

Compte rendu de la réunion plénière du Conseil

2-3 novembre 2021 | 9h30 | Réunion virtuelle

Membres présents:

I. Scott (Président) (Absent pour les articles 7, 8, 9, 10 et 11)

C. Anderson (Absente pour les articles 10 et 11)

A. Barin

E. Desmond

M. Lafontaine

C. Laizner (Présidente pour les articles 7, 8, 9, 10 et 11)

J. Levy

N. Naidoo

C. Simard

1. **EXAMEN DE L'ORDRE DU JOUR**

L'ordre du jour de la réunion a été examiné. Aucun article n'a été ajouté.

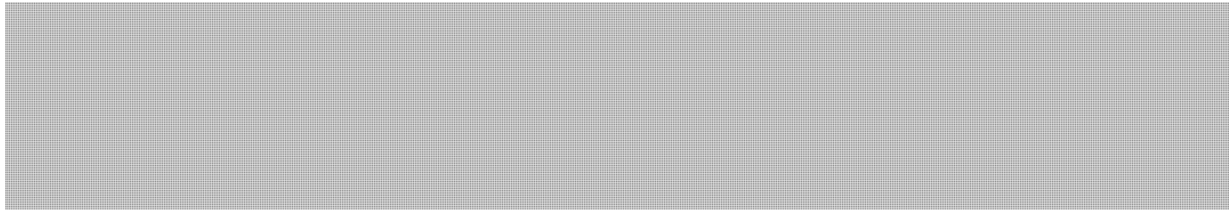
2. **EXAMEN DES COMPTES RENDUS** : Compte rendu de la réunion plénière du Conseil tenue le 14-15 septembre 2021 (#DM 4118738)

Le compte rendu a été approuvé par les membres qui étaient présents à la réunion.

Protégé B

3. **DÉCISION** : Avis de consultation 2020-367 - Proposition d'amorcer la phase II de l'instance « Télécom dans le Nord »; et Demande de Partie 1 de SSI Micro Ltd pour exiger que Norouestel fournisse un service d'accès Internet de tiers (AIT) (#DM 4108227)
-

Le Conseil a approuvé la publication d'un avis de consultation annonçant la deuxième phase de l'instance.



4. **DÉCISION** : SUIVI : Plainte contre la SRC portant sur l'utilisation d'un mot offensant en ondes (#DM 4108309)
-

Le Conseil :

- a déterminé que le contenu diffusé n'était pas conforme aux meilleures pratiques professionnelles attendues à l'égard d'un diffuseur public et était contraire aux objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*, plus précisément aux alinéas 3(1)d) et 3(1)g), et au sous-alinéa 3(1)(m)(viii) ;
- a déterminé que des mesures correctives soient imposées à la SRC.

Note :

- *La vice-présidente Simard, la conseillère Lafontaine et la conseillère Levy ont voté contre la décision. La vice-présidente Simard et la conseillère Levy ont indiqué leur intention de rédiger une opinion minoritaire et de la faire joindre à la décision.*

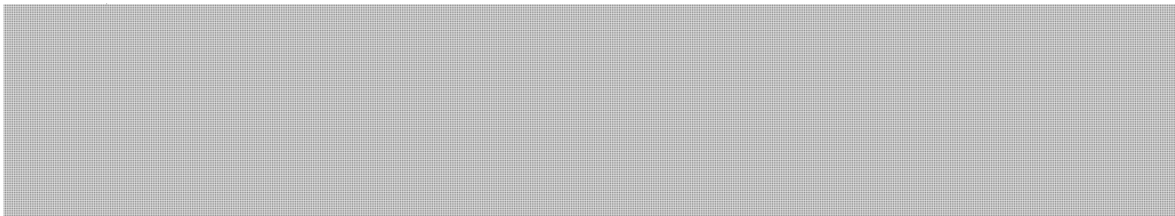
5. **DÉCISION** : Approbation du lancement d'un nouveau sondage annuel sur les médias numériques résultant des avis de consultation de radiodiffusion 2019-90 et 2019-90-1 (#DM 4108262)
-

Le Conseil a approuvé le lancement du nouveau sondage annuel sur les médias numériques à la suite des avis de consultation de radiodiffusion 2019-90 et 2019-90-1.

