



Avis public de télécom CRTC 2007-16

Ottawa, le 22 août 2007

Instance portant sur l'examen de la structure et du mandat du Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications

Référence : 8665-C12-200711748

Dans le présent avis, le Conseil amorce une instance visant à approuver la structure et le mandat du Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications. L'instance inclura une consultation publique débutant le 14 novembre 2007 à 9 h 30 au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec).

Introduction

1. La gouverneure en conseil a publié le décret C.P. 2007-533 du 4 avril 2007, intitulé *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs* (le décret). Le décret indiquait qu'il serait souhaitable que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) participent aux activités et contribuent au financement d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunications qui aurait notamment pour mandat de régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail. Le décret indiquait également que l'organisme de protection des consommateurs devrait faire partie intégrante d'un marché des télécommunications déréglementé. De plus, le décret indiquait que le Conseil approuverait la structure et le mandat de l'agence.
2. Le 23 juillet 2007, certains FST ont créé ensemble une nouvelle agence indépendante visant la protection des consommateurs des services de télécommunications, connue sous le nom de Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunications inc. (CPRST). Les membres fondateurs du CPRST sont les suivants : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), Bell Canada, Cogeco Cable Canada Inc. (Cogeco), MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), Rogers Communications Inc. (Rogers), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), la Société TELUS Communications (STC), Quebecor Média inc. (au nom de Vidéotron ltée) [Vidéotron], Virgin Mobile Canada (Virgin Mobile) et Corporation Vonage Canada (Vonage) [collectivement les membres fondateurs].
3. Le même jour, les membres fondateurs déposaient une proposition auprès du Conseil dans laquelle ils décrivaient en détail les activités du CPRST et lui demandaient d'agréer qu'ils avaient pleinement répondu aux attentes établies dans le décret lié à la création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunications pour régler les plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail. La demande est disponible sur le site Web du Conseil à l'adresse suivante :
http://www.crtc.gc.ca/partvii/frn/2007/8638/c12_200710914.htm

Appel d'observations

4. Par la présente, le Conseil amorce donc une instance et il invite les parties intéressées à présenter des observations sur la structure et le mandat du CPRST ainsi qu'à déterminer si le CPRST satisfait les exigences du décret. Les parties doivent spécifiquement présenter des observations, assorties d'une justification complète, concernant les questions suivantes :
 - les FST devraient-ils tous être membre du CPRST, assumant ainsi toutes les obligations du participant, y compris la contribution financière, afin de garantir que le CPRST protège les intérêts de tous les particuliers et des petites entreprises de détail?
 - quelles mesures, au besoin, le Conseil devrait-il adopter pour exiger l'adhésion au CPRST et devrait-il imposer une condition à cet effet aux termes de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*?
 - la structure de gouvernance du CPRST est-elle appropriée (à savoir, la composition du conseil et la nomination de ses membres) et assure-t-elle l'indépendance du CPRST par rapport à l'industrie des télécommunications?
 - les procédures du CPRST (par exemple, le processus de règlement des différends) et les recours (par exemple, la compensation monétaire) sont-ils appropriés?
 - y a-t-il lieu de modifier le mandat du CPRST afin d'inclure, par exemple, d'autres éléments tels que le règlement des plaintes des particuliers et des petites entreprises de détail concernant les services réglementés?
5. Dans l'avis public de télécom 2007-15, les parties ont été invitées à présenter des observations, entre autres sur l'intention du Conseil de déléguer à un tiers ses pouvoirs d'enquête concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées. Dans cette instance-là, le Conseil sollicite des observations afin de déterminer si le CPRST serait un tiers approprié auquel déléguer ses pouvoirs d'enquête. Le dossier de l'instance liée à l'avis public de télécom 2007-15 fera partie du dossier de la présente instance puisqu'il concerne le même sujet.

Procédure

6. Bell Aliant, Bell Canada, Cogeco, MTS Allstream, Rogers, SaskTel, STC, Vidéotron, Virgin Mobile et Vonage sont désignées parties à l'instance.
7. Les autres parties qui désirent participer à la présente instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **13 septembre 2007** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en envoyant leurs documents au Secrétaire général par la poste, à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou

par télécopieur, au numéro suivant : 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.

8. Le Conseil affichera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées et leurs adresses postales (y compris leurs adresses de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
9. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations écrites sur les questions susmentionnées et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **1^{er} octobre 2007**. Seules les parties qui auront déposé des observations, conformément à ce paragraphe, pourront présenter un exposé oral dans le cadre de la consultation publique.
10. Toute personne désirant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies d'autres mémoires ni comparaître à la consultation publique, peut le faire en écrivant au Conseil à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués au paragraphe 7 ou en remplissant le formulaire en ligne, au plus tard le **1^{er} octobre 2007**.
11. Les parties qui déposent des observations conformément au paragraphe 9 et qui désirent présenter un exposé oral dans le cadre de la consultation publique doivent le faire savoir au plus tard le **15 octobre 2007**.
12. Les personnes qui requièrent des auxiliaires de communication comme les dispositifs techniques pour malentendants et l'interprétation gestuelle sont invitées à en informer le Conseil au moins 20 jours avant le début de la consultation publique afin de lui permettre de prendre les dispositions nécessaires.
13. Le Conseil enverra, au plus tard le **26 octobre 2007**, une lettre pour expliquer l'organisation et le déroulement de la consultation publique.
14. La consultation publique débutera à 9 h 30 le **14 novembre 2007**, au Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec).
15. Au cours de la consultation publique, le Conseil se réserve le droit de regrouper les parties qui partagent des opinions semblables.
16. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations en réplique et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **23 novembre 2007**.
17. Le Conseil a l'intention de publier, au plus tard le **29 février 2008**, une décision sur les questions soulevées dans la présente instance.
18. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera tous au dossier public de l'instance.

19. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
20. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
21. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
22. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe de chaque mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
23. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

Avis important

24. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
25. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
26. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
27. Il est à noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée de notre site Web à l'aide de notre moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

28. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central
Les Terrasses de la Chaudière
1, promenade du Portage, bureau 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Tél. : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Place Metropolitan
99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Tél. : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington
275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : 204-983-6306 – ATS : 204-983-8274
Télécopieur : 204-983-6317

Édifice Cornwall Professional
2125, 11^e Avenue, bureau 103
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3
Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520
Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél. : 604-666-2111 – ATS : 604-666-0778
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs, Décret C.P. 2007-533, 4 avril 2007*
- *Instance portant sur l'examen de la délégation des pouvoirs d'enquête du Conseil concernant les plaintes déposées en vertu des Règles sur les télécommunications non sollicitées, Avis public de télécom CRTC 2007-15, 22 août 2007*

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>