



Avis de consultation de télécom CRTC 2019-363

Version PDF

Ottawa, le 1^{er} novembre 2019

Dossier public : 1011-NOC2019-0363

Instance de justification et appel aux observations

Fournisseurs de services de télécommunication qui n'ont pas obtenu le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

Date limite de dépôt des interventions : 16 décembre 2019

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

Le Conseil exige que tous les fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui offrent des services visés par le mandat de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) participent aux activités de la CPRST (obligation de participer aux activités de la CPRST). En date du présent avis, il semble que les six FST suivants n'ont pas rempli leur obligation de participer aux activités de la CPRST : WISP Internet Services Inc., Golden Rural High Speed, Pure Channel Communications Inc., MySignal.ca Solutions Inc., Redbox Solutions Ltd. et Total Cable Service Inc.

Le Conseil amorce donc une instance au cours de laquelle :

- *chacun de ces FST doit justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure qu'il a violé la Loi sur les télécommunications en manquant à l'obligation de participer aux activités de la CPRST;*
- *le(s) dirigeant(s) de chacun de ces FST doivent justifier pourquoi ils ne devraient pas être tenus responsables de toute violation commise par l'entreprise qu'ils dirigent.*

De plus, si le Conseil conclut que l'un des FST a commis une violation :

- *le FST concerné doit justifier pourquoi une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 50 000 \$ ne devrait pas lui être imposée;*
- *le ou les dirigeants du FST doit justifier pourquoi une SAP de 15 000 \$ ne devrait pas leur être imposée;*
- *le FST et son ou ses dirigeants doivent justifier pourquoi une ordonnance exécutoire exigeant que le FST et son ou ses dirigeants prennent les mesures nécessaires afin que le FST participe aux activités de la CPRST ne devrait pas être émise.*

La CPRST fournit un service précieux aux Canadiens, en aidant les consommateurs à résoudre leurs différends avec leurs FST. Compte tenu de l'importance du rôle joué par la CPRST, le Conseil prend au sérieux les violations de l'obligation de participer aux activités de la CPRST.

En cas de violation de l'obligation de participer aux activités de la CPRST par les FST, le Conseil a l'intention d'assurer la conformité à l'obligation de participer aux activités de la CPRST par tous les moyens disponibles, y compris l'inscription des dettes liées aux SAP et des ordonnances obligatoires auprès de la Cour fédérale et l'engagement de les faire respecter. Si d'autres mesures s'avèrent inefficaces, le Conseil peut prendre des mesures pour déconnecter les services de télécommunication des revendeurs de services de télécommunication non conformes.

Contexte

1. Le Conseil exerce les pouvoirs et fonctions qui lui sont conférés en vertu de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* au nom des Canadiens, de manière à mettre en œuvre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés par le Parlement à l'article 7 de la *Loi*. Par conséquent, le Conseil prend 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. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)¹ est un organisme indépendant qui aide les Canadiens qui n'ont pas été en mesure de résoudre leurs différends avec leur fournisseur de services concernant les services de télécommunication faisant l'objet d'une abstention. La CPRST fait partie intégrante du marché des télécommunications déréglementé et offre un service précieux aux consommateurs canadiens².
3. Afin de s'assurer que les consommateurs canadiens ont un recours lorsqu'ils ne peuvent régler une plainte avec leur FST, le Conseil exige, depuis 2011, que tous les FST qui offrent des services qui relèvent du [mandat](#) de la CPRST participent aux activités de la CPRST (obligation de participer aux activités de la CPRST).
4. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102, le Conseil a réitéré l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Le Conseil exige, en vertu des articles 24 (dans le cas des entreprises de télécommunication) et 24.1 (dans le cas des entreprises autres que les entreprises de télécommunication) de la *Loi*, condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que toute personne qui ne participe pas à la CPRST en date du 17 mars 2016 devienne et demeure un participant 30 jours civils après la date à laquelle la CPRST informe cette personne

¹ Auparavant le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc.

² L'importance de cet organisme pour le système de communications est décrite, par exemple, dans le *Décret demandant au CRTC de faire rapport au gouverneur en conseil concernant les plaintes de consommateurs*, C.P. 2007-533, 4 avril 2007, ainsi qu'au paragraphe 13 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102.

que la CPRST a reçu une plainte liée aux services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST³.