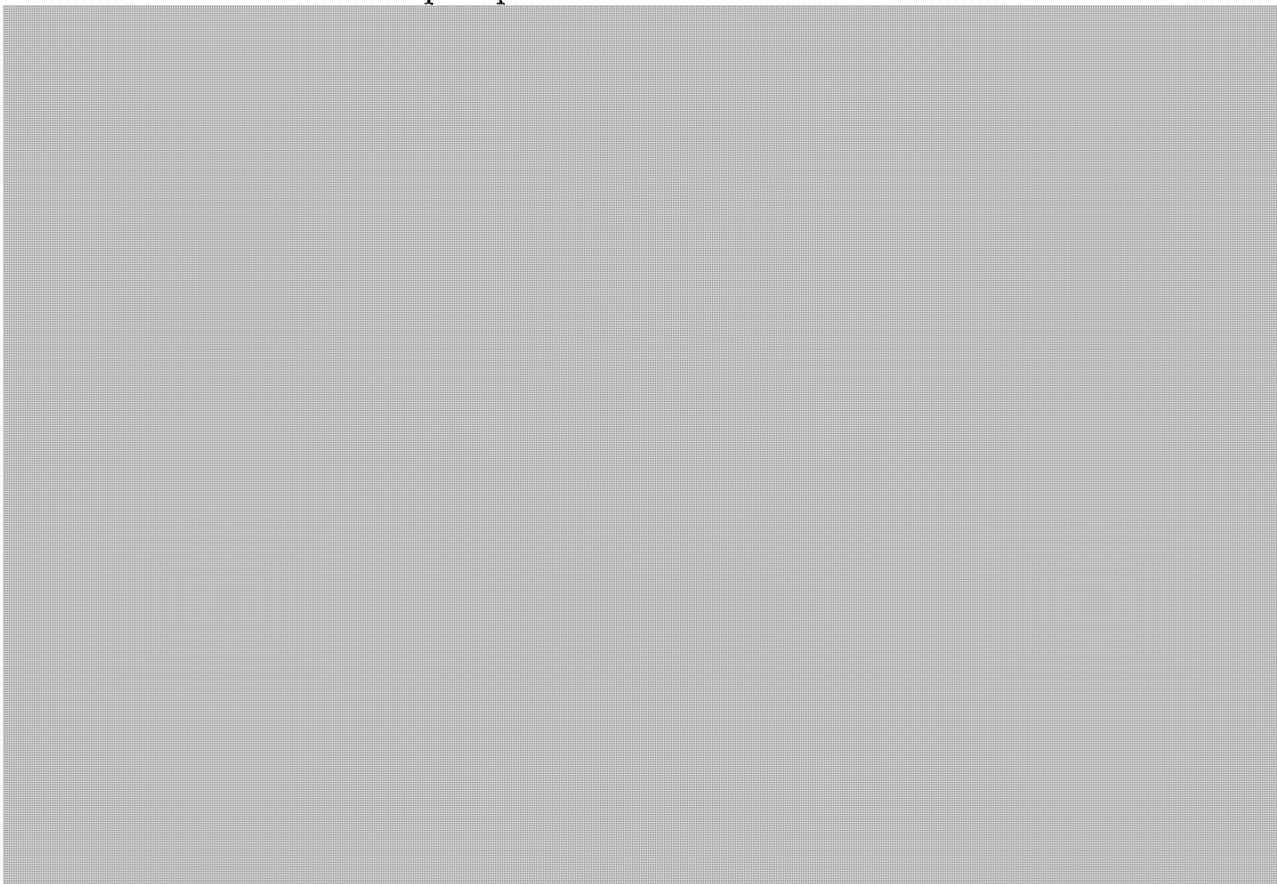
Protégé B

6. **DÉCISION** : Fonds pour la large bande – Sélection de projets : Projets d'accès dans des zones géographiques prioritaires (#DM 4108243)

