



Avis de consultation de télécom CRTC 2024-293

Version PDF

Ottawa, le 22 novembre 2024

Dossier public : 1011-NOC2024-0293

Appel aux observations – Faciliter le choix d’un service téléphonique sans fil ou d’un service Internet – Améliorer les avis aux clients

Date limite de dépôt des interventions : 9 janvier 2025

Date limite de dépôt des répliques : 24 janvier 2025

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

Sommaire

Le Conseil lance trois instances publiques pour aider les Canadiens à mieux gérer leurs forfaits de téléphonie cellulaire ou de services Internet.

Le Conseil s’appuie sur des protections existantes pour permettre aux Canadiens de choisir plus facilement leur prochain forfait.

Les Canadiens doivent être informés de manière plus proactive d’autres forfaits qui pourraient répondre à leurs besoins lorsque leur forfait est sur le point d’expirer.

Le Conseil a mis en place différents moyens de protéger la population canadienne dans le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet, et la présente instance publique est une nouvelle étape pour donner à la population canadienne plus de contrôle sur les services qu’elle reçoit.

Dans le présent avis, le Conseil sollicite des observations sur la manière d’améliorer les renseignements que les Canadiens reçoivent de la part de leurs fournisseurs de services sans fil et de services Internet lorsque leur contrat actuel est sur le point de prendre fin, par le biais du préavis de 90 jours, et lorsqu’ils sont en itinérance internationale. L’annexe 1 du présent avis contient une liste complète des questions.

En outre, des renseignements importants sur la manière dont les intéressés peuvent participer à cette instance figurent à la [fin](#) du présent avis.

Le présent avis est l’une des trois instances lancées aujourd’hui qui portent sur les modifications de la *Loi sur les télécommunications* énoncées dans la section 37 de la *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 16 avril 2024*. Les deux autres instances sont les avis de consultation de télécom 2024-294 et 2024-295.

Introduction

Pourquoi nous lançons la présente instance

1. Le Conseil lance la présente instance afin de déterminer comment améliorer les exigences actuelles du [Code sur les services sans fil](#)¹ et du [Code sur les services Internet](#)² (les codes de protection des consommateurs) de la manière suivante :
 - en exigeant que les Canadiens soient informés 90 jours avant la fin d'un contrat (préavis de 90 jours);
 - en modifiant les exigences actuelles en matière de transmission des avis d'itinérance internationale afin de mieux informer les Canadiens;
 - en exigeant que les Canadiens soient informés avant la fin d'un rabais ou d'une promotion à durée limitée.
2. La présente instance porte également sur les modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications (Loi)* énoncées dans la *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 16 avril 2024*. Ces modifications obligent le Conseil à imposer aux fournisseurs de services de télécommunication (fournisseurs de services) l'obligation d'aviser les Canadiens des forfaits susceptibles de répondre à leurs besoins avant la fin de leur contrat.
3. La présente instance contribue à faire progresser les travaux du Conseil visant à renforcer les protections des consommateurs.

Ce que nous examinons

4. Le Conseil a mis en place différents moyens de protéger la population canadienne dans les codes de protection des consommateurs, qui contribuent à orienter la relation entre les fournisseurs de services et leurs clients.
5. La présente instance contribuera à renforcer ces protections des consommateurs i) en améliorant les informations que les Canadiens reçoivent 90 jours avant la fin de leur contrat afin d'y inclure des informations sur d'autres forfaits répondant à leurs besoins, ii) en veillant à ce que les Canadiens soient avisés avant la fin de tout prix promotionnel et iii) en améliorant la transmission d'avis que les Canadiens reçoivent lorsqu'ils sont en itinérance internationale afin de les informer d'autres options susceptibles de mieux répondre à leurs besoins. Ces mesures contribueront à outiller les Canadiens afin qu'ils puissent prendre des décisions plus éclairées concernant leurs forfaits.

¹ Voir les politiques réglementaires de télécom 2013-271 et 2017-200.

² Voir la politique réglementaire de télécom 2019-269.

