



Avis de consultation de télécom CRTC 2012-206

Version PDF

Ottawa, le 4 avril 2012

Appel aux observations

Instance pour déterminer si les conditions dans le marché canadien du sans-fil ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil de détail

Numéros de dossiers : 8661-C12-201204057; 8620-R28-201202598; 8661-P8-201116807

Contexte

1. Le Centre pour la défense de l'intérêt public, en son nom et au nom de l'Association des consommateurs du Canada (collectivement le PIAC/l'ACC), a présenté une demande datée du 22 décembre 2011 dans laquelle ils demandaient au Conseil d'interdire aux fournisseurs de services sans fil de facturer des services aux clients après que ceux-ci ont changé de fournisseur. Le PIAC/l'ACC ont soutenu que cette pratique de facturation contrevenait au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), ainsi qu'à plusieurs des objectifs de la politique canadienne de télécommunication et qu'elle allait à l'encontre des *Instructions*¹ et de plusieurs décisions du Conseil.
2. Rogers Communications Partnership (RCP) a présenté une demande datée du 8 mars 2012 dans laquelle elle demandait au Conseil d'établir un processus du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion en vue d'élaborer et de mettre en œuvre un code national de protection des consommateurs de services sans fil.
3. En réponse aux demandes présentées par le PIAC/l'ACC et par RCP, le Conseil a reçu des observations de la Société TELUS Communications, de l'Association canadienne des télécommunications sans fil et de la Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada Samuelson-Glushko. Ces parties ont toutes demandé au Conseil de créer un code national.
4. Bon nombre des parties qui ont demandé la mise en œuvre d'un code national de protection des consommateurs des services sans fil ont fait remarquer que plusieurs provinces ont récemment modifié leurs dispositions législatives concernant la protection des consommateurs qui touchent directement ou indirectement les services sans fil. Ces intervenants ont indiqué que cela prouvait clairement que les consommateurs canadiens des services sans fil souhaitent avoir un code national pour les services sans fil.

¹ *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

5. Le Conseil est d'avis qu'avant de considérer quel type d'intervention conviendrait, s'il y a lieu, à l'égard des services sans fil de détail, il doit d'abord déterminer si la preuve démontre que l'intervention du Conseil est nécessaire et appropriée à la lumière de l'abstention du Conseil dans la réglementation de l'industrie du sans-fil et à la lumière des *Instructions*.

Recours au libre jeu du marché

6. Au milieu des années 1990, le Conseil a déterminé qu'il s'abstiendrait de réglementer davantage l'industrie canadienne du sans-fil et qu'il laisserait celle-ci croître en fonction du libre jeu du marché. Pour justifier sa décision², le Conseil a invoqué un degré de concurrence adéquat dans l'industrie canadienne du sans-fil.
7. En vertu des *Instructions*, le Conseil doit notamment recourir, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*. Lorsque le Conseil doit recourir à la réglementation, il est également tenu par les *Instructions* de prendre des mesures qui ne font obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre ces objectifs.
8. En 2007, le gouverneur en conseil a publié le *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs*, C.P. 2007-533, 4 avril 2007 (le *Décret*), dans lequel il a indiqué qu'une agence indépendante de protection des consommateurs ayant pour mandat de régler les plaintes faites par les particuliers et les petites entreprises de détail devrait faire partie intégrante d'un marché de télécommunication déréglementé. Dans la décision de télécom 2007-130, le Conseil a approuvé la structure et le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST), agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication établie en réponse au *Décret*³. Le mandat du CPRST comprend l'élaboration et l'approbation de codes de conduite et de normes de l'industrie⁴.