Le Conseil :



- a approuvé le financement des projets d'accès suivants :
 - Demande 165 – Louis Bull Tribe; Alberta; ATG Arrow Technology Group Limited Partnership
 - Demande 247 – Child Lake; Alberta; ATG Arrow Technology Group Limited Partnership
 - Demande 263 – Boyer River; Alberta; ATG Arrow Technology Group Limited Partnership
 - Demande 366 – We'koqma'q First Nation (consortium avec Seaside Communications Inc.); Nouvelle-Écosse; Première Nation We'koqma'q

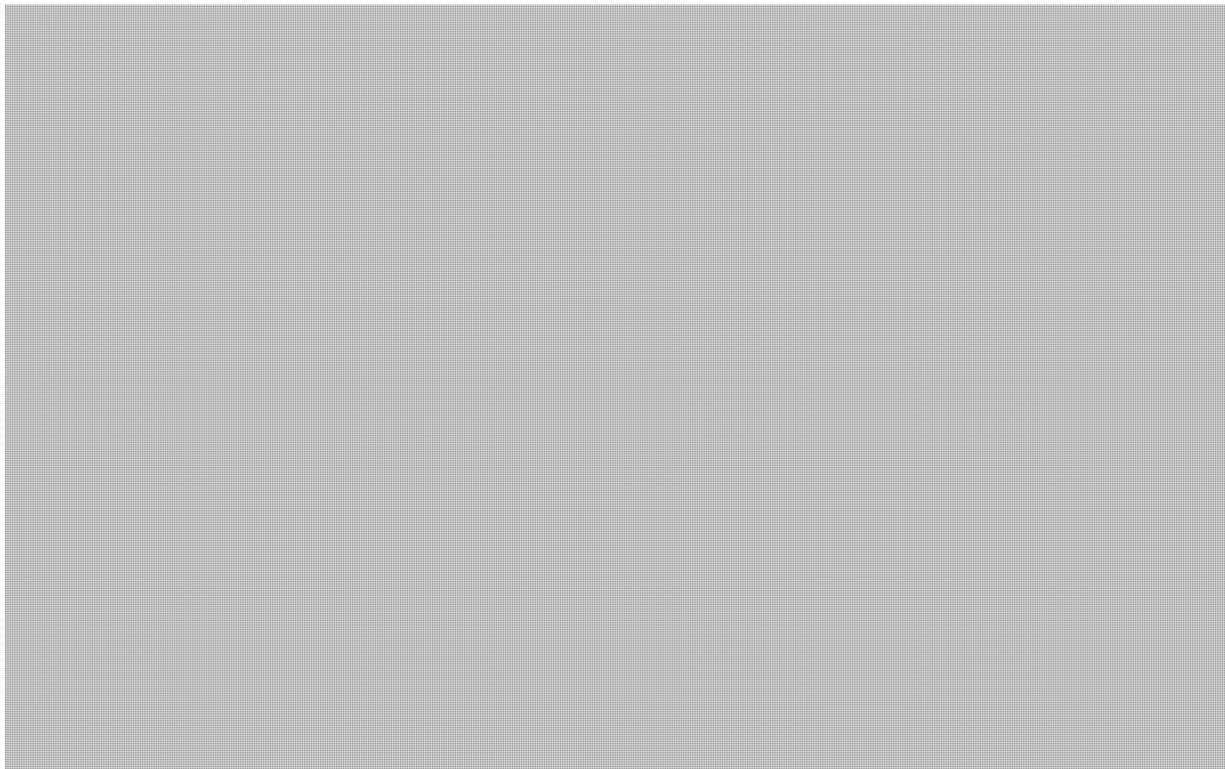


Protégé B

7. **INFORMATION** : Appel 2 - Fonds pour la large bande – Mise à jour (#DM 4108234)

Les Conseillers ont reçu une mise à jour [REDACTED]
[REDACTED]

8.



