



Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-295

Version PDF

Référence : Avis de consultation de télécom 2016-103

Ottawa, le 28 juillet 2016

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0103

Imposition de certaines exigences relatives aux garanties offertes aux utilisateurs de téléphones payants directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents

*Le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC), comme condition à la prestation de services, de respecter toutes les exigences relatives aux garanties offertes aux consommateurs en ce qui concerne les avis indiquant les tarifs des appels payés autrement qu'en espèces.*

*Le Conseil **maintient** la condition imposée aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qui exploitent des services de téléphones payants d'inclure les garanties actuelles dans leurs tarifs et dans les contrats qu'elles concluent avec les FSTPC. De plus, le Conseil **ordonne** à ces ESLT d'inclure la nouvelle garantie dans leurs tarifs et dans les contrats qu'elles concluent avec les FSTPC.*

*Enfin, le Conseil **ordonne** aux FSTPC de rendre compte de leur situation quant à la mise en œuvre de ces garanties dans les 12 mois suivant la date de la présente décision.*

Par la présente décision, le Conseil s'assure que les Canadiens pourront prendre des décisions éclairées lorsqu'ils feront des appels payés autrement qu'en espèces à partir de tous les téléphones payants, sans égard au fournisseur.

Contexte

Exigences en matière d'avis concernant les appels payés autrement qu'en espèces

1. Le Conseil a établi des garanties offertes aux consommateurs en matière d'avis indiquant les tarifs d'appels à partir de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces dans l'ordonnance de télécom 95-316 et la décision de télécom 98-8. Il s'agit des garanties actuelles et elles s'énoncent comme suit :
 - sur chaque téléphone payant qu'ils exploitent, les fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC) doivent afficher bien en évidence les tarifs des appels locaux, tout supplément, toute majoration ou tous frais d'emplacement non inclus dans le prix de l'appel;
 - pour les appels interurbains acheminés par un téléphoniste et effectués à partir de téléphones payants, les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les FSTPC

doivent fournir, à la demande du client, les tarifs et les frais de l'appel ainsi que les diverses méthodes de paiement disponibles.

2. Dans la politique réglementaire de télécom 2015-546, le Conseil a conclu que les garanties actuelles relatives aux appels locaux effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces sont suffisantes. Toutefois, le Conseil a également conclu que les garanties actuelles relatives aux appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces ne sont pas suffisantes. Par conséquent, le Conseil a ordonné que toutes les ESLT mettent à la disposition des consommateurs des renseignements détaillés sur les tarifs et les autres frais imposés par le fournisseur du service de téléphone payant, ou pour le compte de celui-ci, en ce qui concerne les appels interurbains effectués au moyen d'un téléphone payant et payés autrement qu'en espèces¹. L'objectif ultime de cette exigence est de protéger les consommateurs en leur permettant d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin afin de prendre une décision éclairée au sujet des appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, et de réduire le risque qu'ils reçoivent une facture-surprise. Le Conseil a fourni une liste non exhaustive de moyens que le fournisseur pourrait utiliser pour satisfaire à cette nouvelle obligation (nouvelle garantie).
3. Le Conseil a également enjoint aux ESLT de déposer, dans les six mois suivant la date de cette décision, de l'information sur les moyens qu'elles prévoient utiliser pour mettre en œuvre la nouvelle garantie, la manière dont cette démarche leur permettra de satisfaire à cette exigence et l'échéancier de mise en œuvre de la méthode sélectionnée.
4. Les exigences relatives aux garanties susmentionnées sont imposées aux ESLT en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, laquelle permet au Conseil d'imposer des conditions sur l'offre et la prestation de services de télécommunication par les entreprises canadiennes².
5. Jusqu'à récemment, le Conseil n'avait pas le pouvoir d'imposer ces conditions directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication, c'est-à-dire les fournisseurs autres que les entreprises de télécommunication canadiennes, qui comprennent les FSTPC³. Lorsqu'il l'estimait nécessaire, le Conseil ordonnait plutôt aux entreprises sous-jacentes qui fournissent des services aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication de veiller, par l'entremise de leurs tarifs ou d'ententes contractuelles, à ce que ces dernières respectent lesdites conditions⁴.

