



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11

Version PDF

Ottawa, le 17 janvier 2017

Numéro de dossier : 8663-B2-201514050

### **Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication**

*Le Conseil **ordonne** aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication, également appelées revendeurs, comme condition pour offrir et fournir tout service de télécommunication, de se conformer à toutes les obligations existantes applicables relatives aux garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision, notamment l'obligation de s'inscrire auprès du Conseil (obligation d'inscription).*

*Le Conseil clarifie l'obligation d'inscription, de sorte que toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication sont tenues de s'inscrire auprès du Conseil avant de recevoir des services de télécommunication d'entreprises canadiennes ou d'autres entreprises qui ne sont pas des entreprises de télécommunication, aux fins de revente.*

*Le Conseil modifie les exigences visant les entreprises sous-jacentes relatives aux obligations en matière de garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision, autres que l'obligation d'inscription. En vertu de cette modification, les entreprises sous-jacentes sont uniquement tenues de déclarer, en temps opportun, tout cas de non-conformité aux obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs. De même, si une entreprise canadienne peut démontrer qu'à une date donnée, toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication auxquelles elle offre et fournit des services de télécommunication sont inscrites auprès du Conseil, celle-ci peut demander l'autorisation d'éliminer les exigences relatives aux entreprises sous-jacentes de ses tarifs, contrats de service et autres arrangements avec les entreprises autres que les entreprises de télécommunication.*

*Avec ces conclusions, le Conseil s'assure que les Canadiens continuent de bénéficier des obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs en faisant en sorte que les entreprises autres que les entreprises de télécommunication sont informées de ces obligations et tenues de s'y conformer.*

#### **Contexte**

1. Le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) de fournir à leurs clients diverses garanties pour les consommateurs liées à des aspects

tels que le respect de la vie privée, l'accès aux services de télécommunication par des personnes handicapées et l'accès aux services d'urgence.

2. Le Conseil a l'autorité, en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, d'imposer des conditions relatives à l'offre et à la fourniture de services de télécommunication par les entreprises canadiennes<sup>1</sup>, y compris la conformité aux obligations relatives aux garanties pour les consommateurs. Cependant, jusqu'à tout récemment, le Conseil n'avait pas l'autorité législative d'imposer directement ces conditions aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication (personnes qui offrent et fournissent toute forme de service de télécommunication à des tiers qui ne sont pas des entreprises canadiennes, généralement appelées revendeurs)<sup>2</sup>.
3. Le Conseil a plutôt ordonné dans diverses décisions, conformément à l'article 24 de la *Loi*, aux entreprises sous-jacentes qui offrent des services à des entreprises autres que les entreprises de télécommunication de veiller à ce que leurs tarifs et les ententes contractuelles qu'elles concluent (exigences visant les entreprises sous-jacentes) obligent les entreprises autres que les entreprises de télécommunication à respecter les obligations relatives aux garanties pour les consommateurs. Cette approche a été employée pour s'assurer que lesdites entreprises sont informées et se conforment aux obligations relatives aux garanties pour les consommateurs imposées par le Conseil, y compris celles établies dans l'annexe à la présente décision. Par exemple, en plus des garanties pour les consommateurs mentionnées ci-haut, les entreprises autres que les entreprises de télécommunication sont obligées de s'inscrire auprès du Conseil avant de recevoir des services de l'entreprise de télécommunication (ci-après appelée obligation d'inscription).
4. À la suite de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2014*, qui est entrée en vigueur le 16 décembre 2014, la *Loi* était modifiée, conférant au Conseil le pouvoir, entre autres choses,
  - d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) générales pour promouvoir la conformité à la *Loi* et tout règlement ou toute décision du Conseil en vertu de la *Loi*<sup>3</sup>;
  - de réglementer directement les entreprises autres que les entreprises de télécommunication<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Une « entreprise canadienne » est une entreprise de télécommunication qui relève de la compétence fédérale. Une entreprise de télécommunication est un propriétaire ou un exploitant d'une installation de transmission grâce à laquelle sont fournis des services de télécommunication au public moyennant contrepartie.

<sup>2</sup> Un revendeur de services de télécommunication vend ou loue un service de télécommunication fourni en gros par une entreprise canadienne au revendeur.

<sup>3</sup> L'article 72.001 et le paragraphe 72.002(1) de la *Loi* confèrent au Conseil le pouvoir d'imposer des SAP générales pour promouvoir la conformité à la *Loi*, dont le montant maximal est : a) dans le cas d'une personne physique, de vingt-cinq mille dollars et de cinquante mille dollars en cas de récidive; b) dans les autres cas, de dix millions de dollars et de quinze millions de dollars en cas de récidive.

## Demande

5. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 21 décembre 2015, dans laquelle l'entreprise demandait au Conseil i) d'imposer directement aux revendeurs des obligations relatives aux garanties pour les consommateurs en vertu de l'article 24.1 de la *Loi* et ii) de supprimer l'exigence imposée en vertu de l'article 24 de la *Loi* selon laquelle les entreprises canadiennes imposent aux revendeurs des obligations relatives aux garanties pour les consommateurs dans leurs tarifs, leurs contrats de service ou d'autres arrangements conclus avec des revendeurs.
6. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande de Bell Canada provenant d'Allstream Inc. (Allstream); du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP); du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC); de Distributel Communications Limited (Distributel); de Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron); de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); de Shaw Communications Inc. (Shaw); et de la Société TELUS Communications (STC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 13 juin 2016. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
7. L'annexe à la présente décision énumère les obligations relatives aux garanties pour les consommateurs signalées par Bell Canada dans sa demande ainsi que des obligations supplémentaires relevées au cours de la présente instance<sup>5</sup>.

## Questions

8. D'après son examen du dossier de la présente instance, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
  - Les obligations actuelles relatives aux garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision, devraient-elles s'appliquer directement à toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et fournissent des services de télécommunication?
  - Les entreprises canadiennes devraient-elles continuer d'être assujetties aux exigences visant les entreprises sous-jacentes relatives aux obligations en matière de garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision?

---

<sup>4</sup> Particulièrement, le nouvel article 24.1 de la *Loi* énonce 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; d) d'accès par toute personne handicapée aux services de télécommunication.

<sup>5</sup> Voir les lettres du Conseil datées du [19 janvier 2016](#) et du [20 mai 2016](#).

- Le Conseil devrait-il clarifier l'obligation d'inscription et l'exigence associée visant les entreprises sous-jacentes et étendre cette exigence aux contrats de service et autres arrangements entre entreprises autres que les entreprises de télécommunication?

