



## Décision de télécom CRTC 2022-322 et Ordonnance de télécom CRTC [2022-323](#)

Version PDF

Référence : 2021-338

Ottawa, le 28 novembre 2022

*Dossier public : 1011-NOC2021-0338*

### **Net2Web Inc. – Défaut d’obtenir le statut de participante aux activités de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.**

#### **Sommaire**

Le Conseil conclut que Net2Web Inc. (Net2Web) fournit des services de télécommunication et a contrevenu à l’article 24.1 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* en négligeant d’obtenir le statut de participante aux activités de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST).

Par conséquent, le Conseil conclut que Net2Web a commis une violation en vertu de l’article 72.001 de la *Loi* et lui impose une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 50 000 \$. De plus, en vertu de l’article 72.008 de la *Loi*, le Conseil impose une SAP de 15 000 \$ à Naved Ashraf, en sa capacité de dirigeant de Net2Web. Le paiement de la SAP doit se faire dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision. De plus, le Conseil émet une ordonnance exécutoire exigeant à Naved Ashraf, et à toute autre entité sous son contrôle effectif qui fournit des services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST, qu’ils obtiennent le statut de participants aux activités de la CPRST dans les **60 jours** suivant la date de l’ordonnance exécutoire.

#### **Contexte**

1. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)<sup>1</sup> est un organisme indépendant qui aide les Canadiens qui n’ont pas été en mesure de résoudre leurs différends avec leur fournisseur de services de télécommunication (FST) concernant des services de télécommunication faisant l’objet d’une abstention de réglementation. La CPRST fait partie intégrante du marché des services de télécommunication déréglementés et offre un service précieux aux consommateurs canadiens.
2. Afin de s’assurer que les consommateurs canadiens ont un recours lorsqu’ils ne peuvent pas régler une plainte avec leur FST, le Conseil exige, depuis 2011, que tous

---

<sup>1</sup> Auparavant le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc.

les FST qui offrent des services visés par le mandat de la CPRST participent aux activités de la CPRST (obligation de participer aux activités de la CPRST).

3. L'obligation de participation à la CPRST a été établie conformément aux articles 24 (dans le cas des entreprises de services de télécommunication) et 24.1 (dans le cas des entreprises autres que les entreprises de services de télécommunication, aussi appelées revendeurs) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* comme condition pour offrir ou fournir des services de télécommunication<sup>2</sup>. L'obligation de participation aux activités de la CPRST est déclenchée 30 jours civils après la date à laquelle la CPRST informe une personne qu'elle a reçu une plainte relative aux services de télécommunication que cette personne fournit et qui sont visés par le mandat de la CPRST (plainte relevant de son mandat).
4. Pour devenir un participant aux activités 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 ainsi que les règlements administratifs et le Code de procédures 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.
5. Le Conseil prend au sérieux la non-conformité aux exigences réglementaires qu'il impose aux FST et il prend les mesures les plus appropriées qu'il a à sa disposition dans les circonstances pour favoriser la conformité.

### **Régime de sanctions administratives pécuniaires**

6. Depuis 2014, la *Loi* prévoit un régime général de sanctions administratives pécuniaires (SAP)<sup>3</sup> qui permet au Conseil d'imposer des SAP aux personnes qui contreviennent à la *Loi*, ou 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.
7. Le Conseil a énoncé son approche globale 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. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-338, le Conseil a amorcé une instance de justification parce que Net2Web Inc. (Net2Web) n'était toujours pas devenue une participante aux activités de la CPRST en date de l'avis.

---

<sup>2</sup> L'obligation de participer aux activités de la CPRST a été imposée directement aux entreprises autres que les entreprises de services de télécommunication en 2016.