¹ Les renseignements détaillés sur les tarifs comprennent les frais de connexion, les tarifs à la minute et tous les autres frais qui seraient imposés au consommateur par l'ESLT ou pour le compte de celle-ci dans le cas d'un appel interurbain effectué au moyen d'un téléphone payant et payé autrement qu'en espèces.

² Le Conseil a le pouvoir d'imposer des conditions à toute entreprise canadienne qui offre des services de télécommunication à des clients potentiels ou qui fournit des services de télécommunication à des clients.

³ Une entreprise autre qu'une entreprise de télécommunication qui offre des services de télécommunication est communément appelée un « revendeur » de services de télécommunication. Le revendeur vend ou loue un service de télécommunication que lui fournit au gros une entreprise de télécommunication canadienne.

⁴ Par exemple, les garanties actuelles sont imposées indirectement aux FSTPC, par l'intermédiaire d'une condition imposée aux entreprises sous-jacentes en vertu de l'article 24.

6. À la suite de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014*⁵, la *Loi* a été modifiée par adjonction de l'article 24.1⁶, qui confère au Conseil le pouvoir d'imposer directement aux fournisseurs autres que les entreprises de télécommunication des conditions régissant l'offre et la prestation de leurs services de télécommunication.

Avis de consultation de télécom 2016-103

7. Dans la politique réglementaire de télécom 2015-546, le Conseil a conclu que la nouvelle garantie devrait être imposée aux FSTPC, mais a déclaré qu'il serait plus approprié de déterminer la manière dont cette garantie devrait leur être imposée dans le cadre d'une procédure de suivi.
8. Dans l'avis de consultation de télécom 2016-103, le Conseil a donné son avis préliminaire à l'effet que d'imposer directement les exigences relatives aux garanties actuelles et nouvelles aux FSTPC pourrait convenir, précisant que cela lui permettrait d'imposer directement aux FSTPC des mesures de conformité en guise d'intervention dans les cas de non-respect des exigences. Ainsi, le Conseil a ordonné aux FSTPC de justifier pourquoi les exigences relatives aux garanties actuelles et nouvelles ne devraient pas leur être imposées directement.
9. Dans cet avis, le Conseil a également sollicité des observations sur les questions suivantes :
 - Le Conseil devrait-il retirer la condition obligeant les entreprises de télécommunication canadiennes à inclure les garanties actuelles dans leurs tarifs et dans leurs contrats avec les FSTPC?
 - Le Conseil devrait-il exiger des entreprises de télécommunication canadiennes qu'elles incluent la nouvelle garantie dans leurs tarifs et dans leurs contrats avec les FSTPC?
 - Le Conseil devrait-il exiger que les FSTPC rendent compte i) du moyen qu'ils prévoient utiliser pour s'assurer de mettre en œuvre la nouvelle garantie, ii) de la manière dont cette démarche permettra de veiller à ce que tous les utilisateurs de téléphone payants potentiels aient l'occasion d'obtenir de l'information détaillée sur les tarifs, leur permettant de prendre une décision éclairée, et iii) de l'échéancier de mise en œuvre de la méthode sélectionnée, tel qu'il l'a ordonné aux ESLT dans la politique réglementaire de télécom [2015-546](#)? Dans l'affirmative, dans quel délai conviendrait-il que le Conseil exige un tel rapport?

⁵ Il s'agissait au départ du projet de loi C-43, qui a reçu la sanction royale le 16 décembre 2014.

⁶ L'article 24.1 de la *Loi* précise que l'offre et la fourniture des services de télécommunication par toute autre personne qu'une entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil, notamment en matière a) de conditions à prévoir dans les contrats conclus avec les usagers des services de télécommunication; b) de protection de la vie privée de ces usagers; c) d'accès aux services d'urgence; et d) d'accès par toute personne handicapée aux services de télécommunication.

