



Décision de télécom CRTC 2012-556

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2012-206

Ottawa, le 11 octobre 2012

Décision sur l'instance visant à déterminer si les conditions dans le marché du sans-fil mobile ont suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services sans fil mobiles

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

Dans la présente décision, le Conseil détermine que les conditions nécessaires à l'abstention de la réglementation n'ont pas suffisamment changé pour justifier le Conseil de réglementer les tarifs ou d'intervenir dans le marché des services de voix et de données sans fil mobiles de détail.

Cependant, afin d'assurer que les consommateurs sont en mesure de participer de manière informée et efficace dans le marché concurrentiel, et afin de remplir les objectifs de la politique canadienne de télécommunication telle que décrite dans la Loi sur les télécommunications, le Conseil conclut qu'il y a lieu d'élaborer un code obligatoire pour assurer la clarté et encadrer le contenu des contrats de services sans fil mobiles et les questions connexes (Code sur les services sans fil).

Le Conseil publie, en même temps que la présente décision, un appel aux observations pour mettre en œuvre le Code sur les services sans fil.

Introduction

1. En avril 2012, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2012-206, lequel a amorcé une instance publique visant à déterminer si les conditions nécessaires à l'abstention de la réglementation dans le marché canadien du sans-fil avaient suffisamment changé pour justifier l'intervention du Conseil à l'égard des services de voix et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil mobiles)¹.
2. Le Conseil a reçu des observations des parties suivantes : l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS); Bell Canada; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink; le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC et autres), en son nom et au nom de Canada sans pauvreté et de

¹ Dans l'avis de consultation de télécom 2012-206, le Conseil a suspendu l'examen des demandes présentées par le Centre pour la défense de l'intérêt public, en son propre nom et au nom de l'Association des consommateurs du Canada, et par le Rogers Communications Partnership (datées du 22 décembre 2011 et du 8 mars 2012, respectivement), jusqu'à ce qu'il tranche la question soulevée dans l'avis de consultation.

l'Association des consommateurs du Canada (collectivement le PIAC et autres); le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST); Consumer Protection BC; Data & Audio-Visual Enterprises Wireless Inc., exerçant ses activités sous le nom de Mobilicity; Globalive Wireless Management Corp., exerçant ses activités sous le nom de WIND Mobile; le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest; Grenier Verbauwheide Avocats Inc.; le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine du Québec (gouvernement du Québec); le ministre de la Vie saine, des Aînés et de la Consommation du Manitoba (gouvernement du Manitoba); MTS Inc. et Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream); Public Mobile Inc. (Public Mobile); Québecor Média inc., au nom de son affiliée Vidéotron Itée; Rogers Communications Inc. (RCI); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Communications Inc.; la Société TELUS Communications (STC); le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier et l'Union des consommateurs. Le Conseil a également reçu 246 observations du grand public et 706 lettres types à l'appui de l'intervention du Conseil dans la mise en œuvre d'un code sur les services sans fil mobiles.

3. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 14 mai 2012. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Positions des parties

4. Le Conseil a reçu plus de 970 observations de la part de fournisseurs de services sans fil (FSSF) mobiles, de particuliers et de groupes de défense des consommateurs, de gouvernements provinciaux et territoriaux et d'intervenants de l'industrie sur la question de l'intervention du Conseil dans l'élaboration d'un code pour aborder les préoccupations des consommateurs concernant les services sans fil mobiles.
5. Les parties s'accordent presque toutes à dire que, peu importe si les conditions nécessaires à l'abstention de la réglementation dans le marché des services sans fil mobiles ont changé, le Conseil devrait intervenir en élaborant un nouveau code sur les services sans fil mobiles. Il n'y a que SaskTel et un particulier qui se sont opposés à l'élaboration d'un code sur les services sans fil mobiles.
6. La plupart des parties ont indiqué que, pour prendre des mesures, le Conseil n'avait pas à établir une conclusion de fait démontrant que les conditions nécessaires à l'abstention ont changé, faisant remarquer que le Conseil détient le pouvoir d'obliger les FSSF mobiles à respecter le code sans pour autant réglementer les tarifs ou intervenir dans le degré de concurrence du marché des services sans fil mobiles.
7. De nombreux particuliers ont soulevé des préoccupations concernant les points suivants : questions liées au degré de concurrence dans le marché du sans-fil mobile, notamment le choix de fournisseurs de services concurrentiels et le coût des services sans fil mobiles (y compris les frais liés aux services de données et à l'itinérance), la clarté des modalités de contrat, l'exactitude des prix annoncés, la modification des modalités de contrat, le blocage des téléphones, le vol de téléphones, la qualité des

services sans fil mobiles et des services à la clientèle ainsi que les modalités liées à la résiliation de contrats (y compris les frais de résiliation anticipée). Ces parties ont soutenu que le Conseil devrait intervenir en élaborant un code pour aborder leurs préoccupations.