9. **DÉCISION** : Appel aux observations – Fourniture de factures papier par les fournisseurs de services de communication (Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2020-81) (#DM 4108225)

Le Conseil :

- a constaté que, même si la nécessité d'une obligation universelle de fournir des factures papier à tous les clients n'a pas été démontrée, les groupes de consommateurs spécifiques suivants ont un besoin clair et démontré de recevoir des factures papier : (i) les consommateurs handicapés; (ii) les clients qui n'ont pas d'accès Internet ou de données mobiles; et (iii) les personnes âgées ;
- a déterminé que les fournisseurs de services de communications (FSC) doivent fournir des factures papier sur demande aux (i) clients qui s'identifient comme des personnes handicapées; (ii) clients sans service Internet ou de données mobiles; et (iii) personnes âgées ;

Protégé B

- a exigé des FSC qu'ils (i) rendent les informations sur la manière de demander des factures papier facilement accessibles sur leurs sites Web, dans leur système de gestion des comptes et par l'intermédiaire de leurs représentants du service à la clientèle (RSC); (ii) forment les RSC pour répondre aux demandes de renseignements sur les factures papier; (iii) informent tout nouvel abonné s'ils fournissent des factures papier à tous ou si les factures papier sont limitées à certains groupes de clients; et iv) obtiennent un consentement verbal ou écrit avant de faire passer à la facturation électronique les clients qui ne sont pas abonnés à leur service d'accès Internet ou de données mobiles, et conserver des dossiers à l'appui ;
- a exigé que les 11 grands FSC qui sont devenus parties à la présente instance fassent rapport au Conseil dans les 90 jours suivant la décision sur la manière dont ils ont fourni à leurs clients les renseignements sur les factures papier ;
- a imposé, en vertu des articles 24 et 24.1 de la *Loi sur les télécommunications*, les exigences relatives à la fourniture de factures papier et les exigences complémentaires aux entreprises et aux fournisseurs de services de télécommunication canadiens ;
- a indiqué qu'il s'attendait à ce que les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) se conforment aux mêmes exigences relatives à la fourniture de factures papier et aux exigences complémentaires, et a énoncé son intention de convertir cette attente en une condition de licence lors du prochain renouvellement de licence des EDR et d'entamer un processus visant à modifier en conséquence l'ordonnance d'exemption pour les plus petites EDR ;
- a déterminé que la demande du Comité pour les services sans fil des sourds du Canada (CSSSC), l'Association des sourds du Canada (ASC), la Société nationale canadienne des sourds-aveugles (SNCSA) et la Deafness Advocacy Association Nova Scotia (DAANS) [collectivement, la CSSSC et al.] visant à ce que les FSC créent des vidéos pour expliquer la facturation électronique est hors de la portée de cette instance ;
- a refusé la demande du Centre pour la défense de l'intérêt public (CIDP) et de la Fédération nationale des retraités (FNR) [collectivement CDIP-FNR] concernant le retour automatique des clients à la facturation papier.

10. **CONSULTATION** : Audience publique du 8 juillet 2021 à Gatineau - articles non-comparant (#DM 4108280)

Cet article a été reporté à une prochaine réunion du Conseil.

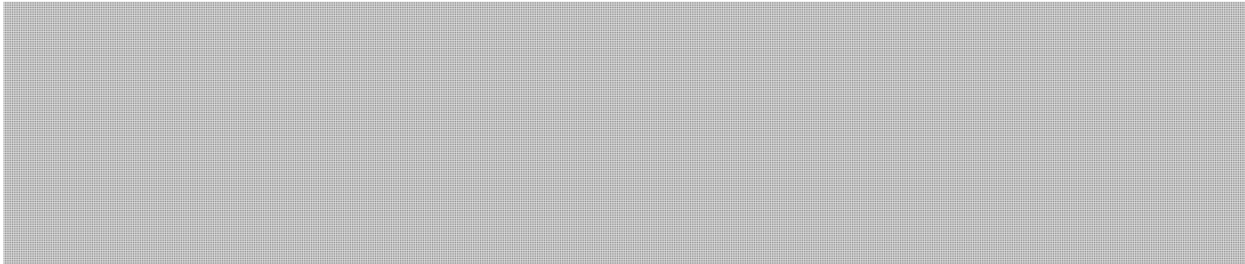
s.20(1)(b)

