

S-242

S-242

Second Session, Thirty-ninth Parliament,
56-57 Elizabeth II, 2007-2008

Deuxième session, trente-neuvième législature,
56-57 Elizabeth II, 2007-2008

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

BILL S-242

PROJET DE LOI S-242

An Act to amend the Telecommunications Act (telecommunications consumer agency)

Loi modifiant la Loi sur les télécommunications (agence de protection des consommateurs des services de télécommunication)

FIRST READING, JUNE 18, 2008

PREMIÈRE LECTURE LE 18 JUIN 2008

THE HONOURABLE SENATOR OLIVER

L'HONORABLE SÉNATEUR OLIVER

SUMMARY

This enactment amends the *Telecommunications Act* to authorize the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission to approve an independent telecommunications consumer agency.

SOMMAIRE

Le texte modifie la *Loi sur les télécommunications* afin d'autoriser le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes à approuver la création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication.

All parliamentary publications are available on the
Parliamentary Internet Parlementaire
at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire »
à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

BILL S-242

PROJET DE LOI S-242

An Act to amend the Telecommunications Act (telecommunications consumer agency)

Loi modifiant la Loi sur les télécommunications (agence de protection des consommateurs des services de télécommunication)

1993, c. 38

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Senate and House of Commons of Canada, enacts as follows:

Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement du Sénat et de la Chambre des communes du Canada, édicte :

1993, ch. 38

1. The *Telecommunications Act* is amended by adding the following after section 46.5:

1. La *Loi sur les télécommunications* est modifiée par adjonction, après l'article 46.5, de ce qui suit :

Telecommunications Consumer Agency

Agence de protection des consommateurs des services de télécommunication

Approval of consumer agency

46.6 (1) The Commission may approve a corporation as the independent telecommunications consumer agency.

46.6 (1) Le Conseil peut autoriser une personne morale à agir à titre d'agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication.

Autorisation

Mandate of agency

- (2) The mandate of the agency shall be
- (a) to resolve consumer complaints against telecommunications service providers that are members of the agency;
 - (b) to publish an annual report with respect to consumer complaints described in paragraph (a);
 - (c) to develop and approve industry codes of conduct and standards to improve consumer satisfaction, consumer protection and consumer choice; and
 - (d) to identify trends and issues that may warrant further attention by the Commission or the government.

(2) L'agence a pour mandat :

Mandat de l'agence

- a) de régler les plaintes des consommateurs à l'encontre des fournisseurs de services de télécommunication qui sont membres de l'agence;
- b) de publier un rapport annuel des plaintes des consommateurs visées à l'alinéa a);
- c) d'élaborer et d'approuver, pour l'industrie, des codes de conduite et des normes afin d'améliorer la satisfaction et la protection des consommateurs et les choix qui leur sont offerts;
- d) de cerner les tendances et les enjeux qui justifient une attention particulière de la part du Conseil ou du gouvernement.

Mandatory membership for some providers	(3) The Commission may impose, under section 24, a condition that a telecommunications service provider be a member of the agency if the provider is in a class of telecommunications service providers specified by the Commission.	(3) Le Conseil peut, au titre de l'article 24, imposer l'obligation à tout fournisseur de services de télécommunication d'être membre de l'agence s'il appartient à une catégorie de fournisseurs de services de télécommunication désignée par le Conseil.	Adhésion obligatoire de certains fournisseurs
Conditions of approval	(4) The following are conditions of an approval under subsection (1): (a) the agency must be a corporation to which Part II of the <i>Canada Corporations Act</i> applies; (b) the members of the agency must be telecommunications service providers; (c) the majority of the directors of the agency, and its chief executive officer, must not be affiliated with a telecommunications service provider; (d) the agency must be funded by its members; and (e) the agency may not change its governing instruments without the approval of the Commission.	(4) L'autorisation visée au paragraphe (1) est subordonnée aux conditions suivantes : a) l'agence est une personne morale à laquelle s'applique la partie II de la <i>Loi sur les corporations canadiennes</i> ; b) les membres de l'agence sont des fournisseurs de services de télécommunication; c) la majorité des administrateurs de l'agence et son premier dirigeant ne sont pas affiliés à un fournisseur de services de télécommunication; d) l'agence est financée par ses membres; e) l'agence ne peut modifier ses instruments directeurs sans l'approbation du Conseil.	Condition de l'autorisation
Conditions on approval	(5) The Commission may attach conditions to an approval under subsection (1), including conditions that clarify or add to the conditions set out in subsection (4) or that clarify or add to the mandate of the agency under subsection (2).	(5) Le Conseil peut assortir l'autorisation visée au paragraphe (1) de conditions ayant notamment pour effet de clarifier ou de compléter les conditions établies au paragraphe (4) ou le mandat de l'agence énoncé au paragraphe (2).	Conditions de l'autorisation
Conditions of approval relating to complaints	(6) Without limiting any other conditions that the Commission may attach to an approval under subsection (1), the Commission may make it a condition of such approval that the governing instruments of the agency provide for any of the following: (a) that the agency may accept a complaint by a group of consumers or a complaint made on behalf of a consumer or group of consumers; (b) that, in resolving a complaint, the agency be limited, in the manner specified by the Commission, with respect to how much compensation it may order a member of the agency to pay; or (c) that, in resolving a complaint, the agency not be limited, to the extent specified by the Commission, by a term of a contract or agreement that limits the liability of a member of the agency.	(6) Sans pour autant restreindre les autres conditions auxquelles il pourrait subordonner l'autorisation visée au paragraphe (1), le Conseil peut subordonner celle-ci à la condition que les instruments directeurs de l'agence précisent l'un ou l'autre des éléments suivants : a) l'agence peut accepter une plainte présentée par un groupe de consommateurs, au nom de celui-ci ou au nom d'un consommateur; b) dans le cadre du règlement d'une plainte, l'agence fait l'objet de restrictions, de la manière précisée par le Conseil, quant au montant de la compensation financière qu'elle peut ordonner à l'un de ses membres de verser; c) dans le cadre du règlement d'une plainte, le Conseil précise la mesure dans laquelle l'agence n'est pas liée par les modalités d'un contrat ou d'une entente ayant pour effet de limiter la responsabilité d'un membre de l'agence.	Conditions de l'autorisation — plaintes