**Les obligations actuelles relatives aux garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision, devraient-elles s'appliquer directement à toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et fournissent des services de télécommunication?**

**Positions des parties**

9. Bell Canada a demandé au Conseil d'appliquer les obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs directement aux revendeurs en exerçant ses pouvoirs en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*. L'entreprise a fait valoir que si le règlement était directement appliqué aux revendeurs, cela fournirait au Conseil des mécanismes de contrôle et d'application supérieurs à ceux actuellement prévus par la réglementation indirecte. Une réglementation directe serait également avantageuse pour les consommateurs, car elle permettrait au Conseil de surveiller la conformité et de remédier à la non-conformité aux garanties offertes aux consommateurs d'une manière plus efficace.
10. Allstream, le CORC, Distributel, RCCI, Shaw, la STC et Vidéotron ont appuyé la demande de Bell Canada, car si l'obligation relative aux garanties offertes aux consommateurs était imposée directement aux revendeurs, cela simplifierait le régime de réglementation, sans toutefois imposer d'obligations supplémentaires aux revendeurs.
11. Le CDIP s'est opposé à la demande de Bell Canada en faisant valoir que même si Bell Canada a affirmé que l'article 24.1 de la *Loi* accorde désormais au Conseil le pouvoir d'imposer directement des conditions aux revendeurs, Bell Canada n'a fourni aucun élément de preuve selon lequel le Conseil se doit d'exercer son nouveau pouvoir.
12. Le CDIP a ajouté que si le Conseil devait imposer des obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs directement aux revendeurs en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*, il ne devrait le faire que par l'intermédiaire d'un avis de consultation afin d'obtenir un dossier plus complet. Il a soutenu que le fait d'invoquer l'article 24.1 et, en même temps, de supprimer la surveillance indirecte des entreprises sous-jacentes devrait être effectué en examinant les politiques une à une, et seulement lorsque survient un besoin manifeste.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

13. L'application, en accord avec l'article 24.1 de la *Loi*, des obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision, y compris l'obligation d'inscription clarifiée ci-après, directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication serait conforme à la réglementation

du Conseil concernant les entreprises canadiennes, qui sont également directement assujetties à ces obligations.

14. En outre, une telle application donnerait au Conseil une plus grande souplesse pour ce qui est de la surveillance et du contrôle du respect de ces obligations par les entreprises autres que les entreprises de télécommunication. Par exemple, le Conseil pourrait recourir, au besoin, à des instruments de réglementation, tels que les ordonnances ou les SAP, directement à l'égard des entreprises autres que les entreprises de télécommunication, pour veiller à ce que celles-ci se conforment à ces obligations. Cela serait également conforme à l'intention du législateur d'attribuer au Conseil de nouveaux pouvoirs en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*.
15. Pour ce qui est de l'intervention du CDIP concernant la publication d'un avis de consultation, le Conseil a examiné la demande de Bell Canada sur le fond. Un avis de consultation n'est pas nécessaire, car deux lettres procédurales ont déjà été émises par le Conseil, rendant ainsi le dossier complet<sup>6</sup>. Par ailleurs, dans le cadre de son intervention, le CDIP a présenté un contrepois aux arguments de l'industrie.
16. Compte tenu de ce qui précède, et conformément à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil **ordonne** aux personnes qui offrent et fournissent des services de télécommunication autres que les entreprises canadiennes, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, y compris des services intercirconscriptions, des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services locaux de communication vocale par protocole Internet (VoIP), des services d'accès Internet et des services de téléphones payants, de se conformer à i) toutes les obligations existantes applicables relatives aux garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision, et ii) à l'obligation d'inscription, comme cela est clarifié ci-dessous.

---

<sup>6</sup> Comme mentionné précédemment, le Conseil a émis des lettres datées du [19 janvier 2016](#) et du [20 mai 2016](#), lesquelles ont été affichées sur le site Web du Conseil et transmises par courriel aux entités suivantes : entreprises de services locaux titulaires (ESLT), entreprises de services locaux concurrentes, petites ESLT, entreprises non dominantes, entreprises de services sans fil, fournisseurs de services non pourvus d'installations inscrits auprès du Conseil (c.-à-d. fournisseurs de services fondés sur les lignes d'abonné numérique, revendeurs de services de télécommunication, revendeurs de services Internet de détail haute vitesse et fournisseurs de services de téléphones payants concurrents), liste de distribution de l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2015-239 relatif à l'examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. (CPRST), et participants à l'instance menant à l'établissement de la politique réglementaire de télécom 2016-12 concernant l'application des obligations réglementaires relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication.

**Les entreprises canadiennes devraient-elles continuer d’être assujetties aux exigences visant les entreprises sous-jacentes relatives aux obligations en matière de garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l’annexe de la présente décision?**

**Positions des parties**

17. Allstream, Bell Canada, le CORC, Distributel, RCCI, Shaw, la STC et Vidéotron ont fait valoir que les entreprises canadiennes ne devraient plus être assujetties aux exigences visant les entreprises sous-jacentes, en soutenant que :

- les entreprises canadiennes ne possèdent pas les ressources et les outils nécessaires pour surveiller le respect des garanties offertes aux consommateurs imposées aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication par l’intermédiaire des tarifs, des contrats de service et autres arrangements. Elles ne disposent par ailleurs pas des instruments de mise en application voulus pour traiter efficacement les cas de non-conformité;
- pour corriger les manquements aux obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs, le Conseil peut avoir recours à diverses mesures, notamment les SAP, alors que les entreprises canadiennes sont restreintes à la suppression du service, et au débranchement du revendeur et de tous ses utilisateurs finals;
- le Conseil est le mieux placé pour communiquer ses propres exigences réglementaires aux revendeurs, ce qui permet l’application plus cohérente et plus uniforme des exigences;
- chaque décision du Conseil visant à imposer de nouvelles exigences réglementaires aux revendeurs exige des entreprises canadiennes d’intégrer la condition applicable dans leurs contrats, ce qui requiert une tenue à jour constante de ceux-ci;
- le fait d’exiger que les entreprises canadiennes mettent en œuvre des processus et consacrent des ressources pour surveiller d’autres acteurs de l’industrie et faire rapport sur ceux-ci, entraînent, pour ces entreprises, des coûts que les revendeurs n’ont pas, ce qui serait incompatible avec l’exigence des Instructions<sup>7</sup> au sous-alinéa 1a)(ii), selon laquelle les mesures réglementaires doivent être proportionnelles à leur objectif, et au sous-alinéa 1b)(iii), selon laquelle les mesures doivent être mises en œuvre d’une manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence;
- ne pas exiger des entreprises canadiennes de surveiller le respect, par les revendeurs, des obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs du Conseil serait cohérent avec l’approche adoptée par le

---

<sup>7</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

Conseil dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102<sup>8</sup>.

