



## Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576

Version PDF

Référence au processus : 2014-190

Autres références : 2014-190-1, 2014-190-2, 2014-190-3 et 2014-190-4

Ottawa, le 6 novembre 2014

*Numéro de dossier : 8665-E17-201312389*

### Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours

*Le Conseil détermine que les politiques d'annulation de 30 jours pour les services téléphoniques locaux, les services Internet et les services de distribution de radiodiffusion (p. ex. les services de télévision par câble ou par satellite) seront interdites à compter du 23 janvier 2015.*

*Cette interdiction facilitera la tâche des consommateurs qui désirent changer de fournisseur de services, surtout dans le cas des abonnés aux services de télécommunication et de distribution de radiodiffusion offerts en forfait. De plus, elle favorisera un marché plus dynamique, tout en supprimant les obstacles inutiles au choix des consommateurs. Les abonnés ne devront plus payer en double lorsqu'ils annulent leurs services et changent de fournisseur de services.*

*Cette approche est cohérente avec l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours énoncée par le Conseil à l'égard des services sans fil dans le Code sur les services sans fil.*

### Historique

1. Il était de pratique commerciale courante pour les fournisseurs de services téléphoniques locaux, y compris les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) [désignés ci-après comme les services téléphoniques locaux], les services sans fil et Internet de même que pour les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) d'exiger que leurs clients fournissent un avis de 30 jours avant l'entrée en vigueur de l'annulation de leur contrat, et ce, même après l'expiration de la durée convenue du contrat. Ces politiques sont appelées les « politiques d'annulation de 30 jours ».
2. Dans le Code sur les services sans fil, énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (la politique relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a

interdit les politiques d'annulation de 30 jours pour les services sans fil<sup>1</sup>. Dans le cadre de l'instance liée au Code sur les services sans fil, les consommateurs ont exprimé leurs préoccupations sur le fait que les politiques d'annulation de 30 jours étaient inéquitables et entraînaient une double facturation lorsque les consommateurs annulaient leur service et passaient à un autre fournisseur de services. Dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a déterminé que les exigences énoncées dans le Code sur les services sans fil, y compris l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours, permettraient aux consommateurs de recevoir l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux services sans fil et favoriseraient l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles.

### **Demande d'Eastlink**

3. Le Conseil a reçu une demande de Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink), dans laquelle l'entreprise a demandé au Conseil d'interdire aux fournisseurs de services d'exiger que leurs clients fournissent un avis de 30 jours avant de résilier les services suivants : les services téléphoniques locaux de détail réglementés et ceux faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, les services Internet et les services des EDR fournis aux particuliers et aux petites entreprises. Eastlink a demandé que cette interdiction entre en vigueur à la date de la décision du Conseil concernant sa demande.
4. Plus précisément, Eastlink indique que les politiques d'annulation de 30 jours obligent les consommateurs i) à attendre 30 jours et à payer pendant ce temps pour un service qu'ils ne désirent plus recevoir de leur fournisseur existant, ou ii) à transférer leurs services à leur nouveau fournisseur mais en payant à l'ancien fournisseur un mois de services qu'ils ne recevront pas.
5. Eastlink fait valoir que, conformément aux conclusions du Conseil énoncées dans la politique relative au Code sur les services sans fil, les politiques d'annulation de 30 jours sont une source importante de frustration pour les consommateurs, entraînent une double facturation et compliquent la tâche des consommateurs qui désirent changer de fournisseur de services, ce qui ne contribue en rien au dynamisme du marché. Eastlink soutient que le seul moyen d'éviter aux consommateurs des frais additionnels et de la confusion au cours du processus de changement de fournisseur est d'interdire de pratiquer des politiques d'annulation de 30 jours pour tous les services de télécommunication et de radiodiffusion.
6. Eastlink ajoute que les politiques d'annulation de 30 jours constituent un obstacle à la politique du Conseil sur le processus de transfert de clients, énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191 et qui vise à faciliter la

---

<sup>1</sup> La section G.5. du Code sur les services sans fil indique que « i. Le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son fournisseur de services et ii. La résiliation prend effet le jour où le fournisseur de services reçoit l'avis de résiliation. »

transition des clients d'un fournisseur de services à un autre. Eastlink ajoute qu'une symétrie réglementaire entre les services de télécommunication et ceux de radiodiffusion en ce qui concerne le transfert des consommateurs serait conforme à la politique sur le transfert de clients.

