



## Circulaire de télécom CRTC 2007-16

Ottawa, le 11 juin 2007

### Guide sur les processus du CRTC pour le traitement des demandes en matière de télécommunications

*Dans la présente circulaire, le Conseil donne un aperçu des exigences législatives qui régissent ses activités et des processus qu'il utilise pour se prononcer sur les demandes et sur les diverses questions dont il est saisi en matière de télécommunications.*

#### Exigences législatives

1. Le cadre législatif qui régit la façon dont le Conseil réglemente l'industrie des télécommunications est la *Loi sur les télécommunications* (la Loi), entrée en vigueur en octobre 1993. Le mandat du Conseil consiste à mettre en œuvre les objectifs de la politique canadienne des télécommunications énoncés dans la Loi, lesquels comprennent notamment les éléments 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;
  - permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
  - favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;
  - satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.
2. Le 27 décembre 2006, la gouverneure en conseil a publié le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication* C.P. 2006-1534 (les instructions), lequel est entré en vigueur le 14 décembre 2006. Aux termes des instructions, le Conseil doit, entre autres choses, se fier le plus possible au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication et, lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.

3. La Loi précise que le Conseil doit exercer ses pouvoirs et fonctions en vue de mettre en œuvre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication, conformément aux instructions reçues de la gouverneure en conseil, et de s'assurer de ce qui suit :
  - tous les tarifs imposés par une entreprise canadienne de télécommunication doivent être justes et raisonnables;
  - il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder – y compris envers elle-même – une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature.
4. La Loi prévoit également qu'une entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant – notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux – les tarifs à imposer ou à percevoir, sauf si le service fait l'objet d'une abstention de la réglementation. Les ententes entre les entreprises doivent être approuvées par le Conseil, à moins que les services en cause ne fassent l'objet d'une abstention de la réglementation. La Loi précise que l'offre et la fourniture de services de télécommunication par une entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci.
5. De plus, la Loi établit certaines situations dans lesquelles le Conseil doit ou peut s'abstenir d'exercer certains de ses pouvoirs et fonctions. L'abstention peut être conditionnelle ou inconditionnelle, à la discrétion du Conseil.
6. La Loi prévoit également que le Conseil peut établir des règles concernant ses pratiques et ses procédures. Dans ce contexte, le Conseil a établi les *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* (les Règles), qui sont présentées en détail sur son site Web.
7. Il importe de noter que les Règles prévoient également que le Conseil peut les modifier ou les compléter, le cas échéant. Le Conseil a déjà procédé ainsi dans diverses situations, par exemple pour accélérer ses processus ou pour donner aux parties l'occasion de se présenter les unes aux autres des questions par écrit (demandes de renseignements<sup>1</sup>).

#### **Types de demandes, de processus et de normes de service**

8. Voici une liste des demandes typiques que le Conseil reçoit en matière de télécommunications ainsi que les processus et les procédures qu'il utilise pour se prononcer sur ces demandes :

---

<sup>1</sup> Les « demandes de renseignements » désignent les questions que le personnel du Conseil ou d'autres parties à l'instance adressent par écrit à la requérante et, dans certains cas, à d'autres parties à l'instance, afin d'obtenir des précisions sur la demande ou pour recueillir de plus amples renseignements. Les renseignements ainsi obtenus sont souvent nécessaires pour permettre une analyse approfondie de la demande et peuvent directement ou indirectement aider le Conseil à rendre sa décision.

## Demandes visées par les Règles

- Parties II et IV – Demandes déposées par les compagnies réglementées pour faire approuver des pages de tarif, nouvelles ou modifiées, et des ententes entre les entreprises
- Partie VI – Demandes ou plaintes d'un abonné, actuel ou éventuel, d'une compagnie réglementée
- Partie VII – Autres demandes

## Processus et procédures

- Avis publics
- Attribution de licences aux fournisseurs de services de télécommunication internationale;
- Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)
- Règlement extrajudiciaire des différends
- Adjudication de frais

### **Parties II et IV – Demandes déposées par les compagnies réglementées pour faire approuver des pages de tarif, nouvelles ou modifiées, et des ententes entre les entreprises**

