



Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-78

Version PDF

Références : 2024-295, 2024-295-1 et 2024-295-2

Gatineau, le 24 avril 2026

Dossier public : 1011-NOC2024-0295

Améliorer les mécanismes de libre-service

Sommaire

Par l'entremise de son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#), le Conseil cherche à mieux protéger les Canadiennes et les Canadiens et à leur donner les moyens dont ils ont besoin pour traiter avec les fournisseurs de services Internet, de services de téléphonie mobile, de services téléphoniques de résidence et de services de télévision.

Le Conseil a créé le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code sur les services Internet](#) (codes) pour aider les Canadiennes et les Canadiens à comprendre leurs contrats, à éviter les factures-surprises et à changer de fournisseur de services. Les codes sont utilisés par la [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.](#) pour aider à résoudre les plaintes des clients.

De récentes modifications à la *Loi sur les télécommunications*, qui sont entrées en vigueur le 30 octobre 2025, exigent du Conseil qu'il mette en place de nouvelles mesures de protection des consommateurs. Dans le cadre de son [Plan d'action pour protéger les consommateurs](#), le Conseil a amorcé une série de consultations publiques afin de mettre en œuvre les modifications, notamment par l'entremise de l'avis de consultation de télécom 2024-295, qui a examiné comment mettre en œuvre l'exigence des mécanismes de libre-service d'une manière qui serait utile aux Canadiennes et aux Canadiens qui souhaitent modifier ou annuler leurs forfaits.

Dans le cadre de cette consultation, le Conseil a reçu une grande variété de points de vue, y compris de particuliers, de groupes de défense des droits des consommateurs, de groupes de promotion de l'accessibilité et de fournisseurs de services. D'après le dossier public et conformément aux modifications à la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil exige des fournisseurs de services qu'ils fassent en sorte que les clients puissent modifier et annuler leurs forfaits au moyen d'un mécanisme de libre-service et de fournir aux clients une confirmation écrite de toute action que ces derniers effectuent au moyen des mécanismes de libre-service, ce qui aidera à favoriser la transparence et la responsabilisation.

Le Conseil offre le plus de flexibilité possible aux fournisseurs de services pour qu'ils se conforment à ces exigences réglementaires. La présente politique réglementaire s'appuie également sur les mécanismes de libre-service déjà proposés aux clients par certains fournisseurs de services et représente une étape de plus pour donner aux Canadiennes et aux Canadiens davantage de contrôle sur les services qu'ils reçoivent. Les clients pourront modifier ou annuler leurs forfaits de services

Internet et de téléphonie mobile facilement et rapidement, sans devoir parler à un représentant du service à la clientèle en direct.

Ces nouvelles mesures de protection des consommateurs entreront en vigueur le **26 avril 2027**.

Il s'agit de la troisième et dernière conclusion du Conseil qui traite des modifications à la *Loi sur les télécommunications* effectuées en octobre 2025. La présente politique réglementaire s'appuie sur les conclusions récentes du Conseil, soit de supprimer les frais qui constituent un obstacle aux Canadiennes et aux Canadiens qui veulent modifier ou annuler leurs forfaits de services Internet et de services de téléphonie mobile¹ et d'améliorer les avis envoyés aux clients avant la fin de leur contrat, d'un rabais ou d'une promotion à durée limitée, et quand leur utilisation de données atteint 50 \$ en itinérance internationale².

Contexte

1. Le Conseil a établi de nombreuses mesures de protection des consommateurs dans le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code sur les services Internet](#) (codes).
2. La [Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.](#) (CPRST) est une organisation indépendante et à but non lucratif qui aide à résoudre les problèmes entre les fournisseurs de services de télécommunication et de télévision et leur clientèle. Elle est également responsable de l'administration des codes.
3. Les modifications à la *Loi sur les télécommunications (Loi)* effectuées en octobre 2025 incluaient l'exigence que les fournisseurs de services mettent en œuvre un mécanisme de libre-service qui permettrait aux Canadiennes et aux Canadiens de plus facilement modifier leurs forfaits de services Internet et de services de téléphonie mobile eux-mêmes. Dans le cadre de ses efforts continus pour aider à protéger et à habiliter la population canadienne, y compris par l'entremise des codes, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2024-295 pour solliciter des observations sur la façon de mettre en œuvre l'exigence de libre-service.