6. Le Conseil estime, à titre d'avis préliminaire, que les renseignements suivants devraient être communiqués aux Canadiens dans le préavis de 90 jours :
- le prix total ou « tout compris », décomposé en frais uniques et frais mensuels, y compris les taxes;
 - les services inclus dans le contrat, comme les services vocaux, les services de texte et les services de données, ainsi que les possibles limites à l'utilisation de ces services;
 - les frais de matériel/appareil, le cas échéant;
 - la couverture du réseau (mobile);
 - la vitesse du réseau (mobile et Internet).
7. Le Conseil estime, à titre d'avis préliminaire, qu'il n'est pas efficace de fournir aux Canadiens une liste de tous les forfaits de services de télécommunication offerts par leur fournisseur de services. Il serait plus utile aux Canadiens de les informer des forfaits proposés par leur fournisseur actuel qui correspondent le mieux à leur niveau de service actuel, afin qu'ils puissent choisir un forfait qui réponde le mieux à leurs besoins et qu'ils évitent de se voir surprendre des forfaits dont ils ne veulent pas.
8. Afin de mieux comprendre la manière dont les fournisseurs de services communiquent actuellement leurs offres à leurs clients existants, le personnel du Conseil a publié une demande de renseignements le 23 juillet 2024, demandant aux fournisseurs de services de plus amples renseignements sur la manière dont ces offres sont faites et sur le type de forfaits auxquels ils se réfèrent. Les réponses reçues le 23 août 2024 ont ensuite été ajoutées au [dossier de la présente instance](#).

Appel aux observations

9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations portant sur les questions suivantes, détaillées à l'annexe 1 du présent avis, et sur les propositions de modification à apporter aux codes de protection des consommateurs, détaillées à l'annexe 2 :
- si le préavis de 90 jours doit être modifié pour mieux répondre aux besoins des Canadiens, y compris les contrats au mois;
 - quels sont les renseignements particuliers dont les Canadiens ont besoin dans leur préavis de 90 jours, y compris :
 - les autres forfaits pertinents offerts par leur fournisseur de services et leurs principales caractéristiques;
 - des références à des mécanismes libre-service;

- d'autres renseignements potentiels que les parties peuvent suggérer.
- si les Canadiens gagneraient à être informés lorsqu'ils s'approchent du plafond de 100 \$ pour l'itinérance internationale;
- si les Canadiens en itinérance internationale auraient intérêt à recevoir un avis indiquant les autres options que les services payables à l'utilisation;
- si les Canadiens auraient intérêt à recevoir un avis avant la fin d'une promotion ou d'un rabais d'une durée limitée;
- si certains fournisseurs de services ou certaines catégories de fournisseurs de services devraient être exemptés des exigences de fournir un avis.

10. Les décisions du Conseil doivent contribuer à la réalisation des objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi*. La présente instance répond à deux de ces objectifs. Les objectifs du Conseil sont les suivants :

- 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 [alinéa 7a)];
- satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication [alinéa 7h)].

11. En rendant ses décisions, le Conseil doit aussi mettre en œuvre les [Instructions de 2023](#)³. Elles soulignent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions renforcent et protègent les droits des consommateurs⁴, notamment la clarté et la transparence des renseignements sur les prix et les caractéristiques des forfaits de service dans le matériel promotionnel des fournisseurs de services⁵.

Questions qui dépassent la portée de l'instance

12. La présente instance se limite à l'examen des questions énoncées au paragraphe 9 et détaillées aux annexes 1 et 2 du présent avis. Pour plus de clarté, les questions suivantes ne relèvent pas du champ d'application de la présente instance et ne seront pas examinées par le Conseil, à moins qu'elles ne soient directement liées aux exigences mentionnées ci-dessus en matière de transmission des avis de la protection des consommateurs :

- les tarifs et la concurrence du marché;

³ *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023

⁴ Voir l'alinéa 2d).

⁵ Voir le sous-alinéa 17b)(iii).