9. Un avis de modification tarifaire désigne toute demande dans laquelle une compagnie réglementée propose d'introduire un nouveau service ou d'apporter des changements aux tarifs ou aux conditions d'un service réglementé existant, que ce service de télécommunication soit fourni à un client de détail ou à un concurrent.
10. Une demande relative à une entente entre les entreprises désigne toute entente conclue entre des fournisseurs de services de télécommunication, dont au moins un est une compagnie réglementée, pour la fourniture de services ou d'installations de télécommunication. L'entente peut concerner, par exemple, une compagnie de téléphone réglementée et un autre fournisseur de services de télécommunication et porter sur des questions d'interconnexion de réseau et l'échange de trafic vocal ou de trafic de données.
11. Les procédures relatives aux avis de modification tarifaire déposés, par des compagnies réglementées, en vue de faire approuver des pages de tarif, nouvelles ou modifiées, sont énoncées à la partie II des Règles. Les procédures relatives aux demandes déposées, par des compagnies réglementées, en vue de faire approuver des ententes et les limites de la responsabilité afférente aux ententes sont énoncées à la partie IV des Règles.
12. Dans la décision *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994 (la décision 94-19), le Conseil s'est dit d'avis qu'il existe des situations où les demandes tarifaires ne seraient pas versées au dossier public avant qu'une décision provisoire ne soit prise (communément appelées demandes *ex parte*).

13. Par conséquent, dans le cas de certaines demandes, le Conseil a pour pratique de publier rapidement une décision provisoire *ex parte*, sans solliciter les observations des parties intéressées, après quoi il verse la demande au dossier public. Une fois que la demande est versée au dossier public, les parties peuvent alors soumettre des observations avant que le Conseil ne publie sa décision définitive.
14. Pour toutes les demandes, le processus du Conseil prévoit toujours une participation du public afin que le Conseil dispose du dossier nécessaire pour rendre une décision. Toutefois, pour décider du processus qu'il convient d'appliquer, le Conseil doit faire preuve de transparence, d'équité et de prévisibilité, tout en traitant les demandes de la façon la plus efficace et rapide possible.
15. Pour se prononcer sur les demandes liées aux avis de modification tarifaire ou aux ententes entre les entreprises, le Conseil utilise soit la procédure de traitement normale, soit la procédure de traitement simplifiée, soit les procédures relatives à la dénormalisation ou au retrait des services tarifés.

#### **Avis de modification tarifaire des services aux concurrents**

16. Les procédures de traitement normales s'appliquant aux avis de modification tarifaire touchant les services aux concurrents, sauf si la compagnie propose de dénormaliser ou de retirer un service aux concurrents, se résument comme suit :
  - i. Les Règles permettent aux parties intéressées<sup>2</sup> de déposer des interventions dans les 30 jours civils suivant la date du dépôt de la demande. La requérante peut répliquer aux interventions dans les 10 jours civils et, le cas échéant, doit signifier copie de sa réplique aux intervenants et au Conseil.
  - ii. L'objectif du Conseil est de publier, dans les 45 jours ouvrables suivant la date de réception d'une demande tarifaire complète, une décision approuvant, de façon provisoire ou définitive, la demande.
  - iii. Si une décision ne peut pas être rendue dans les 45 jours ouvrables, le Conseil publie une lettre justificative et précise le délai dans lequel il compte se prononcer sur la demande, conformément à l'article 26 de la Loi (lettre dans les 45 jours).
  - iv. Si des demandes de renseignements sont nécessaires, le personnel du Conseil les publie généralement avec une lettre qui fait état des dates limites pour le dépôt des réponses aux demandes de renseignements, des observations des parties, des observations en réplique de la requérante et autres questions nécessaires.

---

<sup>2</sup> Une partie intéressée désigne toute personne, compagnie, association, tout organisme gouvernemental ou toute autre entité susceptible d'être intéressée par l'issue de l'instance du Conseil.

