



Avis de consultation de télécom CRTC 2017-117

Version PDF

Référence : Décision de télécom 2017-115 et Ordonnance de télécom 2017-116

Ottawa, le 27 avril 2017

Numéro de dossier : 1011-NOC2017-0117

Instance de justification et appel aux observations

Défaut par VOIS Inc. et M. Harpreet Randhawa de fournir au Conseil les renseignements requis

Date limite pour la présentation d'interventions : 29 mai 2017

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

Le Conseil lance une instance pour demander à VOIS Inc. (VOIS) et à M. Harpreet Randhawa de justifier :

- *pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure que VOIS et M. Randhawa ont chacun contrevenu à l'article 72.001 de la Loi sur les télécommunications (Loi) en ne respectant pas l'obligation de fournir des renseignements au Conseil en vertu du paragraphe 37(2) de la Loi;*
- *pourquoi le Conseil, s'il conclut que VOIS a manqué à ses obligations, ne devrait pas imposer à l'entreprise une sanction pécuniaire administrative (SAP) de 25 000 \$;*
- *pourquoi le Conseil, s'il conclut que M. Randhawa a manqué à ses obligations, ne devrait pas lui imposer une SAP de 5 000 \$.*

Le Conseil peut exiger qu'une entreprise, par exemple un revendeur de services de télécommunication, lui fournisse des renseignements. Si l'entreprise ne fournit pas les renseignements, elle peut enfreindre la Loi, ce qui peut entraîner des mesures d'application de la loi de la part du Conseil.

Le 1^{er} novembre 2016, dans l'avis de consultation de télécom 2016-431, le Conseil a exigé que VOIS et M. Randhawa, un directeur de VOIS, déposent des renseignements au plus tard le 1^{er} décembre 2016.

Ni VOIS ni M. Randhawa n'ont répondu à la demande du Conseil.

La capacité du Conseil d'appliquer la Loi dépend, en partie, des renseignements qui sont communiqués par tous les fournisseurs de services et par d'autres personnes, s'il y a lieu.

Contexte

1. Le Conseil exerce ses pouvoirs et fonctions en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* de manière à mettre en œuvre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés par le Parlement¹. Par conséquent, le Conseil prend très au sérieux la non-conformité aux exigences réglementaires qu'il impose aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) et il prend les mesures appropriées pour favoriser la conformité.
2. En vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, si le Conseil croit qu'une personne autre qu'une entreprise canadienne (p. ex. un revendeur de services de télécommunication), détient des renseignements qu'il juge nécessaires pour l'application de la *Loi*, il peut l'obliger à les lui transmettre selon les modalités de forme ou autres qu'il fixe. Le défaut de fournir les renseignements demandés peut constituer une infraction à la *Loi* et ainsi représenter une contravention aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*.
3. Des modifications apportées à la *Loi* en 2014 ont, entre autres, créé un régime général de sanctions pécuniaires administratives (SAP)² qui permet au Conseil d'imposer des SAP à des personnes qui contreviennent à la *Loi*. L'objectif d'une pénalité aux termes du régime est de promouvoir le respect de la *Loi*, des règlements et des décisions du Conseil plutôt que de punir le contrevenant³. Le Conseil a publié le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111 qui énonce son approche générale dans le cadre du régime général des SAP.

Exigence que VOIS et M. Harpreet Randhawa fournissent des renseignements

4. Le 1^{er} novembre 2016, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom [2016-431](#) (avis) pour lancer une instance qui, entre autres, exigeait que VOIS justifie pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure que l'entreprise a contrevenu à *Loi* en ne respectant pas une obligation imposée en vertu de l'article 24.1 de la *Loi*. L'avis demandait aussi que VOIS justifie pourquoi, si le Conseil devait conclure que l'entreprise avait violé la *Loi*, il ne devrait pas imposer une SAP de 15 000 \$.
5. Comme il était énoncé dans l'avis, le Conseil avait aussi l'intention d'examiner, s'il concluait que VOIS avait manqué à ses obligations, la question de savoir si M. Harpreet Randhawa, un directeur de VOIS, n'était pas personnellement responsable de la contravention en vertu de l'article 72.008 de la *Loi*.