Cadre juridique

4. Un [décret](#) a mis en vigueur les modifications à la *Loi* le 30 octobre 2025. Ces modifications obligent le Conseil à mettre en place de nouvelles mesures de protection des consommateurs et comprennent les dispositions suivantes³ :

Mécanisme libre-service

¹ Politique réglementaire de télécom 2026-43.

² Politique réglementaire de télécom 2026-67.

³ Voir la section 37 de la *Loi no 1 d'exécution du budget de 2024*.

27.01 (1) Le fournisseur de services de télécommunication met à la disposition de ses abonnés un mécanisme libre-service qui respecte les exigences formulées par le Conseil en vertu du paragraphe (2) et qui leur permet, suivant les modalités de leur contrat de services de télécommunication conclu avec lui, d'annuler ce contrat ou de modifier le forfait de services de télécommunication prévu par ce contrat.

Exigences

(2) Pour l'application du paragraphe (1), le Conseil établit ce qui se qualifie comme étant en libre-service et formule les exigences à l'égard de tout mécanisme libre-service. Il peut également préciser les types de mécanismes libre-service qui sont acceptables pour l'application de ce paragraphe.

Exemption

27.05 Le Conseil peut, aux conditions qu'il fixe, soustraire tout fournisseur de services de télécommunication ou toute catégorie de fournisseurs de services de télécommunication à l'application de tout ou partie des articles 27.01, 27.02 et 27.04.

5. Les Instructions du gouvernement du Canada⁴ ont aussi ordonné au Conseil de prendre des mesures afin de garantir que les consommateurs puissent annuler, réduire, transférer ou autrement modifier leurs services avec rapidité et facilité, et ce, à coût abordable.

Questions

6. Le Conseil a déterminé que les questions suivantes devaient être examinées dans la présente politique réglementaire :
 - Comment devrait-on définir « libre-service »?
 - Le Conseil devrait-il fixer des exigences supplémentaires en ce qui concerne le mécanisme de libre-service?
 - De quelle manière l'exigence de libre-service devrait-elle être appliquée?

⁴ *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023.

Comment devrait-on définir « libre-service »?

Positions des parties

7. Les groupes de défense des droits des consommateurs ont demandé une définition précise de « libre-service » qui permettrait aux clients de prendre facilement et indépendamment des décisions éclairées.
8. Les fournisseurs de services de télécommunication (fournisseurs de services) ont indiqué qu'une définition restrictive de « libre-service » freinerait l'innovation et imposerait des coûts inutiles, en particulier si le Conseil devait exiger des types précis de plateformes libre-service.
9. Les fournisseurs de services se sont également opposés aux fonctions précises d'un mécanisme de libre-service comme énoncées dans la *Loi*. Plus précisément, ils ont déclaré que le fait de permettre l'annulation et certains types de modifications des forfaits au moyen du libre-service pourrait entraîner des conséquences imprévues, comme la perte d'un numéro de téléphone, et introduire des risques de sécurité, comme la fraude.
10. Les groupes de défense des droits des consommateurs ont indiqué que les fournisseurs de services peuvent fournir les renseignements nécessaires pour éviter les conséquences imprévues et pour intégrer des mesures de sécurité afin d'atténuer les risques.