## **Avis de modification tarifaire de services de détail et ententes entre les entreprises**

17. Les procédures de traitement simplifiées suivantes s'appliquent aux avis de modification tarifaire de services de détail<sup>3</sup>, sauf si la compagnie propose de dénormaliser ou de retirer un service de détail, et aussi aux ententes entre les entreprises<sup>4</sup> :
- i. L'objectif du Conseil est de faire en sorte que, dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception d'une demande tarifaire complète visant un service de détail ou d'une entente entre les entreprises, il publiera : a) une ordonnance accordant une approbation provisoire de la demande; b) une lettre indiquant les motifs du refus d'une approbation provisoire ainsi que son intention de se prononcer sur la demande dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande; c) une lettre dans laquelle il adresse des demandes de renseignements, ou précise qu'il en adressera dans les cinq prochains jours ouvrables, et qu'il entend toujours se prononcer sur la demande dans les 45 prochains jours ouvrables; d) une lettre indiquant que le dossier est fermé parce que la demande comporte des lacunes et y précisant ces lacunes; ou e) une ordonnance de refus de la demande.
  - ii. Les parties intéressées doivent présenter des observations dans les 25 jours civils suivant la date de dépôt de la demande, et la requérante doit déposer des observations en réplique auprès du Conseil et en signifier copie aux parties ayant déposé des observations, dans les sept jours civils suivant la date finale des interventions. Les parties peuvent demander une prolongation du délai, sous réserve de justification.
  - iii. Selon le processus simplifié, les requérantes doivent répondre aux demandes de renseignements dès que possible, normalement dans un délai de cinq à dix jours ouvrables, selon la complexité des renseignements voulus.
  - iv. Si une décision ne peut être rendue dans les 45 jours ouvrables, le Conseil publie une lettre dans les 45 jours.

---

<sup>3</sup> Dans la circulaire *Lancement d'un processus simplifié pour le traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail*, Circulaire de télécom CRTC 2005-6, 25 avril 2005 (la circulaire 2005-6), et dans la circulaire *Finalisation du processus simplifié pour le traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail*, Circulaire de télécom CRTC 2005-9, 1<sup>er</sup> novembre 2005 (la circulaire 2005-9), le Conseil a mis en place des procédures accélérées pour le traitement des demandes tarifaires concernant les services de détail.

<sup>4</sup> Dans la circulaire 2006-11, le Conseil a introduit les mêmes procédures accélérées pour les ententes entre les entreprises.

## **Avis de modification tarifaire sur la dénormalisation ou le retrait de services tarifés**

18. Le Conseil traite les avis de modification tarifaire qui portent sur la dénormalisation ou le retrait d'un service de détail ou d'un service aux concurrents selon les procédures accélérées suivantes<sup>5</sup> :
- i. Chaque demande de dénormalisation ou de retrait de services tarifés est examinée individuellement, en fonction d'une série commune de critères s'appliquant aux services de détail comme aux services offerts aux concurrents. Pour évaluer ce type de demande, le Conseil vérifie si la requérante a satisfait aux critères énoncés dans la circulaire 2005-7, notamment : a) il existe un substitut raisonnable pour le service dénormalisé ou retiré; b) il existe un plan de transition clair qui prévoit suffisamment de temps pour permettre aux clients de remplacer le service en question; et c) les clients visés sont informés suffisamment à l'avance pour pouvoir participer pleinement au processus du Conseil.
  - ii. Les parties intéressées disposent de 45 jours civils pour formuler des observations sur une demande de dénormalisation ou de retrait présentée par une requérante et pour en signifier copie auprès du Conseil et de la requérante. La requérante, de son côté, a 10 jours ouvrables pour y répliquer et en signifier copie auprès du Conseil et de ceux qui ont déposé des observations.
  - iii. S'il n'y a aucun client pour un service en particulier, et si le Conseil estime que la demande ne soulève pas de questions importantes, il peut donner son approbation provisoire dans les 10 jours ouvrables suivant le dépôt d'une demande complète, et rendre une décision définitive dans les 45 jours ouvrables suivant la date de la demande.
  - iv. Si une décision ne peut pas être rendue dans les 45 jours ouvrables, le Conseil publie une lettre dans les 45 jours.

