



Avis de consultation de télécom CRTC 2026-31

Version PDF

Gatineau, le 13 février 2026

Dossier public : 1011-NOC2026-0031

Appel aux observations – La structure de frais et le mécanisme de contestation des frais de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

**Date limite de dépôt des réponses à la demande de renseignements (voir l'annexe 2) :
16 mars 2026**

Date limite de dépôt des interventions : 31 mars 2026

Date limite de dépôt des répliques : 15 avril 2026

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

Sommaire

Les Canadiennes et les Canadiens ont besoin de choix concurrentiels, de contrats clairs, de facturation prévisible et de renseignements adéquats pour faire des choix éclairés concernant leurs services Internet, sans fil et de télévision.

Quand les Canadiennes et les Canadiens ne sont pas en mesure de régler un enjeu lié à l'un de ces services directement avec leurs fournisseurs de services, ils peuvent communiquer avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST). La CPRST est un organisme indépendant qui aide les Canadiennes et les Canadiens à régler les problèmes avec leurs fournisseurs de services de télécommunication et de télévision.

La CPRST joue également un rôle important dans l'application des codes de protection des consommateurs, dont le [Code sur les services Internet](#), le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code des fournisseurs de services de télévision](#), afin que la clientèle soit informée de ses droits et obligations contractuels, lui permettant ainsi de prendre des décisions en toute confiance au sujet de ces services. Les fournisseurs de services de télécommunication (FST) doivent participer aux activités de la CPRST et la financer par le biais de frais annuels et de frais pour chaque plainte de client qu'elle accepte. Parallèlement, les services de règlement des plaintes de la CPRST sont gratuits pour les clients des FST.

Dans le cadre de son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#) en vue d'aider à protéger et à outiller les clients, le Conseil publie le présent avis de consultation pour solliciter des observations

sur la structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST et les mécanismes par l'entremise desquels ces frais peuvent être contestés.

En ce qui a trait à ces questions, le Conseil a deux avis préliminaires : le système de financement de la CPRST pourrait imposer un fardeau disproportionné aux petits FST, aux nouveaux venus sur le marché et aux acteurs régionaux, comparativement aux grands FST, et il pourrait ne pas y avoir de mécanisme efficace permettant aux FST de faire examiner les frais liés aux plaintes. Le Conseil estime que, si ces deux avis sont exacts, ils limitent le règlement efficace de certaines plaintes des clients et entraînent un nombre accru de petits FST qui voient leur participation aux activités de la CPRST interrompue, ce qui a un impact sur la protection des clients des FST et réduit la concurrence sur le marché des services de télécommunication.

Par conséquent, les intéressés sont invités à formuler des observations sur la structure de frais existante et des propositions pour l'améliorer. À l'aide de ces observations, le Conseil pourra déterminer si des inégalités sont intégrées à la structure de frais de la CPRST et, le cas échéant, quelles mesures pourraient être prises pour atténuer ces inégalités. Toute mesure d'atténuation prise ultérieurement par le Conseil réduira le fardeau administratif, ce qui aidera à favoriser une concurrence plus équitable entre les FST et à assurer des services de règlement des plaintes efficaces par la CPRST pour tous les clients des FST.

L'annexe 1 du présent avis contient une liste complète des questions. De plus, des renseignements importants sur la manière dont les intéressés peuvent participer à cette instance figurent à la fin du présent avis.

Contexte

Pourquoi nous amorçons cette instance

1. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) est un organisme indépendant et sans but lucratif qui aide à régler les problèmes entre les fournisseurs de services de télécommunication et de télévision et leurs clients. Elle cherche à fournir des services de règlement des plaintes, des données et des analyses de manière équitable, impartiale et efficace.
2. La CPRST a été mise sur pied en 2007 par plusieurs fournisseurs de services de télécommunication (FST) en réponse à un décret du gouvernement du Canada en 2007¹, qui précise que tous les FST doivent participer aux activités de la CPRST et contribuer à son

¹ [Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs](#), décret C.P. 2007-533, 4 avril 2007.

financement. Le décret de 2007 précise également que la CPRST doit desservir les particuliers et les petites entreprises achetant des services de détail.

