

Instance relative à la fourniture de factures papier par les fournisseurs de services de communication

Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2020-81

Réplique



24 juillet 2020

Mémoire publié par :



7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1X1
Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736
info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Organismes membres
d'Union des consommateurs :

ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-est
ACEF Rive-Sud de Québec
Centre d'éducation financière EBO
CIBES de la Mauricie
ACQC

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 13 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face ; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et Internet, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

© **Union des consommateurs — 2020** *Reproduction autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Toute reproduction ou utilisation à des fins commerciales est strictement interdite.*

TABLE DES MATIÈRES

Union des consommateurs, <i>la force d'un réseau</i>	2
Introduction	3
Réponses à certains arguments des fournisseurs	4
Argument I : il existerait amplement de choix sur le marché	4
Argument II : la fourniture d'une facture papier serait un argument concurrentiel	5
Argument III : il existerait une tendance vers la facture électronique dans d'autres marchés.....	6
Argument IV : l'imposition d'une obligation d'offrir la facture papier serait contraire aux directives de 2006 et 2019	8
Conclusion	10

INTRODUCTION

1. UC a pris connaissance des observations des différents intervenants et souhaite faire certains commentaires. Nous concentrerons principalement nos observations sur quatre arguments avancés par les fournisseurs ou leurs regroupements en opposition à l'imposition d'une obligation d'offrir la facture papier à leurs abonnés qui en font la demande, soit :
 - Il existerait amplement de choix sur le marché;
 - L'offre de factures papier constituerait un argument concurrentiel;
 - Il existerait une tendance vers la facture électronique dans d'autres marchés;
 - L'imposition d'une condition de service à cet effet serait contraire aux décrets de 2006 et 2019.
2. Avant tout, mentionnons un commentaire plus général sur le dossier public : Les fournisseurs ont habilement exposé en quoi la fin des factures papier était avantageuse pour leurs finances, mais aussi pour les activités d'autres entreprises, telles que Postes Canada – un argument qu'il est toutefois difficile d'accepter d'emblée sans une confirmation par les intéressés –, et pour la planète – un argument qui mériterait d'être sérieusement nuancé. Ils ont été passablement moins convaincants au sujet des besoins des consommateurs canadiens, particulièrement des consommateurs les plus vulnérables. On notera au passage la description simpliste et quelque peu condescendante faite par certains au sujet des consommateurs qui préfèrent la facture papier et qui seraient dès lors *résistants aux changements et auraient simplement besoin de s'adapter enfin à l'univers numérique...* UC soumet que les consommateurs qui souhaitent recevoir des factures papier de la part de leur fournisseur ont des raisons parfaitement légitimes de le faire. Ces raisons ont été largement exposées par des groupes comme UC, PIAC et la Manitoba Coalition dans leurs observations initiales. Il ne devrait pas revenir aux fournisseurs de les minimiser ou de les mépriser.

3. Aussi, nous partageons l'avis du PIAC en ce qui concerne l'aboutissement de la présente instance¹. Il est primordial que la décision du CRTC n'ait pas pour effet d'encourager les fournisseurs à se tourner encore davantage exclusivement vers la facture électronique, au détriment de nombreux consommateurs canadiens. Le CRTC doit au contraire freiner cette progression et veiller à protéger les intérêts des consommateurs face aux considérations purement économiques des fournisseurs. Cette préoccupation du CRTC doit demeurer prioritaire même si les consommateurs qui expriment des besoins sont minoritaires, en autant que leurs demandes soient légitimes et que le fardeau qu'ils peuvent entraîner ne soit pas exorbitant.

