



## Avis de consultation de télécom CRTC 2016-192

Version PDF

Ottawa, le 18 mai 2016

Numéro de dossier : 1011-NOC-2016-0192

### Avis d'audience

**31 octobre 2016**  
**Gatineau (Québec)**

**Examen des pratiques de différenciation des prix se rapportant aux forfaits de données Internet**

**Date limite de dépôt des interventions : 17 juin 2016**

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **31 octobre 2016 à 9 h**, au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage**, à **Gatineau (Québec)**.

*Le Conseil amorce par la présente une instance en vue d'examiner les questions de politique entourant le recours à des pratiques de différenciation des prix par les fournisseurs de services Internet canadiens dans le cadre de la fourniture de forfaits de données Internet. La présente instance découle d'une demande présentée par plusieurs parties concernant les pratiques de tarification empruntées par Vidéotron au moment d'offrir à ses clients de services mobiles sans fil le service Musique illimitée.*

*À la suite de la présente instance, tant les Canadiens que les fournisseurs de services Internet devraient tirer profit d'une politique de réglementation claire et transparente relativement aux pratiques de différenciation des prix à l'égard des forfaits de données Internet.*

### Introduction

1. En sa qualité d'organisme de réglementation des télécommunications du Canada, le Conseil facilite le développement d'un marché de services de télécommunication sain et compétitif tout en protégeant les intérêts de la population canadienne. En vue d'assumer ces rôles et d'exercer ses fonctions aux termes de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil élabore, au besoin, des cadres et politiques réglementaires en vue de faire face aux enjeux susceptibles de se présenter dans des segments de marché concurrentiels.
2. Entre autres exemples récents de telles mesures réglementaires, mentionnons la mise en place du Code sur les services sans fil<sup>1</sup>, le retour de la réglementation des tarifs facturés par

---

<sup>1</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2013-271.

les entreprises de services sans fil titulaires pour des services nationaux d'itinérance de gros<sup>2</sup> et la décision visant à obliger les entreprises de services de téléphonie et de câblodistribution titulaires à partager avec leurs concurrents la portion accès de leurs réseaux filaires afin de favoriser une concurrence durable<sup>3</sup>.

3. Le marché des services d'accès Internet de détail est l'un des segments du marché des services de télécommunication les plus importants et connaissant la croissance la plus rapide, tant au Canada que partout dans le monde, y compris les services offerts aussi bien sur les réseaux filaires que sans fil. Les forfaits de données Internet offerts par les fournisseurs de services Internet (FSI)<sup>4</sup> comprennent généralement deux principaux paramètres, qui varient selon le prix du forfait : la vitesse, qui se mesure en bits par seconde, et le volume, qui se mesure en octets. Les forfaits de données Internet, en particulier les forfaits de services sans fil, comprennent habituellement un plafond de volume mensuel, aussi appelé limite d'utilisation de données, mais certains FSI filaires offrent également des forfaits illimités ne comprenant aucune limite d'utilisation de données.
4. Compte tenu de la croissance de l'utilisation de données Internet, les FSI du Canada et d'ailleurs dans le monde adoptent différentes pratiques pour faire en sorte que leurs services se démarquent et pouvoir ainsi attirer et conserver les consommateurs.
5. L'une de ces pratiques est la différenciation des prix, qui a généralement lieu lorsqu'un produit ou service identique ou semblable est vendu à des clients à des prix différents. Un exemple de différenciation des prix est la gratuité. Dans le cadre de la prestation de services Internet, la gratuité est parfois possible lorsqu'un FSI exempté d'un forfait de données mensuel la transmission de données découlant d'une application particulière ou d'un ensemble d'applications. Ce type de forfait est souvent offert aux consommateurs à un prix mensuel fixe. Les FSI sont parfois dédommagés par les fournisseurs d'applications dans le cadre d'une telle entente. Si un forfait de données mensuel prévoit un volume illimité, par définition, aucune différenciation de prix ne peut alors se pratiquer en fonction de la gratuité d'applications particulières.
6. Les données commanditées constituent un autre exemple de différenciation des prix. Cette différenciation a lieu lorsqu'un fournisseur d'applications tiers conclut une entente avec un FSI pour offrir aux consommateurs une utilisation gratuite ou à taux réduit de son application. En échange, le FSI convient d'offrir une différenciation des prix pour les données liées au fournisseur d'applications à même le forfait de données du consommateur.
7. Les défenseurs des pratiques de différenciation des prix soutiennent généralement que ces pratiques permettent aux consommateurs de profiter de services gratuits ou à tarif réduit et éventuellement de bénéficier d'offres de services plus variées et novatrices.