3. Dans la décision de télécom 2026-30, le Conseil a examiné une demande d’InnSys Inc. (InnSys), un fournisseur de services Internet, alléguant que la structure de frais et les frais de participation aux activités de la CPRST, qui consistent en des frais pour chaque plainte d’un client acceptée par la CPRST (frais fondés sur les plaintes) et des frais annuels, imposent un fardeau injuste aux petits FST. InnSys a également affirmé que la CPRST ne dispose pas d’un système clair et transparent permettant aux FST de contester les frais facturés (mécanisme de contestation des frais).
4. Le Conseil a reçu des observations de la part d’associations de l’industrie et d’un particulier, qui ont exprimé diverses opinions au sujet de la demande d’InnSys. Le Conseil a conclu qu’InnSys avait soulevé des questions importantes. Cependant, puisqu’une décision sur ces questions pourrait avoir une incidence importante sur tous les FST ainsi que sur la CPRST, le Conseil a choisi d’amorcer la présente instance afin d’examiner les questions de manière plus efficace.
5. Le Conseil amorce donc cette instance pour i) déterminer si la structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST impose un fardeau disproportionné aux petits FST indépendants d’une manière qui pourrait nuire à leur capacité à fournir des services concurrentiels, et si une structure de frais plus équitable fondée sur les plaintes est nécessaire; et ii) déterminer si un mécanisme de contestation des frais devrait être introduit à la CPRST.

Cadre juridique

6. Les décisions du Conseil doivent contribuer à la réalisation des objectifs stratégiques énoncés à l’article 7 de la *Loi sur les télécommunications*. La présente instance répond à trois 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)];
 - permettre l’accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité [alinéa 7b)];
 - satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication [alinéa 7h)].
7. Les Instructions de 2023² précisent également que le Conseil doit consolider et protéger les droits des consommateurs des FST sur les marchés des services de télécommunication en renforçant la

² *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023.

capacité de la CPRST à mieux remplir son mandat. Parallèlement, elles précisent que le Conseil doit examiner la manière dont ses décisions favoriseraient la concurrence, en accordant une attention particulière à la réduction des obstacles à l'entrée sur le marché de la concurrence.

8. Étant donné que cette instance donne suite à la demande d'InnSys, le dossier public de cette demande sera ajouté au dossier public de la présente instance.

Avis préliminaires

9. Le Conseil énonce les avis préliminaires suivants :
 - L'incidence des frais pourrait imposer un fardeau disproportionné aux petits FST, aux nouveaux venus sur le marché et aux acteurs régionaux, comparativement aux grands FST.
 - Il pourrait ne pas y avoir de mécanisme efficace permettant aux FST de faire examiner les frais liés aux plaintes. Le Conseil est d'avis qu'un tel mécanisme pourrait être nécessaire.

Appel aux observations

10. Le Conseil lance un appel aux observations sur les questions énoncées ci-dessous ainsi que sur les questions énoncées à l'annexe 1 du présent avis. Le Conseil acceptera les interventions qu'il recevra au plus tard le **31 mars 2026**. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de cette instance. La date limite pour que les parties déposent des réponses aux questions soulevées durant la phase de dépôt d'interventions est le **15 avril 2026**.

Ce que le Conseil examine dans le cadre de cette instance

11. Dans la présente instance, le Conseil examinera les effets de la structure de frais actuelle et de l'absence de mécanisme de contestation des frais sur les clients des FST et sur la concurrence.
12. La CPRST administre le Code des fournisseurs de services de télévision; les fournisseurs de services de télévision participent donc également aux activités de la CPRST. Le Code des fournisseurs de services de télévision ne s'applique toutefois qu'aux entreprises de distribution de radiodiffusion autorisées et les questions examinées dans cette instance concernent les petits FST indépendants; ainsi, la présente consultation portera sur l'expérience des petits fournisseurs qui offrent des services de télécommunication.