¹ Consulter l'article 7 de la *Loi* pour connaître les objectifs de la politique.

² Voir les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

³ Une infraction à l'article 17 ou 69.2 de la *Loi* ou aux règles établies par le Conseil en vertu de l'article 41 de la *Loi* (qui comprend les Règles sur les télécommunications non sollicitées) n'est pas une violation aux termes du régime général des SAP.

6. Cet avis donnait suite à la révocation du statut de participant du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) à l'endroit de VOIS en raison du manquement de VOIS à ses obligations aux termes de la convention de participation. La révocation de la participation d'un fournisseur de services de télécommunication (FST) au CPRST peut placer ce FST en situation de contravention à l'obligation imposée par le Conseil que tous les FST qui fournissent des services qui relèvent du mandat du CPRST doivent participer à celui-ci.
7. Le Conseil avait inclus dans l'avis une exigence en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi* que VOIS et son directeur, M. Randhawa, versent au dossier de l'instance les renseignements suivants au plus tard le 1^{er} décembre 2016 :
 - le nombre d'abonnés aux services de télécommunication fournis par VOIS qui sont visés par le mandat du CPRST;
 - la liste complète des administrateurs et dirigeants de VOIS ainsi que leurs responsabilités au sein de l'entreprise, y compris les responsabilités liées à la conformité aux obligations imposées par le CPRST et le Conseil.
8. Le Conseil a exigé le dépôt de ces renseignements pour l'aider à rendre des décisions concernant les questions suivantes énoncées dans l'avis :
 - Pour établir le montant adéquat d'une SAP, le Conseil doit tenir compte de divers facteurs, y compris la nature et la portée de la violation. Pour ce faire, l'information au sujet du nombre d'abonnés de VOIS indiquerait le nombre d'abonnés qui n'avaient plus accès au CPRST en raison de la révocation de la participation de VOIS.
 - La liste complète des administrateurs et dirigeants de VOIS ainsi que leurs responsabilités au sein de l'entreprise auraient donné au Conseil des éléments de preuve pour lui permettre d'évaluer si M. Randhawa devrait être tenu personnellement responsable du non-respect de la *Loi* par VOIS.
9. L'avis indiquait que le manquement de VOIS ou de M. Randhawa de répondre complètement et exactement à ces directives pourrait contrevenir au paragraphe 37(2) de la *Loi* et représenter une violation aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*, auquel cas le Conseil pourrait lancer une procédure complémentaire pour déterminer si d'autres mesures d'application de la loi seraient appropriées.

Y a-t-il eu violation?

10. Le Conseil a pris des mesures pour s'assurer que VOIS et M. Randhawa soient avisés de l'avis et de l'exigence qui y était énoncée de fournir des renseignements, y compris l'expédition de copies papier et électroniques de l'avis aux adresses fournies par VOIS dans son inscription auprès du Conseil sur la liste des fournisseurs de services de télécommunication. De plus, conformément aux [*Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*](#) (*Règles de procédure*), l'avis a été publié sur le site Web du Conseil.

11. Néanmoins, au moment du lancement de la présente instance, ni VOIS ni M. Randhawa n'ont répondu à l'avis ou, notamment, à l'obligation de fournir les renseignements demandés.
12. Compte tenu de ce qui précède, il semble que VOIS et M. Randhawa sont séparément en contravention de l'obligation énoncée dans l'avis, aux termes du paragraphe 37(2) de la *Loi*, de déposer des renseignements particuliers auprès du Conseil.
13. Par conséquent, VOIS et M. Randhawa doivent justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure qu'ils ont séparément contrevenu à l'article 72.001 de la *Loi*.