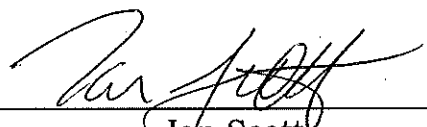
s.20(1)(c)

s.20(1)(d)

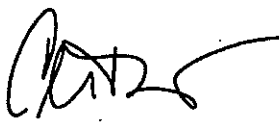
Protégé B

11.





Ian Scott
Président

Doucet, Claude
2022.03.18 13:
16:45 -04'00'


Claude Doucet
Secrétaire général

Protected B

Full Commission Meeting Record

2-3 November 2021 | 9:30 am | Virtual Meeting

Members present:

I. Scott (Chairperson) (Absent for items 7, 8, 9, 10 and 11)

C. Anderson (Absent for items 10 and 11)

A. Barin

E. Desmond

M. Lafontaine

C. Laizner (Chairperson for items 7, 8, 9, 10 and 11)

J. Levy

N. Naidoo

C. Simard

1. **REVIEW OF AGENDA**

The agenda of the meeting was reviewed. No items were added.

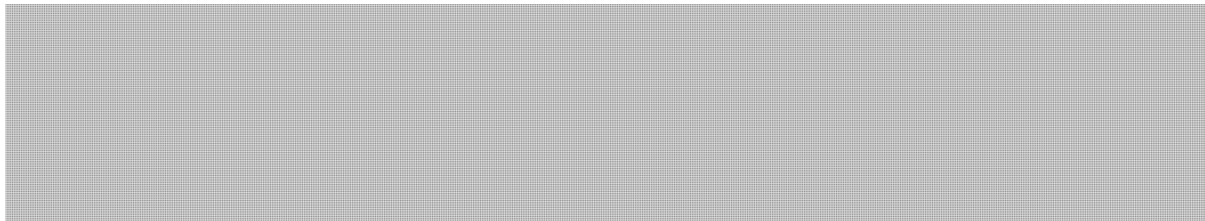
2. **REVIEW OF RECORDS:** Record of Full Commission Meeting held on 14-15 September 2021 (DM# 4118740)

The record was approved by the members who were in attendance at that meeting.

Protected B

3. **DECISION:** Notice of Consultation 2020-367 - Proposal to initiate Phase II of the "Telecom in the North" proceeding; and Part 1 Application by SSI Micro Ltd to require Northwestel Inc. to provide Third-Party Internet Access (TPIA) service (DM# 4108227)
-

The Commission approved the issuance of a Notice of Consultation announcing Phase II of the proceeding.



4. **DECISION:** FOLLOW-UP: Complaint against the SRC concerning the use of an offensive word on air (DM# 4108309)
-

The Commission:

- determined that the content broadcast was not consistent with the professional best practices expected of a public broadcaster and was contrary to the objectives of the *Broadcasting Act*, specifically paragraphs 3(1)(d) and 3(1)(g), and subparagraph 3(1)(m)(viii); and
- determined that corrective measures be imposed on the SRC.