Incidence sur les clients des FST

13. Lorsque les FST ne participent pas aux activités de la CPRST, leurs clients n'ont pas accès au processus de règlement des plaintes de la CPRST. Ce processus fournit aux clients un recours pour le règlement de leurs différends avec leur FST.
14. Le Conseil est d'avis que les frais fondés sur les plaintes et l'absence d'un mécanisme adéquat de contestation ont contribué à la non-participation de petits FST aux activités de la CPRST et à

leur renvoi subséquent au Conseil pour non-respect de l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Une liste de ces références peut être consultée sur le [site Web de la CPRST](#).

15. Le Conseil sollicite des observations sur la façon dont la structure de frais actuelle pourrait toucher les clients des FST. Les questions relatives à l'incidence du système actuel sur les clients des FST se trouvent dans la section « Client de fournisseur de services de télécommunication » de l'annexe 1 du présent avis.

Incidence sur la concurrence

16. Dans sa demande ayant mené à la décision de télécom 2026-30, InnSys a soulevé la préoccupation concernant le fait que le coût élevé des frais fondés sur les plaintes nuit à sa capacité à offrir des services concurrentiels aux clients. InnSys a affirmé que les frais fondés sur les plaintes facturés par la CPRST et l'absence d'un mécanisme adéquat de contestation des frais nuisent aux petits FST de manière disproportionnée.
17. La réponse de la CPRST à la demande d'InnSys présentée dans la décision de télécom 2026-30 indique que les FST ayant des revenus inférieurs à 10 millions de dollars (petits FST) paient plus souvent davantage de frais fondés sur les plaintes que les FST ayant des revenus supérieurs à 10 millions de dollars (grands FST). Cela souligne que chaque plainte individuelle a tendance à entraîner des frais plus élevés pour les petits FST. Cette constatation peut s'expliquer par la capacité limitée des petits FST à régler les plaintes à des étapes antérieures et moins dispendieuses du processus de paiement³.
18. Conformément aux Instructions de 2023, le Conseil examine l'incidence des frais fondés sur les plaintes sur les petits FST, sur les nouveaux venus sur le marché et sur les acteurs régionaux, et la manière dont cette incidence se compare à celle sur les grands FST, qui profitent de plus grandes économies d'échelle. Les questions relatives à l'incidence du système actuel sur la concurrence se trouvent dans la section « Concurrence » de l'annexe 1 du présent avis.

Aborder le mécanisme de contestation

19. InnSys a indiqué qu'il était injuste que les petits FST ne puissent pas contester les frais qui leur sont facturés. La CPRST dispose actuellement d'un mécanisme restreint en matière de contestation qui traite des scénarios suivants :

³ La CPRST utilise un processus de règlement des plaintes à plusieurs étapes. La première étape consiste à évaluer la plainte afin de déterminer si elle cadre dans le mandat de la CPRST. La deuxième étape est le renvoi initial de la plainte au FST, qui dispose de 20 jours pour y répondre. Si la plainte n'est pas réglée à cette étape, elle est portée à l'échelon supérieur, ou la troisième étape, soit la conciliation et l'enquête. La dernière étape est le résultat, dans le cadre de laquelle le FST doit mettre en œuvre tout règlement convenu. De plus amples détails sur ce processus sont fournis sur le [site Web de la CPRST](#).

- Si un montant est incorrect ou incorrectement facturé, par exemple, lorsqu'un FST est facturé pour une étape à un échelon supérieur à l'étape atteinte de la plainte;
- Si une plainte était acceptée, puis jugée hors du cadre du mandat de la CPRST.

20. La CPRST dirige actuellement les FST souhaitant contester les montants des frais fondés sur les plaintes appliqués à chaque échelon à leur représentant respectif au conseil d'administration de la CPRST. Les montants ne peuvent être modifiés que par un vote majoritaire de six des sept membres du conseil.

21. Le Conseil reconnaît que les petits FST peuvent être frustrés par le mécanisme de contestation de la CPRST, qui ne prévoit pas de recours suffisant pour que ces fournisseurs contestent les frais fondés sur les plaintes. Compte tenu des dossiers historiques de renvois des FST au Conseil par la CPRST pour non-respect, le Conseil estime que la participation de certains FST aux activités de la CPRST n'aurait probablement pas eu à être annulée et que ces FST n'auraient pas eu à être ensuite renvoyés au Conseil si la CPRST disposait d'un mécanisme adéquat de contestation⁴.