Analyse du Conseil

11. La *Loi* exige des fournisseurs de services qu'ils mettent à la disposition des clients un mécanisme de libre-service leur permettant de modifier ou d'annuler leurs forfaits de services de télécommunication. Cette exigence s'inscrit dans l'objectif plus large de favoriser la concurrence en réduisant les obstacles au changement de fournisseur de services, un des objectifs stratégiques clés du Conseil. Le sous-alinéa 17b)(iv) des Instructions précise que le Conseil doit prendre « des mesures pour faire en sorte que les consommateurs puissent rapidement, facilement et à un prix abordable annuler, déclasser, transférer ou modifier d'une autre façon leurs services ». De plus, l'alinéa 2f) des Instructions précise que le Conseil devrait également examiner comment ses décisions permettraient l'innovation dans les services de télécommunication, y compris de nouvelles technologies et des offres de services différenciées.
12. Le Conseil reconnaît les préoccupations de sécurité soulevées par certains intervenants. Le Conseil estime qu'il est possible d'intégrer des mesures de sécurité dans les mécanismes de libre-service pour concilier ces préoccupations avec les exigences en vertu de la *Loi* et les objectifs précisés dans les Instructions. Le Conseil estime que la définition de « libre-service » devrait être suffisamment souple pour permettre aux fournisseurs de services de satisfaire à cette exigence d'une manière pertinente et proportionnée à leur situation. Le Conseil reconnaît que les fournisseurs de services sont les mieux placés pour déterminer les types de mécanismes qui répondent aux besoins de leur clientèle. Le Conseil reconnaît également que le fait d'imposer la mise en œuvre de tout mécanisme de libre-service précis (p. ex. des kiosques) pourrait représenter un fardeau important.

13. Le Conseil estime que les mécanismes de libre-service doivent permettre aux clients d'exécuter des actions eux-mêmes. Cela signifie qu'un client doit pouvoir modifier un service (y compris ajouter ou supprimer des services) ou en annuler un sans interagir avec un représentant du service à la clientèle, à moins que des renseignements supplémentaires ne soient raisonnablement nécessaires pour clarifier l'intention du client. De plus, les actions exécutées en libre-service doivent, dans la mesure du possible, entrer en vigueur immédiatement.
14. Le Conseil estime également que le libre-service doit être transparent et permettre aux clients de donner leur consentement éclairé et explicite. Cette exigence est conforme à l'alinéa D.1.i. des codes, qui prévoit qu'un fournisseur de services ne doit pas modifier les modalités principales d'un contrat de services de téléphonie mobile ou de services Internet sans le consentement éclairé et explicite du client.
15. Enfin, le Conseil estime que le client⁵ doit pouvoir prendre une décision éclairée au moment de modifier, au moyen d'un mécanisme de libre-service, les modalités de tout contrat de services de télécommunication. Dans l'esprit du paragraphe D.4 du *Code sur les services Internet*, le Conseil conclut qu'une décision éclairée suppose que l'utilisateur soit informé de toute modification apportée au contrat et sache s'il peut ou non revenir aux modalités actuelles s'il n'est pas satisfait de ces modifications.
16. Par conséquent, le Conseil établit la définition suivante de « libre-service » :

Le **libre-service** comprend tout mécanisme facile à utiliser et permettant à un client d'exécuter des actions en rapport avec son forfait de services de télécommunication, y compris la modification (p. ex. le passage à une catégorie supérieure ou le déclassement) et l'annulation, sans devoir communiquer avec un représentant du service à la clientèle en direct, par exemple au moyen d'une application, d'un site Web ou par courrier électronique.

17. Cette définition de « libre-service » s'appliquera aux particuliers et aux petites entreprises clientes⁶. Bien que le Conseil estime que le libre-service doit être accessible au plus grand nombre de clients possible, il reconnaît que la relation entre les fournisseurs de services et les grandes entreprises passe souvent par l'intermédiaire d'un représentant de compte. Par conséquent, un mécanisme de libre-service est moins susceptible d'être pertinent pour les grandes entreprises dans ces cas.

⁵ Le terme « client » désigne le « titulaire du compte ou l'utilisateur autorisé », au sens des codes.

⁶ Dans la note de bas de page 57 de la politique réglementaire de télécom 2016-496, une « petite entreprise » est définie comme étant une entreprise dont la facture moyenne mensuelle de télécommunication s'élève à moins de 2 500 \$.

Le Conseil devrait-il fixer des exigences supplémentaires en ce qui concerne le mécanisme de libre-service?

Positions des parties

Service à la clientèle en direct

18. Les groupes de défense des droits des consommateurs ont indiqué que les clients devraient toujours avoir la possibilité d'interagir avec un représentant du service à la clientèle en direct. Ils ont également précisé que le libre-service ne devrait pas être si difficile à utiliser ou si limité dans ses fonctionnalités que les clients n'aient pas d'autre choix que de communiquer avec un représentant en direct.
19. Des fournisseurs de services ont indiqué que la question de l'exigence pour les fournisseurs de services de garantir l'accès à un représentant du service à la clientèle en direct dépasse la portée de la présente instance.