---

<sup>2</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2015-177.

<sup>3</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2015-326.

<sup>4</sup> Dans le cadre de la présente instance, les FSI sont définis comme des fournisseurs de services offrant des services d'accès Internet de détail au moyen de réseaux filaires ou sans fil, y compris des réseaux mobiles commerciaux exploités par des entreprises de services sans fil.

8. Les opposants aux pratiques de différenciation des prix allèguent que de telles pratiques portent atteinte au principe de neutralité du réseau Internet<sup>5</sup> puisqu'elles permettent aux FSI d'agir comme des « organismes de contrôle » en mesure d'offrir un avantage à certains fournisseurs d'applications par rapport à d'autres, de créer des entraves à l'accès, d'influencer l'utilisation et, au bout du compte, de restreindre le choix du consommateur, ce qui menace l'innovation, la liberté d'expression et la diversité des voix.
9. Les pratiques de différenciation des prix connaissent une tendance croissante mondiale et certains organismes de réglementation d'autres pays les ont déjà examinées ou s'affairent à les examiner. Par exemple, la [Telecom Regulatory Authority of India](#) (TRAI) a récemment réglementé le recours à ces pratiques. De plus, la Federal Communications Commission (FCC) des États-Unis a récemment entrepris un exercice d'établissement des faits concernant ces pratiques aux États-Unis<sup>6</sup>. En 2015, la [Commission européenne](#) a accepté d'établir des règles concernant la neutralité du réseau Internet, lesquelles comprennent des dispositions relatives à la gratuité des données Internet par les FSI.

## Contexte

10. Le Conseil s'est abstenu de réglementer les services Internet de détail à la fin des années 1990 au motif que le marché pour ces services était suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs. Ainsi, les FSI ne sont pas tenus de soumettre les tarifs de services Internet à l'approbation du Conseil et sont libres d'offrir des services et d'imposer des frais qu'ils jugent appropriés pour soutenir la concurrence<sup>7</sup>. Le Conseil a toutefois conservé certains pouvoirs en vertu de la *Loi* en ce qui a trait aux services Internet de détail. En particulier, le Conseil a conservé son pouvoir de réglementation en vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi*<sup>8</sup>, qui énonce qu'il est interdit à une entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder — y compris envers elle-même — une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature.
11. Conformément à l'article 28 de la *Loi*, lorsque survient une question de discrimination, de préférence ou de désavantage concernant la prestation de services de radiodiffusion, le Conseil est tenu de tenir compte de la politique canadienne de radiodiffusion exposée au paragraphe 3(1) de la *Loi sur la radiodiffusion* pour déterminer s'il y a eu discrimination, préférence ou désavantage injuste, indu ou déraisonnable.

---

<sup>5</sup> Selon le principe de neutralité du réseau Internet, les FSI doivent traiter l'ensemble du trafic Internet de manière équitable, sans discrimination indue.

<sup>6</sup> La FCC a transmis des lettres à AT&T, Comcast Corporation et T-Mobile leur demandant d'aider le personnel de la FCC à comprendre les services de données commanditées.

<sup>7</sup> La seule exception est que le Conseil réglemente les tarifs pour les services Internet de détail de Norouestel Inc. Voir la politique réglementaire de télécom 2013-711 pour plus de renseignements.

<sup>8</sup> En tenant compte des services de données fournis au moyen de réseaux mobiles sans fil, dans la décision de télécom 2010-445, le Conseil a déterminé que l'offre et la fourniture de services de données mobiles sans fil par les entreprises canadiennes seraient assujetties aux pouvoirs et fonctions du Conseil aux termes de l'article 24 et des paragraphes 27(2), 27(3) et 27(4) de la *Loi*.