- la publicité mensongère;
- la disponibilité de caractéristiques, de services ou d'ensembles de ces derniers;
- les obligations en matière de protection de la vie privée des fournisseurs de services en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
- d'autres modifications des codes de protection des consommateurs qui ne sont pas associées au préavis de 90 jours ou à l'avis d'expiration d'une promotion ou d'un rabais d'une durée limitée.

Ce qu'il faut savoir pour participer à la présente instance

Procédure

13. Les [Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#) (*Règles de procédure*) s'appliquent à la présente instance. Les Lignes directrices à l'égard des *Règles de pratique et de procédure du CRTC* (bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959) ont pour but d'aider le public à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.

Déposer une intervention

14. Le Conseil invite les intéressés à déposer des observations au sujet des enjeux et des questions identifiés ci-dessus et dans l'annexe 1 du présent avis. Il les acceptera au plus tard le **9 janvier 2025**.⁶

15. Les intéressés qui ont besoin d'aide pour déposer leurs observations peuvent communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à audience@crtc.gc.ca.

16. Les intéressés qui souhaitent déposer une intervention deviennent automatiquement parties à la présente instance. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de l'instance.

17. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général du Conseil au moyen de l'une des façons suivantes :

- en remplissant le [formulaire d'intervention](#) du Conseil;

⁶ En ce qui concerne le calcul des délais énoncés dans la présente décision, comme indiqué à l'article 12 des [Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#), la période débutant le 21 décembre d'une année donnée et se terminant le 7 janvier de l'année suivante ne doit pas être incluse.

- en envoyant une télécopie au 819-994-0218;
- en écrivant par courrier à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2.

18. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Les mémoires seront affichés dans la langue et le format officiels dans lesquels ils ont été reçus.

19. L'heure limite de dépôt des interventions au Conseil est fixée à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa). Les parties doivent veiller à ce que leurs mémoires soient déposés en temps opportun. Elles ne seront pas informées si leurs mémoires sont reçus après la date limite. Les mémoires déposés en retard ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.

Déposer des répliques

20. Les parties peuvent déposer leurs répliques auprès du Conseil jusqu'au **24 janvier 2025**. Leurs répliques peuvent porter sur toute question figurant dans le dossier de l'instance.

Avis de confidentialité

21. Veuillez porter attention aux points suivants :

- Les documents seront affichés sur le site Web du Conseil exactement comme ils ont été reçus. Ces documents comprennent tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, tels que le nom complet, le courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.
- Tous les renseignements personnels que les parties fournissent dans le cadre de la présente instance publique, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et pourront être consultés par d'autres personnes.
- Toutefois, les renseignements que les parties fournissent ne peuvent être consultés qu'à partir de la page Web de cette instance publique. 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 cette instance publique.
- 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.

Confidentialité

22. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre au public d'apporter leur contribution afin qu'il puisse prendre de meilleures décisions plus éclairées. Par conséquent, la règle générale est que tous les renseignements déposés auprès du

Conseil sont versés au dossier public et peuvent être examinés par toutes les parties et le public.

23. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des entreprises qu'il réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Ces renseignements peuvent être de nature confidentielle sur le plan commercial, d'autant plus que l'environnement dans lequel les entreprises exercent leurs activités devient de plus en plus concurrentiel. Le Conseil acceptera donc de considérer certains renseignements confidentiels.
24. Les parties peuvent demander que ces renseignements soient déposés à titre confidentiel en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi*, avec une justification détaillée des raisons pour lesquelles ces renseignements devraient être considérés confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties qui font une telle demande que lorsqu'un document contenant des renseignements confidentiels est déposé, une version abrégée doit également être déposée afin d'être incluse dans le dossier public.

Formats accessibles aux personnes handicapées

25. Le Conseil s'attend à ce que, pour la présente instance, les entités réglementées déposent leurs mémoires 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 toutes les parties 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.
26. Dans le cas où un document n'aurait pas été déposé dans un format accessible, vous pouvez communiquer avec le groupe des audiences et des instances publiques du Conseil à l'adresse électronique audience@crtc.gc.ca pour demander au personnel du Conseil d'obtenir ce document dans un format accessible auprès de la partie qui l'a initialement déposé.