## **Étapes communes au traitement des demandes en vertu des parties II, IV et VII**

19. Voici les étapes communes au traitement des demandes en vertu des parties II, IV et VII :
- i. Epass : Afin d'aider le Conseil à atteindre son objectif consistant à répondre rapidement aux demandes tarifaires, aux demandes d'ententes entre les entreprises et aux autres types de demandes, les compagnies sont tenues de déposer toutes les demandes par voie électronique à l'aide d'epass. Epass permet aux compagnies de déposer, en même temps et en toute sécurité, des versions confidentielles et publiques abrégées des demandes et de toute documentation à l'appui. La procédure à suivre pour

---

<sup>5</sup> Le Conseil a présenté ces nouvelles procédures dans la circulaire *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005 (la circulaire 2005-7).

déposer des documents à l'aide d'epass est affichée sur le site Web du Conseil à l'adresse suivante : <http://www.crtc.gc.ca/frn/file.htm>.

- ii. Réception : Dès réception d'une demande, le Conseil l'inscrit dans ses systèmes internes de suivi et de contrôle et ensuite l'affiche sur son site Web. Puis, le Conseil transmet des copies de la demande, ainsi que les pièces justificatives, aux personnes appropriées pour fins d'examen.
- iii. Examen initial et intégralité : Le personnel du Conseil examine la demande pour voir si elle est complète. Si elle ne l'est pas, il peut demander des précisions. Des demandes de renseignements peuvent également être adressées à la requérante et, dans certains cas, à d'autres parties à l'instance. Lorsque certains renseignements essentiels ne figurent pas dans la demande, le personnel du Conseil peut renvoyer la demande. Dans ce cas, la requérante peut soumettre à nouveau la demande afin de fournir l'information requise.
- iv. Dossier complet : Le dossier de l'instance est jugé complet lorsque le Conseil a reçu : a) la demande complète; b) les observations des parties intéressées, le cas échéant; et c) les observations en réplique de la requérante si des observations ont été présentées. Lorsque le Conseil a envoyé des demandes de renseignements et que les délais fixés pour ce processus exigent une prolongation des délais de traitement habituels, la date de fermeture du dossier est modifiée de manière à coïncider avec la date à laquelle le Conseil aura reçu tous ces renseignements des parties, les observations des parties intéressées et les observations en réplique.
- v. Prise de décision : Les demandes sont présentées au Conseil qui se prononce en fonction du dossier et avec l'aide de son personnel. Lorsque le Conseil s'est prononcé sur une demande, une ordonnance ou une décision de télécom est préparée.
- vi. Ordonnances et décisions : Les ordonnances de télécom sont généralement publiées pour des demandes visant à introduire, modifier ou retirer un service tarifé. Les décisions de télécom sont généralement publiées pour établir ou modifier un cadre de réglementation. Le temps nécessaire pour préparer une ordonnance ou une décision dépend de la complexité de la demande et des questions qu'elle soulève.
- vii. Publication : Une fois l'ordonnance ou la décision de télécom finalisée, dans les deux langues officielles, les documents sont convertis en version HTML et PDF<sup>6</sup> et publiés sur le site Web du Conseil. La majorité des ordonnances et décisions de télécom sont publiées à 11 h le jour de la publication et sont normalement récupérées par de nombreux fournisseurs de services de télécommunication. Une copie de l'ordonnance ou de la

---

<sup>6</sup> Hypertext Markup Language, ou langage hypertexte, et Portable Document Format, ou format de document portable.

décision de télécom est généralement envoyée par courriel, télécopieur ou courrier aux parties qui ont participé à l'instance et qui n'ont pas indiqué au Conseil qu'elles récupèrent automatiquement les publications.