Note:

- *Vice-Chairperson Simard, Commissioner Lafontaine and Commissioner Levy voted against the decision. Vice-Chairperson Simard and Commissioner Levy indicated their intention to write a dissent and have it attached to the decision.*

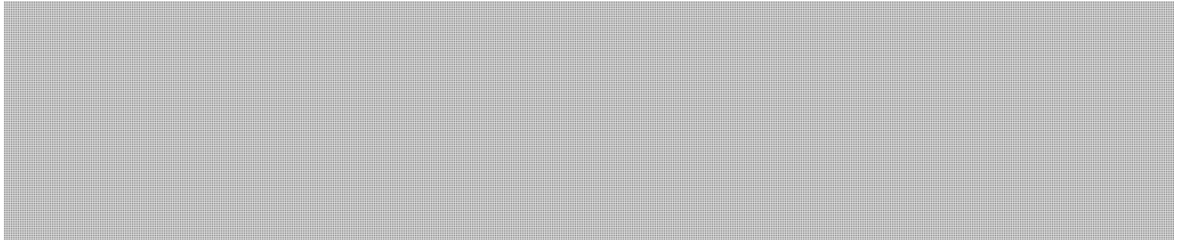
5. **DECISION:** Approval of the launch of a new, annual digital media survey following Broadcasting Notices of Consultation 2019-90 and 2019-90-1 (DM# 4108262)
-

The Commission approved to launch the new, annual digital media survey following Broadcasting Notices of Consultation 2019-90 and 2019-90-1.

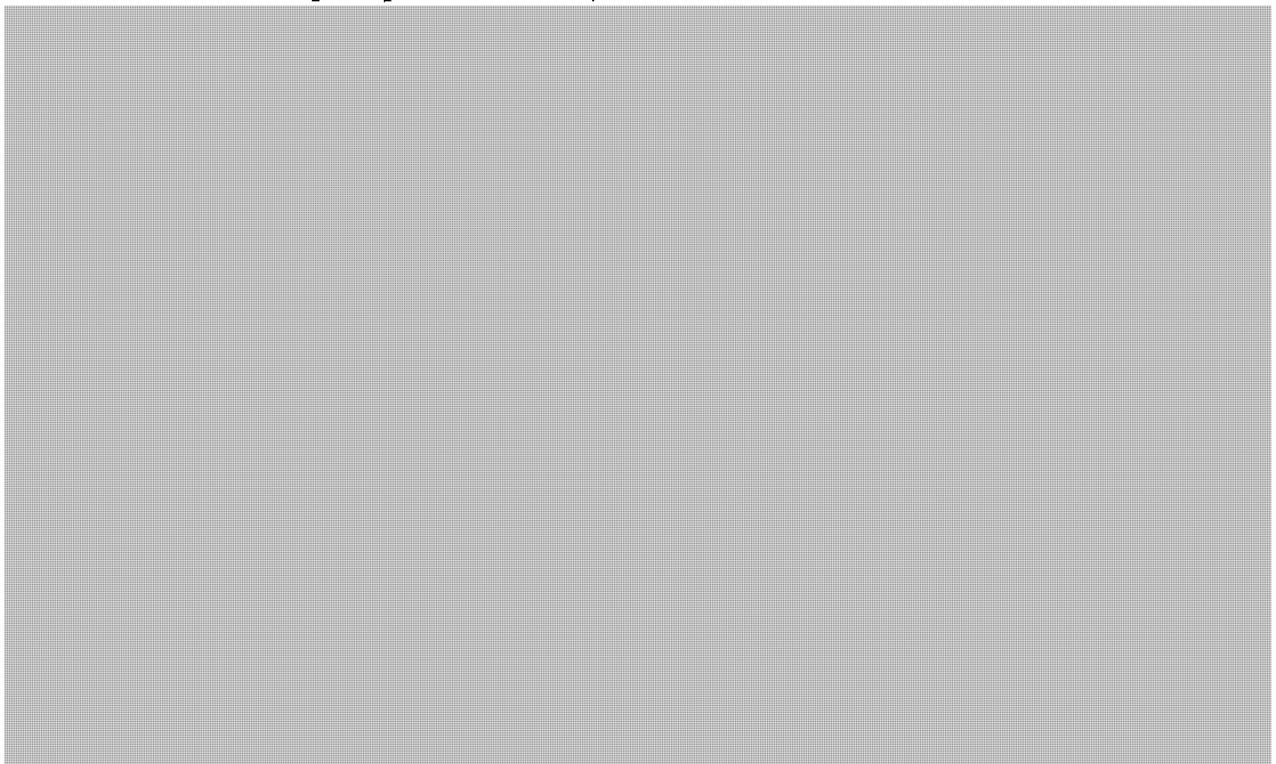
Protected B

6. **DECISION:** Broadband Fund – Project Selection: Access Projects in Priority Geographic Areas (DM# 4108243)