5. Pour devenir un participant de la CPRST, le FST doit signer la Convention de participation de la CPRST, un contrat par lequel le participant s'engage notamment à respecter la Convention de participation, les règlements administratifs et le Code de procédure de la CPRST, à accorder et à honorer toutes les réparations que la CPRST lui impose, et à coopérer de bonne foi à toute enquête menée par la CPRST.

Régime de sanctions administratives pécuniaires

6. Depuis 2014, la *Loi* prévoit un régime général de sanctions administratives pécuniaires (SAP)⁴ qui permet au Conseil d'imposer des SAP aux personnes qui contreviennent à la *Loi*, à un règlement ou à une décision prise par le Conseil en vertu de la *Loi*. L'objectif d'une pénalité aux termes de ce régime est de promouvoir le respect de la *Loi*, des règlements et des décisions du Conseil plutôt que de punir le contrevenant.
7. Le Conseil a énoncé son approche dans le cadre du régime général des SAP dans le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom [2015-111](#).

Instance de justification

8. Entre mars 2017 et août 2018, la CPRST a transmis au Conseil les noms de différents FST (qui étaient tous des entreprises autres que des revendeurs de services de télécommunication) qui n'étaient pas devenus des participants après avoir été avisé par la CPRST d'une plainte visée par son mandat. En date du présent avis, les six FST suivants n'étaient toujours pas des participants : Golden Rural High Speed, MySignal.ca Solutions Inc., Pure Channel Communications Inc., Redbox Solutions Ltd., Total Cable Service Inc. et WISP Internet Services Inc. (les six FST).
9. Le Conseil amorce une instance de justification afin de déterminer si les six FST ont contrevenu à la *Loi* et, si tel est le cas, déterminer les mesures d'application de la loi qu'il convient d'adopter dans les circonstances.
10. La CPRST a fourni au Conseil des documents probants qui présentent les moyens qu'elle a pris pour tenter d'informer les six FST de leurs obligations et les faire participer à ses activités. La CPRST y donne les noms de certains dirigeants et administrateurs des six FST et y décrit les efforts qu'elle a déployés pour communiquer avec ces personnes. À la suite du dépôt de cette preuve, le personnel du Conseil a entrepris d'autres activités en vue de vérifier et de promouvoir le respect de l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Pour ce faire, le personnel a effectué des recherches dans des bases de données publiques, dont des bases de données fédérales et provinciales des dossiers d'entreprise, afin de trouver des

³ Voir le paragraphe 45 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102.

⁴ Voir les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

renseignements sur les sociétés qui dirigent les six FST ainsi que sur leurs dirigeants et administrateurs. Il a également communiqué avec les six FST ainsi que certains dirigeants et administrateurs afin de leur expliquer leurs obligations.

11. Le Conseil prendra des mesures pour signifier les éléments de preuve sur lesquels il entend s'appuyer pour trancher les questions énoncées dans le présent avis (y compris les éléments de preuve déposés par la CPRST et recueillis par le personnel du Conseil) en ce qui concerne les six FST ainsi que les dirigeants et administrateurs énumérés à l'annexe 1 du présent avis (dirigeants). Les six FST et leurs dirigeants doivent déposer des éléments de preuve pour appuyer leur position respective en ce qui a trait aux questions abordées plus loin, dont le Conseil tiendra compte au moment de tirer ses conclusions. Un résumé des éléments de preuve ayant déjà été présentés au Conseil est fourni à l'annexe 2 du présent avis.
12. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro du dossier public indiqué ci-dessus. Dans le cas des renseignements désignés confidentiels par la CPRST, une version abrégée du document contenant les renseignements confidentiels est versée au dossier public.

Y a-t-il eu violation?

13. Il appert que la CPRST a reçu une ou plusieurs plaintes relevant de son mandat à l'encontre des six FST en question et qu'elle en a ensuite avisé ces FST et leurs dirigeants. Comme il est indiqué à l'annexe 2, le délai imposé à chacun des FST pour devenir un participant de la CPRST est expiré. En ne devenant pas un participant de la CPRST 30 jours après que cette dernière l'a avisé de la réception d'une plainte, il semble que chacun des FST n'ait pas respecté l'obligation de participer aux activités de la CPRST pendant la période allant de cette date jusqu'à la date du présent avis (période visée).
14. De plus, il semble que les six FST continuent d'offrir des services qui s'inscrivent dans le mandat de la CPRST, et le Conseil ne dispose d'aucun élément de preuve démontrant qu'ils ont cessé d'offrir de tels services pendant cette période. En date d'aujourd'hui, leurs sites Web respectifs font la promotion de services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST.
15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** aux six FST de justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas conclure qu'ils ont commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*⁵, en ne respectant pas, au cours de la période visée, l'obligation de participer aux activités de la CPRST.