10. Le Conseil a reçu des interventions de Bell Canada, de la Société TELUS Communications et de l'Union des consommateurs (Union).
11. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 28 avril 2016. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Questions

12. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - Le Conseil devrait-il imposer directement aux FSTPC les exigences relatives aux garanties actuelles et nouvelles?
 - Les conditions applicables aux ESLT, exigeant de celles-ci l'inclusion des garanties dans leurs tarifs et dans les contrats avec les FSTPC, sont-elles nécessaires?
 - Quelles seraient les exigences de déclaration appropriées pour les FSTPC?

Le Conseil devrait-il imposer directement aux FSTPC les exigences relatives aux garanties actuelles et nouvelles?

13. Tous les intervenants étaient en faveur de l'imposition des exigences relatives aux garanties directement aux FSTPC. À cet effet, ils ont souligné l'importance d'avoir une réglementation symétrique, affirmant que les garanties devraient être disponibles pour tous les consommateurs, quels que soient l'emplacement géographique où ils se trouvent et leur type de fournisseur de services.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. L'application directe aux FSTPC des exigences actuelles et nouvelles en matière de garanties serait conforme et symétrique à la réglementation du Conseil applicable aux ESLT, ces dernières étant déjà assujetties à de telles obligations. De plus, cela donnerait au Conseil une souplesse accrue dans ses activités d'enquête et d'application de la loi relativement aux exigences en matière de garanties.
15. Compte tenu de ce qui précède, et conformément à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil **ordonne** à toutes les personnes autres que des entreprises canadiennes qui offrent ou fournissent des services de téléphones payants, comme condition à la prestation de tels services, de se conformer aux exigences relatives aux garanties actuelles et nouvelles.

Les conditions applicables aux ESLT, exigeant de celles-ci l'inclusion des garanties dans leurs tarifs et dans les contrats avec les FSTPC, sont-elles nécessaires?

16. Bell Canada a soutenu que les conditions applicables aux ESLT sous-jacentes n'étaient pas nécessaires. Elle a indiqué que le Conseil est mieux placé que ne le sont les ESLT pour mener des activités relatives à la surveillance et à l'application des exigences relatives aux

garanties par les FSTPC, et que le processus réglementaire gagnerait en efficacité si le Conseil retirait les conditions applicables aux ESLT sous-jacentes.

17. L'Union a fait valoir que si les ESLT étaient assujetties à de telles conditions, les FSTPC auraient un autre incitatif à respecter les exigences relatives aux garanties.

Résultats de l'analyse du Conseil

18. Rien au dossier de l'instance ne permet de penser qu'il y aurait plus que des répercussions minimales sur les ressources supplémentaires des ESLT sous-jacentes si le Conseil maintenait la condition d'inclure les garanties actuelles dans les tarifs et les contrats avec les FSTPC et élargissait cette condition pour qu'elle s'applique aussi à la nouvelle garantie.
19. De plus, de telles conditions constitueraient un mécanisme utile grâce auquel les FSTPC seraient mieux informés de leurs obligations et plus motivés à les remplir. Ainsi, les consommateurs bénéficieraient de ces conditions grâce auxquelles ils seraient en mesure de faire des choix éclairés concernant les appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces, quel que soit le type de fournisseur de services qu'ils choisissent.
20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **maintient** la condition imposée aux ESLT qui exploitent des services de téléphones payants, exigeant de celles-ci l'inclusion des garanties actuelles dans leurs tarifs et dans les contrats avec des FSTPC. Le Conseil **ordonne** aussi, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, comme condition à l'autorisation de fournir des services de télécommunication aux personnes qui fournissent un service de téléphone payant, quel qu'il soit, que toutes les ESLT incluent la nouvelle garantie dans leurs tarifs et dans les contrats avec les FSTPC.

Quelles seraient les exigences de déclaration appropriées pour les FSTPC?

