



Décision de télécom CRTC 2021-177

Version PDF

Ottawa, le 19 mai 2021

Dossier public : 8662-X9-201911339

Xplornet Communications Inc. – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2019-269 concernant les débranchements

Le Conseil **refuse** la demande de Xplornet Communications Inc. (Xplornet) de réviser et de modifier la politique réglementaire de télécom 2019-269. Xplornet a fait valoir que le Conseil a commis une erreur dans sa conclusion d'exiger que deux conditions soient satisfaites avant que les fournisseurs de services Internet puissent envisager de débrancher des clients pour défaut de paiement. Toutefois, le Conseil conclut que Xplornet n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de cette conclusion. Par conséquent, il n'y a pas de changement aux conditions de débranchement, qui précisent qu'un fournisseur de services Internet peut débrancher un client qui ne paie pas un compte en souffrance uniquement si le montant dû dépasse 50 \$ et si le compte est en souffrance depuis plus de deux mois.

Contexte

1. Le Code sur les services Internet, établi dans la politique réglementaire de télécom 2019-269 (politique relative au Code sur les services Internet), est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services d'accès Internet fixes de détail (services Internet) offerts à des particuliers. Il est entré en vigueur le 31 janvier 2020 et s'applique aux dix plus grands fournisseurs de services Internet (FSI) dotés d'installations dont Bell Canada (y compris Bell MTS; NorthernTel, Limited Partnership; et Télébec, Société en commandite); Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Cogeco Communications Inc.; Norouestel Inc.; Rogers Communications Canada Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; TELUS Communications Inc. (TCI); Vidéotron ltée et Xplornet Communications Inc. (Xplornet).
2. Le Code sur les services Internet vise à aider les Canadiens à comprendre leurs contrats de services Internet, à éviter les factures-surprises dues à des frais d'utilisation excédentaire et à des augmentations tarifaires, et à les aider à changer de FSI. Entre autres, le Code sur les services Internet fait en sorte que les clients puissent tirer parti d'une plus grande clarté dans leurs interactions avec les FSI, qu'il s'agisse de prix plus clairs, y compris pour les offres groupées, les promotions et les rabais d'une durée limitée, ou d'une plus grande clarté concernant les appels de service, les interruptions de service, les dépôts de garantie et les débranchements.

3. Le Conseil a déclaré dans la politique relative au Code sur les services Internet que l'objectif des dispositions relatives au débranchement du Code sur les services Internet est de fournir des obligations claires sur le moment et la manière dont un FSI peut débrancher un service en raison du défaut de paiement d'un client.
4. Le Conseil a publié un document de travail relatif au Code sur les services Internet dans le cadre de l'avis de consultation de télécom 2018-422. Le libellé dans le document de travail en ce qui concerne les débranchements reflétait le libellé du Code sur les services sans fil, qui a été révisé pour la dernière fois dans la politique réglementaire de télécom 2017-200, et le [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#)¹. Ces codes énoncent tous deux qu'un fournisseur de services ne peut débrancher un client pour défaut de paiement que si le montant dû sur le compte dépasse 50 \$ ou si le compte est en souffrance depuis plus de deux mois.
5. Toutefois, sur la base des arguments présentés par les parties au cours de l'instance ayant mené à la politique relative au Code sur les services Internet (ci-après instance relative au Code sur les services Internet), le Conseil a déterminé que le libellé définitif du Code sur les services Internet devrait différer de celui du document de travail, notamment en rendant cumulatives les conditions de débranchement par le FSI. En d'autres termes, un fournisseur de services ne peut débrancher un client qui ne paie pas un compte en souffrance que si le montant dû dépasse 50 \$ et que le compte est en souffrance depuis plus de deux mois.

Demande

6. Le Conseil a reçu une demande de Xplornet, datée du 19 octobre 2019, dans laquelle l'entreprise a demandé au Conseil de revoir et de modifier la politique relative au Code sur les services Internet au motif qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision du Conseil qui régit le débranchement des services Internet pour défaut de paiement.
7. Plus précisément, Xplornet a argué que le dossier de l'instance relative au Code sur les services Internet n'était pas suffisant pour évaluer correctement le bien-fondé de l'adoption d'une norme cumulative pour le débranchement. Xplornet a également argué que l'adoption d'une norme cumulative ne répond à aucune préoccupation réglementaire démontrée et impose des coûts inutiles aux fournisseurs de services, ce

¹ Le Code sur les services sans fil est un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail. Le Conseil a créé le Code sur les services sans fil pour aider les Canadiens à comprendre leur contrat de services sans fil, à éviter les factures-surprises et à changer de fournisseur de services. Le Code sur les politiques de débranchement et de dépôt est un code de conduite obligatoire qui s'applique à tous les services téléphoniques de résidence (service local de base de résidence) dans les zones où les prix ne sont plus réglementés par le Conseil, soit dans la plupart des zones de desserte au Canada.

qui va donc à l'encontre de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* ainsi que des Instructions de 2006² et de 2019³ (collectivement les Instructions).