⁵ Cette disposition stipule que toute contravention à la *Loi*, à un règlement ou à une décision du Conseil (sous réserve de certaines exceptions qui ne sont pas pertinentes en l'espèce) constitue une violation et peut entraîner une obligation de payer une SAP.

S'il y a violation, les dirigeants devraient-ils en être tenus responsables?

16. L'article 72.008 de la *Loi* prévoit qu'un administrateur ou dirigeant d'une société qui commet une violation doit être tenu responsable de la violation s'il l'a ordonnée ou autorisée, ou s'il y a consenti ou participé.
17. Les renseignements provenant de recherches dans les dossiers d'entreprise, y compris dans les bases de données publiques, semblent indiquer que cinq des six FST ont un seul dirigeant, à l'exception d'une des FST qui a plusieurs dirigeants.
18. La CPRST et le personnel du Conseil ont communiqué par téléphone et par écrit avec les dirigeants pour leur expliquer en quoi consiste l'obligation de participer aux activités de la CPRST ainsi que les conséquences possibles de leur non-participation.
19. Par conséquent, des éléments de preuve démontrent que les dirigeants étaient au fait de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et qu'ils ne se sont pas assurés du respect de cette obligation par les entreprises qu'ils dirigent. En outre, malgré la correspondance entre la CPRST et les dirigeants, puis entre le personnel du Conseil et les dirigeants, rien n'indique que ces derniers ne seraient pas en mesure, à titre de dirigeants, de s'assurer que leur entreprise respecte l'obligation de participer aux activités de la CPRST.
20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** aux personnes nommées à l'annexe 1 de justifier pourquoi elles ne devraient pas être tenues responsables de toute violation commise par l'entreprise qu'elles dirigent. Si aucune justification n'est fournie, le Conseil pourrait tirer une conclusion défavorable.

S'il y a violation, quelles sont les mesures d'application de la loi appropriées?

Imposition de SAP

21. Compte tenu de la valeur de la CPRST pour les consommateurs, de l'importance de la participation des FST aux activités de la CPRST et du besoin pour les consommateurs de recevoir les mesures de redressement auxquelles ils ont droit, une SAP pourrait être une mesure d'application de la *Loi* appropriée si le Conseil conclut qu'il y a eu violation de la *Loi* dans le cas présent.
22. L'article 72.002 de la *Loi* énonce les critères dont le Conseil doit tenir compte pour déterminer le montant approprié d'une SAP :
 - 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;

- tout autre élément pertinent.
23. Dans le cas présent, le Conseil estime que, s'il y a violation, l'imposition d'une SAP de 50 000 \$ à chaque FST qui a commis une violation en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST correspondrait à l'objectif de la pénalité et aux facteurs énoncés dans la *Loi*⁶.
24. De plus, le Conseil estime que l'imposition d'une SAP de 15 000 \$ à chaque dirigeant déclaré responsable des violations de la société qu'il dirige correspondrait également à l'objectif de la pénalité et aux facteurs énoncés dans la *Loi*.
25. Les SAP proposées sont fondées sur une analyse des facteurs susmentionnés qui tient compte des renseignements figurant déjà au dossier de l'instance.
26. Les six FST et leurs dirigeants ont la possibilité de démontrer pourquoi l'analyse qui suit pourrait ne pas être appropriée dans les circonstances et la possibilité de déposer des éléments de preuve pour appuyer leurs positions. Plus particulièrement, le Conseil **ordonne** :
- à chacun des six FST de justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas lui imposer une SAP de **50 000 \$**, si celui-ci conclut qu'il a commis une violation de la *Loi* en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST;
 - à chacune des personnes nommées à l'annexe 1 de justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas lui imposer une SAP de **15 000 \$**, si celui-ci conclut qu'elle doit être tenue responsable d'une violation de la *Loi* relative à la CPRST commise par l'entreprise qu'elle dirige.

