



Avis de consultation de télécom CRTC 2026-155

Version PDF

Gatineau, le 30 juin 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

Date limite de dépôt des interventions : 30 juillet 2026

Date limite de dépôt des répliques : 10 août 2026

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

Sommaire

Dans le cadre de son [Plan d’action pour la protection des consommateurs](#), le Conseil travaille à protéger les Canadiens et à leur donner les moyens d’agir dans leurs relations avec les fournisseurs de services Internet, de services de téléphonie mobile, de services de téléphonie résidentielle et de services de télévision.

Une partie du travail du Conseil consiste à veiller à ce que les fournisseurs de services respectent les mesures de protection des consommateurs actuelles. La politique réglementaire de télécom 2026-43 et l’article [27.04](#) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* ont établi de nouvelles mesures de protection des consommateurs qui interdisent les frais d’activation et de modification. Ces mesures de protection sont entrées en vigueur le 12 juin 2026.

Le Conseil a récemment appris que Bell Canada, TELUS Communications Inc. et Rogers Communications Canada Inc. (entreprises) ont instauré des frais qui pourraient contrevenir à cette interdiction. Le Conseil lance donc la présente instance et exige que les entreprises justifient pourquoi ces frais ne contreviennent pas aux articles [24](#) et [27.04](#) de la *Loi* et à la politique réglementaire de télécom 2026-43.

S’il est conclu que les entreprises ont commis une violation en vertu de la *Loi*, elles doivent aussi justifier pourquoi :

- des sanctions administratives pécuniaires d’au plus 10 000 000 \$ pour les entreprises et d’au plus 25 000 \$ pour leurs dirigeants ou administrateurs concernés ne devraient pas être imposées;

- une ordonnance obligatoire exigeant que les entreprises prennent les mesures nécessaires pour se conformer ne devrait pas être rendue.

Les entreprises sont désignées comme parties à la présente instance. Le Conseil invite les intéressés qui souhaitent devenir parties à la présente instance à déposer une intervention.

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2026-43 (politique), le Conseil a établi de nouvelles mesures de protection des consommateurs qui interdisent les frais d'activation et de modification¹. Dans la politique, le Conseil a précisé les types de frais interdits en vertu de l'article [27.04](#) de la *Loi*. Cet article interdit aux fournisseurs de services d'imposer à un abonné des frais liés à l'activation ou à la modification d'un forfait de services de télécommunication, ou tout autre frais dont l'objectif principal est, de l'avis du Conseil, de décourager les abonnés de modifier leur forfait de services ou d'annuler leur contrat de services de télécommunication. Les mesures de protection énoncées dans la politique sont entrées en vigueur le 12 juin 2026.
2. Dans la politique, le Conseil a déterminé que l'interdiction s'applique à tous les frais engagés en raison de l'activation d'un nouveau forfait de services de télécommunication de détail ou de la modification d'un forfait existant. Elle ne s'applique pas aux frais raisonnables liés à l'installation physique d'un service de télécommunication chez un client ou aux frais liés à des produits ou services supplémentaires que le client a expressément choisi d'acheter.
3. Le Conseil a précisé que les frais liés à des services facultatifs (p. ex. la configuration du Wi-Fi chez un client) ou à des produits (p. ex. de l'équipement supplémentaire qui n'est pas nécessaire à la fourniture du service de télécommunication chez le client), que les consommateurs peuvent accepter expressément d'acheter, ne font pas partie des « frais d'activation ou de modification » liés au service de télécommunication lui-même.
4. Le Conseil a modifié le [Code sur les services sans fil](#) et le [Code sur les services Internet](#) pour y ajouter la définition des frais interdits. Ces deux codes s'appliquent aux fournisseurs de services conformément aux articles [24](#) et [24.1](#) de la *Loi*.