18. La STC a déclaré qu'elle reconnaissait le bien-fondé du fait que les entreprises sous-jacentes doivent déclarer les cas de non-conformité connus ou présumés aux obligations relatives aux services 9-1-1, comme l'a déterminé le Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2016-12, car cela touche des situations urgentes où la vie est en danger et améliore la sécurité qu'offrent les obligations relatives aux services 9-1-1. Elle a indiqué que les autres exigences visant les entreprises sous-jacentes ne possèdent pas le même poids, car elles ne touchent pas directement à la vie et à la sécurité des Canadiens.
19. Toutefois, Distributel et la STC ont proposé qu'une exception soit faite quant à l'élimination proposée de toutes les exigences visant les entreprises sous-jacentes, à savoir celle concernant l'obligation d'inscription. Selon Distributel, le fait de conserver cette exigence contribuerait à garantir que le Conseil est informé des revendeurs soumis à sa réglementation, tout en allégeant le fardeau administratif pour les entreprises canadiennes. La STC, quant à elle, a fait valoir que le fait de conserver cette exigence permettrait d'informer tous les revendeurs au sujet de l'obligation d'inscription, au moment où ils achètent des services auprès des entreprises sous-jacentes.
20. Dans sa réplique, Bell Canada était d'accord avec Distributel et la STC pour ce qui est du maintien de l'exigence visant les entreprises sous-jacentes relative à l'inscription des revendeurs.
21. Le CDIP, qui s'est opposé à la demande de Bell Canada, a présenté les arguments suivants :
  - Bell Canada n'a pas fourni d'élément de preuve en faveur du retrait des obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs imposées de manière indirecte;
  - Bell Canada et d'autres entreprises canadiennes (principalement des entreprises de services locaux titulaires), avec leur position encore dominante dans le système canadien des télécommunications, sont peut-être mieux placées pour appliquer ces obligations que le Conseil, car elles entretiennent des relations commerciales avec les revendeurs;
  - les entreprises canadiennes qui fournissent des services de gros seront probablement mieux placées pour surveiller et garantir la conformité de leurs clients aux dispositions des contrats de service de gros;
  - les entreprises canadiennes ne devraient pas cesser d'être assujetties aux exigences visant les entreprises sous-jacentes, simplement parce que l'article 24.1 de la *Loi* est modifié, car il est plus pratique et plus efficace, au

---

<sup>8</sup> Dans cette décision, le Conseil a tiré des conclusions concernant la structure et le mandat du CPRST.

moins pour une certaine période de transition, qu'elles jouent le rôle d'intermédiaire entre le Conseil et les revendeurs.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

22. Jusqu'à présent, l'intégration des obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs dans les tarifs, les contrats de service et autres arrangements entre les entreprises canadiennes et les entreprises autres que les entreprises de télécommunication a été le principal moyen par lequel les entreprises autres que les entreprises de télécommunication ont été informées au sujet de ces obligations qui leur sont imposées. Celles-ci comprennent les principales garanties pour les consommateurs, comme cela est indiqué auparavant.
23. L'obligation imposée aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication de s'inscrire auprès du Conseil est un mécanisme clé qui facilite les communications du Conseil avec ces entités. Par le biais de ses activités de surveillance et de réglementation du secteur des télécommunications, le Conseil s'est rendu compte qu'un grand nombre d'entreprises autres que les entreprises de télécommunication ne se sont probablement pas inscrites en dépit de l'exigence de longue date, pour les entreprises canadiennes, d'inclure l'obligation d'inscription, parmi d'autres obligations, dans leurs tarifs, contrats de service et autres arrangements avec les entreprises autres que les entreprises de télécommunication. Les entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui ne sont pas inscrites peuvent ne pas être au courant des activités et processus réglementaires du Conseil.
24. Compte tenu de ce qui précède, tant que le Conseil n'est pas davantage satisfait du degré de connaissance des entreprises autres que les entreprises de télécommunication au sujet de leurs obligations réglementaires, notamment celles relatives à l'inscription (par des communications continues relativement aux tarifs, contrats de service et autres arrangements des entreprises sous-jacentes, et par le Conseil directement), il serait prématuré d'éliminer les exigences visant les entreprises sous-jacentes.
25. Quant à l'obligation d'inscription, le Conseil conservera l'exigence visant les entreprises sous-jacentes, comme cela est clarifié ci-dessous, à titre de mécanisme clé facilitant la communication directe avec les entreprises autres que les entreprises de télécommunication. Le Conseil s'attend à ce que toutes les entreprises canadiennes assurent activement la surveillance et le contrôle du respect de cette obligation.
26. De même, le Conseil conservera, pour le moment, les exigences visant les entreprises sous-jacentes relatives aux autres obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision. Pour ce qui est de ces obligations, en accord avec le traitement, par le Conseil, des obligations relatives aux services 9-1-1 figurant dans la politique réglementaire de télécom 2016-12, les entreprises de télécommunication ne seront généralement pas tenues de surveiller et de contrôler le respect de ces obligations, mais devront déclarer sans délai au Conseil tout cas connu ou présumé de non-conformité aux règlements.



27. Quant à l'approche adoptée par le Conseil dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102 relativement au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc. (CPRST), alors que le Conseil n'estimait pas nécessaire de renouveler l'exigence d'une durée déterminée visant les entreprises sous-jacentes, établie dans la politique réglementaire de télécom 2011-46<sup>9</sup>, les circonstances étaient différentes étant donné que l'obligation de devenir et de demeurer un participant aux activités du CPRST est liée à la réception d'une plainte concernant la fourniture de services de télécommunication qui relèvent du mandat du CPRST.
28. Par conséquent, les obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision, doivent demeurer intégrées dans les tarifs, les contrats de service et autres arrangements entre les entreprises canadiennes et les entreprises autres que les entreprises de télécommunication jusqu'à ce qu'une entreprise canadienne puisse démontrer, à une date donnée, que toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication auxquelles elle offre et fournit des services de télécommunication se sont inscrites auprès du Conseil. À ce stade, l'entreprise canadienne concernée pourrait demander au Conseil l'autorisation de supprimer les exigences relatives aux entreprises sous-jacentes, à l'exception de l'obligation d'inscription, de ses tarifs, contrats de service et autres arrangements avec des entreprises autres que les entreprises de télécommunication.
29. Compte tenu de ce qui précède, à l'exception de l'obligation d'inscription, le Conseil modifie, conformément à l'article 24 de la *Loi*, les exigences visant les entreprises sous-jacentes relatives aux obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs, énoncées à l'annexe de la présente décision, comme suit :

Le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication à des personnes qui offrent et fournissent tout service de télécommunication, dont des services intercirconscriptions, des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services locaux de communication vocale par protocole Internet (VoIP), des services d'accès Internet et des services de téléphones payants, et qui ne sont pas des entreprises canadiennes (ci-après appelées « entreprises autres que les entreprises de télécommunication »), 1) d'inclure dans leurs tarifs, contrats de service ou autres arrangements avec ces entreprises autres que les entreprises de télécommunication l'obligation, pour ces dernières, et l'ensemble ou une partie de leurs clients de gros et de leurs clients de gros subordonnés, de se conformer aux obligations énoncées à l'annexe de la présente décision; et 2) de déclarer, en temps opportun, tout cas de non-conformité, par les entreprises autres que les entreprises de télécommunication, à ces obligations, qu'ils soient réels ou

---

<sup>9</sup> Conformément à la politique réglementaire de télécom 2011-46, et ce, jusqu'au 20 décembre 2015, les entreprises canadiennes étaient tenues, à titre de condition pour fournir un service de télécommunication à tout revendeur qui était membre du CPRST au 1<sup>er</sup> décembre 2010 et qui offrait des services visés par le mandat du CPRST, d'inclure dans le contrat de service et dans toute autre entente avec le revendeur que ce dernier a l'obligation d'adhérer au CPRST.

présumés, au moyen d'une lettre adressée au Secrétaire général, indiquant le nom et les coordonnées de l'entreprise concernée, ainsi que toute information se rapportant au cas présumé de non-conformité, et d'appliquer toute mesure correctrice imposée par le Conseil.