12. En septembre 2015, le Conseil a reçu deux demandes distinctes de parties<sup>9</sup> dans lesquelles elles alléguaient que les pratiques de facturation de Québec Média inc. et ses filiales à part entière Vidéotron ltée et Vidéotron s.e.n.c. (collectivement Vidéotron) relativement au service Musique illimitée (appelées ci-après instance relative au service Musique illimitée) étaient injustement discriminatoires et, par conséquent, contrevenaient au paragraphe 27(2) de la *Loi*. Les demandeurs ont également affirmé que ces pratiques de différenciation des prix enfreignaient le cadre relatif aux pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) établi dans la politique réglementaire de télécom 2009-657. Certaines parties à l'instance relative au service de Musique illimitée ont demandé au Conseil d'amorcer une instance publique en vue d'examiner ces pratiques.
13. Par le passé, le Conseil a examiné les questions se rapportant à celles soulevées dans l'instance relative au service Musique illimitée.
14. Par le biais du cadre de 2009 relatif aux PGTI, le Conseil a mis au point des règles concernant l'utilisation des PGTI par les FSI de façon à remédier à la congestion des réseaux filaires et sans fil. Bien que le Conseil ait examiné tant les PGTI de nature technique<sup>10</sup> que les PGTI de nature économique<sup>11</sup> en tenant compte de la consommation de l'utilisateur final, il s'est surtout concentré sur les PGTI de nature technique. En élaborant le cadre, le Conseil a estimé qu'il était approprié de s'employer à trouver un équilibre entre la liberté des Canadiens à utiliser Internet à diverses fins et les intérêts légitimes des FSI quant à la gestion du trafic Internet sur leurs réseaux.
15. Dans cette optique, le Conseil a déterminé que les FSI doivent faire preuve de transparence lorsqu'ils ont recours aux PGTI puisque les consommateurs ont besoin de cette information pour prendre des décisions éclairées sur les services Internet qu'ils achètent et utilisent. Le Conseil a conclu que l'information sur les prix relative aux PGTI de nature économique était généralement divulguée aux consommateurs et s'attendait à ce que cette activité se poursuive. Ainsi, le Conseil n'a imposé aux FSI aucune obligation en matière de divulgation à cet égard.
16. Pour veiller à ce que les FSI informent adéquatement les consommateurs des PGTI de nature technique et de leurs répercussions sur les services Internet de détail, le Conseil a déterminé que les FSI devaient divulguer à leurs clients des services de détail l'information relative aux PGTI de nature technique, y compris :

---

<sup>9</sup> Le 1<sup>er</sup> septembre 2015, le Conseil a reçu une demande en vertu de la partie 1 de l'Association des consommateurs du Canada, du Centre pour la défense de l'intérêt public et du Council of Senior Citizens' Organizations of British Columbia. Le 4 septembre 2015, le Conseil a reçu une demande en vertu de la partie 1 de Vaxination Informatique.

<sup>10</sup> Il s'agit de PGTI par l'entremise desquelles le trafic est géré en vue de prévenir ou de remédier à la congestion du réseau, y compris le ralentissement du trafic des utilisateurs, la priorisation du trafic et la détection des gros utilisateurs afin de limiter leur bande passante.

<sup>11</sup> Il s'agit de PGTI par l'entremise desquelles les tarifs pour les services Internet sont liés à la consommation de l'utilisateur final, y compris les limites de capacité mensuelle de la bande passante faisant en sorte que les utilisateurs qui dépassent un seuil prédéfini doivent payer davantage pour la bande passante utilisée, ainsi qu'une tarification en fonction du moment de la journée pour la bande passante utilisée.

- les raisons de l'adoption des PGTI;
- les personnes touchées par les PGTI;
- le moment où la gestion des PGTI se produira;
- le type de trafic Internet (par exemple application, catégorie d'applications, protocole) qui fera l'objet de la gestion;
- comment ces PGTI influenceront sur l'expérience Internet de l'utilisateur, notamment l'effet sur les vitesses.

