



Avis de consultation de télécom CRTC 2016-333

Version PDF

Ottawa, le 18 août 2016

Numéro de dossier : 1011-NOC2016-0333

Appel aux observations

Pratiques relatives au débranchement entre fournisseurs de services de télécommunication

Date limite de dépôt des interventions : le 19 septembre 2016

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

Le Conseil lance un appel aux observations au sujet des pratiques relatives au débranchement lorsqu'un fournisseur de services de télécommunication cesse de fournir des services à un autre fournisseur de services de télécommunication pour certains motifs tels que le non-paiement de services rendus. Le Conseil vise à atténuer les effets de ces pratiques sur les clients finals.

Contexte

1. En janvier 2016, un différend en cours entre une entreprise canadienne (telle que définie à l'article 2 de la *Loi sur les télécommunications* et aussi connue sous le nom d'entreprise sous-jacente) et un revendeur (une personne offrant et fournissant des services de télécommunication qui n'est pas une entreprise canadienne, telle que définie à l'article 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*) a mené cette entreprise canadienne à cesser de fournir certains services téléphoniques à ce revendeur. Environ 27 000 services téléphoniques de clients canadiens ont été débranchés durant quelques jours sans que le revendeur n'ait envoyé de préavis à ses clients finals. Avec l'aide du personnel du Conseil, le différend a été résolu et les services ont repris. Le personnel du Conseil a publié une lettre sur cet incident le [8 juin 2016](#).
2. Le Conseil fait remarquer que, dans le présent avis, l'utilisation de l'expression « fournisseur(s) de services de télécommunication » fait référence tant aux entreprises canadiennes qu'aux revendeurs, tels qu'ils sont définis ci-dessus.
3. À l'heure actuelle, seules les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) sont assujetties aux obligations réglementaires, notamment aux exigences en matière d'avis, au moyen de leurs modalités de service, lorsqu'elles ont l'intention de suspendre ou de résilier des services de télécommunication réglementés fournis à des fournisseurs de services de télécommunication. Ces derniers, y compris les ESLT, qui ont l'intention de cesser de fournir des services de télécommunication non réglementés à d'autres fournisseurs de services de télécommunication n'ont

aucune obligation réglementaire relative à l'envoi d'un avis aux autres fournisseurs avant le débranchement. De même, les fournisseurs de services de télécommunication n'ont pas d'obligation réglementaire visant à aviser leurs propres clients finals si l'entreprise de laquelle ils reçoivent des services cesse de leur en fournir, même si cette interruption de service pourrait résulter en une interruption de service pour les clients finals.

Appel aux observations

4. Par le présent avis, le Conseil amorce une instance visant à examiner si des mesures réglementaires sont nécessaires pour réduire le plus possible l'occurrence de situations semblables à celle décrite précédemment. Le Conseil lance un appel aux observations, avec justification, sur les questions suivantes :
 - a) Le Conseil devrait-il imposer une obligation contractuelle relative aux services de télécommunication entre deux fournisseurs de services de télécommunication, notamment entre i) deux entreprises canadiennes, ii) une entreprise canadienne et un revendeur, et iii) deux revendeurs, qui comprend un délai minimal pour un avis indiquant l'intention de débrancher (p. ex. 30 jours)?
 - b) Les fournisseurs de services de télécommunication devraient-ils être obligés d'aviser le Conseil, en temps opportun, de l'envoi d'un avis indiquant l'intention de débrancher les services à un autre fournisseur de services de télécommunication afin que le Conseil puisse tenter d'aider les parties à trouver une solution pour empêcher les interruptions de service pour les clients finals?
 - c) Y a-t-il d'autres mesures que le Conseil pourrait utiliser pour s'assurer que le débranchement d'un fournisseur de services de télécommunication par un autre n'affecte pas les clients finals de manière indue, comme une obligation d'envoyer un avis aux clients finals avant le débranchement?
 - d) À quels services de télécommunication les mesures susmentionnées devraient s'appliquer (p. ex. services locaux de base de résidence, services sans fil mobiles, services d'accès Internet)?

Procédure

5. 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, 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.

6. Toutes les entreprises canadiennes et les revendeurs en exploitation en date du présent avis sont parties à la présente instance, étant donné que la décision suivant cette instance pourrait leur être imposée, et ils peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **19 septembre 2016**.
7. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **19 septembre 2016**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
8. 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.
9. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **27 septembre 2016**. En raison du grand nombre de parties potentielles à la présente instance, les parties ne sont pas obligées de signifier une copie de leur réplique aux autres parties. Les parties doivent consulter le site Web du Conseil pour identifier celles qui ont déposé des interventions dans le but d'exercer leur droit de réplique.
10. 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 pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
11. 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.
12. 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 (p. ex. 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.

13. 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

14. 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.
15. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et toutes les 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.
16. 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.
17. 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

18. 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 que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.

19. 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.
20. 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.
21. 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

22. 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 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.
23. 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 : 416-954-6271

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^e 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

- *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
- *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