Ce qu'il faut savoir pour participer à cette instance

Procédure

22. 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. 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 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.

Dépôt d'observations

23. Le Conseil sollicite des observations portant sur les questions posées dans l'annexe 1 du présent avis. Le Conseil acceptera les interventions qu'il recevra au plus tard le **31 mars 2026**. Seules les parties à l'instance peuvent participer aux étapes ultérieures de cette instance. La date limite pour

⁴ Le Conseil rappelle aux intéressés qu'ils peuvent utiliser le processus de demande en vertu de la Partie 1 pour obtenir une clarification concernant un code, ou s'ils ne sont pas d'accord avec l'interprétation d'un code par la CPRST. Néanmoins, les décisions du Conseil sur de telles demandes n'auront pas d'incidence sur les différends déjà réglés par la CPRST; ils guideront plutôt la CPRST pour les contestations futures pertinentes. Toute ambiguïté concernant le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet, le contrat d'un client de FST ou la manière dont l'un ou l'autre de ces éléments est appliqué doit être clarifiée à l'aide d'une interprétation favorable au client.

que les parties déposent des réponses aux questions soulevées durant la phase de dépôt d'interventions est le **15 avril 2026**.

24. La CPRST est désignée partie à la présente instance. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer une intervention.
25. Tout intéressé ou partie peut demander des mesures d'adaptation pour participer à cette instance du Conseil. Ces mesures peuvent être liées à un handicap, ou à d'autres raisons, comme l'observance religieuse, ou à une combinaison de raisons. Si vous souhaitez demander des mesures d'adaptation pour formuler vos observations, il est recommandé de faire votre demande **dans les 15 premiers jours** suivant la publication du présent avis de consultation sur le site Web du Conseil.
26. Les intéressés qui ont besoin d'aide pour déposer leurs observations peuvent communiquer avec le groupe « Audiences et instances publiques » du Conseil à audience@crtc.gc.ca.
27. Pour obtenir des renseignements supplémentaires portant sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dans les instances du Conseil, veuillez consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2025-95.
28. 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 intéressés et 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 de documents en formats accessibles.
29. Les parties et les intéressés sont autorisés à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés ou parties 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.
30. 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.
31. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions. Les interventions ou réponses aux demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties qui en font la demande, au plus tard à la date susmentionnée. La réponse d'un intimé doit également être signifiée à tous les autres intimés.

32. 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 pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
33. 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, Gatineau (Québec) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au
819-994-0218

34. 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 de Gatineau) 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.
35. 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.
36. 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.

Demande de renseignements

37. La CPRST doit répondre à la demande de renseignements énoncée en annexe 2 du présent avis avant le **16 mars 2026**. Sa réponse sera ajoutée au dossier public de la présente instance.

Avis de confidentialité

38. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre aux membres du public d'apporter leur contribution afin qu'il puisse prendre de meilleures décisions, en toute connaissance de cause. Par conséquent, la règle générale est que tous les renseignements présentés au Conseil sont versés au dossier public et peuvent être examinés par toutes les parties et le public.
39. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des entreprises qu'elle réglemente et supervise pour prendre une décision éclairée. Ces renseignements peuvent être commercialement sensibles, d'autant plus que l'environnement dans lequel les entreprises exercent leurs activités devient de plus en plus concurrentiel. Le Conseil acceptera donc d'estimer certains renseignements comme confidentiels.
40. Les parties peuvent désigner les renseignements comme confidentiels en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi sur les télécommunications* et fournir une justification détaillée expliquant pourquoi ces renseignements devraient être considérés comme confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties 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.