#### **Normes de service applicables aux demandes présentées en vertu des parties II et IV**

20. Dans la circulaire *Norme de services relatives au traitement des demandes en matière de télécommunications*, Circulaire de télécom CRTC 2006-11, 7 décembre 2006 (la circulaire 2006-11), le Conseil a fixé les normes suivantes pour toutes les demandes tarifaires et ententes entre les entreprises :
  - 85 % des décisions provisoires ou définitives doivent être publiées dans les deux mois suivant la réception d'une demande complète;
  - 95 % des décisions provisoires ou définitives doivent être publiées dans les quatre mois suivant la réception d'une demande complète.
21. Dans la circulaire 2006-11, le Conseil a déclaré que, pour les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés, la norme serait que 95 % des décisions définitives sur ces demandes tarifaires soient publiées dans les 12 mois suivant la réception d'une demande complète.
22. Les normes de service énoncées au paragraphe 17.i s'appliquent également à toutes les demandes tarifaires concernant les services de détail, sauf aux demandes de dénormalisation ou de retrait de service et aux ententes entre les entreprises.

#### **Partie VI – Demandes ou plaintes d'un abonné, actuel ou éventuel, d'une compagnie réglementée**

23. La partie VI des Règles permet à un abonné, actuel ou éventuel, d'une compagnie réglementée de déposer des plaintes. Il est possible de soumettre des plaintes au Conseil sur son site Web, en cliquant sur Plaintes et renseignements, ou par téléphone, par courrier, par télécopieur ou par porteur. Les plaintes portent généralement sur : a) la qualité du service; b) l'accessibilité du service; c) l'application de une ou de plusieurs des dispositions des tarifs de la compagnie à l'abonné; d) le débranchement ou le rebranchement d'un service ou d'une installation; ou e) toute autre question concernant les relations entre la compagnie et l'abonné.
24. Lorsque le personnel du Conseil estime qu'une plainte justifie une enquête, il fait parvenir la version intégrale ou résumée de la lettre à la compagnie réglementée en lui demandant de la commenter et de lui donner une réponse dans les 20 jours ou dans le délai que le Conseil fixe.
25. Le Conseil peut régler la plainte sur la foi de la documentation écrite à sa disposition, ou il peut demander aux parties concernées de lui fournir de plus amples renseignements. Dans ce cas, le Conseil émet des directives sur la procédure à suivre.
26. Les Règles prévoient que, lorsqu'une plainte est de nature urgente, la requérante peut la présenter verbalement au Conseil. Si aucune solution provisoire ne peut être trouvée, le Conseil peut rendre une ordonnance provisoire, qui prévoit un règlement provisoire de la plainte.

## Partie VII – Autres demandes

27. La demande qui n'est pas une demande tarifaire, une demande relative à une entente entre les entreprises ou une plainte d'un abonné contre une compagnie réglementée est considérée comme une demande en vertu de la partie VII, quelle que soit la requérante. Les demandes en vertu de la partie VII sont de nature très variée. Certaines visent à établir ou à modifier une règle ou un cadre de réglementation, d'autres à vérifier s'il y a une situation de non-conformité à l'égard d'un tarif, d'une règle ou d'un cadre de réglementation ou encore d'autres réclament la révision et la modification d'une décision du Conseil. Les procédures propres à ces demandes sont énoncées à la partie VII des Règles. En principe :
- i. Une demande en vertu de la partie VII doit : a) contenir un énoncé clair et concis de la nature de l'ordonnance ou de la décision demandée, ainsi que le titre et l'article pertinent de la loi invoquée; b) contenir un énoncé clair et concis des faits à l'appui et tout autre renseignement nécessaire pour informer le Conseil de la nature, du but et de la portée de la requête; c) contenir un projet de directives sur la procédure à suivre lorsque la requérante demande l'application d'une procédure particulière ou désire une modification des présentes règles.
  - ii. Lorsqu'une demande en vertu de la partie VII vise une partie ayant un intérêt contraire à celui de la requérante (partie ci-après désignée « l'intimée »), la requérante doit en signifier copie à chaque intimée concernée et aux autres parties intéressées.
  - iii. Les intimées doivent déposer leurs réponses dans les 30 jours civils suivant la date du dépôt de la demande.
  - iv. Les parties intéressées, y compris les représentants du public, disposent de 30 jours civils, à partir de la date de dépôt de la demande, pour déposer des interventions et pour en signifier copie à la requérante.
  - v. La requérante peut, dans les 10 jours civils suivant réception de la dernière réponse ou intervention, déposer une réplique et, le cas échéant, elle doit en signifier copie aux autres parties.
  - vi. Selon le degré de complexité des questions soulevées dans la demande, le Conseil peut modifier la procédure, notamment autoriser les parties à adresser des demandes de renseignements ou modifier les dates auxquelles les parties doivent soumettre leurs mémoires. Dans le cas d'une demande qui soulève des questions de politique ayant un intérêt public général, en principe le Conseil émet un avis public.