Frais de service à la clientèle

20. Dans l'avis de consultation de télécom 2024-295, le Conseil a sollicité des observations pour l'aider à déterminer s'il doit limiter ou interdire les frais potentiels qui pourraient être facturés pour l'utilisation de tout type de service à la clientèle. Des particuliers et des groupes de défense des droits des consommateurs ont indiqué que le Conseil devrait interdire ces frais.
21. Des fournisseurs de services ont indiqué que les frais constituent un moyen légitime de recouvrer les coûts. Ils ont également indiqué qu'ils ne facturaient généralement pas de frais pour le service à la clientèle.

Autres exigences en matière de libre-service

22. Dans l'avis de consultation de télécom 2024-295, le Conseil a sollicité des observations pour l'aider à déterminer s'il faut envisager des exigences supplémentaires en matière de libre-service, en particulier en ce qui concerne la protection de la vie privée et l'accessibilité.
23. Les fournisseurs de services se sont largement opposés à l'imposition d'exigences supplémentaires en matière de libre-service, soulignant que la flexibilité est essentielle à l'innovation et à la différenciation des services. Les organismes œuvrant dans le domaine de l'accessibilité ont demandé un large éventail d'exigences supplémentaires précises en matière d'accessibilité, notamment des vidéos d'instruction en langue des signes, des interfaces compatibles avec les lecteurs d'écran et l'intégration d'un service de relais vidéo. Les fournisseurs de services ont indiqué que les exigences en matière d'accessibilité et les règles de protection de la vie privée existantes s'appliquent déjà au libre-service.
24. D'autres intervenants ont demandé une série d'exigences supplémentaires. En particulier, la CPRST a indiqué que le Conseil devrait exiger des fournisseurs de services qu'ils fournissent aux clients un relevé écrit des actions qu'ils exécutent en libre-service. D'après la CPRST, cette documentation aiderait à traiter les plaintes et à prévenir les conséquences imprévues. Les

groupes de défense des droits des consommateurs se sont dits en faveur de cette proposition dans leurs répliques.

Analyse du Conseil

25. Le Conseil estime que les fournisseurs de services devraient offrir un service à la clientèle par l'entremise d'un éventail de canaux pour que les clients puissent choisir celui qui répond le mieux à leurs besoins. Toutefois, le Conseil reconnaît que ce ne sont pas tous les fournisseurs de services qui offrent un service à la clientèle en direct. De plus, le Conseil est d'avis que le fait d'exiger des fournisseurs de services qu'ils offrent un service à la clientèle par tout canal précis autre que le libre-service dépasse la portée de la présente instance.
26. Le Conseil estime que les clients ne devraient pas avoir à payer de frais pour accéder au service à la clientèle. Par conséquent, le Conseil interdit de facturer des frais aux clients pour l'accès à tout type de service à la clientèle. Cette interdiction est compatible avec l'objectif de la politique du Conseil, soit favoriser l'abordabilité et des prix plus bas, conformément à l'article 2 des Instructions.
27. Le Conseil fait remarquer que si l'accès au libre-service ne doit pas être facturé, des frais peuvent néanmoins être facturés pour les actions exécutées en libre-service. La politique réglementaire de télécom 2026-43 établit les conclusions du Conseil en matière de frais liés à la mise en service ou à la modification d'un forfait de services.
28. En ce qui concerne les autres exigences en matière de libre-service, le Conseil estime que le fait de fournir aux clients un relevé par écrit des actions exécutées en libre-service protégerait à la fois les clients et les fournisseurs de services. Ce relevé permettrait de s'assurer que les clients reçoivent une confirmation écrite des choix qu'ils ont effectués en libre-service. En cas de litige, ce relevé démontrerait ce dont le fournisseur de services et le client ont convenu. Il s'agirait d'un moyen de favoriser la transparence et la responsabilisation.
29. Par conséquent, le Conseil exige que les fournisseurs de services produisent une confirmation écrite (p. ex. un courriel généré par le système) aux clients pour toute action qu'ils exécutent en libre-service. Les fournisseurs de services doivent également préciser, dans le mécanisme de libre-service, le délai dans lequel les clients peuvent s'attendre à recevoir cette confirmation. Par exemple, l'écran qui s'affiche à la fin d'une action en libre-service pourrait préciser que le client recevra une confirmation par courrier électronique dans les 24 heures. De cette façon, les clients sauront quand faire un suivi s'ils ne reçoivent pas de confirmation écrite.