Instance de justification

5. Le Conseil lance une instance de justification concernant de possibles violations de la politique ainsi que des articles [24](#) et [27.04](#) de la *Loi* par Bell Canada, TELUS Communications Inc. (TELUS) et Rogers Communications Canada Inc. (Rogers) [collectivement les entreprises]. La correspondance entre le personnel du Conseil et les entreprises décrite dans les paragraphes ci-dessous a été ajoutée au dossier public de la présente instance.

¹ De récentes modifications apportées à la *Loi sur les télécommunications* sont entrées en vigueur le 30 octobre 2025. Elles exigeaient que le Conseil mette en œuvre ces nouvelles mesures de protection des consommateurs.

Frais de traitement d'appareil de Bell Canada

6. Le 6 mai 2026, le personnel du Conseil a appris que Bell Canada avait instauré des frais de manutention de l'appareil de 40 \$ pour les clients qui achètent un appareil avec leur service sans fil. Le personnel du Conseil a publié une [lettre](#) informant Bell Canada que ces frais ne semblaient pas relever de l'exception visant les services et produits facultatifs énoncée dans la politique.
7. Dans sa réponse du 10 juin 2026, Bell Canada a indiqué que l'achat d'un appareil est facultatif pour ses clients, qui peuvent choisir d'acheter un appareil ailleurs, et qu'il ne résulte pas de l'activation d'un nouveau forfait de services de télécommunication de détail. Bell Canada a ajouté que l'achat d'un appareil est une transaction commerciale distincte de la conclusion d'un contrat de forfait de services par le client. Bell Canada a aussi indiqué que les frais permettent de récupérer des coûts réels et légitimes liés à la fourniture de l'appareil.
8. Le 12 juin 2026, le personnel du Conseil a envoyé une [demande de renseignements](#) à Bell Canada lui demandant si elle avait cessé d'imposer ces frais après l'entrée en vigueur de la politique. Si ce n'était pas le cas, le personnel du Conseil lui demandait d'expliquer pourquoi elle estimait que ces frais ne relevaient pas des nouvelles interdictions entrées en vigueur ce jour-là.
9. Dans sa réponse du 17 juin 2026, Bell Canada a confirmé qu'elle continuerait d'appliquer les frais de manutention de l'appareil. Elle a ajouté que, pour les raisons énoncées dans sa réponse du 10 juin 2026, elle estimait que ces frais ne relevaient pas de l'interdiction. Bell Canada a réitéré que les frais sont liés à l'achat facultatif d'un appareil, qu'ils permettent de récupérer des coûts légitimes liés à la manutention de l'appareil et qu'ils ne découragent pas les clients de changer ou de modifier leur forfait.

Frais de TELUS liés aux cartes SIM et eSIM

10. Le 9 juin 2026, le personnel du Conseil a appris que TELUS avait instauré des frais de 15 \$ pour l'achat d'une carte SIM (module d'identité d'abonné) ou d'une eSIM (carte SIM numérique) dans le cadre de son service sans fil. Le personnel du Conseil a publié une [lettre](#) informant TELUS que les frais liés aux cartes SIM ne semblaient pas relever de l'exception visant les services et produits facultatifs énoncée dans la politique.
11. Le 12 juin 2026, le personnel du Conseil a envoyé une [demande de renseignements](#) à TELUS lui demandant si elle avait cessé d'imposer ces frais. Si ce n'était pas le cas, le personnel du Conseil lui demandait d'expliquer pourquoi elle estimait que ces frais ne relevaient pas des nouvelles interdictions entrées en vigueur ce jour-là.
12. Dans sa réponse du 17 juin 2026, TELUS a confirmé qu'elle n'avait pas cessé d'imposer des frais pour les cartes SIM. Elle considérait également cette pratique comme conforme et permise en vertu de la politique et de la *Loi*. TELUS a indiqué que les clients ont plusieurs raisons d'acheter une carte SIM ou une eSIM, notamment pour remplacer une carte endommagée ou pour en obtenir une pour un voyage. Par conséquent, TELUS a soutenu que ces frais ne sont pas des frais

d'activation. TELUS a ajouté que, s'il s'agissait de frais d'activation, ils relèveraient de l'exception prévue par le Conseil dans la politique, puisque leur objectif principal est de récupérer des coûts. Les frais ne visent pas à décourager les abonnés de modifier leur forfait de services ou d'annuler leur contrat de service.

