



## Avis de consultation de télécom CRTC 2011-776

Version PDF

Ottawa, le 15 décembre 2011

### Avis d'audience

**Le 22 mars 2012**  
**Gatineau (Québec)**

### **Brama Telecom Inc. – Conformité à l'obligation d'adhérer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc.**

Numéro de dossier : 8665-C12-201116038

*Le Conseil convoque Brama Telecom Inc. (Brama) à une audience publique débutant le 22 mars 2012 à 9 h, au Centre de conférences de la Phase IV situé au 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec) afin qu'elle justifie pourquoi le Conseil ne devrait pas notamment ordonner l'interruption des services de télécommunication de Brama en raison de son défaut d'adhérer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc.*

#### **Contexte**

1. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST) est une agence indépendante de protection des consommateurs dont le mandat est de faciliter la résolution des plaintes liées aux services offerts par les fournisseurs de services de télécommunication (FST) aux clients résidentiels et aux clients des petites entreprises.
2. Tel qu'il a été établi dans la décision de télécom 2010-921 et la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil exige, conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), que tous les FST qui fournissent des services relevant du mandat du CPRST deviennent membres de cette agence.
3. L'obligation de devenir membre s'applique lorsque le CPRST informe un FST qu'il a reçu à son endroit une plainte qui relève du mandat du CPRST. Le FST est alors tenu d'adhérer au CPRST au plus tard dans les cinq jours suivant la date à laquelle il a été avisé de la plainte.
4. Brama Telecom Inc. (Brama) est un FST qui offre des services locaux de télécommunication vocale sur protocole Internet (VoIP) au Canada. Tel qu'il est

énoncé plus en détail ci-après, il appert au Conseil que Brama est en situation de non-conformité relativement à l'exigence d'adhérer au CPRST.

5. Compte tenu du défaut apparent de Brama de se conformer à cette obligation, le Conseil, par les présentes, convoque la compagnie à une audience publique afin qu'elle justifie notamment pourquoi le Conseil ne devrait pas ordonner l'interruption des services de télécommunication de la compagnie.

### **Correspondance avec Brama concernant son adhésion au CPRST**

6. Le CPRST a reçu cinq plaintes de la part de consommateurs concernant les services de télécommunication de Brama<sup>1</sup>. À la suite de l'examen des plaintes, le CPRST a déterminé que l'objet de celles-ci relevait de son mandat. Le 22 mars 2011, le CPRST a tout d'abord informé Brama que, conformément aux décisions rendues par le Conseil, elle était tenue d'adhérer au CPRST au plus tard le 27 mars 2011. Le 29 mars 2011, le CPRST a envoyé un autre avis à la compagnie pour lui indiquer qu'elle était tenue d'adhérer au CPRST au plus tard le 4 avril 2011.
7. Brama n'a pas adhéré au CPRST à la suite des lettres d'avis envoyées par le CPRST.
8. À la suite de l'échec des discussions informelles entre le personnel du Conseil, du CPRST et les représentants de Brama, le Conseil a adressé une lettre à Brama, le 10 août 2011, dans laquelle il énonce notamment ce qui suit :
  - selon les dossiers du Conseil, le CPRST a reçu une plainte relevant de son mandat à l'égard de Brama et a avisé celle-ci qu'elle devait adhérer au CPRST.
  - en date de cette lettre, le Conseil ne disposait d'aucun élément de preuve indiquant que Brama était membre du CPRST.
  - aux termes du paragraphe 37(2) de la *Loi*, Brama devait déposer auprès du Conseil au plus tard le 24 août 2011 les renseignements suivants :
    - une preuve qu'elle était ou était devenue membre du CPRST, ou encore une argumentation démontrant qu'elle ne fournissait pas de services relevant du mandat du CPRST;
    - le nom de son ou de ses fournisseur(s) de services ainsi qu'une liste des services qui lui sont fournis.
  - à défaut de recevoir une réponse de Brama au plus tard le 24 août 2011, le Conseil prendrait d'autres mesures pour contraindre Brama à respecter l'obligation d'adhérer au CPRST, notamment la tenue d'une instance de

---

<sup>1</sup> Les plaintes reçues par le CPRST à l'égard de Brama étaient datées des 2 février, 3 mars, 5 mai, 15 et 17 juin 2011 respectivement.

justification en vue d'examiner la possibilité d'interrompre les services de télécommunication de Brama.