<sup>3</sup> Consulter les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

9. Plus particulièrement, le Conseil a invité Net2Web à justifier pourquoi il ne devrait pas conclure qu'elle a commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*<sup>4</sup>, en ne respectant pas, au cours de la période visée, l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Le Conseil a également demandé au dirigeant du FST de justifier pourquoi il ne devrait pas être tenu responsable de toute violation commise par l'entreprise qu'il dirige.
10. Le Conseil a également ordonné à Net2Web de justifier pourquoi, s'il conclut qu'elle a commis une violation en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST, il ne devrait pas lui imposer une SAP de 50 000 \$. Le Conseil a également demandé au dirigeant de Net2Web de justifier pourquoi, s'il conclut qu'il doit être tenu responsable d'une violation commise par l'entreprise qu'il dirige en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST, il ne devrait pas lui imposer une SAP de 15 000 \$.
11. Le Conseil a aussi sollicité des observations sur une éventuelle mesure d'application supplémentaire sous forme d'ordonnance exécutoire. Le Conseil a ordonné à Net2Web de justifier pourquoi, s'il conclut qu'elle a commis une violation, il ne devrait pas imposer une ordonnance exécutoire exigeant que Net2Web prenne toutes les mesures nécessaires pour participer aux activités de la CPRST dans les 60 jours suivant la date de l'ordonnance exécutoire. Le Conseil a également demandé au dirigeant de Net2Web de justifier pourquoi, s'il est tenu responsable des violations commises par l'entreprise qu'il dirige, il ne devrait pas être nommé dans l'ordonnance exécutoire, ce qui le rendrait également responsable de s'assurer que l'entreprise prend les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.
12. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-338, le Conseil a nommé Naved Ashraf comme dirigeant de Net2Web. Le Conseil a également désigné Naved Ashraf partie à l'instance, et a donné avis que s'il ne fournissait pas d'information pour justifier pourquoi il ne devrait pas être tenu responsable de toute violation commise par Net2Web, le Conseil pourrait tirer une conclusion défavorable. Le Conseil n'a reçu aucune intervention de la part de Naved Ashraf ou de Net2Web en réponse à l'avis de consultation de télécom 2021-338.
13. Le personnel du Conseil a informé Naved Ashraf par courriel à chaque étape du processus, y compris de la publication de l'avis de consultation de télécom 2021-338 et de la fermeture du dossier de l'instance. Le personnel du Conseil a également fait en sorte que Naved Ashraf était bien informé des conséquences possibles.

---

<sup>4</sup> Cette disposition prévoit que toute contravention à la *Loi* ou à un règlement ou à une décision du Conseil prise en vertu de la *Loi* (sous réserve de certaines exceptions) constitue une violation et peut entraîner une obligation de payer une SAP.

## Questions

14. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :

- Net2Web a-t-elle contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation, en négligeant de participer aux activités de la CPRST?
- Si Net2Web a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil devrait-il imposer une SAP à Net2Web et une SAP à Naved Ashraf? Dans l'affirmative, quel devraient être les montants des SAP?
- Si Net2Web a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil devrait-il imposer une ordonnance exécutoire obligeant Net2Web à participer aux activités de la CPRST?

### **Net2Web a-t-elle contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation, en négligeant de participer aux activités de la CPRST?**

#### Contexte

15. L'article 24.1 de la *Loi* permet au Conseil d'imposer directement des conditions de service aux personnes autres que les entreprises de télécommunication canadiennes (c.-à-d. les entreprises autres que les entreprises de télécommunication) qui offrent des services de télécommunication.

16. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102, le Conseil a obligé directement tous les FST à participer aux activités de la CPRST, comme suit :

45. [...] 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*], comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que :

[...]

- toute personne qui ne participe pas au CPRST en date du 17 mars 2016 devienne et demeure un participant au CPRST 30 jours civils après la date à laquelle le CPRST informe cette personne que le CPRST a reçu une plainte liée aux services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST.
17. Avant la publication de l'avis de consultation de télécom 2021-338, la CPRST a fourni au Conseil des éléments de preuve concernant ses communications avec

Net2Web pour informer l'entreprise qu'une plainte avait été reçue<sup>5</sup>, déclenchant l'obligation de participer aux activités de la CPRST.

18. Le personnel du Conseil a également communiqué avec Net2Web pour s'assurer qu'elle était directement informée de l'obligation de participer aux activités de la CPRST et de l'instance de justification.