Accéder aux documents

27. On peut accéder aux interventions, 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.
28. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca
Tél. : 819-997-4389
Télec. : 819-994-0218

Service à la clientèle
Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

29. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur « [\[Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes\]](#) » dans le haut du présent avis.

Opinion minoritaire

30. L'opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson est jointe au présent avis.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les mécanismes de libre-service*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-295, 22 novembre 2024
- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Supprimer les obstacles au changement de forfaits*, Avis de consultation de télécom CRTC 2024-294, 22 novembre 2024
- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019
- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *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 2024-293

Questions faisant l'objet d'un examen

Le Conseil invite les intéressés à présenter leurs observations concernant les questions ci-dessous dans le cadre de leurs interventions; ces dernières doivent être soumises au plus tard le **9 janvier 2025**.⁷

Les intéressés peuvent également répliquer aux réponses des fournisseurs de services de télécommunication (fournisseurs de services) à la [demande de renseignements](#) envoyée par le Conseil le 23 juillet 2024.

Contenu du préavis de 90 jours

Q1. Quels renseignements devraient être inclus dans le préavis de 90 jours pour mieux répondre aux besoins de la population canadienne? Pourquoi?

Q2. Quels sont les critères à utiliser pour déterminer les forfaits dont les fournisseurs de services doivent informer les Canadiens dans le préavis de 90 jours?

- Le Conseil devrait-il les limiter aux forfaits qui s'harmonisent avec leur niveau de service actuel? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Le Conseil devrait-il limiter ces forfaits aux forfaits de type « apportez votre propre appareil » ou aux forfaits qui comprennent le financement d'un nouvel appareil? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Si le Conseil autorise les forfaits qui prévoient le financement d'un nouvel appareil, quels renseignements supplémentaires doivent figurer dans le préavis de 90 jours? Pourquoi?

Q3. Quels renseignements le Conseil devrait-il exiger de faire figurer dans le préavis de 90 jours au sujet des mécanismes libre-service, envisagés dans un avis de consultation distinct, comme indiqué ci-dessus? Pourquoi?

Q4. Lorsque les Canadiens changent de fournisseur de services, leur nouveau fournisseur peut annuler leur service existant et transférer leur numéro de téléphone de leur ancien fournisseur de services en leur nom. Le Conseil devrait-il exiger un préavis de 90 jours pour informer les Canadiens que cette option est disponible? Pourquoi ou pourquoi pas?

Q5. Le Conseil devrait-il exiger que le préavis de 90 jours rappelle aux Canadiens qui ont un forfait de location d'appareil les conditions qu'ils ont acceptées à l'origine en ce qui concerne la restitution de l'appareil ou l'obligation de régler le solde de l'appareil?

⁷ En ce qui concerne le calcul de ce délai, comme indiqué à l'article 12 des [Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes](#), la période débutant le 21 décembre d'une année donnée et se terminant le 7 janvier de l'année suivante ne doit pas être incluse.

Pourquoi ou pourquoi pas? Dans l'affirmative, quels sont les renseignements spécifiques à inclure?

Q6. Certains fournisseurs de services ou encore certaines catégories de fournisseurs de services devraient-ils être exemptés de l'obligation de transmission d'avis dans les 90 jours? Pourquoi ou pourquoi pas?

Application de l'exigence relative au préavis de 90 jours pour les forfaits au mois

Q7. Le Conseil devrait-il exiger un avis semblable au préavis de 90 jours pour les forfaits au mois? Pourquoi ou pourquoi pas?

Q8. Si le Conseil décide d'exiger un avis semblable au préavis de 90 jours pour les forfaits au mois, à quelle fréquence cela doit-il être envoyé? Pourquoi?

Q9. Si le Conseil décide d'exiger un avis semblable au préavis de 90 jours pour les forfaits au mois, son contenu devrait-il être le même que celui de l'avis pour les contrats à durée déterminée? Pourquoi ou pourquoi pas?