Sanction administrative pécuniaire

14. Puisque la capacité du Conseil d'appliquer la *Loi* dépend, en partie, des renseignements qui sont communiqués par tous les fournisseurs de services ou par d'autres personnes morales, s'il y a lieu, l'imposition de SAP serait une mesure appropriée d'application de la *Loi* si le Conseil devait conclure que VOIS et M. Randhawa n'ont pas respecté la *Loi*.
15. L'article 72.002 de la *Loi* énonce les critères dont le Conseil doit tenir compte pour déterminer le montant approprié d'une SAP dans un cas particulier, en fonction de ce qui suit :
 - la nature et la portée de la violation;
 - les antécédents de l'auteur de la violation;
 - tout avantage qu'il a retiré de la commission de la violation;
 - sa capacité de payer le montant de la sanction;
 - tout autre critère prévu par règlement (à l'heure actuelle, il n'y en a aucun);
 - tout autre élément pertinent.
16. Dans le cas présent, le Conseil estime que, s'il y a violation, une SAP de 25 000 \$⁴ pour VOIS et de 5 000 \$ pour M. Randhawa correspondraient à l'objectif de la pénalité et aux facteurs énoncés dans la *Loi*. VOIS et M. Randhawa ont maintenant la possibilité de démontrer comment cette analyse pourrait ne pas être appropriée dans les circonstances et de déposer des éléments de preuve à l'appui, s'il y a lieu.

⁴ Le montant maximal d'une pénalité aux termes du régime général des SAP, énoncé à l'article 72.001 de la *Loi*, est de i) 25 000 \$ pour une première violation et de 50 000 \$ en cas de récidive, dans le cas d'une personne physique, et de ii) 10 millions de dollars pour une première violation et de 15 millions de dollars en cas de récidive, dans le cas d'une entreprise comme VOIS.

17. En ce qui concerne la portée de la violation apparente, dans chaque cas la personne concernée n'a pas répondu aux deux questions énoncées dans l'avis. Ce manquement suffisait pour nuire à la capacité du Conseil d'appliquer la *Loi*.
18. Le fait que VOIS et M. Randhawa n'ont pas indiqué le nombre d'abonnés a nui à la capacité du Conseil d'évaluer la portée de la violation résultant de la révocation de la participation de VOIS au CPRST. De plus, le manque d'information a nui à l'analyse par le Conseil de la question de savoir si M. Randhawa doit être tenu personnellement responsable de la violation.
19. Le Conseil a utilisé d'autres indicateurs pour évaluer la nature et la portée de la violation, mais n'a pas été en mesure de rendre une décision éclairée quant à la responsabilité personnelle de M. Randhawa.
20. Le Conseil prend au sérieux les omissions qui nuisent à sa capacité de rendre des décisions appropriées et estime qu'il est nécessaire d'imposer une pénalité importante afin de promouvoir la conformité et d'éviter de tels obstacles à l'avenir.

Historique de conformité

21. Dans la décision de télécom 2017-115 et l'ordonnance de télécom 2017-116 publiées aujourd'hui, le Conseil a déterminé que VOIS a contrevenu à l'obligation de participer au CPRST et a, par conséquent, enfreint la *Loi*. Il devient évident que VOIS fait preuve d'une non-conformité apparente répétée.
22. Ce comportement antérieur suggère qu'il est approprié d'imposer une pénalité plus importante à VOIS afin de promouvoir la conformité.

Avantage retiré de la commission de la violation

23. Dans la mesure où le fait de ne pas fournir les renseignements demandés a nui à la capacité du Conseil d'appliquer la *Loi* de manière à possiblement imposer des pénalités à VOIS ainsi qu'à M. Randhawa, le Conseil estime que ce comportement était à l'avantage des deux parties.
24. Par conséquent, ce facteur donne à penser qu'il est nécessaire d'imposer une pénalité importante afin de promouvoir la conformité à la *Loi*.