## Normes de service concernant le traitement des demandes en vertu de la partie VII

28. Les normes de service concernant le traitement des demandes en vertu de la partie VII<sup>7</sup>, autres que les demandes intégrées à une instance amorcée par le Conseil tel qu'indiqué dans la circulaire 2006-11, sont les suivantes :

- Pour les demandes de type 1, 90 % des décisions provisoires ou définitives doivent être publiées dans les quatre mois suivant la fermeture d'un dossier.
- Pour les demandes de type 2, 85 % des décisions provisoires ou définitives doivent être publiées dans les huit mois suivant la fermeture d'un dossier.

29. Dans la circulaire *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, Circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004, le Conseil a établi un processus accéléré pour traiter certaines demandes en vertu de la partie VII. Ces demandes portent généralement sur des questions de concurrence ne faisant pas intervenir plus de deux parties, où les questions en cause portent sur l'interprétation et l'application des tarifs, des ordonnances ou des exigences établies dans les décisions du Conseil.

- i. Le processus accéléré prévoit la création d'une série de comités internes chargés de tenir de courtes audiences publiques pour traiter ces demandes rapidement.
- ii. Le Conseil décide des questions devant être renvoyées à un comité. Compte tenu de l'importance que le Conseil attache au règlement rapide des différends en matière de concurrence, les demandes visant le report des délais pour le dépôt des documents seront normalement refusées.
- iii. Chaque partie est tenue de déposer auprès du Conseil, et de signifier aux autres parties, en principe au moins 10 jours avant l'audience avec comparution, un bref argumentaire énonçant les faits, les exigences du Conseil et les décisions réglementaires invoquées. Les parties devraient également inclure dans ce document un bref énoncé du redressement sollicité. Le document ne devrait pas dépasser 10 pages.
- iv. Les parties seront normalement convoquées à comparaître à une brève audience publique et doivent avoir en main la documentation pertinente et être accompagnées d'un personnel bien informé.

---

<sup>7</sup> Les demandes en vertu de la partie VII varient énormément, tant en portée qu'en complexité, une norme unique applicable à l'ensemble des demandes en vertu de la partie VII ne fournirait pas des renseignements très utiles aux requérantes et aux parties intéressées concernant les prévisions du délai de traitement d'un dossier. Par conséquent, le Conseil répartit les demandes en vertu de la partie VII selon deux catégories : les demandes de type 1 concernent généralement un nombre restreint de parties ou ne soulèvent aucun enjeu politique important; et les demandes de type 2, concernent de nombreuses parties ou soulèvent des enjeux politiques importants. Le Conseil informe les requérantes par lettre, dans les 10 jours suivant la fin de la période d'observations relatives à une demande, s'il considère qu'il s'agit d'une demande de type 1 ou de type 2 et de la norme de service applicable.

- v. Au cours de l'audience avec comparution, les parties sont autorisées à s'interroger mutuellement et peuvent être interrogées par le Conseil. Un compte rendu intégral de l'audience est conservé et affiché sur le site Web du Conseil.
- vi. Peu après l'audience avec comparution, en général dans les 10 jours civils, le Conseil publie une courte décision concernant chaque question soulevée.

