



PUBLIC INTEREST ADVOCACY CENTRE
LE CENTRE POUR LA DÉFENSE DE L'INTÉRÊT PUBLIC

PUBLIC INTEREST ADVOCACY CENTRE
LE CENTRE POUR LA DÉFENSE DE L'INTÉRÊT PUBLIC

ONE Nicholas Street, Suite 1204, Ottawa, Ontario, Canada K1N 7B7

Tel: (613) 562-4002. Fax: (613) 562-0007. E-mail: piac@piac.ca. Website: <http://www.piac.ca>



CONSUMERS' ASSOCIATION OF CANADA
Association des consommateurs du Canada

Le 29 juillet 2014

Mr. Jean-Pierre Blais
Président
Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes
Ottawa, ON
K1A 0N2

PAR COURRIEL
AFFICHÉ PUBLIQUEMENT WWW.PIAC.CA

Objet: Frais imposés pour la facturation papier par les fournisseurs de services de télécommunications et les entreprises de distribution de radiodiffusion – Gestes posés par le Conseil

M. le Président,

Nous nous adressons à vous au nom de l'Association des consommateurs du Canada et du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) pour exprimer notre profonde déception suite à la décision du Conseil de « clore » la requête dans le contexte de laquelle nous demandions au Conseil de mettre un terme à la pratique des entreprises de télécommunications d'imposer des frais pour la facturation papier. Le Conseil a choisi, plutôt, de convoquer ce qui nous paraît être une réunion privée en vue d'un règlement réunissant les vice-présidents de la radiodiffusion et des télécommunications du Conseil et des représentants de l'industrie.

Ces deux gestes sont pertinemment injustes et portent un grave préjudice aux intérêts de nos membres ainsi qu'aux intérêts de l'ensemble des consommateurs canadiens.

Les gestes posés par le Conseil transmettent aux Canadiens un message très différent de celui évoqué dans vos discours initiaux, y compris celui que vous avez prononcé à l'occasion du dîner annuel du CDIP en 2012 lorsque vous affirmiez que [traduction] « comme vous le savez sans-doute, depuis mon retour au CRTC, j'ai invité notre personnel ainsi que mes collègues à porter une attention particulière à l'intérêt public – c'est-à-dire de placer les Canadiens au cœur de leur système de communication ». ¹ La tenue d'une réunion privée, à huis clos, uniquement avec des représentants de l'industrie afin de déterminer si les Canadiens devront payer, et alors quel en sera le prix, pour une simple copie papier de leur facturation pour leurs services de télécommunication – qu'ils ont alors le privilège d'acquitter – annonce clairement que le CRTC a choisi d'abandonner les Canadiens à leur sort.

De plus, le rejet de notre requête formelle sans préavis et sans nous accorder l'opportunité de défendre nos demandes élimine un porte parole acharné pour les intérêts du Canadien moyen et en particulier pour les Canadiens vulnérables. Nous avons peu de confiance que les demandes formelles que nous avons faites dans notre requête seront mises de l'avant par le Conseil au cours de sa réunion à huis clos. Nous avons également peu confiance que les arguments que nous avons soulevés et que nous allions soulever relativement aux frais pour les consommateurs reliés à cette pratique seront sérieusement abordés.

Le CDIP a réalisé un estimé des revenus courants à l'échelle de l'industrie pour les fins d'une étude présentement en préparation. Toutefois nous vous en fournissons le résultat : 600 millions \$ annuellement. Nous estimons que l'industrie facture ces frais aux Canadiens pour obtenir leur état de compte sur papier. Et si le « règlement » négocié au cours de cette réunion privée confirme cette pratique, les fournisseurs de services qui présentement n'imposent pas de charges pour la facturation sur papier pourraient bien modifier leur politique. Donc, même si les frais individuels reliés à cette pratique diminuent, la facture pour l'ensemble des consommateurs canadiens pourrait augmenter.

Enfin, nous déplorons le caractère fondamentalement injuste d'une pratique des fournisseurs de services de télécommunications (qui offrent également l'accès à Internet) qui pénalise les consommateurs canadiens qui choisissent de s'abonner à un service de téléphonie ou un service de télédistribution, mais pas au service Internet.

Réduction des défenseurs de l'intérêt public au silence et la tenue de réunions privées pour régler de sérieux problèmes auxquels font face les consommateurs canadiens ne sont pas ce que vous aviez promis pour l'avenir du Conseil. Nous vous demandons de corriger cette situation ou, sinon, d'expliquer aux Canadiens comment le Conseil place ceux-ci au cœur de leur système de communication.

¹ Discours [traduction] de Jean-Pierre Blais, président, Conseil de la radiodiffusion des télécommunications canadiennes au dîner annuel du Centre pour la défense de l'intérêt public, Ottawa, Ontario, le 30 Novembre 2012, en ligne (version originale (en anglais)) : <http://www.crtc.gc.ca/eng/com200/2012/s121130.htm> .

Veillez accepter M. le président l'expression de nos sentiments distingués.

(Original signé)

John Lawford
Directeur général, Conseiller en chef
CDIP

(Original signé)

Bruce Cran
Président, Association des consommateurs du Canada

cc: Mr. John Traversy, Secrétaire général, CRTC
Mr. Thomas Pentefountas, Vice-président de la Radiodiffusion, CRTC
Mr. Peter Menzies, Vice-président des Télécommunications, CRTC
Ms. Barbara Motzney, Dirigeante principale de la consommation, CRTC
Mr. Steven Harroun, Directeur général par intérim, Politique stratégique, CRTC

*** Fin du document ***