



Avis de consultation de télécom CRTC 2013-133

Version PDF

Ottawa, le 18 mars 2013

Instance de justification

Non-conformité apparente de certains fournisseurs de services de télécommunication à l'égard de l'obligation de participer au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication

Numéro de dossier : 8665-C12-201304675

Chaque fournisseur de services de télécommunication (FST) offrant des services relevant du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST) doit participer au CPRST dans les cinq jours ouvrables suivant l'avis de ce dernier à l'effet qu'une plainte valide a été envoyée par un client au sujet du FST concerné.

Malgré la réception d'avis du CPRST et du Conseil, plusieurs FST ont omis de participer au CPRST, laissant par conséquent leurs clients incapables de régler les plaintes liées aux services de télécommunication qu'ils offrent. Le Conseil amorce donc une instance dans le but de démontrer entre autres pourquoi il ne devrait pas interdire à ces FST d'offrir des services de télécommunication et à quiconque de leur en fournir.

Contexte

1. Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication inc. (CPRST) est une organisation indépendante de protection des consommateurs ayant pour mandat de faciliter le règlement des plaintes relatives aux services qu'offrent les fournisseurs de services de télécommunication (FST) à la clientèle de résidence et des petites entreprises.
2. Comme il est indiqué dans la décision de télécom 2010-921 et la politique réglementaire de télécom 2011-46, le Conseil exige, conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), que tous les FST qui fournissent des services relevant du mandat du CPRST deviennent membres de l'organisation. À la suite de la modification des documents régissant la constitution du CPRST, les membres sont désormais appelés fournisseurs de services participants.
3. L'obligation de devenir un fournisseur de services participant devient pressante lorsque le CPRST informe un FST qu'il a reçu une plainte à son endroit relevant de son mandat. Le FST est alors tenu de participer au CPRST au plus tard dans les cinq jours suivant la date à laquelle il a été avisé de la plainte.

4. Le CPRST a informé le Conseil que plusieurs entreprises avaient omis de devenir des fournisseurs de services participants malgré qu'elles aient reçu des avis de plaintes du CPRST. Celui-ci et, ultérieurement, le Conseil ont communiqué à maintes reprises avec les entreprises ci-après pour les informer de leurs obligations, soit : Adeste Global Managed Networks Inc. (Adeste); Broadline Networks (Broadline); iTalk BB (iTalk); Lions Gate Internet, exerçant ses activités sous le nom d'Imagen Communications (Imagen); TollFreeForwarding.com (TFF) et Voipgo Corporation (Voipgo) [collectivement les six FST]. Comme il est précisé ci-dessous, ces entreprises semblent en situation de non-conformité à l'égard de leur obligation de devenir des fournisseurs de services participants.
5. Les six FST fournissent une variété de services aux consommateurs canadiens, soit les suivants :
 - Adeste, établie à Mississauga (Ontario), offre une variété de services de télécommunication, y compris des services de téléphonie filaires et sans fil, ainsi que des services de gestion de réseau;
 - Broadline, établie à Brantford (Ontario), offre, aux utilisateurs des services de résidence et d'affaires, des produits de technologie de l'information (TI), y compris des services Internet haute vitesse, d'hébergement de sites Web et de TI gérés;
 - Imagen, établie à Vancouver (Colombie-Britannique), offre des services d'accès Internet et d'hébergement de domaines;
 - iTalk, établie à Richmond Hill (Ontario), offre des services téléphoniques locaux, interurbains et internationaux au moyen de la technologie de communication vocale sur protocole Internet (VoIP);
 - TFF, établie à Los Angeles (Californie), offre des numéros de téléphone locaux et internationaux sans frais, ainsi que des fonctions avancées de renvoi automatique d'appels;
 - Voipgo, établie à Mississauga (Ontario), offre des services téléphoniques locaux, interurbains et internationaux au moyen de la technologie VoIP.

Correspondance entre les six FST en ce qui a trait à leur participation au CPRST

6. Le CPRST a reçu au moins une plainte relevant de son mandat au sujet de chacun des six FST. Il a avisé, aux dates suivantes, chacun des six FST de leur obligation de participer au CPRST :
 - Adeste : le 27 août et le 11 septembre 2012;
 - Broadline : le 13 septembre 2011 et le 11 janvier 2012;
 - Imagen : les 7 et 21 août, ainsi que le 27 septembre 2012;

- iTalk : le 24 novembre et le 14 décembre 2011;
- TFF : les 10 et 24 février, ainsi que le 29 mars 2012;
- Voipgo : les 13 et 25 mai 2011, ainsi que le 11 janvier 2012.

Aucun des six FST n'est devenu un fournisseur de services participant à la suite des avis.