17. En outre, lorsqu'un FSI répond à une plainte au sujet d'une PGTI de nature technique ou économique qu'il a appliquée, le cadre relatif aux PGTI l'oblige à décrire la PGTI utilisée, ainsi que sa raison d'être, son objectif et son effet et à indiquer si elle donne lieu à une discrimination ou à une préférence. Si une PGTI donne lieu à une discrimination ou à une préférence, le FSI doit :

- démontrer que la PGTI est conçue de manière à répondre au besoin et à atteindre l'objectif et l'effet en question sans plus;
- établir que la PGTI donne lieu à la discrimination ou à la préférence la moins importante qu'il est raisonnablement possible;
- démontrer que le tort causé à un FSI secondaire, à un utilisateur final ou à une autre personne est aussi faible qu'il est raisonnablement possible;
- expliquer pourquoi, dans le cas d'une PGTI de nature technique, des investissements dans le réseau ou des approches de nature économique à eux seuls ne pourraient pas raisonnablement satisfaire au besoin et atteindre efficacement le même objectif que la PGTI.

18. Dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2015-26<sup>12</sup>, le Conseil a conclu qu'en exemptant leurs services de télé mobile respectifs des frais d'utilisation, Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité) et Vidéotron avaient enfreint le paragraphe 27(2) de la *Loi*.

19. Le Conseil a déterminé que ces exemptions avaient pour effet d'accorder une préférence indue aux abonnés de leurs services de télé mobile respectifs, ainsi qu'envers leurs propres services, et faisaient subir aux consommateurs d'autres services de contenu audiovisuel et d'autres services un désavantage de même nature. Le Conseil a par conséquent ordonné à Bell Mobilité de supprimer sa pratique illégale quant aux frais d'utilisation de données liés à son service de télé mobile, et a ordonné à Vidéotron de confirmer qu'elle se conforme<sup>13</sup> aux conclusions énoncées dans cette décision et de garantir que tout nouveau service de télé mobile soit assujéti à ces conclusions. Le Conseil a également conclu que Bell Mobilité et Vidéotron ne se servaient d'aucune PGTI relevant de son cadre relatif aux PGTI et que, partant, elles ne contrevenaient pas au cadre.

<sup>12</sup> La Cour d'appel fédérale se penche actuellement sur cette décision.

<sup>13</sup> Plus particulièrement, Vidéotron devait confirmer au plus tard le 31 mars 2015 qu'elle avait complété le retrait prévu de l'application illico.tv des téléphones BlackBerry et Android, supprimant ainsi toute préférence indue à l'égard de son service de télé mobile.

## But de la présente instance

20. Compte tenu de l'instance relative au service Musique illimitée et de l'instance concernant les services de télé mobile de Bell Mobilité et de Vidéotron, il est clair que des pratiques de différenciation des prix ont cours au Canada et deviendront vraisemblablement plus répandues à mesure qu'augmentera la consommation de données<sup>14</sup> et que les FSI se feront concurrence en renforçant leurs réseaux et leurs relations avec des fournisseurs d'applications.
21. Le Conseil estime que, plutôt que de prendre des décisions sur ces sujets au cas par cas, il convient de lancer une instance en vue d'analyser les questions de politique entourant les pratiques de différenciation des prix liées à l'utilisation de données Internet ainsi que d'établir une approche réglementaire claire et transparente. On pourra ainsi offrir un degré de certitude à tous les intervenants, y compris les consommateurs, les fournisseurs d'applications et les FSI.
22. Le Conseil fait remarquer que, au terme de la présente instance, il pourrait imposer des obligations additionnelles à certains ou à l'ensemble des FSI, qu'ils aient ou non décidé d'être des parties à l'instance.
23. Ce processus plus général permettra également au Conseil de mieux comprendre les questions visées dans l'instance relative au service Musique illimitée. À cet effet, le dossier de l'instance relative au service Musique illimitée sera joint au dossier de la présente instance, et le Conseil se prononcera sur l'instance relative au service Musique illimitée en s'appuyant sur ce dossier plus global.

