



## Avis public de télécom CRTC 2008-16

Ottawa, le 3 novembre 2008

### Avis de consultation

#### Examen de diverses mesures de réglementation en matière de gestion des comptes-clients

Référence : 8663-C12-200814740

#### Introduction

1. Dans le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les instructions), la gouverneure en conseil exige notamment que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il a recours à la réglementation, qu'il prenne des mesures qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication (les objectifs de la politique) énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*. En vertu des instructions, le Conseil est également tenu de garantir la mise en œuvre de mesures de nature non économique, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.
2. Dans la décision de télécom 2008-34, le Conseil a établi un plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique actuelles à la lumière des instructions. Le plan d'action indiquait que le Conseil prévoyait examiner les exigences réglementaires afférentes à la suspension ou à la résiliation du service par la compagnie (le processus de débranchement), à la politique en matière de dépôts, aux suppléments de retard, aux frais de paiement refusé (également appelés les frais de chèques sans provision) et à la restriction d'accès à l'interurbain.

#### Contexte

3. Dans la décision de télécom 86-7, le Conseil a établi les Modalités de service qui s'appliquent à tous les services tarifés des entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Ces modalités énoncent, notamment, les circonstances dans lesquelles une ESLT peut ou ne peut pas suspendre ou résilier le service d'un client ainsi que les modalités en fonction desquelles une ESLT peut exiger d'un client qu'il verse un dépôt.
4. Dans la décision de télécom 96-10, afin d'apaiser les préoccupations relatives à l'abordabilité pour les consommateurs à faible revenu, le Conseil a exigé des ESLT qu'elles offrent divers outils de gestion de la facturation, y compris un service de restriction d'accès à l'interurbain. Le service de restriction d'accès à l'interurbain permet aux consommateurs de bloquer les appels interurbains commençant par 0 et 1 sans frais d'activation. Toutefois, les ESLT peuvent facturer jusqu'à 10 \$ pour rétablir l'accès à l'interurbain.

5. Également afin d'apaiser les préoccupations relatives à l'abordabilité, le Conseil a ordonné aux ESLT d'obtenir une approbation pour les suppléments de retard et les frais afférents aux paiements refusés dans les marchés réglementés. En ce qui concerne les suppléments de retard, le Conseil ordonne aux ESLT d'appliquer un tarif correspondant à l'équivalent mensuel du taux préférentiel annuel d'une des grandes banques canadiennes, plus 7 %.
6. Dans la décision 2006-15, le Conseil a estimé qu'il y aurait des exceptions où les forces du marché ne suffiraient peut-être pas à protéger les intérêts de tous les utilisateurs dans des marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation. Par conséquent, il a maintenu les exigences réglementaires relatives au processus de débranchement et à la politique en matière de dépôts dans les marchés faisant l'objet d'une abstention. Il a également fixé un prix plafond pour les suppléments de retard et les frais de paiement refusé, d'autant qu'ils s'appliquent aux services locaux de base autonomes. Le Conseil n'a cependant pas maintenu l'obligation de fournir le service de restriction d'accès à l'interurbain dans les marchés faisant l'objet d'une abstention.

### **Appel d'observations**

7. Le Conseil invite les parties à lui présenter des observations, à la lumière des instructions, quant à savoir s'il convient de maintenir les mesures de réglementation mentionnées précédemment.
8. Dans leurs observations initiales, les parties doivent, pour chacune des mesures de réglementation mentionnées précédemment, se prononcer sur les questions suivantes en respectant l'ordre établi, et fournir toutes la documentation et les preuves justifiant leur position :
  - (1) Est-il possible d'atteindre l'objectif visé par la mesure de réglementation grâce au recours au libre jeu du marché, ou la mesure de réglementation est-elle toujours nécessaire?
    - a) Préciser le but de la mesure de réglementation et les objectifs de la politique qu'elle permet d'atteindre.
    - b) Peut-on se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique? Pourquoi?
    - c) Préciser et évaluer les avantages et les inconvénients qu'entraîneraient (i) l'élimination et (ii) le maintien de la mesure de réglementation.
  - (2) La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?
    - a) Préciser les avantages et les effets néfastes de la mesure de réglementation. Expliquer si les avantages de la mesure de réglementation l'emportent sur les effets néfastes.

- b) Préciser toute autre mesure de réglementation qui serait plus efficace et proportionnelle au but visé. Expliquer pourquoi cette mesure serait plus efficace et proportionnelle au but visé et comment celle-ci permettrait d'atteindre les objectifs de la politique.
- (3) La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire à l'atteinte des objectifs de la politique? Dans la négative, préciser de quelle façon et jusqu'à quel point la mesure de réglementation fait obstacle au libre jeu du marché, y compris ses répercussions sur les fournisseurs de services et les clients.
- (4) La mesure de réglementation est-elle appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence? Dans la négative :
- a) Préciser les aspects de la mesure de réglementation qui ne sont pas symétriques ou neutres sur le plan de la concurrence.
  - b) Préciser les inconvénients pour les fournisseurs de services découlant de la mesure de réglementation et quantifier ceux-ci, dans la mesure du possible.
  - c) Expliquer la possibilité d'appliquer la mesure de réglementation de manière symétrique ou neutre sur le plan de la concurrence à toutes les entreprises canadiennes qui fournissent des services locaux, ainsi que les répercussions d'une telle application.
  - d) Préciser toute autre mesure de réglementation ou toute autre mesure n'étant pas liée à la réglementation qu'il serait possible d'appliquer et expliquer comment elle permettrait d'atteindre les objectifs de la politique et serait conforme aux instructions.

## **Procédure**

9. Les parties qui désirent participer à l'instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **27 novembre 2008** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au 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.
10. 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.

11. Toute partie désirant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies d'autres mémoires, peut le faire en écrivant au Conseil à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués ci-dessus ou en remplissant le formulaire en ligne, au plus tard le **4 décembre 2008**.
12. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **4 décembre 2008**.
13. 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 **18 décembre 2008**.
14. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
15. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
16. 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.
17. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
18. 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.
19. 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.
20. 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**

21. 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](http://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.

22. 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.
23. 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.
24. 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**

25. 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<sup>e</sup> 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

- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 2008
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Options de tarification des services locaux*, Décision Télécom CRTC 96-10, 15 novembre 1996
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom 86-7, 26 mars 1986

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>