Frais de Rogers liés à la configuration d'appareil, à l'expédition et aux cartes SIM

13. Le 16 juin 2026, le personnel du Conseil a appris que Rogers avait instauré i) des frais de configuration d'appareil de 40 \$, ii) des frais d'expédition de 25 \$ pour les appareils commandés en ligne, et iii) des frais de carte SIM non précisés. Le même jour, le personnel du Conseil a envoyé une [demande de renseignements](#) à Rogers lui demandant si elle avait cessé cette pratique. Si ce n'était pas le cas, le personnel du Conseil lui demandait d'expliquer en quoi ces frais sont conformes à la politique.
14. Dans sa réponse du 18 juin 2026, Rogers a confirmé qu'elle n'avait pas cessé d'imposer ces frais, puisqu'elle les considère comme conformes à la politique. Plus précisément, Rogers a fourni les explications suivantes :
 - Pour les frais de configuration d'appareil, Rogers a indiqué que ces frais ne sont pas liés à l'activation ou à la modification d'un forfait de services et que leur objectif principal n'est pas de décourager les abonnés de modifier ou d'annuler leur forfait de services. Rogers a indiqué que ces frais sont liés à l'achat facultatif d'un appareil par l'entremise de canaux de vente au détail assistée et de service à la clientèle. Rogers n'applique pas ces frais aux appareils achetés par des canaux libre-service. Rogers a ajouté que ces frais reflètent le coût légitime du service fourni aux clients.
 - Pour les frais de carte SIM, Rogers a indiqué qu'il ne s'agit pas de nouveaux frais. Ils sont imposés depuis de nombreuses années, mais seulement aux clients qui demandent une nouvelle carte SIM physique pour remplacer une carte perdue ou endommagée. Rogers a ajouté que, comme achat autonome, ces frais ne contreviennent pas aux mesures de protection.
 - Pour les frais d'expédition, Rogers a indiqué qu'elle les impose périodiquement depuis de nombreuses années. Rogers a indiqué qu'il s'agit de frais standards imposés dans tous les secteurs et marchés, et qu'ils reflètent le coût réel de la livraison. Rogers a ajouté que ces frais sont conformes aux mesures de protection, car il ne s'agit ni de frais d'activation ni de frais de modification et qu'ils ne constituent pas un obstacle à la modification ou à l'annulation d'un forfait de services.

Des violations ont-elles été commises?

15. Conformément à l'article [72.001](#) de la *Loi*, toute contravention à une disposition de la *Loi* et toute contravention à un règlement ou à une décision prise par le Conseil en vertu de la *Loi* constituent une violation. L'auteur de la violation s'expose :

- a) dans le cas d'une personne physique, à une sanction administrative pécuniaire d'au plus 25 000 \$, et, en cas de récidive, à une sanction d'au plus 50 000 \$;
 - b) dans tout autre cas, à une sanction administrative pécuniaire d'au plus 10 000 000 \$, et, en cas de récidive, à une sanction d'au plus 15 000 000 \$.
16. À la lumière de la correspondance reçue jusqu'à présent, le Conseil craint que les entreprises imposent des frais qui semblent être interdits en vertu de l'article [27.04](#) de la *Loi* et qui semblent être contraires au [Code sur les services sans fil](#) ainsi qu'au [Code sur les services Internet](#), qui s'appliquent en vertu de l'article [24](#) de la *Loi*.
17. Par conséquent, le Conseil ordonne aux entreprises de justifier pourquoi il ne devrait pas conclure qu'elles ont commis une violation en vertu de l'article [72.001](#) de la *Loi* depuis l'entrée en vigueur de la politique.