8. Xplornet a demandé au Conseil de modifier sa conclusion dans la politique relative au Code sur les services Internet en revenant au libellé utilisé dans le document de travail régissant le débranchement en cas de défaut de paiement.
9. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande de Xplornet de la part de Bell Canada, d'Eastlink et de l'Union des consommateurs (Union).

Critères de révision et de modification

10. Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a précisé les critères qu'il utiliserait pour évaluer les demandes de révision et de modification déposées conformément à l'article 62 de la *Loi*. En particulier, le Conseil a indiqué que, pour qu'il puisse exercer son pouvoir discrétionnaire en vertu de l'article 62 de la *Loi*, les demandeurs doivent démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale, par exemple en raison i) d'une erreur de droit ou de fait; ii) d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision; iii) du défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale; iv) d'un nouveau principe découlant de la décision.
11. Xplornet n'a pas précisé les critères sur lesquels elle estime que ses arguments reposent. Compte tenu des caractéristiques de ses arguments, le Conseil est d'avis que Xplornet soutient que le doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale est attribuable à une erreur de droit ou de fait.

Questions

12. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Le Conseil a-t-il commis une erreur de droit ou de fait en se fondant sur un dossier insuffisant pour adopter une norme cumulative de débranchement?
 - Le Conseil a-t-il commis une erreur de droit ou de fait en répondant à une préoccupation réglementaire non fondée et en imposant des coûts inutiles aux fournisseurs de services?

² Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

Le Conseil a-t-il commis une erreur de droit ou de fait en se fondant sur un dossier insuffisant pour adopter une norme cumulative de débranchement?

Positions des parties

13. Xplornet a argué que le dossier de l'instance relative au Code sur les services Internet était insuffisant pour permettre au Conseil d'évaluer correctement si une norme cumulative de débranchement était adéquate.
14. Xplornet a également argué que le service téléphonique de résidence a longtemps été considéré comme un service de base et ne nécessite pas de norme cumulative et que les services Internet ne devraient pas être différents.
15. Bell Canada a soutenu cette position et a indiqué qu'aucun élément de preuve n'a été présenté indiquant que la norme non cumulative de débranchement soulevait des problèmes justifiant une intervention réglementaire supplémentaire par l'imposition d'une norme cumulative.
16. Eastlink a convenu que les éléments de preuve au dossier n'étaient pas suffisants pour suggérer la nécessité d'une norme cumulative, et a ajouté que le libellé utilisé dans le document de travail relatif au Code sur les services Internet était en place depuis des années et que rien ne prouvait qu'il causait un préjudice important aux consommateurs.
17. L'Union a argué que le dossier public de l'instance relative au Code sur les services Internet était suffisant pour permettre au Conseil de parvenir à sa position énoncée dans la politique relative au Code sur les services Internet, et a cité les exemples suivants :
 - Dans ses observations initiales, l'Union a proposé de rendre cumulatives les conditions de suspension et de débranchement;
 - De même, le Réseau Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) a plaidé en faveur d'un amendement similaire pour les dispositions relatives au débranchement dans ses observations initiales;
 - La réplique de TCI, qui était opposée à la proposition de l'Union.
18. L'Union a fait valoir que la conclusion du Conseil concernant les critères de débranchement est bien expliquée et justifiée dans la politique relative au Code sur les services Internet. Elle a fait remarquer que le Conseil a analysé les interventions des parties concernant les conditions de débranchement et de suspension en cas de défaut de paiement à inclure dans le Code sur les services Internet, et a également fait remarquer que le Conseil a partiellement adopté sa proposition.
19. L'Union a argué que les conditions de débranchement et de suspension pour défaut de paiement étaient justifiées parce que le service Internet est un service de

télécommunication de base qui est désormais nécessaire pour participer à la société et à l'économie, et qui coûte en moyenne plus de deux fois plus cher chaque mois que le service téléphonique de résidence.

20. L'Union a fait remarquer que les arguments de la demande de Xplornet sont similaires à ceux de la réplique de TCI dans l'instance relative au Code sur les services Internet et que Xplornet n'a donc pas apporté de nouveaux renseignements.