7. Eastlink prétend aussi que les concurrents perdent des revenus potentiels de consommateurs qui décident de conserver leur fournisseur de services existant lorsqu'ils apprennent qu'il doivent donner un avis de 30 jours avant de changer de fournisseur.
8. Le Conseil a reçu des interventions favorables à la demande d'Eastlink des parties suivantes : 21 particuliers; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC); la DiversityCanada Foundation, en son nom et en celui de la Fédération nationale des retraités et des citoyens âgés<sup>2</sup> (collectivement DiversityCanada); le Centre pour la défense de l'intérêt public, en son nom et en celui de l'Association des consommateurs du Canada (collectivement le PIAC)<sup>3</sup>; Québecor Média inc., au nom de son affiliée Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); et Vaxination Informatique (Vaxination).
9. Le Conseil a reçu des interventions en opposition à la demande d'Eastlink des parties suivantes : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell); le Rogers Communications Partnership (Rogers); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et la Société TELUS Communications (STC).
10. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 26 février 2014. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

### **Instance Parlons télé**

11. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2014-190 (qui a amorcé l'instance Parlons télé), le Conseil a indiqué qu'il pourrait considérer l'adoption de lignes directrices sur la relation entre les abonnés et les EDR, y compris des lignes directrices concernant la clarté des contrats et les modalités de résiliation, afin de s'assurer que les Canadiens soient mieux informés au sujet des services qu'ils reçoivent et qu'ils puissent aisément changer de fournisseur.
12. Le Conseil a reçu des observations sur la question de la relation entre les abonnés et les EDR de la part de plusieurs particuliers; d'un nombre d'EDR, y compris les

---

<sup>2</sup> Maintenant appelée la Fédération nationale des retraités.

<sup>3</sup> Pour l'instance concernant Eastlink, le PIAC fait référence à lui-même et à l'Association des consommateurs du Canada. Pour l'instance Parlons télé, le PIAC fait référence à lui-même et à l'Association des consommateurs du Canada, au Council of Senior Citizens Organizations of British Columbia, à la Fédération nationale des retraités, au Conseil ethnoculturel du Canada et à Option Consommateurs.

compagnies Bell, Cogeco Câble inc. (Cogeco), Rogers, Shaw Communications Inc. (Shaw) et Vidéotron; de groupes de consommateurs comme le PIAC et l'Union des consommateurs; du Bureau de la concurrence; et d'un nombre de gouvernements provinciaux. Le dossier public de la présente instance peut être consulté sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).

## **Le Conseil devrait-il interdire les politiques d'annulation de 30 jours pour les services téléphoniques locaux, les services Internet et les services de distribution de radiodiffusion?**

### **Positions des parties**

#### **Instance Eastlink**

13. De façon générale, les consommateurs allèguent que les politiques d'annulation de 30 jours sont injustes et leur compliquent la tâche lorsqu'ils désirent changer de fournisseur de services et profiter des offres concurrentielles du marché. Par exemple, une personne allègue que [traduction] « la politique d'annulation de 30 jours ou le paiement tenant lieu d'avis nuisent au choix du consommateur dans un marché libre et ouvert. Les consommateurs veulent se sentir valorisés et croire qu'ils ont un choix. Punir un consommateur parce qu'il change de fournisseur est une mauvaise expérience pour toutes les parties en cause. » Une autre personne fait valoir que si dans certaines circonstances particulières, par exemple le déménagement dans une autre province ou le décès d'un abonné, les Canadiens sont dispensés de l'avis de 30 jours, il devrait en être ainsi même en l'absence de circonstances particulières<sup>4</sup>.
14. Le PIAC déclare partager le point de vue d'Eastlink, surtout sa déclaration selon laquelle les politiques d'annulation de 30 jours nuisent aux présents processus de transfert de clients approuvés par le Conseil. Plus particulièrement, le PIAC allègue que ces politiques rendent les processus de transfert de clients inefficaces et plutôt futiles puisque l'un des objectifs de ceux-ci est de réduire le coût et les inconvénients d'un changement de fournisseur de services. Le PIAC ajoute que la longueur des contrats et la lourdeur des frais de résiliation nuisent au dynamisme du marché en réduisant les occasions qu'ont les consommateurs de magasiner en vue de trouver la meilleure offre et celles des concurrents de solliciter et de gagner de nouveaux clients. Enfin, le PIAC déclare qu'un marché dans lequel les obstacles au changement de fournisseur de services sont réduits au minimum favorise l'innovation et l'établissement de tarifs en fonction des coûts. De même, DiversityCanada fait valoir qu'il appuie l'élimination des politiques d'annulation de 30 jours parce qu'il les juge anti-concurrentielles et contre l'intérêt des consommateurs.
15. Le CORC et Vaxination appuient aussi la demande d'Eastlink parce que, selon eux, les politiques d'annulation de 30 jours ne sont souvent que des tentatives d'affaiblir les forces du marché en i) s'immiscant dans le choix du consommateur, ii) nuisant à la concurrence et iii) facturant le client pour un mois additionnel de services.