7. Par la suite, le personnel du Conseil a acheminé des lettres à chacun des six FST indiquant que, selon les dossiers du Conseil, l'entreprise était tenue de devenir un fournisseur de services participant.
8. Puis, le Conseil a acheminé des lettres de suivi à chacun des six FST indiquant entre autres ce qui suit :
 - que, à la date de la deuxième lettre, le Conseil n'avait reçu aucune preuve que l'entreprise était un fournisseur de services participant;
 - que, conformément au paragraphe 37(2) de la *Loi*, l'entreprise devait déposer, au plus tard à la date indiquée, la preuve qu'elle était ou était devenue un fournisseur de services participant, ou les arguments démontrant qu'elle ne fournit aucun service relevant de la portée du mandat du CPRST;
 - que, si l'entreprise omettait de répondre au plus tard à la date indiquée, le Conseil prendrait d'autres mesures pour faire respecter l'obligation de participation, y compris l'amorce d'une instance de justification pour examiner s'il y a lieu d'interdire à l'entreprise d'offrir des services de télécommunication et à quiconque de lui en fournir.
9. Les lettres de suivi ont été envoyées aux dates suivantes :
 - [Adeste](#) : 5 octobre 2012, avec une date limite pour répondre fixée au 19 octobre 2012;
 - [Broadline](#) : 13 juillet 2012, avec une date limite pour répondre fixée au 27 juillet 2012;
 - [Imagen](#) : 7 novembre 2012, avec une date limite pour répondre fixée au 21 novembre 2012;
 - [iTalk](#) : 14 mai 2012, avec une date limite pour répondre fixée au 28 mai 2012;
 - [TFF](#) : 13 juillet 2012, avec une date limite pour répondre fixée au 27 juillet 2012;
 - [Voipgo](#) : 14 mai 2012, avec une date limite pour répondre fixée au 28 mai 2012.

10. Étant donné qu'aucun des six FST n'a répondu aux lettres de suivi du Conseil, le Conseil estime que chacun des six FST semble en situation de non-conformité quant à l'obligation susmentionnée de participer au CPRST.
11. De plus, le Conseil estime que chacun des six FST semble en situation de non-conformité à l'égard du paragraphe 37(2) de la *Loi* pour avoir omis de répondre aux lettres de suivi, lesquelles ordonnaient aux entreprises de soumettre au Conseil les renseignements susmentionnés.

Instance de justification

12. Avec le présent avis, le Conseil amorce donc une instance dans le but de démontrer pourquoi le Conseil ne devrait pas :
 - conclure que les six FST ont omis de se conformer à l'obligation de participer au CPRST;
 - interdire aux six FST d'offrir désormais des services de télécommunication et à quiconque de leur en fournir parce qu'ils ont omis de se conformer à l'obligation de participer au CPRST;
 - émettre une ordonnance aux termes de l'article 51 de la *Loi* en ce qui concerne le défaut des six FST de soumettre au Conseil les renseignements demandés en vertu du paragraphe 37(2) de la *Loi*, et inscrire l'ordonnance auprès de la Cour fédérale, en vertu de l'article 63 de la *Loi*.
13. Le Conseil fait remarquer que lorsqu'un FST est jugé en situation de non-conformité quant à l'obligation de participer au CPRST et ne possède ni n'exploite d'installations de transmission, l'ordonnance sera acheminée à l'entreprise canadienne qui fournit, directement ou indirectement, les services de télécommunication au FST en question, l'enjoignant de cesser de le faire.

Procédure

14. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les *Règles de procédure*) s'appliquent à l'instance¹.
15. Les documents susmentionnés auxquels le Conseil se réfère ont été versés au dossier public de l'instance. On peut le consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

¹ Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le dépôt, le contenu, le format et la signification des interventions et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation. Par conséquent, la procédure établie dans le présent avis doit être lue en parallèle avec les *Règles de procédure* et les documents afférents, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Règles de pratique et de procédure du CRTC ».

16. Les six FST sont désignés parties à l'instance. Chacun des six FST doit déposer, au plus tard le **17 avril 2013**, a) ses observations au sujet des questions soulevées dans le présent avis et b) ses réponses aux questions figurant à l'annexe A du présent avis.
17. De plus, tous les FST qui fournissent des services de télécommunication à l'un ou l'autre des six FST, directement ou indirectement, sont désignés parties à l'instance. Le Conseil ordonne à chaque FST qui fournit des services de télécommunication à l'un ou l'autre des six FST de déposer, au plus tard le **17 avril 2013**, a) une description du ou des services qu'il fournit ainsi que le ou les noms du ou des FST auxquels il fournit le ou les services, b) ses réponses aux questions figurant à l'annexe B du présent avis et c) tout autre renseignement pertinent.
18. Peu de temps après, le Conseil affichera les interventions sur son site Web. Tous les documents devant être signifiés à l'une ou à l'ensemble des parties à l'instance doivent l'être en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
19. Les autres intéressés qui souhaitent devenir parties à l'instance peuvent le faire en déposant une intervention auprès du Conseil au sujet des questions susmentionnées, conformément aux exigences énoncées à l'article 26 des *Règles de procédure*, au plus tard le **17 mai 2013**.
20. Toutes les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil et, le cas échéant, doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **27 mai 2013**.
21. Le Conseil prévoit publier une décision au sujet des questions soulevées dans le présent avis dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier.
22. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des interventions ou des observations. Cependant, il en tiendra pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
23. Le Conseil rappelle aux parties que, conformément aux *Règles de procédure*, si un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée. Le document doit être déposé auprès du Conseil au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance. Le Conseil ne peut être tenu responsable des délais causés par la poste et n'avise pas une partie lorsque ses observations sont reçues après la date limite. Dans un tel cas, les observations ne sont pas considérées par le Conseil et ne sont pas versées au dossier public.
24. 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 détérioré lors de la transmission par voie électronique. Les interventions de plus de cinq pages doivent inclure un résumé.