Itinérance internationale

Q10. Le Conseil devrait-il exiger des fournisseurs de services sans fil qu'ils avisent les clients avant qu'ils n'atteignent le plafond de 100 \$ pour l'itinérance internationale? Pourquoi ou pourquoi pas? Dans l'affirmative, quels sont les seuils à envisager?

Q11. Lorsqu'un client est en itinérance internationale dans un autre pays, il doit être notifié et informé des tarifs des services payables à l'utilisation qui y sont associés. Le Conseil devrait-il exiger des fournisseurs de services sans fil qu'ils informent le client, par le biais de cet avis, qu'il existe des forfaits permettant d'éviter les coûts/la tarification des services payables à l'utilisation? Pourquoi ou pourquoi pas?

Avis avant la fin d'une promotion ou d'un rabais d'une durée limitée

Q12. Le Conseil devrait-il exiger que les fournisseurs de services avisent leurs clients avant la fin d'une promotion ou d'un rabais d'une durée limitée? Pourquoi ou pourquoi pas?

Q13. Dans l'affirmative, quels renseignements doivent figurer dans cet avis? Pourquoi?

Annexe 2 de l'avis de consultation de télécom CRTC 2024-293

Modifications proposées au Code sur les services sans fil et au Code sur les services Internet

Le Conseil sollicite les observations des intéressés sur la proposition de modification indiquée en gras aux sections G.6.(ii) du Code sur les services sans fil et G.5.(ii) du Code sur les services Internet :

(ii.) Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, le fournisseur de services doit informer le client, au moins 90 jours civils avant la fin de la période d'engagement initiale, si le contrat sera automatiquement prolongé ou non. L'avis doit inclure ce qui suit :

- a. la date d'expiration du contrat;
- b. une déclaration que le client peut, à compter de cette date, changer de forfait ou de fournisseur de service sans encourir une pénalité;
- c. de l'information expliquant :
 - i. si le contrat est prolongé automatiquement de mois en mois, selon les mêmes coûts et modalités;
 - ii. si le contrat n'est pas prolongé automatiquement, les nouveaux frais mensuels minimaux proposés pour le service qui s'appliqueront à compter de la fin de la période d'engagement.
- iii. quels sont les autres forfaits proposés sur le marché qui correspondent le mieux au niveau de service actuel;**
- iv. en ce qui concerne ces forfaits :**
 - a) le prix global, décomposé en frais uniques et frais mensuels, taxes comprises;**
 - b) les services inclus dans le contrat, comme les services vocaux, de messages textes et de données, le cas échéant, et toute limite à l'utilisation de ces services;**
 - c) les frais d'équipement/de dispositifs;**
 - d) la couverture du réseau [Code sur les services sans fil uniquement];**
 - e) la vitesse du réseau ou du service.**

- v. **si le client ne souhaite pas demeurer avec son fournisseur actuel, il peut demander à son nouveau fournisseur de services d'amorcer un changement de fournisseur de services;**
 - vi. **les mécanismes libre-service disponibles pour tirer parti de l'une ou l'autre des options susmentionnées;**
 - vii. **toute modification des conditions contractuelles existantes résultant de l'acceptation d'un nouvel appareil ou d'un nouveau forfait, y compris toute prolongation de la période d'engagement.**
- d. **si le client a accepté un forfait de location d'appareils;**
- i. **un rappel indiquant que l'appareil doit être rendu au fournisseur; ou**
 - ii. **le montant que le client a accepté de payer à l'origine pour conserver l'appareil après la période d'engagement initiale s'il décide de ne pas le rendre.**

Le Conseil sollicite également les observations des intéressés concernant la proposition de modification indiquée en caractères gras à la fin de la section D (Modification du contrat et des documents connexes) du Code sur les services sans fil et du Code sur les services Internet afin d'ajouter une obligation de transmission d'avis avant la fin d'une promotion ou d'un rabais d'une durée limitée :