The Commission:





- approved to fund the following access projects:
 - Application 165 – Louis Bull Tribe; Alberta; ATG Arrow Technology Group Limited Partnership
 - Application 247 – Child Lake; Alberta; ATG Arrow Technology Group Limited Partnership
 - Application 263 – Boyer River; Alberta; ATG Arrow Technology Group Limited Partnership
 - Application 366 – We'koqma'q First Nation; Nova Scotia; We'koqma'q First Nation ; and

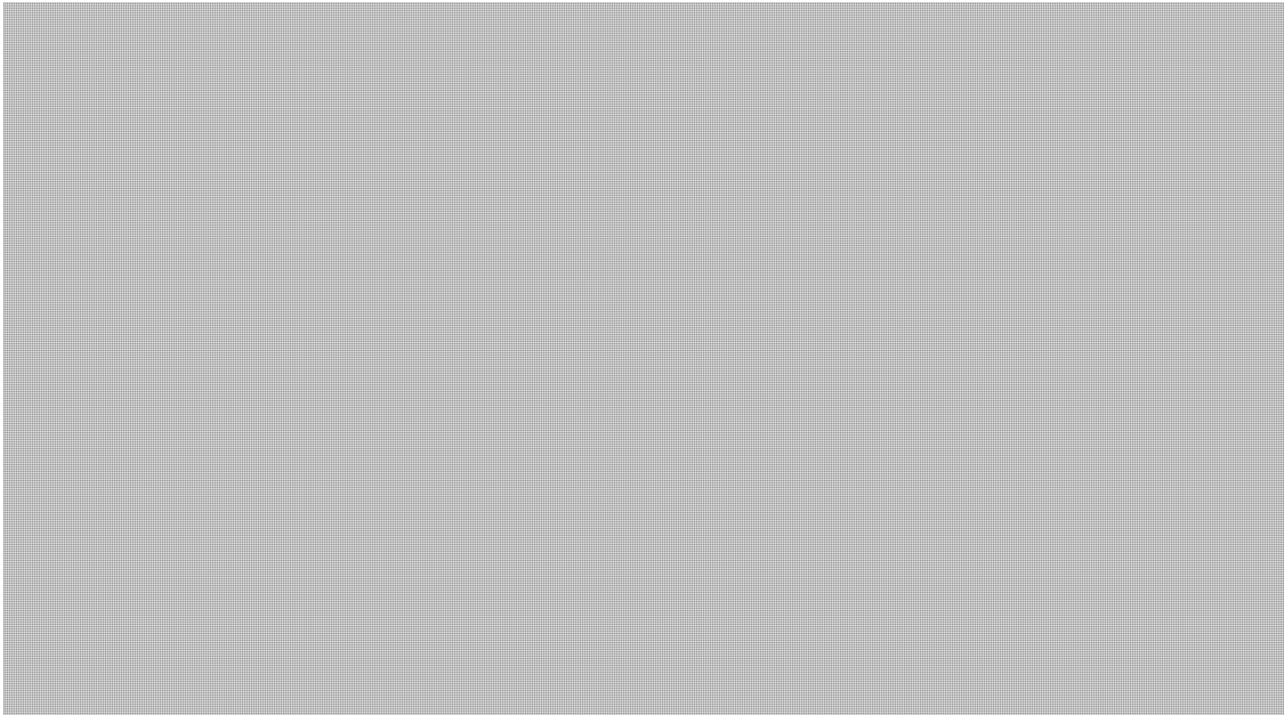


Protected B

7. **INFORMATION:** Call 2 - Broadband Fund – Status Update (DM# 4108234)

The Commissioners were provided with a status update 


8.