Résultats de l'analyse du Conseil

21. Le Conseil a abordé la question d'une norme cumulative dans la politique relative au Code sur les services Internet. Il a déterminé qu'une telle norme était nécessaire parce que les services Internet sont désormais considérés comme des services de base, une désignation qui entraîne l'application d'une norme plus élevée. En d'autres termes, l'importance des services de base est telle que les débranchements devraient avoir lieu dans des circonstances plus limitées que pour d'autres services non essentiels.
22. Dans l'instance relative au Code sur les services Internet, la FADOQ a suggéré que le seuil monétaire soit entièrement supprimé et que les débranchements ne soient déclenchés qu'après deux mois de défaut de paiement. L'Union a suggéré une norme cumulative de deux mois de défaut de paiement combinée à un seuil supérieur à 100 \$, en faisant remarquer que le client moyen dépense environ 49,50 \$ par mois pour le service Internet⁴ et qu'un seuil de 50 \$ déclencherait donc des débranchements pour de nombreux ménages après seulement un mois de défaut de paiement. Bien que le Conseil ait examiné et finalement rejeté la proposition de faire passer le seuil monétaire de débranchement de 50 à 100 \$, en invoquant la nécessité d'évaluer si la norme de débranchement cumulative serait suffisante pour répondre aux préoccupations, il a accepté la proposition de l'Union d'appliquer une norme cumulative.
23. Le Conseil fait remarquer que TCI a répondu directement aux propositions de la FADOQ et de l'Union, en soutenant qu'elles exposeraient les FSI à un risque de crédit élevé et ne devraient pas être adoptées. TCI a argué que le libellé utilisé dans le document de travail relatif au Code sur les services Internet a établi un juste équilibre entre la protection des consommateurs contre le débranchement pour défaut de paiement de petits montants et la protection des FSI contre la fourniture de services sans compensation. Le Conseil fait également remarquer que Xplornet, qui avait également la possibilité de présenter des observations sur ces propositions à ce moment-là, a refusé de le faire.
24. Le Conseil est d'avis que les observations et les réponses de l'Union, de la FADOQ et de TCI au dossier de l'instance relative au Code sur les services Internet ont fourni une base suffisante pour ses conclusions dans la politique relative au Code sur les services Internet et que l'instance a donné amplement l'occasion à toute autre partie,

⁴ L'Union a cité le *Rapport de surveillance des communications 2018* du Conseil.

y compris Xplornet, de commenter la proposition que le Conseil a finalement adoptée. En outre, les observations et les réponses ont directement influencé la décision du Conseil d'adopter la norme cumulative pour les débranchements dus au défaut de paiement.

Le Conseil a-t-il commis une erreur de droit ou de fait en répondant à une préoccupation réglementaire non fondée et en imposant des coûts inutiles aux fournisseurs de services?

Positions des parties

25. Xplornet a argué que les préoccupations présentées par les parties dans le dossier de l'instance relative au Code sur les services Internet étaient hypothétiques. Xplornet a fait valoir que les FSI travaillent dur pour maintenir et accroître leur clientèle dans un environnement hautement concurrentiel et qu'à sa connaissance, aucun FSI n'applique une politique dynamique de débranchement des clients dont les factures sont en souffrance.
26. Bell Canada a soutenu qu'une réglementation qui ne s'attaque à aucun problème démontrable va à l'encontre de la *Loi* et des Instructions qui exigent que la politique de télécommunication soit efficace par nature, et que le Conseil réglemente d'une manière efficace et proportionnelle à son objectif.
27. Xplornet a fait valoir que, en s'appuyant sur le nombre d'avis de débranchement qu'elle a émis aux clients et du pourcentage de ces avis qui ont abouti à la résiliation du contrat du client, elle a estimé que ses coûts liés aux créances irrécouvrables augmenteraient de 50 % à la suite de l'adoption de la norme cumulative. Elle a également fait valoir qu'elle subirait des coûts importants en raison de la nécessité de construire une infrastructure parallèle pour gérer les services relevant du Code sur les services Internet.
28. Eastlink était d'accord avec les arguments de Xplornet concernant l'imposition de coûts importants aux FSI et a fait valoir que la norme cumulative serait déroutante pour les consommateurs qui ont plusieurs délais de débranchement. Eastlink a ajouté que, puisque les FSI devront attendre au moins deux mois avant d'entreprendre des activités de recouvrement, ce changement pourrait imposer des coûts importants aux fournisseurs de services, car les modifications entraîneront une augmentation des coûts liés aux créances irrécouvrables et des coûts de mise en œuvre et de maintien des exigences de débranchement multiples. Eastlink a fait remarquer que cela pourrait finalement entraîner une hausse des coûts pour les consommateurs.
29. L'Union a soutenu qu'un cadre strict pour le débranchement et la suspension du service en cas de défaut de paiement est nécessaire pour protéger les consommateurs. L'Union a fait remarquer que le Conseil a historiquement reconnu que le fonctionnement du libre jeu du marché ne se traduit pas par des protections adéquates concernant le débranchement et la suspension des services de communication, et que la présence de ces règles dans d'autres codes relatifs aux services de