Report to Minister on effectiveness	(7) Within three years after this section comes into force and at least every three years thereafter, the Commission shall deliver a report to the Minister on the effectiveness of the agency. 5	(7) Dans les trois ans suivant l'entrée en vigueur du présent article et au moins tous les trois ans par la suite, le Conseil remet au Ministre un rapport sur l'efficacité de l'agence. 5	Rapport sur l'efficacité de l'agence
Tabling of report	(8) The Minister shall cause a copy of the report referred to in subsection (7) to be laid before each House of Parliament on any of the first fifteen days on which that House is sitting after the Minister receives the report. 10	(8) Le ministre fait déposer un exemplaire du rapport devant chaque chambre du Parlement dans les quinze premiers jours de séance de celle-ci suivant sa réception.	Dépot du rapport
Disclosure and transparency	(9) The agency shall commence, within 30 days after this section comes into force, an inquiry into the following issues: (a) the adequacy of disclosure of the terms and conditions of service to consumers, including service limitations; and (b) the transparency of prices charged to consumers, including surcharges, and the transparency of billing practices. 15	(9) Dans les trente jours suivant l'entrée en vigueur du présent article, l'agence entreprend une enquête sur les questions suivantes : a) le caractère adéquat de la communication des modalités de service aux consommateurs, y compris les restrictions relatives au service; b) la transparence des prix facturés aux consommateurs, y compris les frais supplémentaires, et la transparence des méthodes de facturation. 20	Communication et transparence
Publication	(10) The agency shall publish the results of its inquiry under subsection (9) and any recommendations it may have. 20	(10) L'agence publie les résultats de son enquête et ses recommandations éventuelles.	Publication
Authorization of previous decisions	(11) The decision of the Commission denoted as Telecom Decision CRTC 2007-130 (Establishment of an independent telecommunications consumer agency, December 20, 2007) and the variation of that decision denoted as Telecom Decision CRTC 2008-46 (May 30, 2008) shall be deemed to have been made under the authority of this section. 30	(11) La décision de télécom CRTC 2007-130 (Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication, le 20 décembre 2007) et sa variante, CRTC 2008-46 (le 30 mai 2008), prises par le Conseil, sont réputées l'avoir été sous le régime du présent article. 30	Décisions précédentes
Definition of "governing instruments"	(12) In this section, "governing instruments" includes the agency's letters patent, membership agreement, by-laws and procedural codes. 35	(12) Au présent article, « instruments directeurs » s'entend notamment des lettres patentes, des contrats d'adhésion, des règlements administratifs et des codes de procédure de l'agence. 35	Définition de « instruments directeurs »
<p>2. Section 41 of the Act is renumbered as subsection 41(1) and is amended by adding the following:</p>		<p>2. L'article 41 de la même loi devient le paragraphe 41(1) et est modifié par adjonction de ce qui suit :</p>	
Enforcement	(2) The Commission may, by order to any telecommunications service provider, enforce compliance with section 46.6 and conditions it imposes on that provider pursuant to the section. 40	(2) Le Conseil peut, par ordonnance, enjoindre à tout fournisseur de services de télécommunication de respecter les exigences de l'article 46.6 et les conditions qu'il lui impose en vertu de cet article. 40	Ordonnance

EXPLANATORY NOTES

Telecommunications Act

Clause 1: New.

Clause 2: New.

NOTES EXPLICATIVES

Loi sur les télécommunications

Article 1 : Nouveau.

Article 2 : Nouveau.