² Le cadre d'abstention a d'abord été établi dans la décision de télécom 94-15 et a été peaufiné dans la décision de télécom 96-14. Dans bon nombre de décisions et ordonnances s'adressant à des compagnies précises, comme la décision de télécom 98-19, l'ordonnance de télécom 99-991, l'ordonnance 2001-501 et la décision de télécom 2004-84, le cadre a été élargi afin d'inclure des services sans fil offerts par les entreprises canadiennes de télécommunication qui n'étaient pas compris dans les décisions de télécom 94-15 et 96-14. Le Conseil a conservé ses pouvoirs de réglementation concernant les services téléphoniques mobiles en vertu de l'article 24 et des paragraphes 27(2) et (4) de la *Loi sur les télécommunications*. Dans la décision de télécom 2010-445, il a modifié le régime d'abstention concernant les services de données mobiles sans fil afin que ce dernier soit conforme à celui applicable aux services téléphoniques mobiles.

³ Le Conseil a récemment examiné la structure et le mandat du CPRST dans la politique réglementaire de télécom 2011-46.

⁴ Le CPRST administre actuellement un code optionnel, soit le Code de conduite de l'Association canadienne des télécommunications sans fil pour les fournisseurs de services sans fil. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil a estimé qu'il convenait de distinguer les codes optionnels des codes obligatoires. De plus, il a estimé que les codes obligatoires devraient être élaborés par un groupe de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion auquel participerait le CPRST.

Appel aux observations

9. Le Conseil sollicite des observations démontrant si oui ou non les conditions d'abstention ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil dans l'élaboration d'un code national de protection des consommateurs de services sans fil de détail. Les intéressés doivent s'assurer de fournir, dans leurs interventions, des exemples clairs démontrant la nécessité de l'intervention du Conseil.
10. À la lumière de ce qui précède, le Conseil suspendra l'examen des demandes soumises par le PIAC/l'ACC et par RCP jusqu'à ce qu'il tranche la question soulevée dans le présent avis de consultation. Toutefois, les dossiers des deux instances ont été versés à celui de la présente instance, car ils donnent le contexte des questions qui, selon les parties, devraient être abordées dans un code national des services sans fil.

Procédure

11. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*, qui sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2011, s'appliquent à l'instance⁵.
12. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **3 mai 2012**. Conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*, cette intervention doit indiquer de manière explicite que la personne veut être considérée comme un intervenant dans l'instance.
13. Le Conseil affichera sur son site Web, dès que possible, une liste complète des interventions. Tous les documents signifiés à une ou à des parties dans le cadre de cette instance doivent être signifiés au moyen des coordonnées figurant dans les interventions.
14. Les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil, et doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **14 mai 2012**.
15. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.
16. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des interventions ou des observations en réplique. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.

⁵ Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le dépôt, le contenu, le format et la signification des interventions et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie dans le présent avis doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Règles de pratique et de procédure du CRTC ».

17. Le Conseil rappelle aux parties que, 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 la date indiquée. Le document doit être déposé auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance.
18. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
19. 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.
20. 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.
21. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance ou le site Web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.

Avis important

22. 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, 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.
23. 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.
24. 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.
25. 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.

Emplacement des bureaux du CRTC

26. 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, bureau 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^e Avenue, bureau 620

Regina (Saskatchewan) S4P 0M8

Tél. : 306-780-3422

100, 4^e Avenue S.-O., 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
- *Modifications apportées au cadre d'abstention concernant les services de données mobiles sans fil*, Décision de télécom CRTC 2010-445, 30 juin 2010
- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication*, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007
- *Prince Rupert City Telephones – Abstention de réglementation des services cellulaires*, Décision de télécom CRTC 2004-84, 21 décembre 2004
- *Le CRTC s'abstient de réglementer la fourniture de services sans fil mobiles d'O.N.Telcom*, Ordonnance CRTC 2001-501, 29 juin 2001
- Ordonnance Télécom CRTC 99-991, 13 octobre 1999
- *Abstention de réglementation des services sans fil mobiles fournis par des compagnies de téléphone appartenant à une municipalité*, Décision Télécom CRTC 98-19, 9 octobre 1998
- *Réglementation des services de télécommunications sans fil mobiles*, Décision Télécom CRTC 96-14, 23 décembre 1996
- *Réglementation des services sans fil*, Décision Télécom CRTC 94-15, 12 août 1994