Nature et portée des violations apparentes

27. Les six FST ne semblent pas participer aux activités de la CPRST malgré le fait que ces entreprises et leurs dirigeants ont i) été informés de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et ii) ont reçu des instructions sur la manière de la respecter. Par conséquent, leurs clients sont privés d'un processus de résolution des plaintes contraignant et régi par le Conseil. Comme il est mentionné ci-dessus, l'obligation de participer aux activités de la CPRST traduit l'importance de la CPRST et la valeur de l'organisme pour les consommateurs.
28. Quant à la portée de la violation apparente, la période pendant laquelle une entreprise a été en situation de non-conformité présumée mérite d'être prise en considération. La durée de la période pendant laquelle les six FST en question n'auraient pas respecté

⁶ Le montant maximal d'une pénalité aux termes du régime général des SAP, énoncé à l'article 72.001 de la *Loi*, est i) de 25 000 \$ pour une première violation et de 50 000 \$ en cas de récidive, dans le cas d'une personne physique, et ii) de 10 000 000 \$ pour une première violation et de 15 000 000 \$ en cas de récidive, dans tout autre cas, y compris dans le cas d'une société.

l'obligation de participer aux activités de la CPRST varie entre environ 12 mois (Total Cable Service Inc.) et environ 30 mois (WISP Internet Services Inc.)⁷.

29. Un autre facteur qui mérite d'être pris en considération quant à la portée de la violation apparente est le nombre d'abonnés qui sont privés des services de la CPRST en raison de la non-participation de la part des FST aux activités de la CPRST.
30. Par conséquent, le Conseil encourage chacun des six FST, ainsi que chacune des personnes nommées à l'annexe 1, à fournir des renseignements à cet égard. Ils peuvent désigner certains renseignements comme confidentiels, conformément à la *Loi* et aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*⁸.
31. Conséquemment, selon les éléments de preuve au dossier, il semble qu'il y ait une violation grave et que celle-ci se poursuive. Bien qu'il y ait quelques différences entre les six FST en ce qui a trait à la période qui s'est écoulée depuis que l'obligation de participer aux activités de la CPRST leur a été imposée, le Conseil estime qu'il pourrait néanmoins être approprié d'imposer d'importantes SAP dans tous les cas.

Historique de conformité

32. Rien ne prouve qu'un des six FST ou leurs dirigeants aient déjà commis des violations de la *Loi*, des règlements ou des décisions du Conseil.

Avantage retiré de la violation

33. Si les six FST se sont dérobées de l'obligation de respecter les mécanismes de règlement des différends de la CPRST, qui peuvent exiger des FST qu'ils paient des compensations financières à leurs clients, par exemple, ils auraient tiré un avantage de leur non-conformité apparente. Ce facteur suggère que l'imposition de SAP importantes pourrait être appropriée. Puisque les six FST semblent tous être des entreprises de relativement petite taille, il serait raisonnable de conclure que les dirigeants de ces entreprises en ont également tiré un avantage indirect.

Capacité de payer

34. Le Conseil ne dispose d'aucun renseignement à jour au sujet de la capacité de payer des six FST ou de leurs dirigeants.
35. Par conséquent, le Conseil encourage les six FST à produire des renseignements financiers. Ils peuvent désigner ces renseignements financiers comme confidentiels conformément à la *Loi* et aux *Règles de procédure*.

⁷ Cette période commence 30 jours après la date à laquelle le FST en question a été avisé par la CPRST d'une plainte visée par son mandat.

⁸ Ils peuvent aussi consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961 pour obtenir de plus amples renseignements sur la procédure de désignation de renseignements confidentiels.

36. De plus, en vertu de l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*⁹, le Conseil entend demander à l'Agence du revenu du Canada des renseignements financiers concernant la capacité de payer des six FST. Le Conseil entend utiliser ces renseignements pour compléter ou corroborer les renseignements fournis par les six FST au sujet de leur capacité de payer.
37. Les dirigeants ont également la possibilité de déposer des renseignements relatifs à leur capacité personnelle de payer. S'ils souhaitent démontrer leur incapacité de payer la SAP proposée, ils doivent déposer des éléments de preuve pour appuyer leur position. Ces renseignements peuvent être fournis au Conseil de façon confidentielle, tel qu'énoncé au paragraphe 30.

Critères prévus par règlement

38. À l'heure actuelle, aucun autre critère ne s'applique.