**Le Conseil devrait-il clarifier l'obligation d'inscription et l'exigence associée visant les entreprises sous-jacentes et étendre cette exigence aux contrats de service et autres arrangements entre entreprises autres que les entreprises de télécommunication?**

**Résultats de l'analyse du Conseil**

30. L'inscription est une fonction administrative clé qui facilite les activités du Conseil, notamment aux chapitres suivants :

- gérer les exigences en matière de dépôt annuel et renouvellement des licences internationales;
- fixer les droits de télécommunication;
- administrer le régime de contribution fondé sur les revenus;
- rédiger, chaque année, le Rapport de surveillance des communications.

31. La pratique adoptée par l'industrie et le Conseil au fil des ans est que tous les FST, dont les entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et fournissent des services de télécommunication, doivent s'inscrire auprès du Conseil. L'importance de l'inscription a été reconnue par les parties lors de la présente instance, lesquelles ont proposé que même si le Conseil devait éliminer les exigences visant les entreprises sous-jacentes, il faudrait conserver l'exigence selon laquelle l'obligation d'inscription doit être incluse dans les tarifs, les contrats de service et autres arrangements entre les entreprises canadiennes et les entreprises autres que les entreprises de télécommunication.

32. Afin de veiller à ce que toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et fournissent des services de télécommunication soient informées de l'obligation d'inscription, le Conseil clarifie cette obligation voulant que les entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et fournissent de tels services, y compris des services intercirconscriptions, des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services VoIP locaux, des services d'accès Internet et des services de téléphones payants, s'inscrivent auprès du Conseil avant de recevoir ces services d'entreprises canadiennes et d'autres entreprises qui ne sont pas des entreprises de télécommunication, aux fins de revente. Comme cela est indiqué précédemment, cette obligation d'inscription clarifiée s'applique directement à toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication, conformément à l'article 24.1 de la *Loi*.

33. Le Conseil rappelle que, bien que l'inscription aide le Conseil à identifier les entreprises autres que les entreprises de télécommunication et à communiquer avec elles, il ne s'agit pas d'une condition préalable pour que le Conseil exerce un pouvoir

sur ces entités. Dans tous les cas, qu'elles soient inscrites ou non, par réglementation appliquée indirectement conformément à l'article 24 de la *Loi* ou directement conformément à l'article 24.1 de la *Loi*, toutes les personnes qui offrent et fournissent des services de télécommunication sont assujetties au pouvoir du Conseil.

34. Compte tenu de ce qui précède, conformément à l'article 24 de la *Loi*, le Conseil modifie l'exigence visant les entreprises sous-jacentes relative à l'obligation d'inscription, comme suit :

Le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication aux personnes qui offrent et fournissent tout service de télécommunication, dont des services intercirconscriptions, des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services locaux de communication vocale par protocole Internet (VoIP), des services d'accès Internet et des services de téléphones payants, qui ne sont pas des entreprises canadiennes (ci-après appelées « entreprises autres que les entreprises de télécommunication »), d'inclure dans leurs tarifs, contrats de service ou autres arrangements avec ces entreprises autres que les entreprises de télécommunication, l'exigence selon laquelle ces dernières, et l'ensemble ou une partie de leurs clients de gros et de leurs clients de gros subordonnés, sont tenues de s'inscrire auprès du Conseil avant de recevoir des services de télécommunication.

35. Le Conseil **ordonne** aux entreprises canadiennes d'émettre des pages de tarifs modifiées<sup>10</sup>, dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision, en accord avec les conclusions figurant dans celle-ci, si leurs tarifs ne renferment pas déjà de libellé générique couvrant tous les services de télécommunication.

36. Le Conseil impose par ailleurs l'exigence suivante, conformément à l'article 24.1 de la *Loi*, applicable aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui fournissent des services de télécommunication à d'autres entreprises qui ne sont pas des entreprises de télécommunication :

Le Conseil **ordonne** aux personnes qui offrent et fournissent des services de télécommunication, dont des services intercirconscriptions, des services locaux, des services téléphoniques sans fil, des services locaux de communication vocale par protocole Internet (VoIP), des services d'accès Internet et des services de téléphones payants, qui ne sont pas des entreprises canadiennes (ci-après appelées « entreprises autres que les entreprises de télécommunication »), comme condition pour offrir et fournir de tels services de télécommunication aux fins de revente à d'autres entreprises qui ne sont pas des entreprises de télécommunication, d'inclure dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces entreprises, l'exigence selon laquelle ces dernières et l'ensemble ou une partie de

---

<sup>10</sup> Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

leurs clients de gros et de leurs clients de gros subordonnés, sont tenues de s'inscrire auprès du Conseil avant de recevoir des services de télécommunication.

37. Dans la mesure où elles ne l'ont pas déjà fait, le Conseil **ordonne** à toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication ayant des contrats de service ou d'autres arrangements avec des entreprises canadiennes ou d'autres entreprises qui ne sont pas des entreprises de télécommunication en date de la présente décision, de s'inscrire auprès du Conseil d'ici le **17 juillet 2017**. Les entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui passent de nouveaux contrats (y compris des renouvellements et des modifications) devront s'inscrire auprès du Conseil avant de recevoir des services de télécommunication aux fins de revente.
38. Le Conseil s'attend, conformément aux conclusions mentionnées auparavant, des entreprises canadiennes et des entreprises autres que les entreprises de télécommunication qu'elles assurent activement la surveillance et le contrôle du respect de l'obligation, pour les entreprises autres que les entreprises de télécommunication auxquelles elles offrent et fournissent des services de télécommunication, de s'inscrire auprès du Conseil **avant** de recevoir de tels services.

## Instructions

39. Les conclusions tirées dans la présente décision sont conformes aux Instructions pour les raisons énoncées ci-dessous. Selon les Instructions, le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
40. Les questions examinées dans la présente décision portent sur i) si les obligations relatives aux garanties pour les consommateurs devraient s'appliquer directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication; ii) si les exigences visant les entreprises sous-jacentes devraient continuer de s'appliquer aux entreprises canadiennes; et iii) si les exigences en matière d'inscription devraient être clarifiées et étendues. Par conséquent, les sous-alinéas 1a)(ii), 1b)(i) et 1b)(iii) des Instructions s'appliquent aux conclusions du Conseil dans la présente décision.
41. Conformément au sous-alinéa 1b)(i)<sup>11</sup> des Instructions, le Conseil estime que les mesures réglementaires établies dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7f) et 7h)<sup>12</sup> de la *Loi*.

---

<sup>11</sup> L'alinéa 1b)(i) des Instructions prévoit que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, devrait prendre des mesures qui précisent l'objectif qu'elles visent et démontrer leur conformité avec les Instructions.