### **Avis publics**

- 30. À l'égard de toute demande ou de sa propre initiative, le Conseil peut amorcer une instance pour solliciter des observations concernant une demande en vertu de la partie VII ou une question liée à la politique de télécommunication et ayant un intérêt public général.
- 31. Lorsque le Conseil décide qu'un avis public est nécessaire, il suit les étapes suivantes :
  - i. En général, le processus des avis publics est strictement administratif. Lorsqu'une question risque d'avoir une forte incidence sur un cadre réglementaire ou de toucher à des questions plus générales d'intérêt public, une audience avec comparution peut être convoquée.
  - ii. L'avis public contient de l'information établissant l'historique, énonce les questions précises qui seront abordées au cours de l'instance et établit les étapes de la procédure et les dates. L'avis public fixe le délai que le Conseil entend prendre, après la fermeture du dossier, pour se prononcer.
- 32. Les avis publics indiquent généralement que les parties qui souhaitent participer à l'instance doivent en informer le Conseil<sup>8</sup>. Lorsque l'avis public le précise, les parties inscrites peuvent soumettre des éléments de preuve, demander des renseignements aux autres parties inscrites ou être soumises à des demandes de renseignements. Les parties inscrites peuvent soumettre, par écrit, des observations ou des observations en réplique au Conseil concernant les questions ou les sujets mentionnés dans l'avis public et en signifier copie aux autres parties inscrites.
- 33. Les avis publics donnent également aux parties intéressées, y compris aux membres du public, la possibilité de déposer des observations avant une date précisée dans l'avis public.

### **Attribution de licences aux fournisseurs de services de télécommunication internationale**

- 34. Dans la décision *Régime réglementaire pour la fourniture de services de télécommunication internationale*, Décision Télécom CRTC 98-17, 1<sup>er</sup> octobre 1998 (la décision 98-17), le Conseil a conclu, entre autres, qu'il convenait d'établir deux catégories de licences internationales pour les fournisseurs de services de télécommunication. Les titulaires de classe A sont ceux qui exploitent des installations de télécommunication, qu'ils possèdent ou louent d'un autre fournisseur d'installations, utilisées pour acheminer du trafic de services de télécommunication de base entre le Canada et un autre pays. Les titulaires de classe B sont ceux qui n'exploitent pas d'installations de télécommunication, qu'ils possèdent ou louent d'un autre fournisseur

---

<sup>8</sup> Une partie peut s'inscrire auprès du Conseil par lettre ou en remplissant les formulaires appropriés sur le site Web du Conseil.

d'installations, utilisées pour acheminer du trafic de services de télécommunication de base entre le Canada et un autre pays. Les titulaires de classe B comprennent les fournisseurs de services qui ne font que revendre les services commutés d'autres fournisseurs de services ou qui remettent tout leur trafic international à un autre fournisseur de services au Canada pour fins d'acheminement à destination d'un autre pays.

35. Dans la décision 98-17, le Conseil a indiqué que les renseignements à fournir par les requérantes doivent inclure, notamment les coordonnées de base, une description de la structure de propriété et une liste des affiliées que la requérante peut avoir et qui fournissent des services de télécommunication de base.
36. Dans la circulaire *Services de télécommunication internationale de base (STIB) – Modifications au régime d'attribution de licences*, Circulaire de télécom CRTC 2005-8, 23 juin 2005, le Conseil a modifié certaines conditions de licence des fournisseurs de STIB de classe A et de classe B ainsi que les procédures de demande.
37. Dans la circulaire 2006-11, le Conseil a déclaré que, concernant les licences de services de télécommunication internationale, la norme de service serait que 90 % des décisions soient publiées dans le mois suivant la réception d'une demande complète.

#### **Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)**

38. Établi en 1995, le CDCI est une tribune de l'industrie à laquelle participent le personnel du Conseil et toute partie qui s'intéresse à la question que le CDCI étudie. Le CDCI a pour mandat de traiter des questions de nature opérationnelle et administrative liées à la concurrence, à la transférabilité des numéros, à l'accès aux services d'urgence et à l'épuisement du plan de numérotation. Chaque groupe de travail traite d'une question spécifique renvoyée au CDCI. Un comité directeur présidé par le personnel du Conseil et auquel siègent les présidents de chaque groupe de travail actif assure l'administration quotidienne du CDCI.
39. On peut consulter les lignes directrices administratives du CDCI sur le site Web du Conseil à CDCI – Ententes cadres, lignes directrices, manuels et procédures.
40. Les questions sont renvoyées au CDCI de la façon suivante : a) le Conseil renvoie une question au CDCI au moyen d'une décision; b) tout membre de l'industrie des télécommunications peut soumettre une question au CDCI en vue d'un règlement; ou c) le CDCI lui-même peut décider de traiter d'une question et proposer une solution.
41. Si le groupe de travail atteint un consensus sur une question, un rapport est soumis à l'approbation définitive du Conseil qui publie alors une décision. Lorsque le groupe de travail ne peut pas arriver à une entente, un rapport d'absence de consensus est soumis au Conseil. Après avoir étudié le dossier, le Conseil publie une décision.