Si une violation est constatée, les dirigeants ou administrateurs des entreprises devraient-ils être tenus responsables?

18. L'article [72.008](#) de la *Loi* prévoit qu'un dirigeant, administrateur, mandataire ou agent d'une personne morale qui commet une violation est responsable de cette violation s'il l'a ordonnée, autorisée, consentie, acquiescée ou s'il y a participé, que la personne morale fasse ou non l'objet de procédure en violation.
19. S'il est conclu que les entreprises ont commis une violation de la *Loi*, le Conseil leur ordonne de justifier pourquoi leurs dirigeants ou administrateurs ne devraient pas être tenus responsables.

Si une violation est constatée, quelles mesures d'application de la *Loi* conviennent?

20. L'article [72.002](#) de la *Loi* énonce les facteurs dont le Conseil doit tenir compte pour déterminer le montant approprié d'une sanction administrative pécuniaire :
- a) la nature et la portée de la violation;
 - b) les antécédents de la personne en matière de conformité;
 - c) tout avantage que la personne a retiré de la violation;
 - d) la capacité de payer de la personne;
 - e) les facteurs prévus par les règlements;
 - f) tout autre facteur pertinent.
21. L'article [72.002](#) de la *Loi* prévoit aussi que l'objectif d'une sanction administrative pécuniaire est de favoriser la conformité, et non de punir.

22. Si les entreprises, leurs dirigeants ou leurs administrateurs ont commis des violations, le Conseil tiendra compte des facteurs ci-dessus pour déterminer le montant approprié de chaque sanction, à la lumière du dossier de la présente instance.
23. Enfin, le Conseil ordonne aux entreprises de justifier pourquoi il ne devrait pas imposer une ordonnance obligatoire exigeant que les entreprises, leurs dirigeants ou leurs administrateurs prennent toutes les mesures nécessaires pour cesser d'imposer des frais interdits, dans les **60 jours** suivant la date de cette ordonnance, s'il est conclu que les entreprises ont commis une violation de la *Loi*.

Ce qu'il faut savoir pour participer à la présente instance

Procédure

24. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* ([Règles de procédure](#)) s'appliquent à la présente instance. Par conséquent, la procédure énoncée ci-dessous doit être lue en parallèle avec les *Règles de procédure* et les documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil sous la rubrique [Lois et règlements](#). Les lignes directrices énoncées dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.

Déposer une observation

25. Les entreprises sont désignées comme parties à la présente instance et doivent déposer des observations qui traitent des questions énoncées ci-dessus au plus tard le **30 juillet 2026**. La date limite pour le dépôt des répliques des entreprises aux interventions reçues est le **10 août 2026**.
26. Le Conseil sollicite des observations à l'égard des questions énoncées ci-dessus. Les intéressés qui souhaitent devenir parties à la présente instance doivent déposer une intervention. Le Conseil acceptera les interventions reçues au plus tard le **30 juillet 2026**.
27. Tout intéressé ou toute partie peut demander des mesures d'adaptation pour participer à la présente instance. Des mesures d'adaptation pourraient être prises en raison d'un handicap ou pour un autre motif, comme une pratique religieuse, ou pour une combinaison de motifs. Les personnes qui souhaitent demander des mesures d'adaptation pour déposer des observations sont invitées à en faire la requête **dans les 15 jours** suivant la publication du présent avis de consultation sur le site Web du Conseil.
28. Les intéressés et les parties qui ont besoin d'aide pour déposer leurs observations peuvent communiquer avec le groupe des audiences et instances publiques du Conseil par courriel à l'adresse audience@crtc.gc.ca.