---

<sup>4</sup> Les interventions des particuliers se trouvent au dossier public de la présente instance.

16. Vidéotron appuie la demande d'Eastlink; à son avis, les politiques d'annulation de 30 jours sont non seulement une source de frustration pour les consommateurs, mais aussi un obstacle au choix de ces derniers parce qu'elles leur compliquent la tâche lors d'un changement de fournisseur de services.
17. Par contre, les compagnies Bell soutiennent que certains consommateurs – lorsqu'ils choisissent leurs services, les annulent ou les transfèrent – préfèrent la souplesse et l'assurance de recevoir leurs services pendant le mois de transition, et ce, même si les services se chevauchent entre leur fournisseur de services existant et le nouveau fournisseur.
18. Les compagnies Bell et Rogers, qui ont déclaré avoir des politiques d'annulation de 30 jours en place, ont déposé, sous pli confidentiel, une estimation du coût des mises à jour de leurs contrats et de leurs systèmes de facturation ainsi que des avis de modification à leurs clients, advenant que le Conseil interdirait ces politiques. D'autres entreprises intervenantes notent que, n'ayant pas de politiques d'annulation de 30 jours, elles n'auraient pas besoin de modifier leurs contrats et systèmes de facturation.
19. Rogers fait valoir que les politiques d'annulation de 30 jours ne sont pas contraires à la politique du Conseil sur le transfert de clients et que les circonstances dans lesquelles le marché des services téléphoniques locaux évolue exigent que ces politiques d'annulation soient permises. Rogers indique que, contrairement aux services sans fil qui sont généralement offerts en vertu de modalités contractuelles prévoyant une pénalité en cas de résiliation anticipée, les services téléphoniques locaux sont généralement offerts sur une base mensuelle, ce qui augmente le risque des fournisseurs de services de ne pas récupérer les coûts initiaux et les coûts d'annulation. Rogers ajoute que, de façon générale, les services sans fil n'entraînent pas de coût d'installation et de mise en place; de plus, le consommateur possédant toujours son téléphone mobile, il n'existe pas de risque et de coût relatifs à la récupération de l'équipement du fournisseur de services.
20. Pour ce qui est de l'argument d'Eastlink selon qui les politiques d'annulation de 30 jours compliquent la tâche des consommateurs qui désirent changer de fournisseur de services, Rogers allègue que, puisque les clients des services téléphoniques locaux changent facilement d'un fournisseur à un autre, il n'y a aucune preuve que les niveaux actuels de concurrence sont insuffisants au point d'exiger le type d'intervention réglementaire que recherche Eastlink.
21. SaskTel fait valoir que l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours priverait les fournisseurs de services d'un outil potentiel pour gérer un trop grand roulement de clientèle. Toutefois, SaskTel indique ne pas se servir des politiques d'annulation de 30 jours pour l'instant.
22. La STC allègue qu'un avis préalable d'annulation de service n'est pas une exigence inhabituelle et, en fait, constitue la norme dans d'autres industries. La STC déclare que la question des avis préalables a déjà été examinée par le Conseil qui les a

autorisés à la condition que les délais soient raisonnables. La STC ajoute que les services téléphoniques locaux sont généralement offerts dans un contexte de services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et que les consommateurs peuvent se renseigner eux-mêmes sur les politiques d'annulation de leur fournisseur de services.