#### **Règlement extrajudiciaire des différends**

42. Dans l'avis *Pratiques et procédures de règlement des différends en matière de concurrence et d'accès*, Avis public CRTC 2000-65, 12 mai 2000, le Conseil a élaboré un cadre de procédures pour le règlement extrajudiciaire des différends (RED).

43. Le Conseil encourage les parties à poursuivre des négociations indépendantes, autant que possible dans un contexte informel, pour régler leurs différends sur la concurrence. Si les parties n'arrivent pas à trouver un terrain d'entente et si elles sentent qu'elles pourraient arriver à un règlement par voie de médiation, le personnel du Conseil peut alors aider à régler les problèmes. Le RED, assisté par le personnel, permet aux parties de choisir parmi plusieurs procédures, que ce soit la médiation ou une autre méthode, pour régler les désaccords.
44. Le Conseil a réussi à régler de nombreux différends en matière de concurrence en faisant appel au RED. Grâce à ce mécanisme, les parties ont l'occasion de trouver une solution qui leur est acceptable à toutes deux, et ce, souvent plus vite que si elles avaient opté pour un processus administratif plus classique.

### **Adjudication de frais**

45. Les dispositions concernant l'adjudication de frais sont énoncées à l'article 56 de la Loi. L'ordonnance de frais contient les décisions du Conseil concernant les demandes de remboursement des frais associés à la participation des parties à une instance. Comme il est indiqué à l'article 44 des Règles, dans toute instance le Conseil peut adjuger contre la compagnie réglementée des frais en faveur de tout intervenant qui :
  - i. agit en son propre nom ou au nom d'un groupe ou d'une catégorie d'abonnés et à qui l'ordonnance ou la décision rendue porte avantage ou préjudice;
  - ii. a participé à la procédure de façon sérieuse;
  - iii. a aidé à faire mieux comprendre le litige au Conseil.
46. La partie peut joindre à son plaidoyer final une demande d'adjudication de frais écrite ou la présenter séparément au Conseil et elle doit en signifier copie aux parties susceptibles d'être visées. En général, les frais doivent avoir été assumés par des particuliers canadiens ou des groupes de défense de l'intérêt public représentant les consommateurs, y compris les personnes défavorisées, les aînés ou les personnes handicapées. La demande doit exposer les raisons pour lesquelles des frais devraient être adjugés et elle doit satisfaire aux trois critères d'adjudication de frais ci-dessus, compte tenu des circonstances du cas. Pour éviter tout délai dans le remboursement des frais réclamés, la requérante doit joindre un mémoire de frais et un affidavit des débours à sa demande, de sorte que le Conseil pourra fixer le montant du remboursement sans avoir à tenir une deuxième instance<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Dans l'avis *Nouvelle procédure d'adjudication des frais en télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002, le Conseil a annoncé qu'il fixerait les frais à payer dans le cadre du processus d'adjudication de frais. Dans l'avis de pratique intitulé *Examen des tarifs établis à l'annexe A des Lignes directrices pour la taxation des frais du contentieux*, 24 avril 2007, le Contentieux du Conseil a révisé les tarifs des services suivants : frais juridiques (conseiller juridique interne et externe), témoin expert, honoraires des consultants et des analystes et débours.

47. Les parties susceptibles d'être visées peuvent, dans les 10 jours civils suivant la date de la signification d'une demande d'adjudication de frais, déposer une réponse auprès du Conseil et en signifier copie à la requérante. La requérante peut, dans les 10 jours civils suivant la date de la signification d'une réponse, déposer une réplique auprès du Conseil et en signifier copie aux entités qui ont soumis la réponse.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*