<sup>12</sup> Les objectifs cités de la politique sont les suivants : 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

42. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii)<sup>13</sup> des Instructions, le Conseil a recours à des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire. En particulier, les modifications apportées aux exigences actuelles visant les entreprises sous-jacentes contribueront à veiller à ce que les entreprises autres que les entreprises de télécommunication soient informées des obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs et s'y conforment. En outre, l'exigence clarifiée visant les entreprises sous-jacentes relative à l'obligation d'inscription aidera à s'assurer que toutes les entreprises autres que les entreprises de télécommunication s'inscrivent auprès du Conseil. Enfin, la conservation des exigences visant les entreprises sous-jacentes jusqu'à ce qu'à une date donnée, les entreprises canadiennes puissent démontrer que toutes les entreprises qui ne sont pas des entreprises de télécommunication auxquelles elles offrent et fournissent des services de télécommunication sont inscrites auprès du Conseil, diminuera leur fardeau réglementaire.
43. En conformité avec le sous-alinéa 1b)(iii)<sup>14</sup> des Instructions, les mesures réglementaires établies par la présente décision sont mises en œuvre, autant que possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence. En particulier, les mesures réglementaires s'appliquent directement à toutes les parties qui offrent et fournissent des services de télécommunication.

Secrétaire générale

### **Documents connexes**

- *Imposition de certaines exigences relatives aux garanties offertes aux utilisateurs de téléphones payants directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-295, 28 juillet 2016
- *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

---

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

<sup>13</sup> Le sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions énonce que lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil doit 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.

<sup>14</sup> Le sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions indique que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, devrait prendre des mesures qui, si elles sont de nature non économique, soient mises en œuvre, dans la plus grande mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Application des obligations réglementaires relatives aux services 9-1-1 directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et fournissent des services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-12, 14 janvier 2016
- *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 télécom CRTC 2015-239-1, 24 juillet 2015, et 2015-239-2, 25 septembre 2015
- *Interdiction des politiques d'annulation de 30 jours*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, 6 novembre 2014
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, 18 mars 2011
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011
- *Modifications apportées au cadre d'abstention concernant les services de données mobiles sans fil*, Décision de télécom CRTC 2010-445, 30 juin 2010
- *Suivi de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 – Obligations des fournisseurs de services de télécommunication relatives à la communication de certains renseignements en médias substitués*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-132, 4 mars 2010
- *Mesures réglementaires liées aux dispositions relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-723, 25 novembre 2009
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009

- *Justification des petites entreprises de services locaux titulaires – Suivi de la décision de télécom 2006-14*, Décision de télécom CRTC 2007-109, 21 novembre 2007
- *Cadre applicable aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et la liste nationale de numéros de télécommunication exclus*, Décision de télécom CRTC 2007-48, 3 juillet 2007; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-48-1, 19 juillet 2007
- *Utilisation de l'information E9-1-1 pour fournir le service d'avis à la communauté évolué*, Décision de télécom CRTC 2007-13, 28 février 2007
- *Mise en œuvre de la transférabilité des numéros de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2005-72, 20 décembre 2005
- *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-28-1, 30 juin 2005
- *Demande en vertu de la Partie VII visant la révision du paragraphe 11 des Modalités de service*, Décision de télécom CRTC 2005-15, 17 mars 2005
- *Examen des règles de télémarketing*, Décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004
- *Suivi de la décision de télécom CRTC 2003-33 – Clauses de confidentialité des entreprises canadiennes*, Décision de télécom CRTC 2004-27, 22 avril 2004
- *Clauses de confidentialité des entreprises canadiennes*, Décision de télécom CRTC 2003-33, 30 mai 2003, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2003-33-1, 11 juillet 2003
- *Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles*, Décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002
- *Médias substitués pour les personnes aveugles*, Ordonnance CRTC 2001-690, 31 août 2001
- *Application des restrictions relatives au télémarketing à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication*, Ordonnance CRTC 2001-193, 5 mars 2001
- Lettre – décision, 16 mai 2000
- *Application des garanties pour les consommateurs aux revendeurs*, Lettre – décision, 1<sup>er</sup> février 2000

- Lettre – décision, 8 avril 1999
- Lettre – décision, 8 décembre 1998
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998
- Ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 1997
- Ordonnance Télécom CRTC 95-316, 15 mars 1995
- *Concurrence dans la fourniture de services téléphoniques publics vocaux interurbains et questions connexes relatives à la revente et au partage*, Décision de télécom CRTC 92-12, 12 juin 1992, modifiée par l'Erratum 92-12-1, 28 août 1992
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986, telle que modifiée par l'Ordonnance Télécom CRTC 86-593, 22 septembre 1986



## **Annexe à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11**

### **Introduction**

Toute personne qui offre et fournit des services de télécommunication et qui n'est pas une entreprise canadienne doit respecter les obligations relatives aux garanties pour les consommateurs applicables dans la mesure précisée ci-dessous.

Toutes les obligations relatives aux garanties offertes aux consommateurs sont énumérées ci-dessous avec les documents de référence dont elles sont tirées.

### **Accessibilité**

#### **Obligations en matière d'accessibilité**

Les revendeurs de services locaux et les fournisseurs de services locaux de communication vocale par protocole Internet (VoIP) [fixes et mobiles] doivent fournir le service de relais par télécriteur (SRT)<sup>15</sup> et le service de relais par protocole Internet (SRPI) 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

- Comme dans le cas du SRT, les fournisseurs de services de télécommunication (FST) respectent leur obligation de fournir le SRPI en offrant le service directement ou en confiant sa fourniture à un tiers.
- Toute référence au « service de relais téléphonique » dans les exigences relatives au service de relais énoncées dans de précédentes décisions du Conseil englobera implicitement tant le SRPI que le SRT.
- Les FST doivent diffuser l'information sur tous leurs services et produits conçus pour répondre à une incapacité spécifique, en se servant des moyens de leur choix pour rendre cette information accessible et placer sur la page d'accueil de leur site web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins spéciaux des personnes handicapées, si leur site web comprend de telles sections.
- Les FST doivent veiller à ce que l'information sur les produits et services de télécommunication et de radiodiffusion affichée sur leur site web soit suffisamment accessible aux personnes handicapées pour constituer un accommodement raisonnable<sup>16</sup> et qu'ils travaillent de concert avec les fournisseurs de services à la réalisation de cet objectif.
- Lorsque les fonctions des services à la clientèle sur les sites web ne sont pas accessibles, les personnes handicapées ne doivent pas engager de frais ou être désavantagées de quelque façon que ce soit si elles utilisent une voie alternative de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions. Les FST doivent s'assurer

---

<sup>15</sup> Dans des décisions antérieures, le Conseil a appelé le service de relais téléphonique par télécriteur « service de relais téléphonique » ou « SRT ».

<sup>16</sup> Voir des exemples d'accommodement raisonnable aux paragraphes 66 et 67 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430.

de l'accessibilité de toutes les fonctions du service à la clientèle disponibles uniquement sur les sites web des fournisseurs de service.

- Les FST doivent rendre leurs centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes handicapées a) en formant les représentants du service à la clientèle à traiter les demandes des personnes handicapées et en les familiarisant avec les produits et services pour personnes handicapées offerts par le fournisseur de service et b) en rendant leurs systèmes de réponse vocale interactive<sup>17</sup> accessibles aux personnes handicapées. Le fournisseur de services qui exploite un centre d'appels au service des personnes handicapées pourrait satisfaire à cette obligation en développant et en mettant en place des protocoles pour acheminer les appels au centre d'appels.

### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir :

- la [Lettre décision datée du 8 avril 1999](#)<sup>18</sup>, dans laquelle le Conseil a approuvé le rapport de consensus CTRE006b (pour les revendeurs de services locaux) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI);
- le paragraphe 291 de la décision de télécom 2005-28 (pour les fournisseurs de services VoIP locaux, fixes et mobiles);
- le paragraphe 72 de la décision de télécom 2007-109;
- les paragraphes 21, 23 et 70 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (pour les fournisseurs de services VoIP et les revendeurs de services locaux).

### **Obligations en matière d'accessibilité**

Une affiliée d'une entreprise canadienne qui revend les services de l'entreprise et les revendeurs offrant et fournissant des services de télécommunication doivent rendre disponibles, dans un laps de temps raisonnable, en braille, en gros caractères, sur disquette ou dans tout autre média substitut accepté mutuellement par les parties :

a) sur demande aux abonnés qui sont aveugles :

- 1) les factures;
- 2) les encarts de facturation envoyés aux abonnés au sujet de nouveaux services ou de modifications apportées aux tarifs de services en place; et

---

<sup>17</sup> La technique de la réponse vocale interactive (RVI) permet à un ordinateur de détecter la voix et les touches d'un combiné normal et remplace les représentants du service à la clientèle pour la portion de l'appel qui passe par la RVI.

<sup>18</sup> Au paragraphe 279 de la décision de télécom [97-8](#), le Conseil a fait remarquer que les revendeurs qui fournissent des services locaux satisferaient à certaines des exigences en matière de services que le Conseil impose aux entreprises de services locaux, par exemple le service 9-1-1 et le SRT, en vertu des obligations sous-jacentes des entreprises de services locaux.

- 3) les encarts de facturation exigés de temps à autre par le Conseil; et
- b) sur demande des abonnés actuels ou éventuels qui sont aveugles, les renseignements sur les tarifs, les modalités et les conditions du service.

Toutefois, si une très grande quantité de renseignements est demandée, le fournisseur de services peut limiter le média substitut à une disquette ou à tout autre média électronique sur lequel les parties se seront entendues.

#### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir :

- le paragraphe 15 de l'ordonnance 2001-690;
- les paragraphes 22 et 24 de la décision de télécom 2002-13.

#### **Obligations en matière d'accessibilité**

Les revendeurs sont tenus de fournir sur demande aux personnes malvoyantes l'information sur les changements au plan de composition<sup>19</sup>, en médias substitués, conformément à la mesure afférente à la communication de renseignements concernant les changements au plan de composition.

#### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir le paragraphe 21 de la politique réglementaire de télécom 2010-132.

#### **Obligations en matière d'accessibilité**

Les fournisseurs de services téléphoniques payants concurrents, comme condition d'entrée en concurrence dans le marché des services téléphoniques payants locaux, doivent respecter les obligations suivantes :

- a) Fourniture sans encaissement et sans carte de l'accès au 9-1-1 ou de l'accès à l'acheminement d'un appel d'urgence par un téléphoniste en composant le 0 à un téléphone payant. Dans les cas où les autorités municipales l'exigent, la fourniture d'une liste d'emplacements de téléphones payants détaillés à l'administrateur du 9-1-1 évolué<sup>20</sup>;
- b) Fourniture du SRT;
- c) Fourniture du 6-1-1 ou d'un autre numéro pour faire rapport de dérangements du téléphone;

---

<sup>19</sup> Les changements au plan de composition se réfèrent à la transition du plan de composition de 7 chiffres vers celui de 10 chiffres.

<sup>20</sup> Cette obligation doit être retenue dans les tarifs, les contrats de service et autres arrangements des entreprises canadiennes, conformément à la politique réglementaire de télécom 2016-12.

- d) Fourniture sans discrimination de l'accès aux réseaux de tous les autres fournisseurs de services interurbains raccordés au réseau de l'entreprise de services locaux sous-jacente, si les appels interurbains sont permis;
- e) Affichage sur ou à proximité du téléphone payant du nom et de l'adresse de la compagnie et d'un numéro sans frais d'interurbain où il est possible d'obtenir des renseignements et de loger des plaintes;
- f) Affichage de l'adresse du Conseil et de son numéro sans frais d'interurbain (1-877-249-CRTC) sur tout l'équipement de téléphones payants, afin de faire en sorte que les consommateurs puissent avoir un recours direct pour faciliter le règlement des plaintes non réglées;
- g) Des services de téléphoniste, s'ils sont fournis (autres que l'accès aux services d'urgence et au SRT), qui sont conformes à l'ordonnance 95-316 ainsi qu'aux procédures que le CDCI pourrait adopter<sup>21</sup>;
- h) Affichage bien en évidence, à chaque emplacement de téléphone payant, des renseignements suivants : les tarifs des appels locaux, le nom du fournisseur de services interurbains par défaut et tous les suppléments non inclus dans le prix de l'appel<sup>22</sup>;
- i) Retour de la monnaie en cas de communication non établie, notamment sur signal d'occupation ou non-réponse, si l'accès à monnaie s'applique, de même, si une carte est utilisée, les frais facturés par un autre mode ne doivent pas s'appliquer si la communication n'est pas établie avec la partie appelée;
- j) Disposition uniforme des lettres ainsi que des chiffres sur le cadran afin de permettre aux appelants de joindre leur fournisseur de choix en utilisant les séquences d'accès personnalisées habituelles;
- k) Tous les téléphones payants doivent se conformer aux normes actuelles et futures des arrangements personnalisés et du Comité consultatif du Programme de raccordement de terminaux, afin de prévenir tout préjudice pour le réseau;
- l) Tous les téléphones payants doivent être accessibles aux personnes handicapées, être compatibles pour les malentendants et se conformer aux normes établies dans l'ordonnance télécom 98-626 pour la fourniture du service aux consommateurs malvoyants; et
- m) Conformité avec toutes les règles applicables du Conseil concernant la protection de la vie privée des clients.

---

<sup>21</sup> Cette obligation était traitée au cours de l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2016-103, ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-295 (concernant l'application de certaines garanties offertes aux consommateurs directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents).

<sup>22</sup> Voir la note de bas de page précédente.

## Décision/ordonnance/lettre de référence

Voir la décision de télécom 98-8, III QUESTIONS, B. Garanties pour les consommateurs et C. Mécanisme d'application des garanties.

## Vie privée

### Obligations en matière de vie privée

Les revendeurs de services de télécommunication doivent se conformer aux obligations relatives aux garanties pour les consommateurs suivantes<sup>23</sup> :

les procédures d'autorisation et de règlement des litiges établies dans le rapport de consensus CTRE002a<sup>24</sup> du CDCI;

la fourniture de renseignements aux consommateurs avant l'installation des services et sur demande (conformément aux paragraphes 292 et 293 de la décision de télécom 97-8) :

- sur demande, les renseignements suivants :
  - 1) les frontières des zones d'appels locaux;
  - 2) les détails de toutes les options de services, ainsi que les prix applicables;
  - 3) les détails de tous les frais de service qui pourraient éventuellement s'appliquer;
  - 4) la politique sur l'accès aux fournisseurs de services améliorés;
  - 5) les services offerts pour répondre aux besoins spéciaux; et
  - 6) les renseignements portant sur la protection de la vie privée, notamment les responsabilités de la compagnie en ce qui a trait à la protection de la confidentialité des dossiers d'abonnés.
- avant d'établir le contrat de service, les renseignements suivants :
  - 1) la fréquence de facturation et la politique de paiement;
  - 2) la politique de débranchement;
  - 3) la politique sur les dépôts de garantie;
  - 4) la politique sur les annuaires;

---

<sup>23</sup> Dans le rapport [CTRE015a](#) du CDCI, les garanties pour les consommateurs signifient : les procédures d'autorisation et de règlement des litiges (voir le rapport CTRE002a du CDCI); la vie privée/la protection des renseignements sur les clients (voir le paragraphe 289 de la décision de télécom 97-8 et le paragraphe 288 dans les cas où c'est pratique, à être examiné dans les cas où ce n'est pas pratique); les renseignements fournis aux consommateurs avant l'installation des services et sur demande (voir les paragraphes 292 et 293 de la décision de télécom 97-8).