### **Instance Parlons télé**

23. Dans l'intervention que le PIAC a déposée dans le cadre de l'instance Parlons télé, il a déclaré que la souplesse du consommateur est limitée par les politiques d'annulation de 30 jours qui exigent que celui-ci paie en double les services qu'il a choisis. L'Union des consommateurs a noté qu'au Québec, les politiques d'annulation et les coûts y étant associés sont réglementés par la loi provinciale. Les compagnies Bell et Shaw ont soutenu qu'il n'existe aucun obstacle au changement de fournisseurs de services dans le marché. Les compagnies Bell ont ajouté que les politiques d'annulation de 30 jours sont nécessaires en raison de la structure des contrats de programmation et des ententes de droits, alors que Rogers a indiqué que les coûts associés à ces politiques aident à récupérer les coûts liés à l'équipement, la mise en place et l'installation.
24. Le Bureau de la concurrence s'est déclaré favorable à un plus grand choix des consommateurs et à une juste concurrence entre les EDR. Le gouvernement du Québec a fait valoir que la question de la protection des consommateurs est de compétence provinciale et que ses propres lois en cette matière prévoient des limites strictes en ce qui concerne les politiques d'annulation.
25. Les intervenants ont ajouté des précisions quant à leurs positions dans leurs engagements et leurs observations finales à la suite de l'audience. Le PIAC a réitéré que les politiques d'annulation de 30 jours causent une frustration inutile aux consommateurs et que la suppression de ces politiques favoriserait la protection des consommateurs. Vidéotron et Cogeco ont noté qu'elles n'appliquent pas les politiques d'annulation de 30 jours, et Cogeco a indiqué que la loi provinciale du Québec lui interdisait de le faire.
26. Rogers a déclaré que, compte tenu de la preuve présentée à l'audience, il reverrait sa politique d'annulation de 30 jours. Les compagnies Bell ont également déclaré qu'en fonction de la preuve présentée à l'audience, elles seraient prêtes à éliminer leur politique d'annulation de 30 jours en ce qui concerne les abonnements aux EDR, et ce, dans les six mois suivant la décision du Conseil à ce sujet.

### **Analyse et décisions du Conseil**

27. Après examen du dossier public de la présente instance, le Conseil estime que pour déterminer s'il doit interdire les politiques d'annulation de 30 jours aux services téléphoniques locaux, Internet et aux services des EDR, il doit se pencher sur les enjeux suivants :

- la question de savoir si les plaintes des consommateurs signifient qu'ils croient que les politiques d'annulation de 30 jours leur compliquent la tâche lorsqu'ils désirent changer de fournisseur de services et profiter des offres concurrentielles;
- les répercussions possibles d'une interdiction des politiques d'annulation de 30 jours sur les fournisseurs de services.

28. En ce qui concerne les services téléphoniques locaux et Internet, le Conseil a aussi examiné si l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours serait conforme aux objectifs de politique sur les télécommunications énoncés aux articles 7c), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*<sup>5</sup>. De plus, le Conseil a examiné si l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours serait conforme à l'objectif de l'article 3(1)t(ii) de la *Loi sur la radiodiffusion*<sup>6</sup>. En ce qui concerne les services des EDR, le Conseil s'est questionné à savoir si l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours serait conforme aux objectifs de l'instance Parlons télé, surtout à l'objectif visant à s'assurer que les consommateurs aient plus de souplesse pour faire des choix éclairés dans un marché concurrentiel.

29. La politique du Conseil sur les transferts de clients (la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191) visait à simplifier le processus d'annulation pour les clients des services de télécommunication et de radiodiffusion offerts en forfait. Plus précisément, dans cette politique, le Conseil a conclu que la symétrie réglementaire en matière du processus de transfert de clients serait dans le meilleur intérêt des consommateurs, compte tenu de la convergence croissante et de la tendance au regroupement des services, et aiderait à la poursuite des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*.

30. Dans le Code sur les services sans fil, le Conseil a interdit les politiques d'annulation de 30 jours pour les services sans fil de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises<sup>7</sup> afin de contribuer à l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent plus facilement profiter d'offres concurrentielles. Dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a déterminé que les exigences énoncées dans le Code sur les services sans fil, y

---

<sup>5</sup> Les objectifs cités de la politique sont : 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes; 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; et 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication

<sup>6</sup> Cet article stipule que les entreprises de distribution devraient assurer efficacement, à l'aide des techniques les plus efficaces, la fourniture de la programmation à des tarifs abordables.

<sup>7</sup> L'ombudsman de l'industrie des télécommunications, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), définit les « petites entreprises » comme des entreprises qui ont une facture mensuelle moyenne de services de télécommunication inférieure à 2 500 \$. La définition du CPRST exclut les comptes commerciaux et d'affaires puisque les titulaires de ces comptes sont déjà en mesure, de par leur taille et leur pouvoir d'achat, de négocier les modalités des contrats qu'ils concluent.

compris l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours pour les services sans fil, étaient conformes aux Instructions<sup>8</sup>.