télécommunication est un signe clair que le Conseil n'a pas la même opinion que Xplornet sur l'indulgence des FSI à l'égard des consommateurs en défaut de paiement ou sur le pouvoir de la concurrence pour assurer un traitement approprié des consommateurs sur ces questions.

30. L'Union a fait valoir que les critères cumulatifs adoptés par le Conseil sont conformes aux objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi* et dans les Instructions en ce qu'ils favorisent l'accessibilité des services Internet pour les ménages en difficulté financière. L'Union a argué que les services Internet devraient être traités différemment des autres services de télécommunication, étant donné qu'il s'agit de services de télécommunication de base importants et qu'ils sont plus coûteux.
31. En ce qui concerne l'argument de Xplornet selon lequel les critères de débranchement imposeront un fardeau financier déraisonnable, l'Union a soutenu que Xplornet pourrait exagérer ses coûts liés aux créances irrécouvrables, puisque l'entreprise a admis que peu de ses abonnés sont finalement débranchés après avoir reçu un avis de débranchement.
32. L'Union a fait valoir que les arguments relatifs au fardeau imposé par la réglementation avancés par les fournisseurs de services ont souvent été considérablement exagérés dans le passé. À titre d'exemple, l'Union a cité les observations formulées par des fournisseurs de services lors de la modification de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec en 2009, qui, selon elle, se sont révélées inexactes.

Résultats de l'analyse du conseil

33. Comme l'ont fait remarquer l'Union et la FADOQ dans le dossier de l'instance relative au Code sur les services Internet, la facture mensuelle moyenne du service Internet de résidence était de 49,50 \$, soit le double de celle du service téléphonique de résidence en 2016. Le fait d'avoir un mois de retard sur la facture d'un service Internet de résidence aurait déclenché un débranchement pour de nombreux consommateurs, selon le libellé utilisé dans le document de travail relatif au Code sur les services Internet. Par conséquent, le Conseil estime qu'il y avait une préoccupation réglementaire avérée à laquelle il a répondu en adoptant la norme cumulative.
34. En outre, étant donné que l'Internet de résidence est un service de base et que la norme cumulative vise à protéger les consommateurs contre un débranchement inutile ou prématuré, la norme cumulative répond aux exigences économiques et sociales des utilisateurs de services de télécommunication. Le Conseil estime donc que la norme cumulative est conforme à l'alinéa 7h) de la *Loi*.
35. Pour déterminer les exigences réglementaires de la politique relative au Code sur les services Internet, le Conseil a explicitement pris en considération le fardeau que chaque exigence imposerait aux FSI et l'effet de ce fardeau sur leur modèle

d'entreprise. Le Conseil a déclaré que les exigences réglementaires qu'il a établies dans la politique relative au Code sur les services Internet étaient nécessaires parce que le libre jeu du marché seul n'a pas fourni les mêmes protections que le Code sur les services Internet, notamment en favorisant la participation effective des clients au marché des services d'accès Internet fixes de détail. Bien que la mise en œuvre de cette exigence puisse entraîner des coûts, ces derniers sont nécessaires pour protéger les consommateurs contre un débranchement prématuré d'un service de base important. Par conséquent, le Conseil estime que sa conclusion d'adopter une norme cumulative pour le débranchement dans le Code sur les services Internet favorise les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7b) et 7f) de la *Loi*⁵.