8. Le PIAC et autres ont indiqué que le marché du sans-fil mobile est devenu une source accrue de confusion et de frustration pour les consommateurs. Ils ont également indiqué que les services sans fil mobiles causent aux consommateurs des préoccupations qu'un marché concurrentiel semble incapable de régler sans l'intervention du Conseil². Le PIAC et autres ont fait remarquer que diverses provinces ont mis en œuvre ou envisagent de mettre en œuvre des dispositions législatives sur la protection des consommateurs qui traitent notamment des services sans fil mobiles; cela démontre que ces provinces ont reçu bon nombre de plaintes relatives à ce genre de services. Le PIAC et autres ont donc demandé au Conseil d'amorcer une instance visant à élaborer un code efficace de protection des consommateurs.
9. Le CPRST, dont le mandat est d'enquêter sur les plaintes des consommateurs concernant les services de télécommunication soustraits à la réglementation, puis de régler ces dernières, a fait remarquer que le nombre de plaintes des consommateurs relatives aux services sans fil mobiles qu'il reçoit ne cesse de croître. Plus de 60 % des plaintes reçues par le CPRST lors du dernier exercice et pendant l'exercice en cours avaient trait aux services sans fil mobiles³. Le CPRST a indiqué que des codes pourraient lui être très utiles dans la réalisation de son mandat. Il a aussi indiqué que, si le Conseil décide d'entreprendre l'élaboration d'un code national sur les services sans fil mobiles pour les consommateurs, il serait prêt à l'utiliser en vue de régler les plaintes de consommateurs liées à ce type de services.
10. De nombreux FSSF mobiles et l'ACTS ont fait état de leurs préoccupations concernant la modification des dispositions législatives provinciales sur la protection des consommateurs qui touchent directement ou indirectement les services sans fil mobiles. Ces parties estiment que le fait d'avoir des règlements qui diffèrent de province en province désorienterait davantage les consommateurs et ferait augmenter les pertes d'efficacité et les coûts d'observation dans l'industrie du sans-fil mobile. Les parties ont indiqué que le Conseil devrait élaborer un code qui s'appliquerait à l'ensemble des consommateurs, peu importe leur province ou territoire de résidence. Dans un mémoire conjoint, Bell Canada, le PIAC et autres, RCI et la STC ont exprimé des inquiétudes semblables et ont indiqué qu'en élaborant un code, le Conseil répondrait le plus efficacement possible à la demande de protection des consommateurs, tant sur le plan économique que sur le plan administratif, et contribuerait à l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication.

² Les préoccupations des consommateurs cités par le PIAC et autres comprennent ce qui suit : la clarté des modalités de contrat, la clarté entourant la tarification des services (y compris les promotions, les frais d'itinérance, les frais liés aux messages textes commerciaux), la modification unilatérale des contrats par les fournisseurs de services, les frais de résiliation de contrat, le déblocage des appareils sans fil mobiles, la qualité et la disponibilité des services à la clientèle et les recours pour les consommateurs qui souhaitent déposer une plainte.

³ Durant cette période, le CPRST a reçu environ 8 000 plaintes concernant les services sans fil.

