



Décision de télécom CRTC 2018-366

Version PDF

Référence : 2018-5

Ottawa, le 18 septembre 2018

Dossier public : 1011-NOC2018-0005

Fournisseurs de services de télécommunication qui n'ont pas obtenu le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.

Le Conseil conclut que BV Communications, Connexio Inc., ICA Microsystems Inc., Mazagan Telecommunications, Toronto Telecom et VerseTEL Communications Inc. ont contrevenu à la Loi sur les télécommunications en négligeant d'obtenir le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST). Cependant, comme ces fournisseurs de services de télécommunication ont maintenant obtenu le statut de participant de la CPRST, le Conseil ne prendra pas d'autres mesures réglementaires contre eux à l'égard de ces violations.

Contexte

1. La Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. (CPRST)¹ est un organisme indépendant qui aide les Canadiens qui n'ont pas été en mesure de résoudre leurs différends avec leur fournisseur de services concernant les services de télécommunication faisant l'objet d'une abstention. La CPRST fait partie intégrante du marché des services de télécommunication déréglementé et offre un service précieux aux consommateurs canadiens.
2. Afin de s'assurer que les consommateurs canadiens ont un recours lorsqu'ils ne peuvent régler une plainte avec leur fournisseur de services de télécommunication (FST), le Conseil exige, depuis 2011, que tous les FST qui offrent des services qui relèvent du [mandat](#) de la CPRST participent aux activités de la CPRST (obligation de participer aux activités de la CPRST).
3. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102, le Conseil a réitéré l'obligation de participer aux activités de la CPRST, stipulant que le Conseil exige, en vertu des 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) de la *Loi sur les télécommunications (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 et qui continue d'offrir des

¹ Auparavant le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc.

services relevant du mandat du CPRST 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 qu'elle fournit et qui sont visés par le mandat du CPRST.

4. Pour devenir un participant 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 procédure 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 à sa disposition qu'il juge les plus appropriées 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)² qui permet au Conseil d'imposer des SAP aux personnes qui contreviennent à la *Loi*, 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. Entre octobre 2016 et juin 2017, la CPRST a transmis au Conseil les noms de différents FST (qui étaient tous des entreprises autres que des revendeurs de services de télécommunication) qui n'étaient pas devenus des participants après avoir été avisés par la CPRST d'une plainte visée par son mandat.
9. Le personnel du Conseil a fourni des services de consultation en matière de conformité, lesquels incluaient des communications informelles comme des appels téléphoniques et des lettres, afin d'informer les FST des exigences réglementaires et des conséquences en cas de non-conformité.
10. Dans l'avis de consultation de télécom 2018-5, le Conseil a amorcé une instance de justification parce que les FST suivants n'étaient toujours pas devenus des participants de la CPRST en date de l'avis : BV Communications³, Connexio Inc.⁴,

² Consulter les articles 72.001 à 72.0093 de la *Loi*.

³ Incorporé sous le nom de 3095959 Canada Inc.

⁴ Incorporé sous le nom de 9e Bit (2015) Inc.

ICA Microsystems Inc., Mazagan Telecommunications⁵, Toronto Telecom⁶, et VerseTEL Communications Inc. (VerseTEL) [collectivement les six FST].

11. Plus particulièrement, le Conseil a ordonné à chacun des six FST de justifier pourquoi il ne devrait pas conclure qu'ils ont commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*⁷, en ne respectant pas, au cours de la période visée, l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Le Conseil a également ordonné à tout dirigeant de chacun des six FST de justifier pourquoi il ne devrait pas être tenu responsable de toute violation commise par l'entreprise qu'il dirige.
12. Le Conseil a également ordonné à chacun des six FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils ont commis une violation de la *Loi* en ne respectant pas l'obligation de participer aux activités de la CPRST, il ne devrait pas leur imposer une SAP de 50 000 \$. Le Conseil a également ordonné à tout dirigeant de chacun des six FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'il doit être tenu responsable d'une violation de la *Loi* relative à la participation aux activités de la CPRST commise par l'entreprise qu'il dirige, il ne devrait pas lui imposer une SAP de 15 000 \$.
13. Le Conseil a également abordé une éventuelle mesure d'application supplémentaire sous forme d'ordonnance exécutoire. Le Conseil a ordonné à chacun des six FST de justifier pourquoi, s'il conclut qu'ils ont commis une violation, il ne devrait pas émettre des ordonnances exécutoires 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. Le Conseil a également ordonné à tout dirigeant de justifier pourquoi, s'il est déclaré responsable d'une violation commise par l'un des six FST, il ne devrait pas être nommé dans les ordonnances exécutoires, ce qui le rendrait également responsable de s'assurer que l'entreprise qu'il dirige prenne les mesures qui s'imposent pour participer aux activités de la CPRST.
14. Le Conseil a reçu des interventions au sujet de l'avis de la part de du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP), de TELUS Communications Inc. (TCI) et de VerseTEL.

Questions

15. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Est-ce que l'un des six FST a enfreint la *Loi*?

⁵ Incorporé sous le nom de 9257-8368 Québec Inc.

⁶ Incorporé sous le nom de 1207901 Ontario Limited

⁷ Cette disposition précise que toute contravention à la *Loi* ou à un règlement ou à une décision du Conseil (sous réserve de certaines exceptions qui ne sont pas pertinentes en l'espèce) constitue une violation et peut entraîner une obligation de payer une SAP.

- Le cas échéant, le Conseil devrait-il : i) imposer des SAP de 50 000 \$ et émettre une ordonnance exécutoire contre chaque FST en question; ii) déclarer tout dirigeant de FST personnellement responsable des violations, lui imposer des SAP de 15 000 \$, et le nommer dans l'ordonnance exécutoire?