Modification d'une clause essentielle du contrat en raison de l'expiration d'une promotion ou d'un rabais d'une durée limitée

- **Si le client a accepté une promotion ou un rabais d'une durée limitée qui expirera avant la fin de la période d'engagement, le fournisseur de services doit fournir au titulaire du compte un avis rappelant au client : a) que la promotion ou le rabais d'une durée limitée expirera à la date fixée; et b) quelle sera le nouveau tarif mensuel minimum à partir de cette date, au moins 30 jours civils avant la fin de la promotion ou du rabais d'une durée limitée.**

Le Conseil sollicite également les observations des intéressés sur la proposition de modification indiquée en caractères gras à la section E.1. du Code sur les services sans fil :

1. Avis d'itinérance internationale

- i) **Lorsqu'un appareil est en itinérance dans un autre pays, le fournisseur de services doit aviser le titulaire du compte et l'utilisateur de l'appareil, sans frais. L'avis doit clairement indiquer les frais associés aux services vocaux, de messagerie texte et de données et faire savoir au client qu'il existe des forfaits permettant d'éviter les coûts/prix du paiement à l'utilisation.**

- ii) Le titulaire du compte ou l'utilisateur de l'appareil peut choisir en tout temps de ne pas recevoir ces avis.
- iii) **Un fournisseur de services doit aviser un client au moins une fois lorsqu'il atteint 75 % de sa limite d'utilisation de l'itinérance internationale, et une deuxième fois lorsqu'il atteint 90 % de sa limite, au cours d'un même cycle de facturation mensuelle.**

Opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson

1. Le présent avis de consultation amorce une instance sur la façon d'améliorer les renseignements que les Canadiens reçoivent de leurs fournisseurs de services sans fil et Internet lorsque trois types d'événements déclencheurs sont impliqués :
 - préavis de 90 jours avant la fin d'un contrat à durée déterminée et, possiblement aussi, préavis à la fin des contrats au mois;
 - moyens d'éviter les prix à l'utilisation lorsque les abonnés sont en itinérance internationale, puis encore avant d'atteindre 100 \$ en frais d'itinérance;
 - avant la fin d'un rabais ou d'une promotion d'une durée limitée.
2. L'avis de consultation invite donc les intéressés à répondre à des questions portant sur les avis que les fournisseurs de services de télécommunication devraient fournir aux abonnés.
3. Toutefois, l'approche de la majorité à l'égard de l'avis dans le cadre de la présente instance du Conseil dans son ensemble manque également des occasions d'inciter les parties à se pencher sur la question de la fourniture de renseignements aux consommateurs fondés sur des données et d'élargir aussi ces enjeux importants aux fournisseurs de services de télévision. Il vaut la peine de les porter à l'attention du public, et ce, dès le début de l'instance.

Protection des consommateurs fondée sur des données

4. Il est vrai que les intervenants disposent d'une grande latitude dans la façon dont ils traitent les directives de l'avis de consultation. Toutefois, les questions qui leur sont posées auraient dû inciter plus clairement les intervenants à interagir avec le cadre de l'écosystème de données plus large dans lequel les renseignements des fournisseurs de services sont mis à la disposition des consommateurs, plutôt que de se concentrer uniquement ou principalement sur le contenu des avis des fournisseurs de services.
5. C'est parce que l'amélioration des renseignements que la population canadienne reçoit demande d'aller au-delà de la forme et du contenu d'un avis. Cela doit également tenir compte de l'offre, c'est-à-dire la disponibilité des renseignements eux-mêmes :
 - D'une part, nous vivons désormais dans une ère fondée sur les données, marquée par l'abondance de l'information, par opposition à la qualité de l'information. Les bases de données structurées et non structurées, l'utilisation croissante de moyens automatisés pour nettoyer les données afin de remplir constamment ces bases de données et les moyens correspondants pour récupérer et adapter ces renseignements à des circonstances particulières sont cachés sous la surface de presque tout ce que nous lisons.