11. Certaines parties, notamment le gouvernement du Manitoba, ont indiqué que le code élaboré par le Conseil devrait respecter ou dépasser les normes législatives provinciales sur la protection des consommateurs de services sans fil mobiles qui ont été mises en œuvre ou qui le seront bientôt. Le gouvernement du Manitoba a également indiqué que le code élaboré par le Conseil devrait prévoir des pouvoirs d'application adéquats.
12. Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest a fortement appuyé la mise en œuvre d'un code, invoquant le fait que le libre jeu du marché n'était pas suffisant pour protéger les intérêts des consommateurs de services sans fil mobiles dans le Nord.
13. Le gouvernement du Québec a indiqué que, quelle que soit la position du Conseil dans la présente instance, il conservera sa législation actuelle de protection des consommateurs.
14. SaskTel a indiqué qu'en instaurant des mesures réglementaires dans le marché du sans-fil mobile, le Conseil gênerait le libre jeu du marché concurrentiel actuel et entraverait l'innovation et les progrès se rapportant au marché mondial. SaskTel a fait remarquer que l'ACTS avait déjà élaboré un Code de conduite national volontaire, dont SaskTel est signataire. La compagnie a aussi fait remarquer que l'intervention du Conseil quant à l'élaboration d'un code national obligatoire entraînerait le double emploi et le chevauchement des dispositions législatives fédérales avec les dispositions législatives provinciales existantes. SaskTel a fait valoir qu'en imposant un code national, le Conseil irait à l'encontre des Instructions⁴, puisqu'il ferait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel par la mise en œuvre de dispositions réglementaires applicables aux entreprises régionales qui exercent déjà des activités tout en respectant un minimum de dispositions législatives provinciales liées aux consommateurs.

Questions

15. Le Conseil estime qu'il y a lieu de régler les questions suivantes :
 - I. Les conditions nécessaires à l'abstention ont-elles suffisamment changé pour justifier la réglementation des tarifs des services sans fil mobiles?
 - II. L'intervention du Conseil dans l'élaboration d'un code sur les services sans fil mobiles est-elle appropriée?

⁴ 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

Résultats de l'analyse du Conseil

I. Les conditions nécessaires à l'abstention ont-elles suffisamment changé pour justifier la réglementation des tarifs des services sans fil mobiles?

16. La *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*) prévoit que si le Conseil conclut que le cadre de la fourniture des services – ou catégories de services – de télécommunication est suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des usagers – ou le sera –, le Conseil **doit** s'abstenir, dans la mesure qu'il estime indiquée et aux conditions qu'il fixe, d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent normalement certains articles de la *Loi* à l'égard des services ou catégories de services en question [caractères gras ajoutés]⁵.
17. Au milieu des années 90, le Conseil a déterminé qu'il laisserait le libre jeu du marché orienter la croissance de l'industrie du sans-fil mobile et qu'il s'abstiendrait de réglementer davantage cette industrie. Le Conseil conserve les pouvoirs de réglementation qui lui sont conférés en vertu de l'article 24 et des paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi* concernant les services de voix et de données sans fil mobiles de détail⁶.
18. Le Conseil fait remarquer que bon nombre de consommateurs qui ont déposé des observations dans le cadre de la présente instance ont exprimé des préoccupations sur des questions liées au degré de concurrence dans le marché canadien des services sans fil mobiles, notamment le choix de fournisseurs de services et les tarifs de ces services.
19. Même si les parties ont cité de nombreuses études qui traitent des tarifs des services sans fil mobiles et du degré de concurrence dans le marché de ces services, le Conseil fait remarquer que les indicateurs de marché démontrent que les consommateurs ont le choix parmi un certain nombre de fournisseurs de services concurrentiels et un éventail de tarifs et d'options de paiement en ce qui concerne les services sans fil mobiles.
20. Le marché des services sans fil mobiles est soumis à la concurrence. Comme il est indiqué dans l'édition 2012 du *Rapport de surveillance des communications* du Conseil, les nouveaux venus dans le marché du sans-fil mobile continuent

⁵ Paragraphe 34(2) de la *Loi*

⁶ Le cadre d'abstention a d'abord été établi dans la décision Télécom 94-15, et a été peaufiné dans la décision Télécom 96-14. Dans bon nombre de décisions et ordonnances de suivi propres à certaines compagnies, telles que la décision Télécom 98-19, l'ordonnance Télécom 99-991, l'ordonnance 2001-501 et la décision de télécom 2004-84, le cadre a été élargi de sorte à inclure les services sans fil offerts par les entreprises canadiennes qui n'étaient pas compris dans les décisions Télécom 94-15 et 96-14. Le Conseil a conservé le pouvoir de réglementation que lui confèrent l'article 24 et les paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi* concernant les services de voix mobiles. Dans la décision de télécom 2010-445, le Conseil a modifié le cadre d'abstention pour que les services de données sans fil soient conformes au régime d'abstention applicable aux services de voix mobiles.

d'accroître leur part de marché et d'élargir leur zone de couverture. Les compagnies continuent d'investir dans l'infrastructure pour offrir des services novateurs à un plus grand nombre de Canadiens. Qui plus est, le coût mensuel moyen des services sans fil mobiles est demeuré relativement stable⁷.

21. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que le degré de concurrence dans le marché des services sans fil mobiles suffit toujours à protéger les intérêts des utilisateurs en ce qui concerne les tarifs et le choix de fournisseurs de services concurrentiels. Le Conseil conclut que rien n'indique que les conditions nécessaires à l'abstention ont suffisamment changé pour justifier son intervention à l'égard des tarifs des services sans fil mobiles ou du degré de concurrence dans le marché de ces services. En vertu du paragraphe 34(2) de la *Loi*, le Conseil doit donc continuer à ne pas réglementer à cet égard. Le Conseil estime également que cette approche est conforme avec les Instructions, qui requièrent que le Conseil doit se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*.

II. L'intervention du Conseil dans l'élaboration d'un code sur les services sans fil mobiles est-elle appropriée?

22. Le Conseil fait remarquer que bien qu'il ait décidé de s'abstenir de réglementer le marché des services sans fil mobiles, il conserve ses pouvoirs de réglementation que lui confère l'article 24 de la *Loi*. En effet, ce dernier permet au Conseil d'imposer des conditions sur l'offre et la fourniture des services de télécommunication par une entreprise canadienne, comme l'obligation d'être membre d'un organisme d'autoréglementation de l'industrie, le CPRST.
23. Le Conseil estime que le dossier de la présente instance révèle que les consommateurs canadiens ne disposent peut-être pas de tous les renseignements nécessaires pour participer efficacement dans le marché concurrentiel des services sans fil mobiles. À cet égard, le Conseil fait remarquer les préoccupations importantes soulevées à la fois par les particuliers, les groupes de défense des consommateurs et les FSSF mobiles concernant la clarté des contrats de services sans fil mobiles.
24. De plus, le Conseil fait remarquer que le CPRST mentionne les services sans fil mobiles, et surtout la clarté des modalités de contrat, comme cause importante des plaintes déposées par les consommateurs. Il note également que, l'an passé, le nombre de plaintes qu'a reçues le CPRST concernant les services sans fil mobiles dépassait le nombre total de plaintes relatives aux autres types de services de télécommunication pris ensemble. Le Conseil estime que le nombre de plaintes liées aux services sans fil mobiles est élevé de manière disproportionnée comparativement

⁷ Comme il est établi dans l'édition 2012 du *Rapport de surveillance des communications* du Conseil, 99 % des Canadiens ont accès à un réseau sans fil évolué, lequel prend en charge des appareils comme les téléphones intelligents et les clés Internet. En 2011, il y avait plus de 27 millions d'abonnés de services sans fil mobiles. De nouveaux FSSF mobiles dotés d'installations sont accessibles à 55 % des Canadiens et se sont appropriés environ 4 % des abonnés des services sans fil, et 2 % des revenus en 2011, une hausse de 100 % par rapport à l'année 2010.

à celui d'autres services de télécommunication avec des taux d'abonnement similaires des ménages, comme les services Internet à large bande. En raison de l'exigence du Conseil selon laquelle les FSSF mobiles sont tenus de souscrire au CPRST, les particuliers et les petites entreprises dans l'ensemble du Canada peuvent recourir aux processus de règlement des différends de l'organisme⁸. Le Conseil signale toutefois que même si le CPRST est chargé d'assurer le respect des modalités de contrat, l'organisme n'a pas le mandat d'aborder la clarté ou le contenu des contrats.

25. En outre, même si certaines provinces ont mis en œuvre des dispositions législatives sur la protection des consommateurs, ces mesures de protection ne sont pas offertes à l'ensemble des Canadiens et ne sont pas forcément axées sur les questions propres au marché des services sans fil mobiles.
26. Le Conseil fait remarquer les observations de SaskTel selon lesquelles un code sur les services sans fil mobiles n'est pas nécessaire, ferait obstacle au libre jeu du marché et irait à l'encontre des Instructions. Il fait cependant remarquer l'opinion quasi unanime des groupes de défense des consommateurs, des consommateurs individuels et d'autres FSSF mobiles selon laquelle le Conseil devrait intervenir en élaborant un code sur les services sans fil mobiles pour aborder les préoccupations des consommateurs qu'un marché concurrentiel ne peut régler. Le Conseil partage l'opinion qu'on ne peut se fier au seul libre jeu du marché pour s'assurer que les consommateurs disposent des renseignements nécessaires pour participer efficacement dans le marché concurrentiel des services sans fil mobiles. Le Conseil partage l'avis de ces parties à l'effet qu'un code traitant de la clarté et du contenu des contrats de services sans fil mobiles et des questions connexes ne ferait pas obstacle au libre jeu du marché et serait conforme aux Instructions.
27. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que pour réaliser les objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h)⁹ de la *Loi*, il est nécessaire d'imposer, en vertu de l'article 24, une condition selon laquelle tous