9. Brama n'a pas répondu à la lettre du Conseil datée du 10 août 2011.
10. Les documents du Conseil et les plaintes dont il est question ci-dessus sont versés au dossier public de l'instance. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

### **Défaut apparent de Brama de se conformer**

11. Tel qu'il est indiqué dans la lettre du Conseil du 10 août 2011 et selon les documents obtenus du CPRST, il appert que Brama ne s'est pas conformée à l'obligation établie dans la décision de télécom 2010-921 et dans la politique réglementaire de télécom 2011-46, à savoir adhérer au CPRST après que ce dernier l'a avisée qu'il avait reçu à son endroit des plaintes qui relevaient du mandat du CPRST.
12. Le Conseil estime en outre que Brama contrevient au paragraphe 37(2) de la *Loi* en ne répondant pas à la lettre du Conseil datée du 10 août 2011, laquelle exigeait de Brama qu'elle présente au Conseil les renseignements mentionnés ci-dessus.

### **Procédure**

13. Le Conseil entend se prononcer sur cette affaire après avoir mené une enquête et tenu une audience. Par conséquent, conformément à l'article 48 de la *Loi*, le Conseil convoque Brama à une audience publique qui se tiendra au Centre de conférences Phase IV situé au 140, promenade du Portage, Gatineau (Québec), le 22 mars 2012 à 9 h, afin qu'elle justifie :
  - pourquoi il ne devrait pas ordonner l'interruption des services de télécommunication de Brama en raison de son défaut de se conformer à l'obligation d'adhérer au CPRST, tel qu'il est indiqué dans la décision de télécom 2010-921 et dans la politique réglementaire de télécom 2011-46;
  - pourquoi il ne devrait pas émettre une ordonnance aux termes de l'article 51 de la *Loi* en ce qui concerne le défaut de Brama de présenter au Conseil les renseignements exigés en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*.
14. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les *Règles de procédure*), qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2011, s'appliquent à la présente instance<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Les *Règles de procédure* établissent notamment les règles relatives au dépôt, au contenu, au format et aux interventions et aux demandes de renseignements, la procédure à suivre pour présenter des renseignements confidentiels et demander la divulgation de ceux-ci, ainsi que le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure présentée dans le présent avis doit être lue

15. Brama est désignée partie à l'instance et est tenue de comparaître à l'audience publique. Aux fins d'application des *Règles de procédure*, Brama est considérée comme un demandeur dans le cadre de la présente instance.

*Adresse du demandeur*

Park Place Corporate Center

15, Wertheim Court

Unité 404

Richmond Hill (Ontario) L4B 3H7

- Au plus tard le **16 janvier 2012**, Brama est tenue de fournir les renseignements suivants au Conseil : a) le nom, les numéros de téléphone et adresses de courriel du participant (ou du représentant de celui-ci) à utiliser pour communiquer avec lui immédiatement avant et pendant l'audience, au besoin, pour obtenir des renseignements ou pour l'informer des questions relatives à l'audience; b) le nom et les titres des représentants qui comparaitront au nom du participant à l'audience; c) le nombre des autres personnes associées au participant qui assisteront à l'audience (aux fins de planification).
- Au plus tard le **2 février 2012**, Brama est tenue de déposer auprès du Conseil a) son mémoire concernant les allégations soulevées dans le présent avis de consultation et les documents fournis et b) ses réponses aux questions soulevées à l'annexe du présent avis.

16. Tous les FST fournissant directement ou indirectement des services de télécommunication à Brama, y compris Fibernetics Corporation et Iristel Inc., sont désignés parties à l'instance. Le Conseil ordonne à chaque FST fournissant des services de télécommunication à Brama de déposer une intervention auprès du Conseil d'ici le **2 février 2012**, dans laquelle le fournisseur indique les services fournis à Brama et précise s'il souhaite comparaître à l'audience publique.

17. Les autres personnes souhaitant devenir des parties à l'instance doivent déposer une intervention auprès du Conseil concernant les questions susmentionnées d'ici le **2 février 2012**, dans laquelle elles doivent indiquer si elles souhaitent comparaître à l'audience publique.

18. Les personnes ayant besoin d'auxiliaires de communication tels que des dispositifs techniques pour personnes malentendantes ou des services d'interprétation gestuelle

doivent en informer le Conseil au moins vingt (20) jours avant le début de l'audience publique, de façon à ce que les arrangements nécessaires puissent être pris.

