



Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2026-155-2

Version PDF

Références : 2026-155 et 2026-155-1

Gatineau, le 14 août 2026

Dossier public : 1011-NOC2026-0155

Instance de justification et appel aux observations – Respect de l’interdiction des frais qui constituent un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet – Conclusions procédurales

Date limite révisée de dépôt des interventions : 31 août 2026

Date limite révisée de dépôt des répliques : 8 septembre 2026

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

Sommaire

En juin 2026, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Conseil) a amorcé une instance par la publication de l’avis de consultation de télécom 2026-155 (instance) dans le cadre de laquelle Bell Canada, Rogers Communications Canada Inc. et TELUS Communications Inc. (TELUS) devaient justifier pourquoi certains frais qu’elles avaient instaurés ne contreviennent pas à la politique réglementaire de télécom 2026-43 et aux articles [24](#) et [27.04](#) de la *Loi sur les télécommunications*.

Après avoir amorcé l’instance, le Conseil a reçu des requêtes procédurales du Centre pour la défense de l’intérêt public, du Forum for Research and Policy in Communications et de TELUS. Le Conseil s’est prononcé sur ces demandes et a révisé les dates limites de l’instance en conséquence.

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2026-43, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Conseil) a précisé les frais liés à l’activation et à la modification d’un forfait de services qui sont interdits en vertu de l’article 27.04 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Le Conseil a mis en œuvre cette interdiction au moyen de modifications apportées au [Code sur les services sans fil](#) et au [Code sur les services Internet](#), afin de renforcer la capacité des Canadiennes et des Canadiens de modifier ou d’annuler leurs forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet sans devoir payer des frais susceptibles de

les dissuader de le faire. Toutefois, le Conseil a expressément autorisé les fournisseurs de services à facturer les frais associés à l'installation d'équipement au domicile d'un consommateur, ainsi que des frais associés à l'achat d'équipement ou de services facultatifs.

2. Dans l'instance amorcée par la publication de l'avis de consultation de télécom 2026-155 (instance), le Conseil a lancé une instance de justification et un appel aux observations concernant la conformité de Bell Canada, de Rogers Communications Canada Inc. (Rogers) et de TELUS Communications Inc. (TELUS) [collectivement les entreprises] à la politique réglementaire de télécom 2026-43 ainsi qu'aux articles [24](#) et [27.04](#) de la *Loi*.

Requêtes procédurales du Forum for Research and Policy in Communications et du Centre pour la défense de l'intérêt public

3. Le 8 juillet 2026 et le 10 juillet 2026, respectivement, le Forum for Research and Policy in Communications (FRPC) et le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) ont déposé des requêtes procédurales demandant au Conseil de tenir une audience publique avec comparution de deux jours, dans le cadre de l'instance, et ce, dans les cinq semaines suivantes. Ils ont indiqué que l'ajout d'une audience aiderait à étoffer le dossier.
4. Le FRPC a aussi demandé que le Conseil précise les motifs justifiant la limitation des répliques finales aux seules entreprises ou, autrement, de permettre à toutes les parties de déposer des répliques finales.
5. Enfin, le FRPC a demandé au Conseil de modifier l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2026-134 afin d'y inclure des renvois aux questions soulevées dans la présente instance.
6. Bell Canada et TELUS se sont opposées à ces demandes. Elles ont indiqué qu'un processus écrit suffisait pour constituer un dossier complet.

Analyse du Conseil

7. Le Conseil dispose d'un vaste pouvoir discrétionnaire pour déterminer la façon de mener ses instances, sous réserve des exigences prévues par la loi et de l'obligation d'équité procédurale.
8. Dans la présente instance, le Conseil examine une question précise de conformité réglementaire qui concerne les entreprises. Un processus écrit permet aux intéressés de participer à la présente instance en déposant des interventions. Il permet de constituer un dossier de preuve solide, équitable et transparent.
9. Les audiences publiques avec comparution peuvent convenir à certaines circonstances, notamment pour examiner des questions de politique complexes. Dans le cas présent, le Conseil est d'avis qu'une preuve orale n'est pas nécessaire pour constituer un dossier complet. La présente instance soulève une seule question relative à l'interprétation et au respect d'une

disposition de la *Loi*. Pour ses motifs et conformément à sa pratique récente, le Conseil estime qu'il est approprié de poursuivre l'instance dans le cadre d'un processus écrit.

10. De plus, compte tenu de la nature de la présente instance, les entreprises ont droit à un degré plus élevé d'équité procédurale. Elles devraient pouvoir déposer une réplique finale afin d'avoir une dernière occasion véritable de répondre à tous les renseignements versés au dossier avant que le Conseil rende sa décision.