⁸ Au fil du temps, le Conseil a étendu l'obligation des fournisseurs de services de télécommunication (FST) d'adhérer au CPRST. Dans la décision de télécom 2007-130, le Conseil a exigé que tous les FST dont les revenus annuels provenant des services de télécommunication canadiens dépassent 10 millions de dollars deviennent membres du CPRST. Dans la décision de télécom 2010-921, le Conseil a étendu cette obligation à tous les FST qui offrent des services visés par le mandat du CPRST. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil a précisé que les FST qui n'étaient pas membres du CPRST au 1^{er} décembre 2010 devaient y adhérer dans les cinq jours suivant réception d'un avis du CPRST informant l'entreprise canadienne qu'il a reçu à l'endroit de l'entreprise une plainte visée par le mandat du CPRST.

⁹ Les objectifs de la politique cités de la *Loi* sont les suivants :

7a) 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;

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7f) 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;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

les FSSF mobiles sont tenus de respecter un code obligatoire visant à aborder la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles et les questions connexes, et ce, afin d'assurer que les consommateurs ont accès aux renseignements et aux mesures de protection dont ils ont besoin pour faire des choix éclairés dans le marché concurrentiel.

28. Par conséquent, dans l'avis de consultation de télécom 2012-557, également publié le 11 octobre 2012, le Conseil amorce une instance visant à établir un code obligatoire en vue d'aborder la clarté et le contenu des contrats de services sans fil mobiles et les questions connexes.

Autres questions

29. Le Conseil fait remarquer que les questions soulevées dans les demandes en vertu de la partie 1 présentées par le PIAC, en son propre nom et à titre d'avocat pour l'Association des consommateurs du Canada, datée du 22 décembre 2011, et par le Rogers Communications Partnership, datée du 8 mars 2012, sont reprises dans l'avis de consultation de télécom 2012-557. Le Conseil a donc fermé ces dossiers.

Conformité avec les Instructions

30. Les Instructions exigent, entre autres choses, que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*. Elles exigent également du Conseil qu'il applique des mesures de réglementation, lorsqu'il y a lieu de le faire, de sorte à ne faire obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre ces objectifs.
31. Les Instructions prévoient que dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux Instructions.
32. Aux termes du sous-alinéa 1a)(i) des Instructions, le Conseil estime qu'on ne peut se fier au seul libre jeu du marché pour s'assurer que les consommateurs disposent des renseignements nécessaires pour participer efficacement dans le marché concurrentiel des services sans fil mobiles.
33. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions, le Conseil estime que l'élaboration d'un code sur les services sans fil mobiles serait efficace et proportionnelle aux buts visés, et ne ferait obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire. À cet égard, le Conseil estime que le moyen le plus efficace et le moins gênant d'assurer que les consommateurs comprennent leurs droits et leurs responsabilités quant aux services sans fil mobiles serait d'élaborer un code.
34. Le Conseil estime que les mesures de réglementation établies dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi*. Plus précisément, il fait remarquer qu'en élaborant un code sur les services sans fil mobiles, le Conseil répondrait aux besoins des consommateurs dans l'ensemble du Canada tout en se fiant dans la plus grande mesure du possible au libre jeu du marché.

35. En ce qui concerne le sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions, lequel prévoit que les mesures de réglementation qui sont de nature non économique soient mises en œuvre, dans la plus grande mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence, le Conseil estime que l'élaboration d'un code applicable aux services sans fil mobiles constituerait une mesure symétrique pour l'ensemble des FSSF mobiles, peu importe la technologie employée, le marché géographique exploité ou la taille de la compagnie.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil mobiles*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-557, 11 octobre 2012
- *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*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-206, 4 avril 2012
- *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
- *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. Telecom*, 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