25. Le Conseil invite les intéressés et les parties à examiner le dossier public de la présente instance ou le site Web du Conseil pour des renseignements additionnels qu'ils pourraient juger utiles à la préparation de leurs interventions.
26. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le

[formulaire d'intervention/observation/réponse]

ou

par la poste, à l'adresse

CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro

819-994-0218

Avis important

27. Tous les renseignements fournis dans le cadre de ce processus public, sauf ceux que le Conseil estime confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel fourni.
28. Les renseignements personnels ainsi fournis peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
29. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront affichés en version PDF.
30. Les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Examen des documents

31. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué au début de cet avis. On peut accéder aux documents en sélectionnant la rubrique « Voir la liste des instances en période d'observations ouverte », puis en cliquant sur le lien « Visualiser le dossier entier » associé au présent avis. Toutes les interventions sont accessibles sur le site Web du Conseil, à la même adresse, en cliquant sur le lien « Interventions » associé au présent avis.
32. Les documents peuvent également être consultés pendant les heures normales de bureau aux bureaux du Conseil et aux centres de documentation concernés par ces demandes, ou encore, sur demande et dans un délai de deux jours ouvrables, aux autres bureaux et centres de documentation du Conseil.

Emplacement des bureaux du CRTC

33. Les documents déposés peuvent être examinés aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Téléphone : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Téléphone : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Téléphone : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Téléphone : 416-952-9096

360, rue Main, bureau 970
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Z3
Téléphone : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue, bureau 620
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8
Téléphone : 306-780-3422

100, 4^e Avenue S.-O., bureau 403
Calgary (Alberta) T2P 3N2
Téléphone : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Téléphone : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-46, 26 janvier 2011*
- *Examen du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication – Décision concernant l'adhésion, Décision de télécom CRTC 2010-921, 8 décembre 2010*

Annexe A

Comme il est indiqué au paragraphe 16 du présent avis, chacun des six FST doit inclure les renseignements ci-après dans le document qu'il doit déposer auprès du Conseil au plus tard le **17 avril 2013**, soit :

1. La liste de tous les services de télécommunication qu'il fournit à sa clientèle des services de résidence et/ou d'affaires au Canada.
2. Pour chaque service de télécommunication qu'il fournit à sa clientèle des services de résidence et/ou d'affaires au Canada, le fournisseur doit :
 - a. décrire la façon dont le service est fourni aux clients;
 - b. indiquer s'il possède ou exploite des installations de transmission (comme il est défini à l'article 2 de la *Loi*) pour fournir le service à sa clientèle;
 - c. indiquer s'il revend le service d'un autre FST pour l'offrir à sa clientèle et, dans l'affirmative, indiquer le nom du FST concerné et la façon dont le service est obtenu (en vertu d'un tarif, d'un contrat ou autre modalité).
3. Fournir une copie de toutes les ententes conclues avec d'autres FST lui permettant d'interconnecter son réseau aux leurs et d'accéder au réseau téléphonique public commuté ainsi qu'une description de telles ententes.

Annexe B

Comme il est indiqué au paragraphe 17 du présent avis, tous les FST qui fournissent des services de télécommunication à l'un ou l'autre des six FST, directement ou indirectement, doivent inclure les renseignements ci-après dans le document qu'ils doivent déposer auprès du Conseil au plus tard le **17 avril 2013**, soit :

1. Décrire les mesures qui seront prises, le cas échéant, si les services fournis à l'un ou à plusieurs des six FST doivent être interrompus.
2. Décrire la façon, le cas échéant, dont les clients de l'un ou l'autre des six FST seront avisés de l'interruption des services et indiquer la partie qui sera responsable d'un tel avis.
3. Préciser les ententes contractuelles qui permettraient à un FST fournissant les services à un ou à plusieurs des six FST d'interrompre de tels services.
4. Fournir une copie de toutes les autres ententes conclues avec l'un ou l'autre des six FST ainsi qu'une description de telles ententes.