## Questions à examiner

24. Afin de déterminer quelles pratiques de différenciation des prix, le cas échéant, constituent une préférence indue ou déraisonnable, un désavantage ou une discrimination injuste en vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi*, le Conseil se penchera sur les questions de politique suivantes :
  - Comment devrait-on définir les pratiques de différenciation des prix en ce qui a trait à la fourniture de forfaits de données Internet au moyen des réseaux filaires et sans fil?
  - Quels sont les avantages et préoccupations liés à ces pratiques, et ces préoccupations l'emportent-elles sur les avantages de manière à justifier une intervention au niveau de la réglementation?
  - S'il y a lieu, quelles mesures réglementaires le Conseil devrait-il mettre en œuvre?
25. Le Conseil examinera les questions soulevées dans le cadre de la présente instance en fonction des objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*. Toute politique ou tout cadre réglementaire élaboré par le Conseil en tenant compte des pratiques de différenciation

---

<sup>14</sup> Par exemple, selon le Rapport de surveillance des communications (RSC) 2015 du Conseil, en 2010, 2,0 % des abonnés à un service Internet de résidence avaient un forfait de données ayant une vitesse de 16 mégabits par seconde ou plus. En 2014, ce pourcentage avait augmenté à 41,6 %. Voir le tableau 5.3.10 du RSC.

des prix devra favoriser la réalisation des objectifs de la politique découlant de la *Loi*, y compris et en particulier, ce qui suit :

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;

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;

7g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine;

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

26. Le Conseil tiendra également compte des Instructions<sup>15</sup> de 2006 et portera une attention particulière aux directives suivantes en vertu des Instructions :

1a)(i) [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;

1a)(ii) 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.

### **Appel aux observations**

27. Les parties sont invitées à soumettre des observations, avec justifications à l'appui, concernant les questions présentées dans le présent avis. Plus particulièrement, les parties sont invitées à se pencher sur les sujets suivants :

### **Définir les pratiques de différenciation des prix**

**Q.1 :** Quels types de pratiques de facturation constituent des pratiques de différenciation des prix, le but visé étant d'élaborer un cadre réglementaire permettant de régir lesdites pratiques?

---

<sup>15</sup> *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

**Q.2 :** Dans quelle mesure ces pratiques sont-elles répandues sur le marché canadien des services d'accès Internet? Fournir des exemples précis.

**Q.3 :** Existent-ils des pratiques de différenciation des prix pour l'accès Internet susceptibles de ne pas soulever de préoccupations d'ordre réglementaire (par exemple, applications permettant aux consommateurs de surveiller leur utilisation des données pouvant ne pas être calculées dans un forfait de données, ou des forfaits dont le trafic de données n'est pas facturé durant une période de temps particulière)? Dans l'affirmative, prière d'expliquer.

#### **Déterminer toute préoccupation découlant des pratiques de différenciation des prix**

**Q.4 :** Quels avantages pourraient procurer aux consommateurs, aux fournisseurs d'applications et aux FSI certaines ou l'ensemble des pratiques de différenciation des prix pour l'accès Internet?

**Q.5 :** Quels risques pourraient poser certaines ou l'ensemble des pratiques de différenciation des prix pour l'accès Internet sur les consommateurs, les fournisseurs d'applications et les FSI?

**Q.6 :** Comment devrait-on prendre en compte les avantages et les risques cernés ci-dessus et en quoi pourraient-ils contribuer à déterminer si l'une ou l'autre des pratiques de différenciation des prix pour l'accès Internet contrevient au paragraphe 27(2) de la *Loi*?

**Q.7 :** Dans quelle mesure, le cas échéant, les pratiques de différenciation des prix donnent-elles aux FSI la capacité d'agir comme « organismes de contrôle » pouvant déterminer les applications Internet auxquelles les consommateurs sont plus susceptibles d'utiliser par rapport à d'autres ou ayant une influence sur cette utilisation? Dans l'affirmative, indiquer si cette pratique est appropriée.

**Q.8 :** Les pratiques de différenciation des prix constituent-elles des exemples de libre jeu du marché se déroulant comme prévu, ou des exemples de comportements anticoncurrentiels?

**Q.9 :** Les FSI font-ils suffisamment preuve de transparence à l'égard de l'information qu'ils fournissent aux consommateurs à propos des pratiques de différenciation des prix pour l'accès Internet dont ils ont recours? Dans quelle mesure les consommateurs sont-ils au courant des répercussions de ces pratiques?