31. Le Conseil note que certaines entreprises de services de télécommunication et EDR qui sont opposées à l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours plaident que ces politiques sont de pratique courante, qu'elles sont raisonnables et ne nuisent ni à la concurrence ni au roulement de clientèle. Il fait aussi remarquer que certaines entreprises de services de télécommunication et EDR prétendent que ces politiques sont une source de revenus qui compensent les coûts initiaux et d'acquisition des entreprises. Le Conseil note également que certaines entreprises ont déclaré qu'elles n'utilisaient pas les politiques d'annulation de 30 jours, ou comptaient revoir ou supprimer leurs politiques en cette matière.
32. Le Conseil fait remarquer que pour les services de télécommunication, les politiques d'annulation de 30 jours viennent au deuxième rang des plaintes des consommateurs déposées auprès de l'ombudsman de l'industrie des télécommunications, le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), au cours des deux dernières années. Dans son rapport annuel 2012-2013, le CPRST a noté que 1 835 plaintes de consommateurs étaient liées aux politiques d'annulation de 30 jours, ce qui représente plus de 9,5 % de l'ensemble des plaintes déposées au cours de cette année. Du total de plaintes liées aux politiques d'annulation de 30 jours, 1 426 concernaient les services sans fil, 211 les services Internet, 190 les services téléphoniques vocaux et les services VoIP (combinés) et 8 les services interurbains.
33. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2014-190, le Conseil a fait remarquer qu'en 2013, il a reçu 124 plaintes d'abonnés au câble ou au satellite qui ignoraient devoir donner un avis de 30 jours à leur fournisseur de services pour fermer leur compte; ils avaient ainsi dû payer un mois additionnel au fournisseur qu'ils quittaient, alors qu'ils étaient déjà clients d'un autre.
34. Également au cours de l'instance Parlons télé, on a dévoilé les résultats d'un [sondage d'opinion](#) mené par Harris/Decima et selon lesquels seulement 54 % des répondants étaient satisfaits de la souplesse dont ils bénéficiaient pour annuler ou modifier leurs services des EDR. Aussi, les répondants à un [sondage](#) mené par la province du Manitoba s'inquiétaient du peu de connaissance qu'ils avaient des frais associés à l'annulation de leurs services des EDR.
35. En plus d'examiner les répercussions potentielles de l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours sur les consommateurs, le Conseil a examiné les répercussions que cette interdiction pourrait avoir sur les modèles d'affaires existants des fournisseurs de services de télécommunication et des EDR. Ces répercussions peuvent être les coûts pour les entreprises dans le but de modifier leurs systèmes de facturation et les contrats, et de communiquer ces changements à leurs clients. Toutefois, le Conseil estime que l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours

---

<sup>8</sup> *Décret donnant des instructions au CRTC relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunications*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006



favoriserait un marché plus dynamique, et ce, conformément à sa décision à l'égard des services sans fil.

36. Le Conseil est d'avis que les dossiers des instances Eastlink et Parlons télé, de même que les nombreuses plaintes déposées auprès du Conseil et du CPRST au sujet des politiques d'annulation de 30 jours, démontrent que ces politiques i) sont une source de frustration pour les consommateurs au sujet des services téléphoniques locaux, Internet, sans fil et des services des EDR; et ii) compliquent la tâche des consommateurs qui désirent changer de fournisseur de services, ces consommateurs étant souvent obligés de payer deux fournisseurs pour le même mois lors d'un changement.
37. Compte tenu du dynamisme et de l'évolution du marché, le Conseil estime que la pratique voulant que les consommateurs paient à la fois pour le service faisant l'objet d'une annulation et le nouveau service est contraire aux objectifs énoncés à l'article 3(1)t(ii) de la *Loi sur la radiodiffusion* et aux articles 7c), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*.
38. Le Conseil est d'avis que l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours dans tous les contrats entre des fournisseurs de services téléphoniques locaux, sans fil, Internet ou de services des EDR et leurs clients i) assurerait une symétrie réglementaire; ii) faciliterait le processus de changement de fournisseur de services de télécommunication ou d'EDR, surtout pour les abonnés à des services offerts en forfait; et iii) favoriserait le dynamisme du marché. Le Conseil estime donc que les répercussions de l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours sur les fournisseurs de services de télécommunication et les EDR sont compensées par les avantages qu'en tireront les consommateurs.