<sup>24</sup> Ce rapport fait partie du [SEP2RPTB.DOC](#), qui inclut les rapports CTRE001a à CTRE016a. Ces rapports ont été incorporés à l'annexe H de l'[Entente cadre sur l'interconnexion](#) entre les entreprises de services locaux, qui a été approuvée dans la [lettre – décision du Conseil du 8 décembre 1998](#).

- 5) le nom et l'adresse de la compagnie fournissant le service à l'abonné;
- 6) un numéro de téléphone sans frais à partir duquel l'abonné peut obtenir d'autres renseignements ou déposer une plainte;
- 7) la date de facturation;
- 8) la date d'échéance du paiement;
- 9) le taux d'intérêt applicable aux retards de paiement;
- 10) les renseignements contenus dans la section 3<sup>25</sup> ci-dessus à l'égard de l'accès au service 9-1-1 et au SRT, y compris les frais des abonnés, le cas échéant<sup>26</sup>; et
- 11) les renseignements contenus dans la section 4<sup>27</sup> en ce qui a trait à la sécurité et à la protection de la vie privée.

Les revendeurs de services de télécommunication, y compris les revendeurs de services Internet et les fournisseurs de services VoIP locaux,

- a) dans la mesure où c'est techniquement possible, sont tenus de se conformer aux provisions suivantes à l'égard de la protection de la vie privée :
  - Les exigences actuelles et éventuelles de la réglementation destinées à protéger la vie privée des abonnés. Il s'agit notamment :
    - 1) de la fourniture de l'indicateur de protection de la vie privée lorsqu'un abonné final l'invoque;
    - 2) de la fourniture de la fonction automatisée universelle du blocage par appel de l'identification de la ligne de l'appelant;
    - 3) de la fourniture du blocage de l'affichage des appels par ligne aux abonnés finaux admissibles;
    - 4) de l'interdiction de la fonction Mémorisateur dans le cas d'un numéro bloqué;
    - 5) de la mise en application des restrictions du Conseil sur les dispositifs de composition et d'annonce automatique, sur les dispositifs de composition automatique et sur les télécopies non sollicitées, applicables dans le territoire de l'entreprise de services locaux titulaire où les entreprises de services locaux exercent leurs activités; et
    - 6) de la fourniture du dépiage universel des appels;

et

---

<sup>25</sup> La section 3 fait référence aux paragraphes 283 à 287 de la décision de télécom 97-8.

<sup>26</sup> Cette obligation est traitée dans la politique réglementaire de télécom 2016-12.

<sup>27</sup> La section 4 se réfère aux paragraphes 288 et 289 de la décision de télécom 97-8.

- b) sont tenus, à tout le moins, de se conformer aux règles du Conseil en ce qui concerne la confidentialité des renseignements sur les abonnés, établies dans la décision télécom 86-7, telle que modifiée de temps à autre.

À moins que l'abonné ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que la compagnie détient au sujet d'un client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit, sont confidentiels, et la compagnie ne peut les communiquer à nul autre que :

- le client;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de la compagnie, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du client;
- une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une compagnie qui s'occupe de fournir au client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- un mandataire de la compagnie dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une autorité publique ou le mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout particulier et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information; ou
- une affiliée qui fournit des services de télécommunication ou de radiodiffusion au client, à condition que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le client lorsque celui-ci fournit :

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- une confirmation électronique par Internet;
- un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par l'entreprise;

- un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par le client ou par un tiers indépendant.

### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir :

- le paragraphe 10 de la [lettre – décision du 1<sup>er</sup> février 2000](#), dans laquelle le Conseil a approuvé le rapport de consensus [CTRE015a](#)<sup>28</sup>;
- les paragraphes 49 et 51<sup>29</sup> de la décision de télécom 2003-33;
- le paragraphe 1 de la décision de télécom 2003-33-1;
- les paragraphes 22 et 23<sup>30</sup> de la décision de télécom 2004-27;
- les paragraphes 29 et 31 de la décision de télécom 2005-15;
- le paragraphe 306 de la décision de télécom 2005-28;
- le paragraphe 78 de la décision de télécom 2007-13<sup>31</sup>;
- les paragraphes 75, 76 et 77 de la décision de télécom 2007-109;
- le paragraphe 21 de la politique réglementaire de télécom 2009-723.

### **Obligations en matière de vie privée**

Les fournisseurs de services VoIP locaux sont tenus d'obtenir du client, avant de commencer à lui fournir le service, une attestation expresse dans laquelle il reconnaît les limites que présente son service VoIP local à l'égard des garanties relatives à la protection de la vie privée.

---

<sup>28</sup> Ce rapport se réfère aux paragraphes 288 et 289 de la décision de télécom [97-8](#). Le paragraphe 289 se réfère aux règles du Conseil portant sur la confidentialité établies dans la décision de télécom [86-7](#), modifiée par l'ordonnance de télécom 86-593 et modifiée de temps à autre.

<sup>29</sup> Au paragraphe 51 de la décision de télécom [2003-33](#), le Conseil a ordonné aux entreprises canadiennes d'inclure dorénavant des clauses reflétant les conclusions tirées au paragraphe 49 dans les contrats de service des clients et autres arrangements pour tous les services faisant l'objet d'une abstention, sauf les services mobiles sans fil faisant l'objet d'une abstention qui ne sont pas commutés (services visés faisant l'objet d'une abstention). Ces clauses s'appliquent également à tous les clients actuels des services touchés faisant l'objet d'une abstention, peu importe que les clauses aient été incluses ou non dans les contrats de service ou autres arrangements conclus par ces clients.

<sup>30</sup> Au paragraphe 23 de la décision de télécom 2004-27, le Conseil a déterminé que ces clauses de confidentialité s'appliquent, à la date de cette décision, à tous les contrats de service et autres arrangements en vigueur entre des entreprises canadiennes et des revendeurs, peu importe que les clauses soient incluses ou non dans les contrats de service et autres arrangements conclus par ces revendeurs.

<sup>31</sup> Cette exigence visant les entreprises sous-jacentes ne faisait pas partie de l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-12.



Il est présumé que le client a donné son attestation expresse lorsqu'il fournit :

- une attestation écrite;
- une confirmation orale vérifiée par un tiers indépendant;
- une confirmation par voie électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- une confirmation électronique par Internet;
- une attestation verbale dont l'enregistrement est conservé par l'entreprise;
- une attestation faite selon d'autres méthodes, pourvu qu'un dossier documenté et objectif à cette fin soit créé par le client ou un tiers indépendant.

#### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir les paragraphes 308 et 309 de la décision de télécom 2005-28.

#### **Obligations en matière de vie privée**

Les fournisseurs de services Internet (FSI) secondaires sont tenus de respecter les exigences établies dans la politique réglementaire de télécom 2009-657 concernant les pratiques de gestion du trafic Internet qu'ils utilisent. Les FSI secondaires sont tenus de ne pas utiliser les renseignements personnels recueillis à d'autres fins que celui de la gestion du trafic et de ne pas divulguer ces renseignements.

#### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir les paragraphes 50 et 104 de la politique réglementaire de télécom 2009-657.

#### **Transfert des clients**

##### **Obligations en matière de transfert des clients**

Les revendeurs qui fournissent des services locaux sont tenus de libérer les numéros de téléphone pour fins de transférabilité lorsque les clients changent de fournisseurs, c'est-à-dire que les clients doivent être autorisés à conserver (et à transférer, le cas échéant) leurs numéros de la même manière que les clients des entreprises de services locaux.

#### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir les conclusions/recommandations établies dans le rapport de consensus [CTRE006b](#)<sup>32</sup> du CDCI, approuvées dans la [lettre – décision du Conseil du 8 avril 1999](#).

---

<sup>32</sup>Voir la note de bas de page 18.

**Obligations en matière de transfert des clients**

Les revendeurs de services VoIP, les revendeurs de services sans fil et les exploitants de réseaux mobiles virtuels sont tenus d'assurer l'importation et l'exportation des numéros de téléphone.

**Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir le paragraphe 214 de la décision de télécom 2005-28 et le paragraphe 38 de la décision de télécom 2005-72.

**Obligations en matière de transfert des clients**

Les revendeurs de services locaux sont tenus de suivre les plans relatifs au processus de migration des abonnés de l'industrie concernant la revente, tel qu'il est établi dans le rapport de consensus connexe du CDCI.

**Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir le rapport de consensus [BPRE006a](#) du CDCI, approuvé dans la [lettre – décision du Conseil du 16 mai 2000](#).

**Obligations en matière de transfert des clients**

Tout FST, FSI ou revendeur est tenu de respecter une demande de résiliation et de transfert de service faite par un nouveau fournisseur de services agissant au nom d'un client.

**Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir le paragraphe 28 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191.

**Pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI)****Obligations en matière de PGTI**

Les FSI secondaires (les revendeurs offrant et fournissant des services Internet) doivent respecter les paragraphes 50 et 104 de la politique réglementaire de télécom 2009-657.

Les FSI secondaires sont tenus de ne pas utiliser les renseignements personnels recueillis à d'autres fins que celui de la gestion du trafic et de ne pas divulguer ces renseignements.

Les FSI secondaires sont tenus de communiquer à leurs clients des services de détail, de façon claire et évidente sur leur site Web, l'information relative à leurs PGTI de nature technique. Les FSI doivent également divulguer ces informations en ligne dans les documents de marketing pertinents, les contrats avec les clients et les modalités de service. La divulgation en ligne devrait comprendre l'information suivante :

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

Les informations divulguées doivent être affichées sur les sites Web des FSI conformément aux décisions sur l'accessibilité précisées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, afin que l'information communiquée soit raisonnablement accessible aux personnes handicapées.

Le cadre de réglementation relatif aux PGTI établi dans la politique réglementaire de télécom 2009-657 s'applique à l'emploi de services de données sans fil mobiles pour offrir l'accès Internet.

#### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir :

- les paragraphes 50, 66, 67 et 104 de la politique réglementaire de télécom 2009-657 (les exigences de divulgation sont établies dans la section III);
- les paragraphes 10 et 11 de la décision de télécom 2010-445.

#### **Code sur les services sans fil**

##### **Obligations en matière du Code sur les services sans fil**

Les revendeurs de services sans fil doivent respecter les règles énoncées dans le Code sur les services sans fil.

#### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir le paragraphe 395 et l'annexe 1 de la politique réglementaire de télécom 2013-271.

## **Annulation de services**

### **Obligations en matière d'annulation de services**

Les revendeurs de services locaux de détail, y compris les services VoIP et les services Internet, sont tenus de respecter l'exigence suivante :

#### Date de résiliation

- Le client peut résilier son contrat en tout temps en envoyant un avis à son fournisseur de services.
- La résiliation entrera en vigueur le jour où le fournisseur de services reçoit l'avis de résiliation.

En vertu de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, les entreprises canadiennes doivent accepter une demande de résiliation d'un service provenant d'un nouveau fournisseur de services agissant au nom du client.

### **Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir le paragraphe 41 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2014-576.

## **Liste nationale de numéros de télécommunication exclus**

### **Obligations en matière de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus**

Les revendeurs doivent débrancher le service de télécommunication d'un télévendeur qui a enfreint les Règles sur les télécommunications non sollicitées (Règles), et ce, à la demande du Conseil<sup>33</sup>.

Un revendeur de service Centrex doit prendre toutes les mesures raisonnables pour que les abonnés et les utilisateurs finals de ce service n'utilisent pas la fonction de transfert d'appel Centrex pour transmettre des télécommunications à des fins de télémarketing<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> Dans la décision de télécom [2004-35](#), le Conseil a imposé la condition que toutes les entreprises de services intercirconscriptions, les fournisseurs de services sans fil et les entreprises de services locaux concurrentes, conformément à l'article 24 de la *Loi*, comme condition d'offrir et de fournir des services de télécommunication, sont tenus de se conformer aux nouvelles règles établies dans cette décision. Le Conseil a fait remarquer que ces nouvelles règles s'ajoutaient aux exigences actuelles imposées à ces fournisseurs de services dans l'ordonnance de télécom [2001-193](#). Il a rappelé également à toutes les entreprises de services locaux qu'elles étaient tenues, comme condition pour fournir un service aux revendeurs où qu'ils exploitent, d'inclure une stipulation contractuelle qui obligerait les revendeurs à respecter les règles supplémentaires établies dans la décision de télécom 2004-35.

<sup>34</sup> Le paragraphe 550 a été effectivement supprimé puisque cette condition a été remplacée par l'article 7 de la partie III des Règles, qui indique que « le revendeur de service Centrex doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que les abonnés et les utilisateurs finaux de ce service n'utilisent pas la fonction de transfert d'appel Centrex pour acheminer des télécommunications à des fins de télémarketing. »

**Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir les paragraphes 548 et 550 du cadre des Règles établi dans la décision de télécom 2007-48, ainsi que l'article 7 de la partie III des [Règles](#).

**Inscription**

**Obligations en matière d'inscription**

Les revendeurs doivent s'inscrire auprès de l'entreprise canadienne et du Conseil avant de recevoir le service.

**Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir la décision de télécom 92-12.

**Obligations en matière d'inscription**

Tous les fournisseurs de services VoIP locaux qui ne sont pas des entreprises canadiennes doivent s'inscrire comme revendeurs auprès du Conseil, comme condition pour obtenir des services d'une entreprise canadienne ou d'un autre FST.

**Décision/ordonnance/lettre de référence**

Voir le paragraphe 204 de la décision de télécom 2005-28.