#### **Appliquer des mesures réglementaires, s'il y a lieu**

**Q.10 :** Dans quelle mesure les pratiques de différenciation des prix pour l'accès Internet sont-elles assujetties à l'article 36 de la *Loi*<sup>16</sup>? Si de telles pratiques mettent en cause l'article 36 de la *Loi*, quels facteurs le Conseil devrait-il prendre en compte pour déterminer s'il convient ou non d'approuver ces pratiques en vertu de cet article<sup>17</sup>?

---

<sup>16</sup> L'article 36 de la *Loi* énonce qu'il est interdit à une entreprise canadienne, sauf avec l'approbation du Conseil, de régir le contenu ou d'influencer le sens ou l'objet des télécommunications qu'elle achemine pour le public.

<sup>17</sup> À noter que, dans la décision de télécom 99-4, le Conseil a indiqué qu'il approuvait, en vertu de l'article 36 de la *Loi*, la participation des entreprises canadiennes au contenu de leurs propres services Internet, que ces services soient tarifés ou qu'ils fassent l'objet d'une abstention. Dans le cadre du service Internet d'une entreprise, cela signifie qu'elle peut créer une page d'accueil ou choisir des liens vers d'autres sites Web.



**Q.11 :** Compte tenu des réponses aux questions ci-dessus, quelles restrictions, le cas échéant, devraient être mises en place relativement à toute pratique de différenciation des prix particulière pour l'utilisation de données Internet de détail?

**Q.12 :** Devrait-on traiter différemment ou exempter du cadre réglementaire sur les pratiques de différenciation des prix des types d'applications particuliers, tels que ceux liés aux besoins sociaux et, dans l'affirmative, pourquoi? Comment pourrait-on définir, classer et évaluer de telles applications?

**Q.13 :** Existe-t-il d'autres facteurs influant sur la décision d'autoriser ou non des pratiques de différenciation des prix dans certaines situations? Par exemple, l'autorisation devrait-elle dépendre du fait que :

- le FSI contrôle plusieurs parties de la chaîne d'approvisionnement, y compris les installations de transmission et les applications de données;
- la pratique de différenciation des prix est fondée sur des paramètres économiques ou purement techniques;
- la pratique de différenciation des prix influe sur le succès de l'application ou du service en question;
- la pratique présente un avantage pour la société;
- le FSI rend l'offre accessible à tous les fournisseurs d'applications proposant des services ou applications identiques ou semblables;
- la pratique influence la politique de radiodiffusion?

**Q.14 :** Devrait-on modifier le cadre relatif aux PGTI du Conseil pour tenir compte des pratiques de différenciation des prix et, dans l'affirmative, comment?

**Q.15 :** Décrire comment il serait possible d'atténuer toute préoccupation sur la transparence liée à l'information communiquée aux consommateurs en ce qui a trait aux pratiques de différenciation des prix.

## **Procédure**

28. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (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 réponses, des répliques 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 ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des

renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

29. Le dossier de l'instance relative au service Musique illimitée fait partie du dossier de la présente instance.
30. Le Conseil tiendra une audience publique débutant le **31 octobre 2016 à 9 h**, au **Centre de conférences, Phase IV, 140, promenade du Portage, à Gatineau (Québec)**.
31. Les intéressés qui désirent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **17 juin 2016**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*, doit clairement indiquer les positions de la partie en ce qui a trait aux questions énoncées dans le présent avis et doit comprendre l'un des énoncés suivants dans le premier ou le dernier paragraphe :
  1. Je demande à comparaître à l'audience publique.
  2. Je ne désire pas comparaître à l'audience publique.
32. Les parties sont autorisées à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.
33. Les parties qui désirent comparaître à l'audience publique doivent expliquer pourquoi leur intervention écrite ne suffit pas et pourquoi une comparution est nécessaire. De plus, les parties qui requièrent des auxiliaires de communication doivent en faire la requête à la première page de leur intervention.
34. Le Conseil n'invitera à comparaître à l'audience que les parties dont il a déjà accepté la demande de comparution. Une lettre sur l'organisation et le déroulement de l'audience publique, contenant des directives sur la procédure de l'audience publique, sera publiée avant le début de l'audience.
35. Bien que l'audience publique se tienne à **Gatineau (Québec)**, le Conseil offre la possibilité aux parties de prendre part à l'audience à partir des bureaux régionaux du Conseil par l'entremise de la vidéoconférence. Les parties désirant le faire sont priées d'indiquer, lors du dépôt de leurs interventions, à partir de quel bureau régional elles désirent comparaître. Une liste des bureaux régionaux du Conseil figure dans le présent avis. De plus, le Conseil évaluera la possibilité d'offrir un accès par vidéoconférence ou téléconférence dans d'autres endroits s'il reçoit des demandes à cet effet.
36. Les personnes qui requièrent des auxiliaires de communication comme les dispositifs techniques pour malentendants et l'interprétation gestuelle voudront bien en aviser le Conseil au moins **20 jours** avant le début de l'audience publique afin de lui permettre de prendre les dispositions nécessaires.