29. Pour en savoir plus sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dans le cadre des instances du Conseil, veuillez consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2025-95.
30. Conformément au bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités et les associations constituées en société déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les intéressés et toutes les parties à faire de même. Pour leur faciliter la tâche, le Conseil a publié sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents dans des formats accessibles.
31. Les intéressés et les parties peuvent recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés ou parties qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une intervention favorable conjointe, ainsi qu'un modèle de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties, sont présentés dans le bulletin d'information de radiodiffusion 2010-28-1.
32. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été endommagé lors de la transmission par voie électronique.
33. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
34. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil pour obtenir tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
35. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le

[\[formulaire d'intervention/d'observation/de réponse\]](#)

ou

par la poste à l'adresse

CRTC, Gatineau (Québec) K1A 0N2

ou

par télécopieur au numéro

819-994-0218

36. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être reçu par le Conseil et toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure de Gatineau), à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
37. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.
38. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt ou de la signification du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courrier électronique, car la preuve de la signification pourrait être difficile à faire.

Confidentialité

39. Les instances du Conseil sont conçues pour permettre à chaque personne d'apporter sa contribution afin qu'elle puisse prendre une décision éclairée dans l'intérêt public. Par conséquent, la règle générale est que tous les renseignements déposés auprès du Conseil sont versés au dossier public afin que tous et toutes puissent y avoir accès.
40. Cependant, le Conseil a souvent besoin de renseignements détaillés de la part des sociétés qu'il réglemente et surveille pour prendre une décision éclairée. Or, il s'agit à l'occasion de renseignements sensibles sur le plan commercial, surtout considérant que le contexte dans lequel les sociétés exercent leurs activités devient de plus en plus concurrentiel. C'est pourquoi le Conseil acceptera de préserver la confidentialité de certains renseignements.
41. Les parties peuvent demander que ces renseignements soient déposés à titre confidentiel en vertu du paragraphe 39(1) de la *Loi* et fournir une justification détaillée expliquant pourquoi ces renseignements devraient être considérés comme confidentiels. Le Conseil rappelle aux parties que lorsqu'un document contenant des renseignements confidentiels est déposé, une version abrégée doit également être déposée afin d'être incluse dans le dossier public.

Avis de confidentialité

42. Veuillez porter attention aux points suivants :

- Les documents seront affichés sur le site Web du Conseil exactement comme ils ont été reçus, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Cela inclut tous les

renseignements personnels que ces documents contiennent, comme le nom complet, l'adresse courriel, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur.

- Tous les renseignements personnels que les parties fournissent dans le cadre de la présente instance, à l'exception des renseignements désignés comme confidentiels, seront affichés sur le site Web du Conseil et pourront être consultés par d'autres personnes.
- Toutefois, les renseignements que les parties fournissent peuvent uniquement être consultés à partir de la page Web de la présente instance. Par conséquent, une recherche générale sur le site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou d'un moteur de recherche tiers, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de la présente instance.
- Les renseignements personnels fournis par les parties pourraient être utilisés par le Conseil aux fins auxquelles ils ont été obtenus ou à une fin semblable.

Disponibilité des documents

43. On peut accéder aux interventions, ainsi qu'à d'autres documents dont il est question dans le présent avis, en cliquant sur les liens dans la page [Consultations et audiences : donnez votre avis](#) du Conseil.
44. Les intéressés peuvent trouver les versions électroniques des documents en cliquant sur [Soumettre une intervention ou consulter les documents connexes](#) dans le haut du présent avis.
45. Les documents sont disponibles sur demande, pendant les heures normales de bureau. Veuillez contacter :

Centre de documentation
Examinationroom@crtc.gc.ca
Service à la clientèle

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire général

Documents connexes

- *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 sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2025-95, 14 mai 2025
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Modifications à certaines pratiques de dépôt d'interventions – application des pratiques de dépôt aux observations favorables conjointes lors d'une instance de politique de radiodiffusion*, Bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2010-28-1, 10 décembre 2010