins de l'article 72.001.

34. Bien que Haute-Vitesse.com ait contrevenu à l'obligation de participer aux activités de la CPRST et n'ait pas expliqué pourquoi l'imposition d'une SAP serait inappropriée, le Conseil estime qu'aucune autre mesure de conformité et d'application n'est nécessaire, car cette question est sans objet. L'entreprise n'offre plus de services dans le cadre du mandat de la CPRST, car elle a été dissoute, et la promotion de la conformité de l'entreprise n'est plus une option ou un objectif.

35. En outre, le Conseil estime que la question de savoir s'il devrait imposer une SAP à Martin Moses, en sa qualité de directeur, est par extension également sans objet. Dans le cas présent, la personne en infraction était Haute-Vitesse.com, et non Martin Moses. L'imposition d'une SAP à Martin Moses, bien qu'elle soit possible en vertu de la *Loi*, n'aurait aucune utilité pratique étant donné que Haute-Vitesse.com n'existe plus et qu'il n'y a donc aucune personne (c.-à-d. Haute-Vitesse.com) à forcer à se conformer conformément au paragraphe 72.002(2) de la *Loi*.

36. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'impose pas de SAP à Haute-Vitesse.com ou à Martin Moses en relation avec la violation commise par l'entreprise, car celle-ci a été dissoute et n'offre plus de services qui relèvent du mandat de la CPRST. Par conséquent, la forcer à se conformer n'est plus une option ou un objectif.

Autres questions

37. Même si le Conseil n'impose pas de SAP à Martin Moses pour le moment, il estime que sa conclusion quant à la responsabilité de Martin Moses en tant que directeur d'une entreprise qui a été estimée non conforme à la *Loi* pourrait être prise en

considération à l'avenir s'il devient le directeur d'un autre FST, et que ce FST est estimé en infraction à la *Loi*.

38. À l'avenir, cela pourrait se faire en vertu de l'alinéa 72.002(1)f) de la *Loi*, qui précise que le montant d'une SAP doit être déterminé en tenant compte de tout autre facteur pertinent. La conclusion de la responsabilité de Martin Moses est un facteur pertinent que le Conseil pourrait prendre en compte pour déterminer le montant d'une SAP imposée à Martin Moses, et toute entreprise qu'il dirige, dans toute instance future du Conseil le concernant ou concernant son entreprise.

Conclusion

39. Le Conseil conclut que Haute-Vitesse.com a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation pour une période déterminée, en négligeant d'obtenir le statut de participant aux activités de la CPRST du 3 juin 2021 à la date de sa dissolution (annulation d'office) soit le 23 février 2022.
40. Le Conseil conclut que la contravention de Haute-Vitesse.com à l'article 24.1 de la *Loi* constitue une violation aux fins de l'article 72.001.
41. Le Conseil conclut que Martin Moses est responsable de la violation commise par Haute-Vitesse.com.
42. Le Conseil n'impose pas une SAP à Haute-Vitesse.com ni à Martin Moses en relation avec la violation commise par l'entreprise, car celle-ci a été dissoute et n'offre plus de services qui relèvent du mandat de la CPRST.
43. Même si le Conseil n'impose pas de SAP à Martin Moses pour le moment, sa conclusion quant à la responsabilité de Martin Moses en tant que directeur d'une entreprise qui a été estimée non conforme à la *Loi* pourrait être prise en considération à l'avenir s'il devient le directeur d'un autre FST et que ce dernier est estimé en infraction à la *Loi*.

Instructions

44. Les Instructions de 2006⁶ et de 2019⁷ (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,

⁶ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁷ 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

promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

45. Le Conseil a examiné le dossier de la présente instance en tenant compte des Instructions et a étudié ses aspects dans la mesure nécessaire, en utilisant des mesures qui sont efficaces et proportionnelles à leur objectif. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a établies dans la présente décision sont conformes aux Instructions de 2019, car elles favorisent les intérêts des consommateurs en veillant à ce que les FST qui ne participent pas aux activités de résolution des plaintes de la CPRST se conforment à leurs obligations. Le Conseil estime toujours que le processus de règlement des différends du CPRST, qui fait partie intégrante du marché des services de télécommunication déréglementés, renforce et protège les droits des consommateurs dans leurs relations avec les FST.
46. En outre, le Conseil estime que l'obligation selon laquelle tous les FST doivent participer aux activités de la CPRST et l'application de cette obligation sont conformes aux Instructions de 2006. L'obligation de 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 qui relèvent du mandat de la CPRST. En outre, le Conseil réitère sa conclusion en vertu du paragraphe 36 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 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.
47. 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*⁸.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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.*, Avis de consultation de télécom CRTC 2022-63, 7 mars 2022
- *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

⁸ 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 usagers des services de télécommunication.

- *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