RÉPONSES À CERTAINS ARGUMENTS DES FOURNISSEURS

Argument I : il existerait amplement de choix sur le marché

4. Presque tous les fournisseurs font valoir qu'il existe amplement de choix sur le marché, qu'un nombre suffisant de fournisseurs offrent encore la facture papier à leurs abonnés et qu'il n'est pas donc pas nécessaire pour le CRTC d'intervenir et d'imposer à tous une obligation en ce sens. UC a déjà abordé et contesté cet argument dans ses observations initiales, mais souhaite réitérer un élément crucial dont font fi les fournisseurs qui invoquent cet argument : si un consommateur qui désire une facture papier doit absolument choisir son fournisseur parmi ceux qui l'offrent déjà, l'accès à certains services à faible coût ne lui est actuellement plus possible.
5. Le portrait que tentent de dresser certains fournisseurs de la situation est trompeur. Il donne l'impression qu'un consommateur qui souhaite obtenir une facture papier ne rencontrera aucun problème lors du magasinage de ses services de communication. En pratique, il sera plutôt confronté à des prix plus élevés pour ses services de téléphonie sans fil, puisqu'aucune des marques complémentaires des grands fournisseurs n'offre de factures papier à ses abonnés ou à ses nouveaux abonnés. Comme nous l'avons souligné dans nos observations précédentes, les services offerts par ces marques coûtent jusqu'à 25 % de moins que ceux des entreprises titulaires².
6. Ce n'est pas le nombre de fournisseurs qui offrent la facture papier qui est déterminant en l'espèce. Si l'on désire établir des comparables au plan de l'accessibilité, il faut aussi tenir compte des services et des prix proposés par ceux qui l'offrent, ainsi que des régions dans lesquels ils font affaire.
7. Telus affirme que les « market forces are currently ensuring that certain brands continue to offer a variety of billing options³ ». UC constate plutôt que les forces du

¹ PIAC. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, Call for comments – Provision of paper bills by communications service providers, 3 juillet 2020, para 10.

² STATISTIQUES CANADA. Tableau 4, tarifs des services sans fil mobiles au Canada en 2019, en ligne: <https://www.ic.gc.ca/eic/site/693.nsf/fra/00182.html#3.2.234>

³ TELUS. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, Call for comments – Provision of paper bills by communications service providers, 3 juillet 2020, para 51.

marché n'arrivent pas à contenir le recul progressif de l'offre de la facture papier chez les différents fournisseurs canadiens. Au rythme où vont les choses, comment peut-on réellement affirmer que les consommateurs ont et auront dans le futur suffisamment de choix en ce qui concerne le format des factures ?

8. En effet, en deux ans à peine, le nombre et la variété de fournisseurs qui offrent la facture papier – sans conditions restrictives liées au handicap ou à l'âge - n'ont cessé de diminuer :
 - En avril 2018, Koodo a délaissé la facture papier pour tous ses clients, sauf exception (handicap, *legacy*)⁴.
 - En septembre 2018 et en août 2019, respectivement, Québecor a mis en marché une nouvelle marque complémentaire, Fizz, et une nouvelle plateforme numérique, Helix, qui n'offrent que la facture électronique⁵.
 - En avril 2019, Fido a transféré tous ses abonnés à la facture électronique⁶.
 - En juillet 2019, Virgin a transféré tous ses abonnés à la facture électronique⁷.
 - En 2020, Rogers a imposé la facture électronique à tous ses abonnés, sauf exception (handicap, aînés)⁸.
 - Au printemps 2020, Telus a transféré tous ses abonnés dans certaines régions du pays vers la facture électronique. Telus mentionne toutefois que les consommateurs insatisfaits peuvent faire des démarches afin de recevoir de nouveau des factures papier⁹.

Argument II : l'offre d'une facture papier serait un argument concurrentiel

9. Plusieurs fournisseurs font aussi valoir que l'offre d'une facture papier serait une manière pour certains fournisseurs de se distinguer de leurs concurrents. UC soumet (de nouveau) que cet argument ne tient pas compte de l'état actuel du marché.
10. Comme le fait remarquer le CNOC dans ses observations initiales, le marché actuel des services de téléphonie sans fil est loin d'être assez concurrentiel pour qu'on puisse réellement croire que des fournisseurs, dans l'espoir d'obtenir de nouveaux clients, s'adaptent ainsi à leur besoin d'une facture papier.