- D'autre part, le Conseil a de nombreuses années d'expérience, mais peu de succès, pour exiger des fournisseurs de services qu'ils rendent les renseignements publics. Nous exigeons que des renseignements sur les ententes avec les immeubles en hauteur de haute taille connus sous le nom d'immeubles à logements multiples (ILM) soient disponibles au monde entier¹. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision exige que les renseignements à ce sujet soient faciles à trouver sur les sites Web des fournisseurs de services, soit tout au plus à deux clics de la page d'accueil². De façon générale, nous imposons une gamme d'exigences sur la manière et la forme de l'endroit, du format ou même de la taille de police des renseignements devant être rendus disponibles. De telles exigences sont faciles à déjouer, ce qui creuse un fossé entre la lettre et l'esprit de ces derniers.
6. Les fournisseurs de services détiennent des renseignements sur les forfaits qu'ils offrent. Le Parlement et le Conseil veulent que les fournisseurs de services aident les abonnés à déterminer les forfaits qui correspondent à leurs besoins. Le fait de préciser exactement ce qu'un fournisseur de services doit communiquer à propos de tels forfaits est simple, mais court aussi le risque d'être statique, fragile et trop restrictif, et donc, trop facilement déjouable.
 7. Ne devrions-nous pas également nous pencher sur l'incitation des fournisseurs de services à fournir les renseignements de leurs forfaits dans un flux normalisé, lisible par machine et accessible au public? Cela permettrait aux consommateurs de se tourner vers des marchés intermédiaires de renseignements tiers qui rivalisent entre eux afin d'obtenir les renseignements pertinents dont ils ont besoin pour leurs forfaits de services. En effet, si un fournisseur de services respectait l'exigence d'avoir une publication lisible par machine, y aurait-il un besoin continu de réglementer aussi étroitement le style de sa publication de renseignements destinés au consommateur final?
 8. Les consommateurs et les fournisseurs de services s'attendent à ce que le Conseil se mobilise dans une réglementation moderne, fondée sur les données, qui n'est pas trop restrictive. Il est important que le dossier établi par la présente instance nous permette de répondre à ces attentes.

Code des fournisseurs de services de télévision

9. Deux des trois types d'événements déclencheurs de la présente instance s'appliquent aussi aux abonnements des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR).
10. Si cette consultation avait été un avis de consultation de radiodiffusion et de télécom, elle aurait pu inclure le Code des fournisseurs de services de télévision³, dont les

¹ Voir la décision de télécom 2003-45, paragraphe 175.

² [*Mieux faire connaître la CPRST*](#)

³ Voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1.

protections pour les consommateurs sont également importantes pour la population canadienne⁴.

11. Il est certain que les intervenants ont la possibilité d'examiner comment leurs recommandations concernant le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet pourraient également s'appliquer aux entreprises de distribution de radiodiffusion, aussi appelées fournisseurs de services de télévision. Néanmoins, des mises à jour sur la fin des rabais et la fin de contrat au Code des fournisseurs de services de télévision semblables à celles envisagées pour le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet ne seront pas possibles dans le cadre de la présente instance.
12. À l'avenir, d'autres instances aborderont sans aucun doute des questions semblables en ce qui concerne le Code des fournisseurs de services de télévision. Par exemple, le Conseil a déjà signalé son intention de mener à l'avenir des consultations portant sur la combinaison du Code sur les services sans fil, du Code sur les services Internet et du Code des fournisseurs de services de télévision. Toutefois, le temps passe, dans un contexte où les ressources du Conseil ne sont pas illimitées. Il faut saisir l'occasion de s'attaquer dès maintenant à des enjeux urgents pour les consommateurs et d'éviter le dédoublement des efforts plus tard.
13. Ce n'est pourtant pas le cas du présent avis de consultation. Selon moi, il s'agit d'une occasion ratée, et ce n'est pas la première fois⁵.

⁴ Voir la lettre du personnel de Conseil du 30 octobre 2024.

⁵ Marc Raboy, *Missed opportunities: the story of Canada's broadcasting policy* (Montréal : McGill-Queen's University Press, 1992).