9. **DECISION:** Call for comments – Provision of paper bills by communications service providers (Broadcasting and Telecom Notice of Consultation 2020-81) (DM# 4108225)

The Commission:

- found that while the need for a universal obligation to provide paper bills for every consumer has not been demonstrated, the following specific consumer groups have a clear and demonstrated need to receive paper bills: (i) consumers with disabilities; (ii) customers without Internet or mobile data services; and (iii) seniors;
- determined that communications service providers (CSPs) must provide paper bills upon request to (i) customers who self-identify as people with disabilities; (ii) customers without Internet or mobile data services; and (iii) seniors;

Protected B

- required CSPs to (i) make information on how to request paper bills easily available on their websites, in their account management systems, and through their customer service representatives (CSRs); (ii) train CSRs on how to answer inquiries on paper bills; (iii) inform any new subscribers on whether they provide paper bills generally or whether paper bills are limited to certain groups of customers; and (iv) obtain verbal or written consent prior to transitioning customers who do not subscribe to their Internet or mobile data services to electronic billing and maintain associated records;
- required the 11 large CSPs that were made parties to this proceeding to report to the Commission within 90 days of the decision on how they have provided their customers information about paper bills;
- imposed, pursuant to sections 24 and 24.1 of the *Telecommunications Act*, the requirements related to the provision of paper bills and the ancillary requirements on Canadian carriers and telecommunication service providers;
- set out an expectation that broadcasting distribution undertakings (BDUs) will comply with the same requirements related to the provision of paper bills and the ancillary requirements, and stated its intent to convert this expectation to a condition of licence at the BDUs next licence renewal and to initiate a process to amend the exemption order for smaller BDUs;
- found that the request from Deaf Wireless Canada Consultative Committee-Comité pour les Services Sans fil des Sourds du Canada (DWCC-CSSSC), Canadian Association of the Deaf-Association des Sourds du Canada (CAD-ASC), Canadian National Society of the Deaf-Blind (CNSDB), and Deafness Advocacy Association Nova Scotia (DAANS) [collectively, DWCC et al.] that the CSPs create videos to explain e-billing is out of scope of this proceeding; and
- denied the request from the Public Interest Advocacy Centre (PIAC) and the National Pensioners Federation (NPF) [collectively, PIAC-NPF] regarding automatically switching back customers to paper billing.

10. **CONSULTATION:** 8 July 2021 Gatineau Public Hearing - Non-appearing items (DM# 4108280)

This item was deferred to a future Commission meeting.

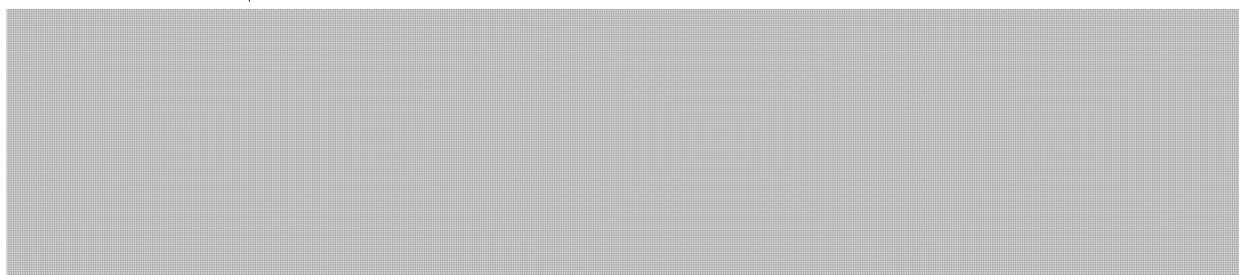
s.20(1)(b)

s.20(1)(c)

s.20(1)(d)

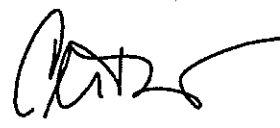
Protected B

11.





Ian Scott
Chairperson

 Doucet, Claude
2022.03.18 13:
16:12 -04'00'

Claude Doucet
Secretary General