Capacité de payer

25. S'il conclut qu'une violation a été commise et que l'imposition d'une SAP est appropriée, le Conseil a l'intention de tenir compte des revenus des services de télécommunication de VOIS en 2015, qu'elle a déposés en mars 2016 à titre confidentiel, dans son évaluation de ce facteur. VOIS a maintenant la possibilité de justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas prendre une telle mesure.

26. VOIS n'a pas démontré, dans le cadre de l'instance de justification lancée par l'avis du 1^{er} novembre 2016, qu'elle ne serait pas en mesure d'acquitter une SAP de 15 000 \$.
27. Le Conseil ne détient aucune information concernant la capacité de payer de M. Randhawa.
28. VOIS et M. Randhawa peuvent déposer des renseignements supplémentaires pour aider le Conseil à examiner ce facteur. VOIS et M. Randhawa peuvent désigner comme confidentiels certains renseignements financiers, conformément à la *Loi* et aux *Règles de procédure*⁵.

Critères prévus par règlement

29. À l'heure actuelle, aucun autre critère n'a été établi.

Autres éléments pertinents pour l'établissement du montant

30. Dans le cas de VOIS, il s'agit d'une récidive, ce qui permet d'imposer une pénalité plus élevée en vertu de la *Loi*.
31. De plus, l'effet dissuasif serait un facteur réglementaire pertinent dans les circonstances. Il peut être approprié de fixer la pénalité de manière à indiquer l'importance que les entreprises fournissent au Conseil les renseignements nécessaires. Il peut aussi être approprié que la pénalité favorise la conformité générale de personnes au sein d'une entreprise qui pourraient utiliser leur position pour perturber l'application de la *Loi* par le Conseil.

Instance de justification

32. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à VOIS et à M. Randhawa de justifier de manière séparée :
- pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure que VOIS et M. Randhawa ont chacun contrevenu à l'article 72.001 de la *Loi* en ne respectant pas l'obligation de fournir des renseignements au Conseil en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*;
 - pourquoi le Conseil, s'il conclut que VOIS a manqué à ses obligations, ne devrait pas imposer à l'entreprise une SAP de **25 000 \$**;
 - pourquoi le Conseil, s'il conclut que M. Randhawa a manqué à ses obligations, ne devrait pas lui imposer une SAP de **5 000 \$**.

⁵ VOIS et M. Randhawa peuvent aussi consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961 pour obtenir d'autres renseignements sur la procédure à suivre pour désigner des renseignements comme confidentiels.

33. VOIS et M. Randhawa doivent déposer les éléments de preuve pour appuyer leur position, le cas échéant.
34. Les intéressés peuvent aussi déposer des interventions concernant ces questions.

Procédure

35. Les *Règles de procédure* s'appliquent à la présente instance. Elles 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.
36. VOIS et M. Harpreet Randhawa sont désignés parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **29 mai 2017**.
37. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à la présente instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **29 mai 2017**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
38. Les parties sont autorisées à coordonner, 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.
39. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **8 juin 2017**. 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.
40. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
41. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.

42. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (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.
43. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

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

ou

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

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

44. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document 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.
45. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et de 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.
46. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
47. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.

Avis important

48. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, 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 ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur.
49. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
50. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
51. Les renseignements fournis au Conseil par les parties dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Disponibilité des documents

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

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

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire générale

Documents connexes

- *VOIS Inc. – Non-respect de l'exigence de participer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. et violation de l'article 72.001 de la Loi sur les télécommunications*, Décision de télécom CRTC 2017-115 et Ordonnance de télécom CRTC 2017-116, 27 avril 2017
- *Révocation de la participation de VOIS Inc. au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc.*, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-431, 1^{er} novembre 2016
- *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
- *Lignes directrices relatives au régime général de sanctions administratives pécuniaires en vertu de la Loi sur les télécommunications*, Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2015-111, 27 mars 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010, modifié par le Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961-1, 26 octobre 2012
- *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