37. Le Conseil peut demander à toute partie à l'instance de fournir des renseignements, sous forme de questions, au plus tard le **22 juillet 2016**. Les parties recevront plus de renseignements sur la procédure à suivre lors de cette étape de l'instance, notamment les dates associées à toute demande de réponse supplémentaire aux demandes de renseignements et à la divulgation publique de l'information désignée confidentielle provenant des réponses des parties, si et lorsque le Conseil publie des demandes de renseignements. Les parties sont avisées que le Conseil peut, au besoin, leur demander de fournir des renseignements supplémentaires au cours de l'instance.
38. Toutes les parties peuvent déposer d'autres interventions auprès du Conseil au plus tard le **21 septembre 2016**.
39. Après l'audience, toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil un mémoire final sur toute question s'inscrivant dans le cadre de la présente instance, au plus tard le **23 novembre 2016**. Le mémoire final, y compris un sommaire exécutif, ne doit pas dépasser 15 pages.
40. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
41. 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.
42. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (par exemple des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.
43. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

**en remplissant le**  
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

**par la poste, à l'adresse**  
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

**par télécopieur, au numéro  
819-994-0218**

44. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt 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 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.
45. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être reçu par le Conseil et toutes les parties appropriées 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.
46. 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.
47. 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.

**Avis important**

48. 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](http://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.
49. 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.
50. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront 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 d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
51. 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**

52. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
53. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

## **Bureaux du CRTC**

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

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

## ***Bureaux régionaux***

### **Nouvelle-Écosse**

Place Metropolitan  
99, chemin Wyse, bureau 1410  
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5  
Téléphone : 902-426-7997  
Télécopieur : 902-426-2721

### **Québec**

505, boulevard De Maisonneuve Ouest, bureau 205  
Montréal (Québec) H3A 3C2  
Téléphone : 514-283-6607

### **Ontario**

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

## **Manitoba**

360, rue Main, bureau 970  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3  
Téléphone : 204-983-6306  
Télécopieur : 204-983-6317

## **Saskatchewan**

1975, rue Scarth, bureau 403  
Regina (Saskatchewan) S4P 2H1  
Téléphone : 306-780-3422  
Télécopieur : 306-780-3319

## **Alberta**

220, 4<sup>e</sup> Avenue S.-E., bureau 172  
Calgary (Alberta) T2G 4X3  
Téléphone : 403-292-6660  
Télécopieur : 403-292-6686

## **Colombie-Britannique**

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

Secrétaire générale

## **Documents connexes**

- *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, 22 juillet 2015
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Cadre de réglementation régissant les services sans fil mobiles de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-177, 5 mai 2015
- *Plainte contre Bell Mobilité inc. et Québecor Média inc., Vidéotron ltée et Vidéotron s.e.n.c. alléguant une préférence et un désavantage induit et déraisonnables concernant les pratiques en matière de facturation de leurs services de télé mobile Télé mobile de Bell et illico.tv*, Décision de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-26, 29 janvier 2015
- *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013

- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *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
- *Modifications apportées au cadre d'abstention concernant les services de données mobiles sans fil*, Décision de télécom CRTC 2010-445, 30 juin 2010
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009
- *Stentor – Demande d'approbation en vertu de l'article 36 de la Loi sur les télécommunications*, Décision Télécom CRTC 99-4, 31 mars 1999