



## Décision de télécom CRTC 2015-478

Version PDF

Ottawa, le 23 octobre 2015

Numéro de dossier : 8657-C12-201505505

### **Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. – Décision provisoire concernant l'obligation d'adhérer pour les fournisseurs de services de télécommunication**

*Le Conseil prolonge, de manière provisoire, la période d'obligation d'adhérer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. (CPRST) pour tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) offrant des services visés par le mandat de ce dernier.*

*Le CPRST agit à titre d'ombudsman des services de télécommunication au Canada. Son mandat vise notamment à aider les consommateurs à résoudre leurs plaintes relatives aux services téléphoniques, sans fil et Internet.*

*Le Conseil est en train de revoir la structure et le mandat du CPRST, notamment si la participation des FST devrait continuer d'être obligatoire.*

*Étant donné que l'obligation actuelle relative à l'adhésion expirera le 20 décembre 2015, soit avant que le Conseil n'ait tiré ses conclusions concernant l'examen du CPRST, la présente décision provisoire fournira une certitude sur le plan réglementaire.*

#### **Introduction**

1. Dans la décision de télécom 2010-921, le Conseil a exigé que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) offrant des services visés par le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. (CPRST) deviennent membres<sup>1</sup> du CPRST pour une période de cinq ans.
2. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil a fourni les détails de mise en œuvre suivants associés à l'obligation d'adhérer :

« (...) pour une période se terminant le 20 décembre 2015, que :

- à titre de condition pour la fourniture de services de télécommunication, toute entreprise canadienne qui reçoit du CPRST un avis l'informant que

---

<sup>1</sup> En raison de changements à la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif*, le CPRST a, en 2015, remplacé le terme « membre » par « participant ». Dans le cadre de la présente décision, les termes « membre » et « adhésion » seront utilisés.

l'Agence a reçu à son endroit une plainte visée par le mandat du CPRST doit, dans les cinq jours suivant cet avis, devenir membre du CPRST;

- à titre de condition pour la fourniture de services de télécommunication à un revendeur, toute entreprise canadienne doit prévoir dans son contrat de service et toute autre entente avec le revendeur que ce dernier est tenu d'adhérer au CPRST dans les cinq jours suivant réception d'un avis du CPRST l'informant que l'Agence a reçu à l'endroit du revendeur une plainte visée par le mandat de l'Agence. »
3. Dans l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2015-239, le Conseil a initié un examen de la structure et du mandat du CPRST et il a annoncé qu'il tiendrait une audience publique à partir du 3 novembre 2015. Dans le cadre de son examen, le Conseil examine, entre autres, si l'adhésion au CPRST devrait continuer d'être obligatoire pour les FST. Le dossier de l'instance devrait se clore le 20 novembre 2015 avec le dépôt des observations finales.
  4. Étant donné la relation entre l'obligation d'adhérer et les autres questions examinées lors de l'instance, notamment la question de l'adhésion obligatoire au CPRST pour tous les fournisseurs de services de télévision autorisés et d'autres entreprises connexes exemptées, le Conseil sera incapable de tirer des conclusions et de rendre une décision finale concernant l'adhésion des FST avant l'expiration de la période d'obligation actuelle, soit le 20 décembre 2015.
  5. La décision provisoire du Conseil favorise une certitude sur le plan réglementaire. Advenant qu'au terme de l'instance amorcée par l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2015-239 le Conseil décide d'imposer à nouveau l'obligation d'adhérer sous une certaine forme, un écart entre l'obligation actuelle et la nouvelle causerait de la confusion pour le public ainsi que des problèmes d'ordre pratique pour le CPRST et les FST. D'un autre côté, le maintien du statu quo pour une courte période afin de permettre au Conseil de terminer son analyse ne représenterait pas un lourd fardeau pour les FST. Par conséquent, le Conseil prolonge la période d'obligation d'adhérer actuelle **de manière provisoire** jusqu'à ce qu'il ait rendu une décision finale sur les questions soulevées dans l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2015-239.

Secrétaire général

### Documents connexes

- *Examen du mandat et de la structure du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-239, 4 juin 2015, modifié par les Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-239-1, 24 juillet 2015 et 2015-239-2, 25 septembre 2015

- *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