### **Analyse du Conseil**

19. Étant donné que Net2Web n'a pas répondu à l'instance de justification, il n'y a rien dans le dossier de l'instance qui remettrait en question les éléments de preuve fournis par la CPRST, et il n'existe pas non plus d'éléments de preuve qui démontrent que Net2Web a cessé d'offrir des services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST.
20. Le personnel du Conseil a confirmé, de façon indépendante, que Net2Web continue d'offrir des services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST en consultant le site [www.net2web.ca](http://www.net2web.ca), où les services sont offerts aux clients.
21. Par conséquent, il semble que Net2Web était en contravention de l'obligation d'obtention du statut de participante aux activités de la CPRST depuis la date du renvoi initial de la CPRST (26 juin 2020) jusqu'à la date de publication de l'avis de consultation de télécom 2021-338. De plus, il semble que l'entreprise est toujours en contravention de l'obligation de participer aux activités de la CPRST à ce jour.
22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Net2Web a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, et a ainsi commis une violation, en négligeant d'obtenir le statut de participante aux activités de la CPRST du 26 juin 2020 jusqu'à la date de la présente décision.
23. Si Net2Web continue de refuser d'obtenir le statut de participante aux activités de la CPRST, le Conseil pourrait tenter d'autres procédures contre l'entreprise. De telles procédures pourraient aborder d'autres cas de non-conformité découlant de l'inaction continue de Net2Web envers l'obtention d'un statut de participante aux activités de la CPRST.

---

<sup>5</sup> Les plaintes qui ont déclenché l'obligation de participer aux activités de la CPRST ont été reçues après le 17 mars 2016.

**Si Net2Web a contrevenu à l'article 24.1 de la Loi, le Conseil devrait-il imposer une SAP à Net2Web et une SAP à Naved Ashraf? Dans l'affirmative, quel devraient être les montants des SAP?**

**Contexte**

24. Conformément à l'article 72.001 de la *Loi*, toute contravention à une disposition de la *Loi*, à un règlement ou à une décision prise par le Conseil en vertu de la *Loi* constitue une violation exposant son auteur à l'imposition d'une SAP.
25. Le fait de ne pas respecter les conditions de service imposées en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi* constitue une violation, à laquelle le Conseil peut remédier en imposant une SAP conformément à l'article 72.001. En vertu de l'article 72.008, si une personne morale commet une violation, les dirigeants, administrateurs ou mandataires qui l'ont ordonnée ou autorisée, ou qui y ont consenti ou participé, sont responsables de la violation, que la personne morale fasse ou non l'objet de procédures en violation.
26. Pour déterminer le montant de la SAP, le Conseil doit tenir compte des critères suivants énoncés au paragraphe 72.002(1) de la *Loi* :
- a) la nature et la portée de la violation;
  - b) les antécédents de l'auteur de la violation en ce qui a trait au respect de la *Loi*, des règlements ou des décisions prises par le Conseil sous le régime de la *Loi*;
  - c) tout avantage qu'il a retiré de la commission de la violation;
  - d) sa capacité de payer le montant de la pénalité;
  - e) tout autre critère prévu par règlement;
  - f) tout autre élément pertinent.

**Analyse du Conseil**

27. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-338, Naved Ashraf a été identifié et désigné partie à l'instance à titre de dirigeant d'une entreprise qui fournit des services de télécommunication. Il a reçu un préavis suffisant pour l'informer que son entreprise pourrait être tenue de payer 50 000 \$ et qu'il pourrait être personnellement responsable de payer une SAP d'un montant maximal de 15 000 \$ pour ne pas s'être conformé à l'obligation d'inscription auprès de la CPRST si le Conseil devait conclure que l'entreprise avait violé la *Loi*. Naved Ashraf a eu plusieurs occasions de présenter des éléments de preuve et des observations tout au long de l'instance de justification, et il ne l'a pas fait.
28. Le Conseil estime que, dans ces circonstances, il convient d'imposer une SAP à l'entreprise et à Naved Ashraf pour la violation.