#### **Services de télécommunication**

39. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande d'Eastlink. Le Conseil interdit par la présente aux fournisseurs de services de télécommunication d'avoir recours aux politiques d'annulation de 30 jours à l'égard des particuliers et des petites entreprises<sup>9</sup> qui consomment des services de télécommunication de détail. Cette approche permettra à ces consommateurs d'exercer des choix éclairés dans le marché concurrentiel tout en favorisant le dynamisme de celui-ci.
40. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes qui fournissent des services téléphoniques locaux, y compris les services VoIP, et Internet de détail aux particuliers ou aux petites entreprises d'adhérer à l'exigence suivante, comme condition pour fournir ces services en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications*, au plus tard le **23 janvier 2015** :

---

<sup>9</sup> Voir la note de bas de page 7 pour voir la définition de « petites entreprises ».

### Date de résiliation

- Le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son fournisseur de services.
- La résiliation entrera en vigueur le jour où le fournisseur de services reçoit l'avis de résiliation.

Le Conseil note qu'en vertu de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, les entreprises canadiennes et les EDR doivent accepter une demande de résiliation d'un service provenant d'un nouveau fournisseur de services agissant au nom du client.

41. Le Conseil **ordonne** aussi aux entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services téléphoniques locaux, y compris les services VoIP, et Internet de détail aux revendeurs, qui fournissent à leur tour ces services à leurs propres clients de gros subordonnés ou utilisateurs finaux, d'inclure dans leurs contrats de services ou autres arrangements avec les revendeurs l'exigence que l'acheteur du service, ainsi que l'ensemble de ses clients de gros et de ses clients de gros subordonnés, se conforment à la condition énoncée au paragraphe précédent au plus tard le **23 janvier 2015**.
42. Enfin, le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes de i) modifier les modalités et conditions précisées dans les tarifs (pour les services réglementés) et les modalités de service (pour les services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation), et de supprimer toute mention des politiques d'annulation de 30 jours (ou ayant une politique semblable); et ii) publier toute modification<sup>10</sup> au plus tard le **23 janvier 2015**.

### Services de distribution de radiodiffusion

43. Le Conseil **s'attend** à ce que, dans les ententes de services avec tous leurs clients, les EDR respectent l'exigence relative à la date de résiliation énoncée au paragraphe 40 ci-dessus, et ce, au plus tard le **23 janvier 2015**.
44. Le Conseil entend modifier le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement) pour inclure cette exigence à une date ultérieure. Le Conseil sollicitera des observations au moyen d'un avis de consultation établissant le texte des modifications proposées au Règlement.
45. En ce qui concerne les EDR exemptées, le Conseil prévoit que les forces du marché feront en sorte que les Canadiens bénéficieront de cette interdiction.

---

<sup>10</sup> Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées auprès du Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

## Instructions (services de télécommunication)

46. Les Instructions stipulent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications* (la Loi), le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la Loi, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
47. Conformément au sous-alinéa 1a)(i)<sup>11</sup> des Instructions, le Conseil estime que, dans le cas présent, on ne peut pas se fier au seul libre jeu du marché pour s'assurer que les consommateurs puissent changer de fournisseurs de services pour profiter d'offres concurrentielles dans le marché.
48. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii)<sup>12</sup> des Instructions, le Conseil estime que l'exigence réglementaire énoncée au paragraphe 40 ci-dessus est efficace et proportionnelle à son but et qu'elle n'influe que très peu sur le libre jeu du marché. Le Conseil a tenu compte du fardeau qu'impose cette exigence aux fournisseurs de services de télécommunication ainsi que de l'incidence possible sur leurs modèles d'affaires existants. Le Conseil estime cependant que les fournisseurs de services de télécommunication bénéficient de la souplesse nécessaire pour décider de la meilleure façon de mettre l'exigence en œuvre afin de satisfaire aux besoins de leurs clients.
49. Conformément au sous-alinéa 1b)(iii)<sup>13</sup> des Instructions, le Conseil estime que l'exigence réglementaire énoncée au paragraphe 40 ci-dessus est mise en œuvre de manière symétrique pour tous les fournisseurs de services de télécommunication, sans égard à la technologie qu'ils utilisent, au marché géographique qu'ils desservent et à leur taille.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Parlons télé*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2014-190, 24 avril 2014, modifié par les avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2014-190-1, 20 juin 2014; 2014-190-2, 23 juin 2014; 2014-190-3, 21 août 2014; 2014-190-4, 15 septembre 2014
- *Le Code sur les services sans fil*, politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013

---

<sup>11</sup> Le sous-alinéa 1a)(i) des Instructions indique que le Conseil devrait 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.

<sup>12</sup> Le sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions indique que, lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil devrait prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.

<sup>13</sup> Le sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions indique que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, devrait prendre des mesures qui, si elles 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 processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom  
CRTC 2011-191, 18 mars 2011