30. Le Conseil fait remarquer que les mesures de protection existantes des consommateurs en matière d'accessibilité⁷ et de respect de la vie privée⁸ s'appliquent aux mécanismes de libre-service et estime qu'elles sont suffisantes. Par conséquent, le Conseil n'impose pas d'exigences supplémentaires à cet égard.
31. Le Conseil encourage les fournisseurs de services à faire en sorte que leurs mécanismes de libre-service soient accessibles et à ne pas compter exclusivement sur le service à la clientèle en direct pour les clients qui ont besoin de mesures d'adaptation.

De quelle manière l'exigence de libre-service devrait-elle être appliquée?

Positions des parties

Exemptions

32. Dans l'avis de consultation de télécom 2024-295, le Conseil a sollicité des observations à savoir si certains fournisseurs de services devraient être exemptés de l'exigence d'offrir des mécanismes de libre-service. De nombreux intervenants ont supposé que l'exigence de libre-service serait mise en pratique au moyen des codes et n'ont pas formulé d'autres observations.
33. La plupart des fournisseurs de services ont soutenu que les exemptions prévues par les codes devraient s'appliquer au libre-service, de sorte que les petits fournisseurs de services ne soient pas obligés de le mettre en œuvre. Des particuliers et des groupes de défense des consommateurs se sont opposés à toute forme d'exemption à l'exigence en matière de libre-service, affirmant que la technologie du libre-service est simple et peu coûteuse à mettre en œuvre.

Calendrier de mise en œuvre

34. Des intervenants ont fait remarquer que les mécanismes de libre-service existants dans le domaine des télécommunications ne permettent généralement pas de déclasser ou d'annuler les forfaits de service. Les fournisseurs de services ont souligné que l'intégration de ces fonctionnalités dans leurs systèmes d'arrière-plan serait complexe, coûteuse et prendrait du temps. Ils ont demandé un délai de mise en œuvre d'au moins 18 mois.

Analyse du Conseil

Exemptions

35. La CPRST est chargée de résoudre les problèmes découlant de contrats entre les clients et les fournisseurs de services et de résoudre les plaintes liées aux codes. Bien que les codes couvrent

⁷ Voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 et la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

⁸ Voir les règles du Conseil relatives aux renseignements confidentiels sur les clients, ancrées dans la décision de télécom 86-7 et précisées dans des décisions ultérieures comme la décision de télécom 2003-33 et les politiques réglementaires de télécom 2009-657 et 2017-11, ainsi que dans la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#).

généralement les questions qui ont une incidence sur cette relation contractuelle, les mécanismes de libre-service ne font pas partie de cette relation contractuelle. Les mécanismes de libre-service dépassent donc le mandat de la CPRST et elle n'est pas en mesure de gérer cette exigence. Par conséquent, l'exigence de libre-service ne sera pas intégrée dans les codes et sera gérée directement par le Conseil. Le Conseil recevra donc les plaintes des clients et fera en sorte que les fournisseurs de services rendent accessibles les mécanismes de libre-service, comme énoncé dans la présente politique réglementaire.

36. Étant donné que le Conseil n'ajoute pas ces exigences aux codes existants, il doit déterminer séparément à quels fournisseurs elles s'appliquent. En vertu de l'article 27.05 de la *Loi*, le Conseil peut exempter tout fournisseur de services de télécommunication ou toute catégorie de fournisseurs de services de télécommunication de l'exigence d'offrir un mécanisme de libre-service.
37. Dans le cas présent, le Conseil estime que la définition et la gestion d'une exemption de ces exigences en vertu de l'article 27.05 de la *Loi* entraîneraient de la confusion tant pour les fournisseurs de services que pour les clients. De plus, le Conseil estime qu'il est dans l'intérêt public de veiller à ce que les mécanismes de libre-service soient accessibles au plus grand nombre de clients possible. Le Conseil estime aussi que la définition du libre-service établie au paragraphe 16 est suffisamment souple pour permettre à tous les fournisseurs de services de satisfaire aux exigences relatives au libre-service sans que cela constitue un fardeau important.
38. Par conséquent, le Conseil détermine que l'exigence de libre-service énoncée dans la présente politique réglementaire s'appliquera à tous les fournisseurs de services de télécommunication.