Realistically however, the benefit of this kind of competitive diversification is only likely to be realized in markets that demonstrate a certain level of competition. In other words, competitive diversification may not occur in telecommunications sectors that exhibit market failures – such as the Canadian market for national retail mobile wireless services¹⁰.

⁴ TELUS. Response to Request for Information Provision of paper bills by communications service providers, 1er juin 2020, doc TELUS(CRTC)3Mar20-2 ; CRTC. Décision de télécom CRTC 2020-80.

⁵ QUÉBECOR MÉDIA. Réponse à une demande de renseignements, doc Québecor Média(CRTC)1juin2020-1 ACRT 2020-81.

⁶ ROGERS. Response to Further Request for Information, 1er juin 2020, doc Rogers(CRTC)2Mar2020-1.

⁷ VIRGIN. E-bills, en ligne : <https://www.virginmobile.ca/en/support/faq.html?q=e-bill>

⁸ ROGERS. Response to Further Request for Information, 1er juin 2020, doc Rogers(CRTC)2Mar2020-1.

⁹ TELUS. Response to Request for Information, op. cit. 4.

¹⁰ CNOC. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, Call for comments – Provision of paper bills by communications service providers, 3 juillet 2020, paras 3-4.

11. Le marché des services sans fil est entièrement dominé par le Big3 (Telus, Rogers, Bell) qui accapare 90,7 % des revenus des services mobiles de détail, selon le plus récent rapport de surveillance des communications du CRTC¹¹. Le CRTC a dû intervenir à plusieurs reprises ces dernières années « parce que certains aspects de ce marché ne sont pas suffisamment concurrentiels dans leur état actuel pour protéger adéquatement les intérêts des utilisateurs¹² ». Ces interventions se concentraient d'ailleurs principalement autour de l'instauration de mesures de protection pour les abonnés des services sans fil - des mesures auxquelles les fournisseurs s'opposaient à l'époque en affirmant que l'adoption de « bonnes pratiques » était une manière de se démarquer de leurs concurrents¹³. Le CRTC a rejeté à bon droit cet argument, vu l'importance d'assurer un marché qui répond aux besoins des consommateurs et qui les protège adéquatement. Vu l'état actuel du marché, une approche identique s'impose naturellement dans le présent dossier.
12. UC est d'avis qu'il n'est guère plus réaliste de prétendre que la fourniture d'une facture papier est (ou puisse devenir) un argument concurrentiel au sein du marché des services d'accès Internet, considérant qu'il fait lui aussi l'objet d'une forte concentration des joueurs. Cinq fournisseurs (Bell, Rogers, Telus, Quebecor, Shaw) accaparent à eux seuls plus de 70 % des revenus du marché¹⁴.
13. Cela ne signifie pas pour autant qu'il n'est pas possible pour les fournisseurs de se démarquer de leurs concurrents par les factures (papier et électroniques) qu'ils envoient mensuellement à leurs abonnés, par exemple en les rendant plus lisibles ou plus interactives. Restreindre l'accès aux factures papier pour les consommateurs qui en ont besoin n'a toutefois rien d'innovant ou de compétitif.

Argument III : il existerait une tendance vers la facture électronique dans d'autres marchés

14. Plusieurs fournisseurs font également valoir que le CRTC devrait approuver la fin des factures papier chez certains d'entre eux puisqu'elle refléterait une tendance observable dans d'autres secteurs de consommation¹⁵. Le marché des services de communication serait dès lors comme tous les autres, et nul besoin pour le CRTC d'intervenir, selon eux...

¹¹ CRTC. Rapport de surveillance des communications, Canada, 2019, p.244, en ligne : <https://crtc.gc.ca/pubs/cmr2019-fr.pdf>

¹² CRTC. Avis de consultation de télécom CRTC 2019-57, para 26.

¹³ Nous pensons par exemple aux arguments de ce type avancés relativement aux périodes d'essai, aux dépôts de garantie, au déverrouillage des appareils et à l'encadrement de certaines pratiques de vente : politiques réglementaires CRTC 2013-271 et 2017-200 (Code sur les services sans fil) et avis de consultation 2018-246 (pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications).