Avis de confidentialité

41. Veuillez porter attention aux points suivants :
- Les documents reçus seront affichés sur le site Web du Conseil exactement comme ils ont été reçus, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Cela comprend 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 fournis par les parties dans le cadre de cette instance publique, sauf ceux désignés confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et seront accessibles aux autres.
 - Toutefois, les renseignements que les parties fournissent ne peuvent être consultés qu'à partir de la page Web de cette instance particulière. 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 aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

Disponibilité des documents

42. On peut accéder aux interventions, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens de la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.
43. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur « [[Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes](#)] » en haut de cet avis.
44. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca

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

Secrétaire général

Documents connexes

- *InnSys Inc. – Demande concernant l'adhésion des petits fournisseurs de services de télécommunication à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.*, Décision de télécom CRTC 2026-30, 13 février 2026
- *Lignes directrices sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-95, 14 mai 2025
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2025
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010

Annexe 1 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2026-31

Questions à l'intention de toutes les parties

Client de fournisseur de services de télécommunication

Q1. Comment la structure de frais fondée sur les plaintes actuelle de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) touche-t-elle les petits fournisseurs de services de télécommunication (FST), les clients des FST, le choix des clients des FST ou l'accessibilité?

Q2. Comment la structure de frais fondée sur les plaintes de la CPRST touche-t-elle la viabilité financière des FST?

- a) En quoi l'incidence de la structure de frais fondée sur les plaintes diffère-t-elle selon le FST en fonction de sa capacité financière et de son fardeau financier?
- b) Quelle est l'incidence de la structure de frais fondée sur les plaintes sur les petits FST? Veuillez fournir des éléments probants pour appuyer votre réponse.

Concurrence

Q3. La structure de frais pour les petits FST devrait-elle être modifiée en tenant compte des différents fardeaux financiers des FST ayant moins de 10 millions de dollars de revenus (petits FST), comparativement aux FST ayant plus de 10 millions de dollars de revenus (gros FST)? Veuillez expliquer pourquoi.

Q4. Si la structure de frais devait être modifiée, quelle serait une structure de frais fondée sur les plaintes adéquate pour les petits FST?

- a) Cette structure continuerait-elle de favoriser le règlement précoce des plaintes?
- b) Serait-il approprié d'appliquer un plafond maximal de frais, des frais fixes, des frais annuels seulement ou un seuil de frais?

Q5. Le processus de fixation des frais et du budget à la CPRST est-il transparent, accessible et équitable? Veuillez fournir des détails et décrire toute modification qui pourrait rendre le processus plus transparent, accessible et équitable.

Q6. Le processus actuel de plaintes de la CPRST, comme défini dans le [Code de procédures de la CPRST](#), assure-t-il que les plaintes des clients sont réglées efficacement tout en tenant compte de la capacité limitée des petits FST à répondre en respectant les échéanciers existants?

- a) Sinon, quelles mesures pourraient être mises en place pour introduire un processus de règlement des plaintes équitable et efficace qui tient compte des différentes capacités des petits FST?

Q7. Le mécanisme en place à la CPRST traite-t-il efficacement les différends liés aux frais? Veuillez fournir des détails concernant l'efficacité du traitement des différends, et dans le cas contraire, des propositions pour l'améliorer.

Annexe 2 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2026-31

Demande de renseignements à l'intention de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

Q1. Quelles ressources ou quels soutiens la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) offre-t-elle aux petits fournisseurs de services de télécommunication (FST) pour surmonter les contraintes financières ou opérationnelles afin de régler efficacement les plaintes? Les ressources et le soutien actuels sont-ils utilisés par les petits FST?

Q2. La CPRST a mis à jour son processus de plaintes en 2023. Quelle incidence ces changements ont-ils eue sur les FST jusqu'à présent? Y a-t-il des données indiquant les modifications?

Q3. Pourquoi le mécanisme des plaintes n'arrive-t-il pas à distinguer les plaintes concernant des problèmes touchant plusieurs clients (comme les plaintes résultant d'une panne) des plaintes concernant des problèmes touchant un seul client?

Q4. Combien de temps faudrait-il à la CPRST pour mettre en place un nouveau système de frais pour les plaintes ainsi que de nouvelles exigences de déclaration et de transparence pour elle-même?