21. Bell Canada et l'Union étaient toutes deux en faveur de l'imposition aux FSTPC d'une exigence de déclaration. Bell Canada a argué que les FSTPC devraient être assujettis aux mêmes exigences de déclaration que les ESLT, parce que cela garantirait une application symétrique des garanties et fournirait une meilleure protection pour les consommateurs. L'Union a fait valoir que les FSTPC devraient être tenus de rendre compte des méthodes qu'ils emploient pour respecter les exigences relatives aux garanties dans les plus brefs délais, afin d'éviter une situation où les consommateurs seraient privés des renseignements nécessaires à la prise d'une décision éclairée.

Résultats de l'analyse du Conseil

22. L'application des exigences de déclaration aux FSTPC permettra au Conseil d'obtenir l'information qui lui est nécessaire pour s'assurer que les FSTPC comprennent leurs obligations et que les garanties sont mises en œuvre par l'ensemble des fournisseurs de services de téléphones payants partout au Canada. Toutefois, le Conseil reconnaît que bon nombre de FSTPC disposent de ressources limitées et qu'une souplesse accrue puisse être nécessaire à l'égard des délais impartis en matière de reddition de comptes. Ainsi, le Conseil

a augmenté de six à douze mois le délai prescrit pour s'acquitter des obligations de reddition de comptes énoncées ci-dessous.

23. Conformément à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil **ordonne** à toutes les personnes autres que des entreprises canadiennes qui offrent des services de téléphones payants, comme condition à l'autorisation d'offrir et de fournir de tels services, de déposer, dans les douze mois suivant la date de la présente décision, a) les moyens qu'elles utiliseront pour mettre en œuvre la nouvelle garantie; b) la manière dont cette approche permettra de s'assurer que tous les utilisateurs éventuels ont la possibilité d'obtenir des renseignements détaillés sur les tarifs leur permettant de prendre une décision éclairée; et c) le délai de mise en œuvre.

Instructions

24. Le Conseil est tenu, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, de mettre en œuvre les objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi* conformément aux Instructions⁷.
25. Bell Canada a indiqué que l'application des exigences relatives aux garanties directement aux FSTPC serait conforme aux Instructions, de même que d'exiger des FSTPC qu'ils rendent compte tout comme le font les ESLT et de retirer les conditions applicables aux ESLT, qui obligent celles-ci à inclure les garanties dans leurs tarifs et dans les contrats avec les FSTPC.
26. Dans la politique réglementaire de télécom 2015-546, le Conseil a fait remarquer que ses conclusions concernant la nouvelle garantie permettraient d'atteindre les objectifs stratégiques énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h) de la *Loi*.
27. Par la présente décision, le Conseil favorise l'application symétrique des exigences relatives aux garanties partout au Canada en imposant les garanties directement à l'ensemble des fournisseurs de services de téléphones payants, et en exigeant que tous ces fournisseurs rendent compte des progrès qu'ils réalisent, quels que soient la technologie qu'ils utilisent, le marché géographique dans lequel ils exercent leurs activités et leur taille, conformément au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions.
28. En ce qui concerne les conditions exigeant que les ESLT incluent les garanties dans leurs tarifs et dans les contrats avec des FSTPC, cette mesure est conforme aux Instructions, parce que, par exemple, elle ne fait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique et parce qu'elle constitue une mesure efficace et proportionnelle au but recherché, à savoir que les consommateurs disposent des renseignements qui leur permettent de prendre une décision éclairée au sujet des appels interurbains qu'ils effectuent au moyen de téléphones payants et qu'ils paient autrement qu'en espèces.

⁷ 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

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Imposition de certaines garanties offertes aux utilisateurs de téléphones payants directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents*, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-103, 17 mars 2016
- *Garanties pour les utilisateurs de téléphones payants – Avis indiquant les tarifs d'appels payés autrement qu'en espèces*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-546, 10 décembre 2015
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision de télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998
- Ordonnance télécom CRTC 95-316, 15 mars 1995