Requête procédurale de TELUS

11. Le 17 juillet 2026, le Conseil a reçu une demande de TELUS pour que le Conseil :

- divise la présente instance en deux parties, soit d'abord une instance de justification visant à évaluer les pratiques, puis, au besoin, une instance sur les mesures d'application de la loi;
- précise la preuve à réfuter concernant les violations alléguées;
- confirme que tout membre du personnel du Conseil ayant déjà exprimé publiquement son opinion que certains frais sont interdits sera exclu de la présente instance.

12. Bell Canada et Rogers ont déposé des observations à l'appui de ces demandes. Un particulier a déposé une réponse pour s'y opposer.

Division de la présente instance

Positions des parties

13. TELUS a demandé que la présente instance soit divisée en deux parties distinctes et successives, par souci d'équité procédurale. La première servirait à déterminer s'il y a eu non-conformité. Ce n'est qu'ensuite qu'une instance distincte serait lancée pour examiner les mesures correctives. TELUS a indiqué que le regroupement des deux étapes pourrait donner lieu à une apparence de préjugement et entraver le pouvoir discrétionnaire du Conseil.

Analyse du Conseil

14. L'approche adoptée dans la présente instance est conforme aux instances antérieures de justification. Comme il est indiqué dans le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111, lorsque le Conseil amorce de sa propre initiative une instance sur une apparente non-conformité, il peut publier un avis de consultation conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. L'avis de consultation présente les détails pertinents de toute violation alléguée et sollicite des observations sur les circonstances de la violation alléguée, sur la pertinence d'une sanction administrative pécuniaire comme outil de mise en conformité et, le cas échéant, sur le montant approprié de la sanction administrative pécuniaire.

15. Il peut être approprié de diviser une instance dans certaines circonstances, par exemple pour donner à une personne reconnue coupable d'avoir commis une violation l'occasion de se conformer aux exigences. Toutefois, dans le cas présent, le Conseil estime qu'une instance de suivi n'est pas nécessaire.
16. Tous les intéressés peuvent présenter des observations, des éléments de preuve et des arguments sur l'apparente non-conformité et les mesures d'application appropriées. Compte tenu du dossier de la présente instance, le Conseil déterminera, selon la prépondérance des probabilités, s'il y a eu violation. Le cas échéant, il déterminera la mesure corrective appropriée. Cette approche est conforme à la pratique antérieure, respecte l'équité procédurale et favorise l'efficacité. Le Conseil ne voit aucune raison de s'en écarter dans les circonstances.

Précision de la preuve à réfuter

Positions des parties

17. TELUS a indiqué que l'avis de consultation de télécom 2026-155 ne précise pas clairement la preuve que doivent réfuter les entreprises visées par la présente instance. TELUS a ajouté que cela va à l'encontre des précédents et des lignes directrices du Conseil en matière de régime de sanction administrative pécuniaire.

Analyse du Conseil

18. Comme il est indiqué dans l'avis de consultation de télécom 2026-155, le Conseil a modifié le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code sur les services Internet](#) dans la politique réglementaire de télécom 2026-43 afin d'y ajouter de nouvelles mesures de protection des consommateurs. Ces mesures permettent aux Canadiennes et aux Canadiens de modifier ou d'annuler leurs forfaits de services de téléphonie mobile et Internet sans devoir payer des frais qui pourraient les décourager de le faire.
19. Dans l'avis de consultation de télécom 2026-155, le Conseil a fait remarquer ce qui suit :
- Bell Canada avait instauré des frais de 40 \$ pour la manutention d'un appareil acheté par les clients lorsqu'ils abonnent à un service sans fil;
 - TELUS avait instauré des frais de 15 \$ pour l'achat d'une carte SIM ou d'une carte SIM électronique dans le cadre de son service sans fil;
 - Rogers avait instauré des frais de 40 \$ pour la configuration d'un appareil, des frais d'expédition de 25 \$ et des frais non précisés pour une carte SIM.

Dans cet avis, le Conseil a ordonné aux entreprises visées de justifier pourquoi ces frais sont conformes à la politique réglementaire de télécom 2026-43 et à la *Loi*. Le Conseil a également ordonné aux entreprises de démontrer pourquoi il ne devrait pas imposer des mesures d'application, notamment des sanctions administratives pécuniaires, et rendre une ordonnance

obligatoire pour exiger qu'elles prennent des mesures nécessaires pour se conformer aux exigences réglementaires.

20. Avant la publication de l'avis de consultation de télécom 2026-155, les entreprises ont reçu des lettres du personnel du Conseil au sujet de l'apparente non-conformité des frais. Ces lettres renvoyaient précisément aux dispositions pertinentes du [Code sur les services sans fil](#), du [Code sur les services Internet](#), de la politique réglementaire de télécom 2026-43 et de la *Loi*. Le personnel du Conseil y expliquait aussi le critère permettant d'exempter des frais de l'interdiction. Il indiquait que les frais de manutention ou de configuration d'un appareil, ainsi que les frais d'achat d'une carte SIM, ne semblaient pas visés par l'exemption prévue dans la politique réglementaire de télécom 2026-43 pour les services et les produits facultatifs. Le personnel du Conseil a demandé aux entreprises d'expliquer, avec motifs à l'appui, en quoi ces frais étaient conformes.
21. Le Conseil estime que la preuve à réfuter a été clairement énoncée et que les entreprises ont reçu un préavis suffisant. Il s'agit précisément de déterminer si les pratiques des entreprises respectent l'exemption relative aux frais prévue dans la *Loi* et mise en œuvre dans le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code sur les services Internet](#) par la politique réglementaire de télécom 2026-43.