Autres éléments pertinents

39. Les six FST et leurs dirigeants ont fait preuve d'un manque de collaboration en ne répondant pas aux lettres du personnel du Conseil, y compris du dirigeant principal de la consommation, ainsi qu'aux demandes de renseignements, envoyées à cinq des six FST, le 9 juillet et le 12 décembre 2018, et à Total Cable Service Inc. le 2 novembre 2018 et le 21 février 2019. Le personnel du Conseil a également parlé aux dirigeants au téléphone ou leur a laissé des messages vocaux. Toutefois, il semble encore qu'aucune des entreprises ne soit devenue participante aux activités de la CPRST.
40. Le Conseil estime que tenir compte du manque de collaboration dont les six FST et leurs dirigeants ont fait preuve à l'endroit de la CPRST et le personnel du Conseil cadrerait avec le but d'une pénalité aux termes du régime général des SAP, qui est de promouvoir le respect de la *Loi*, des règlements, ainsi que des décisions prises par le Conseil en vertu de la *Loi*. Le non-respect apparent de l'obligation de participer aux activités de la CPRST pourrait nuire à la réputation de cette dernière et à l'efficacité qu'on lui reconnaît en tant qu'organisme qui aide à régler les plaintes des consommateurs. Par conséquent, ce facteur suggère que l'imposition de SAP importantes pourrait être appropriée.
41. Le Conseil estime également que l'effet dissuasif devrait être pris en compte dans le montant proposé des SAP. Les violations apparentes pourraient encourager un non-respect général de l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Le Conseil estime que s'il y a violation, toute SAP perçue devrait suffire pour agir à titre dissuasif sans être indûment punitive.
42. Le Conseil estime que, compte tenu de l'ensemble des facteurs prescrits selon les éléments de preuve au dossier, les SAP proposées permettraient de promouvoir la conformité à la *Loi*.

⁹ *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch. 1 (5^e suppl.), sous-alinéa 241(4d)(xvii)

Ordonnance exécutoire

43. L'imposition de SAP n'est qu'une des mesures d'application de la loi que peut prendre le Conseil pour promouvoir la conformité à la *Loi*. Dans le cas présent, le Conseil estime que, s'il conclut qu'une violation a été commise, il serait nécessaire, compte tenu de la gravité et de la longue durée des violations apparentes, de déterminer si des mesures d'application de la loi supplémentaires permettraient d'assurer la conformité des six FST.
44. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à chacun des six FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils ont commis lesdites violations, le Conseil ne devrait pas émettre des ordonnances exécutoires exigeant que chacun des FST prenne les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST dans les **60 jours** suivant la date de l'ordonnance respective.
45. De plus, le Conseil **ordonne** à chacune des personnes nommées à l'annexe 1 de justifier pourquoi, si elles sont déclarées responsables de toute violation commise par l'une des six FST, elles ne devraient pas être nommées dans les ordonnances exécutoires, ce qui les tiendrait responsables de s'assurer que les entreprises qu'elles dirigent prennent les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.
46. Si des ordonnances exécutoires sont imposées, le non-respect de leurs modalités pourrait représenter une violation subséquente de la *Loi*.

Autres mesures d'application de la loi potentielles

47. Le Conseil entend utiliser tous les moyens à sa disposition pour s'assurer que les FST remplissent leur obligation de participer aux activités de la CPRST. En général, ces moyens comprennent l'enregistrement des ordonnances exécutoires et de toute dette non payée découlant d'une SAP devant la Cour fédérale et l'amorce de procédures judiciaires pour les faire appliquer. Si les autres mesures s'avéraient inefficaces, ces moyens pourraient aussi comprendre la prise de mesures pour débrancher les services de télécommunication de revendeurs non conformes.

Procédure

48. Les *Règles de procédure* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation et le déroulement de l'audience publique. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « Lois et règlements ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties

à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

49. Les six FST et les dirigeants indiqués à l'annexe 1 du présent avis sont désignés parties à la présente instance. Ils doivent déposer leurs mémoires ainsi que les renseignements exigés par le Conseil, tel qu'il est indiqué à l'annexe 3 du présent avis, auprès du Conseil, au plus tard le **16 décembre 2019**.
50. Les intéressés peuvent aussi déposer des interventions concernant ces questions. 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 **16 décembre 2019**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
51. 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.
52. Toutes les parties peuvent déposer des répliques aux interventions auprès du Conseil, au plus tard le **20 janvier 2020**. Les parties doivent consulter le site Web du Conseil pour savoir qui a déposé des interventions afin d'exercer leur droit de réplique.
53. 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 obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
54. 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.
55. 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.
56. Les mémoires doivent être déposés auprès du secrétaire général 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

57. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
58. 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.
59. 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.

