



Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-191

Version PDF

Ottawa, le 13 mai 2015

Appel aux observations sur des modifications proposées au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* afin de mettre en œuvre une interdiction des politiques d'annulation de 30 jours

Le Conseil sollicite des observations sur un projet de modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion. Ces modifications interdiraient les entreprises de distribution de radiodiffusion, comme les fournisseurs de services par câble et par satellite, d'exiger que leurs clients fournissent un avis de 30 jours lorsqu'ils annulent leurs services.

*La date limite pour le dépôt des observations est le **12 juin 2015**.*

Introduction

1. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576, le Conseil a conclu que les politiques d'annulation de 30 jours pour les services téléphoniques locaux, les services Internet et les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) devaient être interdites.
2. Dans cette politique, le Conseil a déclaré que, compte tenu du dynamisme et de l'évolution du marché, 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*. Le Conseil a aussi déclaré qu'il estime 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 un marché plus dynamique. En conséquence, le Conseil a décidé que l'incidence de l'interdiction des politiques d'annulation de 30 jours sur les fournisseurs de services de télécommunication et les EDR est compensée par les avantages qu'en tireront les consommateurs.
3. Le Conseil propose de modifier le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement) afin de mettre en œuvre les décisions énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576. Les modifications proposées exigent qu'une annulation ait lieu lorsqu'une demande d'annulation est reçue par le fournisseur de service et qu'en conséquence, tous les frais pour ce service cessent immédiatement.

Appel aux observations

4. Les modifications proposées au Règlement sont annexées au présent avis. Le Conseil sollicite des observations quant à leur formulation. Le Conseil tiendra compte des observations qu'il aura reçues au plus tard le **12 juin 2015**.

Procédure

5. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les Règles de procédure) s'appliquent à la présente instance. Les Règles de procédure établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques et des réponses des intimés et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation; et le déroulement des audiences publiques. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle avec les Règles de procédure et les documents afférents, qui sont disponibles sur le site web du Conseil sous la rubrique « Lois et règlements ». Le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 offrent des renseignements afin d'aider les personnes intéressées et les parties à bien comprendre les *Règles de procédure* afin qu'elles puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.
6. Le Conseil encourage les personnes intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site web du Conseil pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
7. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. 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.
8. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **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

9. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
10. Conformément aux Règles de procédure, un document doit être déposé auprès du Conseil et des parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
11. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

12. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés 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 le nom complet, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.
13. Les renseignements personnels fournis par les parties 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.
14. Les documents reçus en version électronique ou autrement sont affichés intégralement sur le site web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique sont affichés en version PDF.
15. Les renseignements fournis au Conseil par les parties 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.

Disponibilité des documents

16. On peut consulter sur le site web du Conseil, www.crtc.gc.ca, les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis, en visitant la section « Participer », en sélectionnant « Soumettre des idées et des commentaires » et en sélectionnant « les instances en période d'observations ouverte ». On peut accéder aux documents en cliquant sur les liens associés au présent avis dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes ».
17. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Bureaux du Conseil

Tél. sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage, pièce 206
Gatineau (Québec)
J8X 4B1
Tél. : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Nouvelle-Écosse

Place Metropolitan
99 Wyse Road
Bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3A 4S5
Tél. : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

Québec

505, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 205
Montréal (Québec)
H3A 3C2
Tél. : 514-283-6607

Ontario

55, avenue St. Clair Est
Bureau 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Manitoba

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

Saskatchewan

403 – 1975, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 2H1
Tél. : 306-780-3422
Télécopieur : 306-780-3319

Alberta

200 – 4th Avenue South-East
Bureau 574
Calgary (Alberta)
T2G 4X3
Tél. : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique

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

Secrétaire général

Documents connexes

- *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014

- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010

**Annexe à l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom
CRTC 2015-191**

**RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LA DISTRIBUTION DE
RADIODIFFUSION**

MODIFICATIONS

1. L'intertitre précédant l'article 15.4 du Règlement sur la distribution de radiodiffusion¹ est remplacé par ce qui suit :

Annulation demandée par l'abonné

2. Le même règlement est modifié par adjonction, après l'article 15.4, de ce qui suit :

Annulation demandée par le client

15.5 (1) Le titulaire d'un client doit accepter toute demande visant l'annulation de ses services de programmation que lui présente le client.

(2) L'annulation est faite à la date à laquelle le titulaire reçoit la demande.

(3) Les paragraphes (1) et (2) ne s'appliquent pas aux demandes d'annulation, au sens du paragraphe 15.4(1), présentées par le client qui est aussi un abonné des services de programmation visés par la demande.

ENTRÉE EN VIGUEUR

3. Le présent règlement entre en vigueur à la date de son enregistrement.

¹ DORS/97-555