Est-ce que l'un des six FST a enfreint la Loi?

16. Aucun des six FST n'a fourni d'éléments de preuve pour justifier que le Conseil ne devrait pas conclure qu'il a manqué à ses obligations de participer aux activités de la CPRST. VerseTEL a indiqué qu'il deviendrait un participant de la CPRST.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Le Conseil fait remarquer que : i) chacun des six FST semblait fournir des services de télécommunication qui s'inscrivent dans la portée du mandat de la CPRST, et a reçu une ou plusieurs plaintes ayant entraîné l'imposition de l'obligation de participer aux activités de la CPRST; ii) chacun des six FST semblait avoir manqué à l'obligation de participer aux activités de la CPRST en négligeant de devenir un participant après avoir été avisé que la CPRST avait reçu une plainte visée par son mandat.

18. Cependant, la CPRST a indiqué au Conseil que chacun des six FST était depuis devenu un participant de la CPRST.

19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les six FST ont commis une violation, aux termes de l'article 72.001 de la *Loi*, car ils ont manqué à l'obligation de participer aux activités de la CPRST au cours des périodes suivantes :

- ICA Microsystems Inc. : entre le 7 octobre 2016 et le 8 février 2018
- Toronto Telecom : entre le 11 novembre 2016 et le 18 janvier 2018
- BV Communications : entre le 16 décembre 2016 et le 3 mars 2018
- VerseTEL : entre le 23 février 2017 et le 30 avril 2018
- Connexio Inc. : entre le 9 mars 2017 et le 2 mai 2018
- Mazagan Telecommunications : entre le 18 avril 2017 et le 21 février 2018

Le Conseil devrait-il : i) imposer des SAP de 50 000 \$ et émettre une ordonnance exécutoire contre chaque FST en question; ii) déclarer tout dirigeant de FST personnellement responsable des violations, lui imposer des SAP de 15 000 \$, et le nommer dans l'ordonnance exécutoire?

Positions des parties

20. TCI a soutenu que, bien que le Conseil ait le pouvoir discrétionnaire d'imposer des mesures d'application, l'approche du Conseil devrait être régie par la « pyramide des

mécanismes d'application ». Le Conseil devrait toujours utiliser le mécanisme le moins intrusif susceptible d'assurer la conformité en premier, et éviter d'utiliser simultanément plusieurs mécanismes d'application. L'utilisation du mécanisme d'application le moins intrusif possible, ou l'utilisation de plusieurs mécanismes, serait de nature punitive et irait au-delà de l'objectif énoncé des SAP, à savoir promouvoir la conformité. TCI a également indiqué que le Conseil devrait imposer des SAP aux dirigeants lorsque la personne morale est un leurre utilisé pour commettre une fraude ou autre inconduite.

21. Le CDIP a préconisé l'imposition de SAP et d'ordonnances exécutoires à chacun des six FST et à leurs dirigeants respectifs. Il a soutenu que la CPRST offre une protection essentielle des consommateurs, et que de solides mesures d'application sont nécessaires pour assurer l'entière participation des FST. Il a également soutenu que des SAP pourraient être imposées contre les dirigeants, et que le fait d'exiger une preuve de fraude ou de toute autre inconduite avant de leur imposer une SAP – comme TCI l'a proposé – ne s'appliquait pas aux mesures d'application de la réglementation.
22. Dans sa réplique, le CDIP a indiqué que, pour les FST qui se sont ensuite conformés à l'obligation imposée par le Conseil de participer aux activités de la CPRST, les SAP devraient être réduites de 50 % et qu'aucune SAP ne devrait être imposée aux dirigeants.
23. Dans sa réplique, TCI a indiqué qu'aucune mesure d'application ne devrait être prise contre les FST qui se sont conformés à l'obligation en devenant des participants de la CPRST. Elle a soutenu que dès qu'un FST se conforme à l'obligation, toute autre activité de mise en application serait une mesure punitive, au lieu d'une mesure de promotion de la conformité.

Résultats de l'analyse du Conseil

24. Comme il est indiqué ci-dessus, les six FST sont désormais entièrement conformes à l'obligation de participer aux activités de la CPRST. Par conséquent, il est inutile que le Conseil ordonne aux six FST ou à leurs dirigeants respectifs de prendre les mesures nécessaires pour devenir un participant de la CPRST. Le Conseil est d'avis que les objectifs généraux en matière de conformité ont été atteints dans le cas présent. Par conséquent, le Conseil estime que l'imposition de SAP procurerait un avantage supplémentaire minimal à la promotion de la conformité.
25. De plus, le Conseil estime que le processus de conformité et d'application, qui comprend un processus d'information et de justification, devrait permettre de prévenir tout autre problème de non-conformité de la part des six FST.
26. Les lignes directrices du Conseil sur les SAP établies dans le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111 précisent 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. » Dans l'éventualité d'une conduite non conforme ultérieure, le Conseil peut tenir compte des violations précédentes et imposer des SAP plus importantes que celles proposées dans la présente instance de justification.

27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il ne prendra pas d'autre mesure d'application contre aucune des six FST, et leurs dirigeants respectifs personnellement, y compris l'imposition de SAP. En raison de la conclusion de ne pas imposer de SAP, le Conseil ne traitera pas des arguments juridiques du CDIP et de TCI au sujet de l'imposition de SAP.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Fournisseurs de services de télécommunication qui n'ont pas obtenu le statut de participant de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc.*, Avis de consultation de télécom CRTC 2018-5, 8 janvier 2018
- *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