### **Nature et portée de la violation**

29. Net2Web n'est pas devenue une participante aux activités de la CPRST, même si elle i) a été informée de l'obligation de participer aux activités de la CPRST, et ii) a reçu des directives sur la façon de respecter cette obligation. Par conséquent, ses clients sont privés d'un processus de résolution des plaintes contraignant. L'obligation de participer aux activités de la CPRST traduit l'importance de la CPRST et la valeur de l'organisme pour les consommateurs.
30. Quant à la portée de la violation, la période pendant laquelle un FST a été en situation de non-conformité mérite d'être prise en considération. Net2Web est soumise à l'obligation de participer aux activités de la CPRST depuis près de 28 mois.
31. Lors de l'évaluation de la portée d'une violation, le Conseil peut également examiner 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. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-338, le Conseil a encouragé Net2Web à soumettre cette information, mais elle ne l'a pas fait. Par conséquent, le Conseil tirera la conclusion défavorable qui s'impose dans les circonstances.
32. Étant donné que Net2Web n'a pas fourni l'information et qu'elle n'a pas remédié à sa situation de non-conformité, le Conseil conclut qu'il s'agit d'une violation grave qui perdure.

### **Historique de conformité**

33. Rien ne prouve que Net2Web ait déjà commis des violations de la *Loi*, des règlements ou des décisions du Conseil prises sous le régime de la *Loi*. Toutefois, il semble que Net2Web ne se soit pas inscrite auprès du Conseil et n'ait pas fourni de renseignements financiers sur une base annuelle, tel qu'exigé dans la politique réglementaire de télécom 2017-11.

### **Avantage retiré de la violation**

34. En négligeant d'obtenir le statut de participante aux activités de la CPRST, Net2Web s'est dérobée de l'obligation de respecter les mécanismes de règlement des différends de la CPRST, qui peuvent exiger des FST qu'ils, par exemple, paient des compensations financières à leurs clients. Net2Web pourrait donc avoir retiré un avantage; toutefois, étant donné que la CPRST n'a pas été en mesure de régler ces différends, l'avantage précis que Net2Web a retiré de la violation n'est pas connu. Net2Web n'a pas fourni d'éléments de preuve contestant qu'elle ait retiré des avantages. Le Conseil doit donc tirer la conclusion défavorable qui s'impose dans les circonstances et conclure que Net2Web a retiré un avantage de la violation.

### **Capacité de payer**

35. Le Conseil n'a reçu aucune information de Net2Web ou de Naved Ashraf au sujet de leur capacité de payer. Les FST ont l'obligation de s'inscrire auprès du Conseil et de

fournir des renseignements financiers tous les ans, mais Net2Web ne l'a pas fait. En outre, dans l'avis de consultation de télécom 2021-338, le Conseil a encouragé Net2Web à déposer des renseignements financiers et a encouragé Naved Ashraf à déposer des éléments de preuve relatifs à sa capacité personnelle de payer. Naved Ashraf n'a pas fourni cette information.

#### **Critères prévus par règlement**

36. Aucun autre critère n'a été établi.

#### **Autres critères pertinents**

37. Naved Ashraf a 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, de la recherche et des communications et aux demandes de renseignements envoyées le 21 octobre 2020 et le 3 février 2021. Naved Ashraf a également choisi de s'abstenir de participer à l'instance de justification même s'il a été informé de l'instance.

38. Étant donné ce manque de collaboration, l'imposition d'une SAP serait conforme au 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 sous le régime de la *Loi*. Le non-respect 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 les consommateurs à régler leurs plaintes ainsi que causer du tort aux consommateurs. Par conséquent, il convient d'imposer une SAP.

39. De plus, le Conseil tient compte de l'effet dissuasif général pour déterminer le montant d'une SAP. Ne pas imposer une SAP opportune pour le non-respect de l'obligation de participer aux activités de la CPRST pourrait encourager un non-respect général de cette obligation.

#### **Conclusion**

40. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il serait approprié d'imposer une SAP de 50 000 \$ à Net2Web et une SAP de 15 000 \$ à Naved Ashraf, tel qu'énoncé dans l'avis de consultation de télécom 2021-338.