19. Une lettre sur l'organisation et la tenue de l'audience publique contenant des directives sur la procédure de l'audience, notamment la portée des questions à examiner pendant cette dernière, sera publiée avant le début de l'audience publique.
20. Brama peut présenter une réplique à une intervention, en signifiant copie à toutes les autres parties, d'ici le **13 février 2012**.
21. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des interventions. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance. Les documents de plus de cinq pages devraient comprendre un résumé.
22. Conformément aux *Règles de procédure*, si un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à cette date. Les documents doivent être déposés auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (soit 20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance. Le Conseil ne sera aucunement responsable des retards causés par la poste et n'avisera aucune partie que sa présentation a été reçue après la date limite. Les présentations reçues en retard ne seront pas examinées par le Conseil et ne seront pas déposées au dossier public.
23. Chaque paragraphe des présentations devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe. Cela permettra au Conseil de vérifier que le document n'a pas été endommagé pendant la transmission électronique.
24. Le Conseil encourage les parties à examiner le dossier de la présente instance ou le site Web du Conseil pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile à la préparation de leurs présentations.
25. Les présentations doivent être déposées auprès du Secrétaire général du Conseil **d'une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**

**[Formulaire d'intervention/observation/réponse]**

ou

**par la poste à l'adresse**

**CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2**

ou

**par télécopieur au numéro**

**819-994-0218**

## **Avis important**

26. Tous les renseignements fournis dans le cadre de ce processus public, sauf ceux que le Conseil estime confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse [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 le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.
27. Les renseignements personnels ainsi fournis peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
28. 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 affichés en version PDF.
29. 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 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 ce processus public.

## **Examen des documents**

30. Une version électronique des documents dont il est question dans le présent avis est disponible sur le site Web du Conseil. Pour y accéder, sélectionnez le numéro de fichier du présent avis OU cliquez sur le lien « Voir la liste des instances en période d'observations ouverte » de la page « Instances publiques » du site Web du Conseil, puis sur le lien « Visualiser le dossier entier » relatif au présent avis.
31. Vous pourrez également consulter toutes les interventions dans la même section du site Web du Conseil en cliquant sur le lien « Interventions ».
32. Les documents peuvent également être consultés durant les heures normales de bureau dans les bureaux du Conseil et les centres de documentation concernés par ces demandes, ou encore, sur demande, dans un délai de deux (2) jours ouvrables, aux autres bureaux et centres de documentation du Conseil.

## **Bureaux du Conseil**

33. Les documents déposés peuvent être examinés aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau, ou seront accessibles rapidement sur demande.

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, salle 206  
Gatineau (Québec) J8X 4B1  
Tél. : 819-997-2429  
Télécopieur : 819-994-0218

***Bureaux régionaux***

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

360, rue Main, bureau 970  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3  
Tél. : 204-983-6306  
Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12<sup>e</sup> Avenue, bureau 620  
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8  
Tél. : 306-780-3422

100, 4<sup>e</sup> Avenue SO, bureau 403  
Calgary (Alberta) T2P 3N2  
Tél. : 403-292-6660  
Télécopieur : 403-292-6686

858, rue Beatty, bureau 290  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1  
Tél. : 604-666-2111  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication – Décision concernant l'adhésion*, Décision de télécom CRTC 2010-921, 8 décembre 2010



## **Annexe**

Tel qu'il est énoncé au paragraphe 15 du présent avis, Brama Telecom Inc. (Brama) est tenue de fournir des réponses aux questions suivantes du Conseil d'ici le **2 février 2012**.

1. Dresser la liste de tous les services de télécommunication fournis par Brama à ses clients de résidence ou d'affaires au Canada.
2. Pour chaque service de télécommunication fourni par Brama à ses clients de résidence ou d'affaires au Canada :
  - a. fournir une description de la façon dont le service est fourni aux clients de Brama;
  - b. indiquer si Brama possède ou exploite une installation de transmission (tel qu'il est prévu à l'article 2 de la *Loi sur les télécommunications*) pour fournir le service à ses clients;
  - c. indiquer si Brama revend les services d'un autre fournisseur de services de télécommunication (FST) pour offrir des services à ses clients, et préciser les FST visés ainsi que la façon dont les services sont obtenus (p. ex. tarif ou contrat).
3. Fournir des détails et des copies des ententes conclues avec d'autres FST permettant à Brama d'interconnecter son réseau à celui d'un autre FST et d'accéder au réseau téléphonique commuté public.