Calendrier de mise en œuvre

39. Le Conseil reconnaît que la création d'un mécanisme de libre-service conforme pourrait prendre du temps. Par conséquent, le Conseil appliquera l'exigence de libre-service à compter du **26 avril 2027** afin de laisser aux fournisseurs de services le temps de mettre en œuvre leur propre version du mécanisme.

Réduction du fardeau administratif

40. Dans la présente politique réglementaire, le Conseil a mis en œuvre les modifications à la *Loi* en établissant une définition de « libre-service » et en établissant les exigences que les fournisseurs de services doivent satisfaire en ce qui concerne les mécanismes de libre-service. Cela permettra aux clients de modifier ou d'annuler leurs forfaits eux-mêmes, en limitant la nécessité d'interagir avec un représentant du service à la clientèle.
41. La définition de « libre-service » établie dans la présente politique réglementaire est suffisamment souple pour permettre aux fournisseurs de services de satisfaire à la nouvelle exigence réglementaire d'une manière pertinente et proportionnée à leur situation. Ce faisant, le Conseil a concilié le fardeau administratif potentiel de cette mesure de protection des consommateurs et la réalisation des objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi*.

Conclusion

42. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil établit la définition suivante du « libre-service » :

Le **libre-service** comprend tout mécanisme facile à utiliser et permettant à un client d'exécuter des actions en rapport avec son forfait de services de télécommunication, y compris la modification (p. ex. le passage à une catégorie supérieure ou le déclassement) et l'annulation, sans devoir communiquer avec un représentant du service à la clientèle en direct, par exemple au moyen d'une application, d'un site Web ou par courrier électronique.

43. Le Conseil ordonne à tous les fournisseurs de services de mettre à la disposition de leurs clients un mécanisme de libre-service tel que défini au paragraphe 42 au plus tard le **26 avril 2027**.

44. De plus, le Conseil ordonne aux fournisseurs de services de télécommunication de fournir une confirmation écrite aux clients de toute action qu'ils exécutent en libre-service. Le Conseil interdit également de facturer des frais aux clients pour l'accès à tout type de service à la clientèle.

45. Enfin, le Conseil invite les fournisseurs de services à veiller à ce que leurs mécanismes de libre-service soient accessibles et à ne pas compter sur le service à la clientèle en direct pour les clients qui ont besoin de mesures d'adaptation.

Instructions

46. Les Instructions précisent que le Conseil doit tenir compte de la façon dont ses décisions favoriseront la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.

47. La présente politique réglementaire s'aligne sur les alinéas 2d) et 2f) et les sous-alinéas 17b)(i), 17b)(iii) et 17b)(iv) des Instructions. Elle garantira que les clients peuvent annuler, déclasser et autrement modifier leurs forfaits de services de télécommunication au moyen du libre-service sans avoir à composer avec les pratiques utilisées par les représentants du service à la clientèle. De plus, les exigences en matière de libre-service sont suffisamment souples pour permettre aux fournisseurs de services de les mettre en œuvre de manière innovante et différenciée.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Améliorer les avis aux clients*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2026-67, 13 avril 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
- *Appel aux observations – Faciliter le choix d'un service téléphonique sans fil ou d'un service Internet – Améliorer les mécanismes de libre-service*, Avis de consultation de télécom

CRTC 2024-295, 22 novembre 2024, modifié par les Avis de consultation de télécom CRTC 2024-295-1, 20 décembre 2024, et 2024-295-2, 14 février 2025

- *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, modifiée par les Politiques réglementaires de télécom CRTC 2017-11-1, 10 juillet 2017, et 2017-11-2, 17 juillet 2017
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifiée par la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009
- *Clauses de confidentialité des entreprises canadiennes*, Décision de télécom CRTC 2003-33, 30 mai 2003, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2003-33-1, 11 juillet 2003
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986