¹⁴ CRTC. Rapport de surveillance des communications, Canada, 2019, op. cit. 11, p.267.

¹⁵ Voir par exemple TELUS. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, op.cit. 3, paras 29 et ss ; QUEBECOR. Intervention de Québecor Média inc. au nom de sa filiale Vidéotron ltée, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2020-81, 3 juillet 2020, paras 21-23.

15. Il est exact que la facture électronique prend de plus en plus de place dans certains secteurs de consommation. Les banques, les compagnies de crédit et les services d'électricité, par exemple, offrent dorénavant l'envoi électronique de factures, de relevés ou de documents contractuels à leurs usagers. Quebecor réfère également à certains commerces de détail qui offrent à leur clientèle la possibilité d'envoyer une facture par courriel plutôt que d'en imprimer une copie en magasin¹⁶. Les différents paliers de gouvernement offrent également la possibilité de produire les déclarations de revenus ou certains formulaires en ligne directement. Telus, Quebecor et cie ont raison : l'offre de factures ou équivalents sous forme électronique est populaire.
16. UC soumet toutefois qu'il existe une différence fondamentale entre l'offre de plus en plus répandue de factures électroniques aux consommateurs canadiens et les pratiques spécifiques de certains fournisseurs de services de communication. Ces derniers n'offrent pas seulement la possibilité de recevoir une facture électronique ; ils l'imposent, à l'exclusion d'un mode de transmission de la facture autre que pourrait préférer le consommateur. À notre connaissance, ce n'est pas le cas des gouvernements, des services d'électricité et de la majorité des institutions financières auxquels font référence les fournisseurs, qui se gardent bien dans les exemples qu'ils citent en appui à leur position, de signaler que les factures papier restent disponibles malgré ces offres de substitution.
17. UC ne s'oppose pas à ce que les consommateurs soient encouragés à adopter la facture électronique (si ces encouragements sont faits sans abus ou pression indue bien entendu). Elle s'oppose toutefois à ce qu'ils y soient obligés alors que ce format ne répond pas à leurs besoins. Les services de communication sont des services essentiels et le CRTC doit veiller à ce qu'il n'y ait pas de barrière à l'accès à ces services. L'offre de factures numériques seulement par des fournisseurs peut représenter une barrière à l'accès, en ce qu'elle pourrait ultimement inciter certains consommateurs, pour qui une facture papier est essentielle, à renoncer à s'abonner ou à maintenir un abonnement de crainte de ne pas pouvoir accéder aisément à leurs factures de service en ligne en vue de les payer par la suite.
18. S'il souhaite procéder à une comparaison avec d'autres marchés, il importe que le CRTC se concentre sur ceux des services jugés essentiels, tels que les services d'électricité et de gaz et les services gouvernementaux, et non ceux des services de divertissements en ligne comme Netflix ou Amazon Prime comme le donne en exemple Telus¹⁷. Le CRTC constatera dès lors que le consommateur y est encore libre d'opter pour la réception d'une facture ou d'un relevé dans un format qui lui convient, notamment sous forme papier. Ce sont sur ces pratiques que devrait, en vertu d'une analogie plus juste, s'aligner le secteur des communications.

¹⁶ QUEBECOR. Intervention de Québecor Média inc., op. cit. 15, para 23.

¹⁷ TELUS. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, op.cit. 3, para 31.

Argument IV : l'imposition d'une obligation d'offrir la facture papier serait contraire aux décrets de 2006 et 2019

19. Certains fournisseurs ont aussi tenté de justifier leur opposition à l'imposition d'une obligation d'offrir des factures papier en invoquant les décrets du gouverneur général en conseil de 2006 et 2019.
20. Selon eux, une telle imposition nuirait à leur capacité d'innover et représenterait un fardeau administratif et financier déraisonnable, ce qui contreviendrait aux instructions données au CRTC. UC ne partage pas leur point de vue.
21. Réitérons qu'il n'y a rien d'innovant, à notre avis, à imposer aux consommateurs de nouvelles barrières à l'accès aux services (essentiels) de communication de leur choix en les forçant à recevoir leurs factures dans un format qui ne répond à leurs besoins. Nous partageons pleinement les conclusions du PIAC quant aux agissements des fournisseurs à ce sujet, qui contredisent par ailleurs l'argument qui s'appuierait sur la suffisance de la concurrence, voire de la rivalité entre les entreprises dans ce marché :