41. Dans l'éventualité d'une conduite non conforme ultérieure de Net2Web ou de Naved Ashraf, le Conseil pourrait tenir compte des violations précédentes et imposer des SAP plus importantes que celles imposées dans la présente décision. Les lignes directrices relatives aux SAP du Conseil énoncées dans le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111 indiquent précisément que « [s]elon le contexte, une intervention plus rigoureuse peut s'imposer si le Conseil veut forcer la personne à se conformer aux règles, décourager la répétition d'une conduite non conforme et prévenir tout préjudice. »

42. Le Conseil fait remarquer qu'il peut imposer une SAP à une entreprise d'un montant maximal de 15 000 000 \$ et à un particulier d'un montant maximal de 50 000 \$ pour toute violation subséquente de la *Loi*.

**Si Net2Web a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, le Conseil devrait-il imposer une ordonnance exécutoire obligeant Net2Web à participer aux activités de la CPRST?**

**Contexte**

43. En vertu de l'article 51 de la *Loi*, le Conseil a le pouvoir d'émettre une ordonnance exécutoire pour ordonner à quiconque d'accomplir un acte qui lui est imposé sous le régime de la *Loi*.

44. Dans l'avis de consultation de télécom 2021-338, le Conseil a exprimé l'avis préliminaire que s'il était établi que les FST en question avaient contrevenu à la *Loi*, une ordonnance exécutoire devrait être émise exigeant que les FST prennent les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST dans les 60 jours suivant la date de l'ordonnance exécutoire. De plus, le Conseil a exprimé l'avis que Naved Ashraf devrait être nommé dans l'ordonnance exécutoire, afin de s'assurer que l'entreprise qu'il dirige prend les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.

**Analyse du Conseil**

45. Net2Web a été informée suffisamment à l'avance que si elle ne se conformait pas à l'obligation de participer aux activités de la CPRST, le Conseil lui imposerait une ordonnance exécutoire l'obligeant à le faire.

46. Le Conseil estime donc qu'il serait opportun d'imposer une ordonnance exécutoire à Naved Ashraf, en sa capacité de dirigeant de Net2Web.

47. Par conséquent, le Conseil impose une ordonnance exécutoire à Net2Web et à Naved Ashraf, en sa capacité de dirigeant de Net2Web, tel qu'il est énoncé à l'annexe de la présente décision, obligeant Net2Web, ainsi qu'à toute entité sous le contrôle effectif de Naved Ashraf qui fournit des services de télécommunication visés par le mandat de la CPRST, de devenir une participante aux activités de la CPRST. Le Conseil a l'intention d'enregistrer cette ordonnance exécutoire devant la Cour fédérale en vertu du paragraphe 63(1) de la *Loi*.

**Conclusion**

48. Le Conseil conclut que Net2Web a contrevenu à l'article 24.1 de la *Loi*, commettant ainsi une violation, en négligeant d'obtenir le statut de participante aux activités de la CPRST du 26 juin 2020 jusqu'à la date de la présente décision.

49. Le Conseil estime qu'il serait approprié d'imposer une SAP de 50 000 \$ à Net2Web et une SAP de 15 000 \$ à Naved Ashraf, tel qu'énoncé dans l'avis de consultation de télécom 2021-338.

## Rappels

50. Le Conseil avise par les présentes Net2Web et Naved Ashraf qu'ils ont le droit de demander au Conseil de réviser, d'annuler ou de modifier sa décision en vertu de l'article 62 de la *Loi* et de demander l'autorisation d'interjeter appel de la présente décision devant la Cour d'appel fédérale en vertu de l'article 64 de la *Loi*.
51. Toute demande de révision et de modification fondée sur l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les **90 jours** suivant la date de la présente décision, en vertu du paragraphe 71(1) des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, et le Conseil affichera toute la documentation connexe sur son site Web.
52. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, la demande d'autorisation d'interjeter appel devant la Cour d'appel fédérale doit être présentée dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision ou suivant un délai plus long, octroyé par un juge de la Cour dans des cas exceptionnels.
53. La somme de 50 000 \$ imposée à Net2Web et celle de 15 000 \$ imposée à Naved Ashraf doivent être payées dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision et doit être versée au « receveur général du Canada » conformément au paragraphe 72.009(3) de la *Loi*. Tout montant en souffrance après ces 30 jours sera assujéti à des intérêts composés calculés mensuellement au taux bancaire moyen en vigueur majoré de 3 %. Ces intérêts s'appliqueront à toute période comprise entre la date d'échéance susmentionnée et le jour précédant la date de réception du paiement.
54. Si le paiement n'est pas reçu dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision, le Conseil entend prendre des mesures pour recouvrer le montant exigible, lesquelles pourraient inclure l'établissement d'un certificat<sup>6</sup> et l'enregistrement de ce dernier à la Cour fédérale<sup>7</sup>.