Avis important

60. 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.
61. 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.
62. 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.

63. 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

64. 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 du dossier public indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Consultations et audiences – Donnez votre avis! » du site Web du Conseil, puis en cliquant sur « les instances en période d'observations ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
65. 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, Salle 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 général

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*
- *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*

- *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 des 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

Annexe 1 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2019-363

Dirigeants désignés parties à la présente instance¹⁰

- Chris Evelyn (WISP Internet Services Inc.)
- Ryan Moore (Golden Rural High Speed)
- Alan Yong (Pure Channel Communications Inc.)
- Will McQuaid (MySignal.ca Solutions Inc.)
- Philip Ka Yiu Lee et Winnie Wai Lam Tse (Redbox Solutions Ltd.)
- Dale McEachern (Total Cable Service Inc.)

¹⁰ Tous les noms des dirigeants fournis par la CPRST ont été vérifiés en effectuant une recherche dans les dossiers d'entreprise.

Annexe 2 à l'Avis de consultation de télécom CRTC 2019-363

Résumé des éléments de preuve déposés par la CPRST

Avant de renvoyer le cas d'un FST au Conseil, la CPRST tente à plusieurs reprises de faire participer le FST à ses activités, notamment en lui envoyant une trousse de participation à au moins deux reprises, laquelle trousse comprend, entre autres, une lettre de présentation qui établit la date limite pour la participation de l'entreprise.

Si le FST n'est pas devenu un participant de la CPRST dans le délai prescrit dans la deuxième trousse, la CPRST envoie une lettre au dirigeant principal de la consommation du Conseil pour l'informer que ce FST n'est pas devenu un participant de la CPRST tel qu'il était exigé. La lettre inclut les dates pertinentes, le nom de la personne que la CPRST a tenté de joindre chez le FST, la preuve que la CPRST a envoyé la trousse de participation au FST à deux reprises, les mesures prises par la CPRST pour joindre le FST, et une copie de la plainte qui a entraîné l'imposition de l'obligation. Les documents de référence ont été versés au dossier de la présente instance. Le tableau suivant présente les périodes de non-conformité impliquant chacun des six FST à l'égard de la CPRST tel que déclaré par la CPRST.

Nom de l'entreprise	Date de la plainte	Date du premier avis de la CPRST	Date d'échéance de l'obligation de participer	Date du deuxième avis de la CPRST	Date du renvoi au Conseil
WISP Internet Services Inc.	17/01/2017	24/01/2017	24/02/2017	24/02/2017	14/03/2017
Golden Rural High Speed	19/07/2017	08/08/2017	07/09/2017	07/09/2017	25/09/2017
Pure Channel Communications Inc.	28/02/2018	26/03/2018	28/04/2018	28/04/2018	15/05/2018
MySignal.ca Solutions Inc.	05/02/2018	12/03/2018	12/04/2018	24/04/2018	04/07/2018
Redbox Solutions Ltd.	05/04/2018	24/04/2018	24/05/2018	25/05/2018	13/07/2018
Total Cable Service Inc.	19/04/2018	12/07/2018	31/07/2018	08/08/2018	23/08/2018

Le personnel du Conseil a fait notamment une recherche dans les dossiers d'entreprise pour valider le nom légal des six FST et de leurs dirigeants. Ces renseignements sont

également versés au dossier de la présente instance. Le tableau suivant présente les dates des interactions du personnel du Conseil avec les six FST.

Nom de l'entreprise	Courriel et lettre recommandée du personnel du Conseil	Deuxième courriel et lettre recommandée du personnel du Conseil	Appel du personnel du Conseil auprès des dirigeants
WISP Internet Services Inc.	09/07/2018	12/12/2018	On a parlé à Chris Evelyn.
Golden Rural High Speed	09/07/2018	12/12/2018	On a laissé des messages vocaux pour Ryan Moore.
Pure Channel Communications Inc.	09/07/2018	12/12/2018	On a parlé à Alan Yong.
MySignal.ca Solutions Inc.	09/07/2018	12/12/2018	On a laissé des messages vocaux pour Will McQuaid.
Redbox Solutions Ltd.	09/07/2018	12/12/2018	On a laissé des messages vocaux pour Philip Ka Yiu Lee et Winnie Wai Lam Tse.
Total Cable Service Inc.	02/11/2018	21/02/2018	On a parlé à Dale McEachern.