36. Le Conseil fait remarquer que bien que les FSI doivent attendre au moins deux mois avant de débrancher un client dont le compte est en souffrance, le Code sur les services Internet ne les empêche pas d'informer les clients que leurs paiements sont en retard et qu'ils risquent d'être débranchés à l'avenir. Le Code n'empêche pas non plus les FSI d'offrir un plan de paiement différé aux clients ayant des comptes en souffrance, à l'instar du processus informel que Xplornet a indiqué utiliser, afin de réduire la possibilité que les FSI doivent assumer des coûts liés à des créances irrécouvrables.
37. Les Instructions de 2006 exigent que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure possible, sur le libre jeu du marché et lorsqu'il doit recourir à la réglementation, là où il est encore nécessaire de le faire, prendre des mesures qui ne font obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire. Le Conseil estime que les protections prévues par les règles de débranchement sont conformes aux Instructions de 2006, en faisant en sorte que les Canadiens ne soient pas prématurément débranchés de leur service Internet, tout en ne faisant obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire.
38. Enfin, le Conseil fait remarquer que, bien que la politique relative au Code sur les services Internet ait pris en considération les principes des Instructions de 2019 en vue de promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation et soit conforme à ces derniers, la politique relative au Code sur les services Internet n'est soumise qu'aux Instructions de 2006.
39. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il a répondu à une préoccupation réglementaire avérée en adoptant une norme cumulative pour le débranchement des services Internet, et que tout coût associé pour les fournisseurs de services est nécessaire pour protéger les clients. Par conséquent, le Conseil maintient que sa

⁵ Les objectifs de la politique cités de la *Loi* 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 et de qualité; 7f) favoriser le libre jeu accru 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.

conclusion dans la politique relative au Code sur les services Internet favorise les objectifs de politique de la *Loi* conformément aux Instructions de 2006.

Conclusion

40. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que Xplornet n'a pas démontré qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la conclusion du Conseil dans la politique relative au Code sur les services Internet découlant d'une erreur de droit ou de fait. Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande de révision et de modification de la politique relative au Code sur les services Internet déposée par Xplornet.

Instructions

41. Les Instructions de 2006 exigent, entre autres, que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication établis dans la *Loi*. Elles exigent également que le Conseil réglemente, là où nécessaire, d'une manière qui ne fait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique.
42. La conclusion du Conseil de refuser la demande de Xplornet est conforme aux Instructions de 2006 en ce qu'elle confirme une conclusion du Conseil qui, en elle-même et comme il est indiqué ci-dessus, a pleinement pris en considération l'exigence de ne faire obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire.
43. Selon les Instructions de 2019, le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation lorsqu'il exerce ses pouvoirs et fonctions en vertu de la *Loi*.
44. Le Conseil conclut que son refus de la demande de révision et de modification de Xplornet est conforme aux sous-alinéas 1a)(iii) et 1a)(iv) des Instructions de 2019, qui prévoient que le Conseil devrait examiner la mesure dans laquelle ses décisions :
- (iii) font en sorte qu'un accès abordable à des services de télécommunication de haute qualité soit disponible dans toutes les régions du Canada, notamment les régions rurales;
 - (iv) renforcent et protègent les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, notamment des droits ayant trait à l'accessibilité.
45. La conclusion du Conseil est conforme au sous-alinéa 1a)(iii) puisqu'elle maintient un avantage du Code sur les services Internet qui protège les consommateurs contre le débranchement de leur service Internet s'ils ne paient pas leur facture pour une seule période de facturation. Étant donné l'importance du service Internet de résidence pour les Canadiens et leur dépendance à l'égard de ce service, en particulier dans les zones

rurales, une protection plus solide sous la forme d'une norme cumulative est appropriée et nécessaire.

46. Le maintien de la norme cumulative est également conforme au sous-alinéa 1a)(iv) puisqu'elle renforce et protège les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services. Elle y parvient en maintenant un avantage du Code sur les services Internet qui, entre autres, donne aux consommateurs une possibilité raisonnable de payer tout montant impayé qu'ils doivent à leur fournisseur de services avant d'être débranchés ou de voir leur cote de crédit affectée en étant poursuivis par une agence de recouvrement.
47. Le Conseil estime que ses conclusions dans la présente décision portent également sur les objectifs de la politique énoncés aux articles 7a), 7b) et 7f) de la *Loi*, qui concernent respectivement de sauvegarder, d'enrichir et de renforcer la structure sociale et économique du pays; de fournir des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; et de favoriser le libre jeu du marché en faisant en sorte que la réglementation, le cas échéant, soit efficace et efficiente. Plus précisément, la conclusion du Conseil maintient les règles de débranchement du Code sur les services Internet et prévoit des mesures de protection des consommateurs fondées sur les éléments de preuve déposés auprès du Conseil dans l'instance relative au Code sur les services Internet.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269-1, 9 août 2019
- *Appel aux observations – Instance dans le but d'établir un code obligatoire pour les services Internet*, Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422, 9 novembre 2018; modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2018-422-1, 21 février 2019; et 2018-422-2, 18 mars 2019
- *Examen du Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-200, 15 juin 2017
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011