## Instructions

55. Les Instructions de 2006<sup>8</sup> et celles de 2019<sup>9</sup> (collectivement les Instructions) précisent que le Conseil, dans l'exercice de ses pouvoirs et de ses fonctions en vertu de la *Loi*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux considérations énoncées dans les

---

<sup>6</sup> En vertu du paragraphe 72.009(4) de la *Loi*

<sup>7</sup> En vertu du paragraphe 72.009(5) de la *Loi*

<sup>8</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

<sup>9</sup> *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

Instructions, et doit préciser comment ses décisions peuvent, le cas échéant, promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

56. Le Conseil a examiné le dossier de la présente instance en tenant compte des Instructions et a étudié ses aspects dans la mesure nécessaire, en utilisant des mesures qui sont efficaces et proportionnelles à leur objectif. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a établies dans la présente décision sont conformes aux Instructions de 2019, car elles favorisent les intérêts des consommateurs en veillant à ce que les FST qui ne participent pas aux activités de résolution des plaintes de la CPRST encourent une pénalité qui est conçue pour les amener à se conformer à leurs obligations à nouveau. Le Conseil estime toujours que le processus de règlement des différends, qui fait partie intégrante du marché des services de télécommunication déréglementés, renforce et protège les droits des consommateurs dans leurs relations avec les FST.
57. En outre, le Conseil estime que l'obligation selon laquelle tous les FST doivent participer aux activités de la CPRST et l'application de cette obligation sont conformes aux Instructions de 2006. L'obligation de participation aux activités de la CPRST est neutre et symétrique sur le plan de la concurrence, car elle s'applique à tous les FST qui offrent des services visés par le mandat de la CPRST. En outre, le Conseil réitère sa conclusion en vertu du paragraphe 36 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécommunication 2016-102 selon laquelle le libre jeu du marché ne suffit pas à soutenir la masse critique de participation à la CPRST pour qu'elle fonctionne efficacement.
58. Par conséquent, conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006, la présente décision fait progresser les objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7a), 7b) et 7h) de la *Loi*<sup>10</sup>.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Fournisseur de services de télécommunication qui n'a pas obtenu le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication inc.*, Avis de consultation de télécom CRTC 2021-338, 5 octobre 2021

---

<sup>10</sup> Les objectifs de la *Loi* cités 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; et 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

- *Application des obligations réglementaires directement aux entreprises autres que les entreprises de télécommunication qui offrent et qui fournissent des services de télécommunication*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-11, 17 janvier 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
- *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

## Annexe à la Décision de télécom CRTC 2022-322

### Ordonnance de télécom CRTC 2022-323

Le Conseil ordonne par la présente à Net2Web Inc. (Net2Web) et à Naved Ashraf, en sa capacité de dirigeant de Net2Web, en vertu de l'article 51 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, dans les **60 jours** suivant la date de la présente ordonnance de :

- se conformer à l'obligation énoncée au paragraphe 45 de la politique *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, prise aux termes de l'article 24.1 de la *Loi*, qui établit, comme condition pour offrir et fournir des services de télécommunication, que l'entreprise et toute autre entité sous le contrôle effectif de Naved Ashraf qui fournit des services de télécommunication relevant du mandat de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST) deviennent des participants aux activités de la CPRST tant et aussi longtemps qu'elles, et toute telle entité, continuent d'offrir des services visés par le mandat de la CPRST;
- déposer, auprès du Conseil, des éléments de preuve attestant qu'elles l'ont fait.