Exclusion de l'instance de certains membres du personnel

Positions des parties

22. TELUS a fait valoir que les communications publiques de certains membres du personnel du Conseil montrent qu'ils ne peuvent pas évaluer les faits de façon impartiale et qu'ils ne devraient pas conseiller le Conseil dans la présente instance. TELUS visait notamment les lettres portant sur l'apparente non-conformité des pratiques des fournisseurs de services ou demandant des renseignements supplémentaires à leur sujet, ainsi que des entrevues accordées aux médias.

Analyse du Conseil

23. Pour établir une crainte raisonnable de partialité, il faut déterminer si une personne raisonnable, bien informée et sensée, qui examine la question de façon réaliste et pratique et qui y a réfléchi, conclurait à un manque réel ou apparent d'impartialité¹. Selon ce critère, le Conseil estime que l'allégation de TELUS concernant une crainte de partialité doit être rejetée.
24. Comme il est indiqué dans le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111, le Conseil utilise divers outils pour favoriser la conformité, y compris la collecte de renseignements par son personnel. Lorsque le personnel du Conseil prend connaissance d'un possible cas de non-conformité, il tente habituellement de régler la situation directement. Il avise alors la partie visée par l'apparente non-conformité et travaille avec elle pour la corriger sans que le Conseil ait à prendre d'autres mesures d'application. Cette approche efficace, axée sur les

¹ *Committee for Justice and Liberty et autres c. L'Office national de l'énergie et autres*, [1978] 1 R.C.S. 369.

solutions, est couramment utilisée pour favoriser le respect du [Code sur les politiques de débranchement et de dépôt](#), du [Code sur les services sans fil](#), du [Code des fournisseurs de services de télévision](#) et du [Code sur les services Internet](#).

25. Dans le cas présent, l'envoi de lettres sur la conformité cadre avec l'approche générale du Conseil. Ces lettres visaient à informer les entreprises des préoccupations du personnel du Conseil et à leur donner l'occasion d'y répondre. Elles ne tranchent pas la question et précisent clairement que toute mesure officielle en matière de conformité serait examinée par le Conseil. De même, lors d'une entrevue accordée aux médias, le vice-président, Consommation, Analytique et Stratégie, a expressément reconnu que le Conseil déterminerait toute non-conformité d'après les éléments de preuve recueillis dans la présente instance. Une personne bien informée, qui examine la question de façon réaliste et pratique et qui y a réfléchi, ne pourrait raisonnablement conclure que ces commentaires montrent que le Conseil manque ou pourrait sembler manquer d'impartialité lors de l'examen de cette question.
26. Surtout, les membres du personnel du Conseil n'ont pas le pouvoir légal de rendre des décisions exécutoires sur les questions dont le Conseil est saisi. Le personnel du Conseil peut mener des enquêtes, recueillir des éléments de preuve, correspondre avec les parties et conseiller le Conseil. Toutefois, seuls les membres du Conseil peuvent tirer des conclusions de fait et de droit, notamment conclure à une non-conformité et imposer une mesure corrective.
27. Conformément à son mandat, le Conseil fondera sa décision sur une analyse indépendante et impartiale des éléments de preuve versés au dossier de la présente instance. Ce n'est qu'après cette analyse que le Conseil rendra sa décision.

Conclusion

28. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil refuse les requêtes procédurales.

Dates limites révisées

29. Le 29 juillet 2026, le Conseil a suspendu les dates limites de la présente instance pendant qu'il examinait les requêtes procédurales.
30. Le Conseil a indiqué qu'il établirait de nouvelles dates limites afin de donner aux parties assez de temps pour tenir compte de ses conclusions dans leurs observations et leurs interventions.
31. La date limite révisée de dépôt des interventions est le **31 août 2026**. La date limite révisée de dépôt des répliques est le **8 septembre 2026**.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Instance de justification et appel aux observations – Respect de l’interdiction des frais qui constituent un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet*, Avis de consultation de télécom CRTC 2026-155, 30 juin 2026, modifié par l’Avis de consultation de télécom CRTC 2026-155-1, 29 juillet 2026
- *Harmoniser les codes de protection des consommateurs*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2026-134, 12 juin 2026, modifié par l’Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2026-134-1, 11 août 2026
- *Interdiction des frais qui constituent un obstacle au changement de forfaits de services de téléphonie mobile et de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-43, 12 mars 2026
- *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