[...] there is a patchwork of policies by various providers. While this might indicate service innovation, it does not. Instead it represents a snapshot of a market at the boundaries of what is permitted, where all providers are monitoring the actions of others and moving, slowly or quickly, to matching policies of e-billing, but all tending in the same direction: to removing the ability to obtain a free paper bill¹⁸.

22. En ce qui concerne le fardeau associé à l'offre de factures papier, UC est d'avis qu'il s'agit d'un coût inévitable considérant leurs activités commerciales (*cost of doing business*). Qui plus est, plusieurs fournisseurs affirment que les factures papier sont peu populaires chez leurs abonnés. Ce faisant, nous supposons que les coûts totaux associés à l'offre de factures papier ne peuvent être à ce point élevés qu'ils présentent un poids exorbitant qui devrait interdire une intervention visant une meilleure protection des intérêts des consommateurs.
23. Parmi les fournisseurs qui ont fourni publiquement des données sur le sujet, nous notons par exemple Eastlink et Xplornet, qui affirment qu'à peine 10 %¹⁹ et 3 %²⁰ de leurs abonnés à certains services, respectivement, reçoivent encore la facture papier. Une part aussi modeste de la clientèle qui exigerait la facture papier ne risque pas de faire exploser les coûts. Nous notons à ce sujet les propos de Teksavvy qui minimise considérablement le fardeau administratif et financier présenté par ses concurrents :

Customers who need paper bills should not be required to explain those needs to their TSP or BDU. Paper bills are not such a burden for service providers that customers should need

¹⁸ PIAC. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, op. cit. 1, para 79.

¹⁹ EASTLINK. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, Call for comments – Provision of paper bills by communications service providers, 3 juillet 2020, para 6.

²⁰ XPLORNET. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, Call for comments – Provision of paper bills by communications service providers, 3 juillet 2020, paras 10-11.

to justify their preference or, worse, upgrade their service to a premium tier to get something as simple as a paper bill.²¹

24. UC partage aussi l'avis de Teksavvy en ce qui concerne le pouvoir discrétionnaire que s'octroient certains fournisseurs afin de déterminer, au moyen de conditions plus ou moins claires, si un abonné a besoin d'une facture papier. Il ne devrait pas revenir aux fournisseurs de juger de la légitimité des raisons pour lesquelles un consommateur souhaite recevoir une facture papier plutôt qu'une facture électronique. L'établissement par les fournisseurs – ou par le CRTC – de conditions particulières requises à l'obtention d'une facture papier aura aussi pour effet de forcer le consommateur à divulguer à son fournisseur des renseignements personnels à son sujet, parfois sensibles, (âge, connaissances informatiques, etc.) pour profiter d'un droit que tous devraient avoir d'office.
25. UC soumet, au contraire de ce qu'avancent les fournisseurs, que l'imposition d'une obligation à tous les fournisseurs de services de communication postpayés de fournir une facture papier à un abonné qui en fait la demande serait tout à fait conforme aux décrets en vigueur notamment en ce qu'elle :
- Répondrait de manière efficace et proportionnelle à une déficience claire du marché²² ;
 - Contribuerait au renforcement et à la protection des droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication²³ ;
 - Contribuerait à l'accès abordable aux services de télécommunication dans toutes les régions du Canada²⁴.
26. Aussi, afin de respecter les instructions en vigueur, il est primordial que le CRTC impose cette obligation à tous les fournisseurs de services de communication postpayés et ne cède pas aux demandes d'exclusion de certains fournisseurs.
27. L'ITPA s'est par exemple opposée à l'imposition d'une obligation d'offrir la facture papier aux petites ESLT et autres fournisseurs non-proprétaires de leurs infrastructures, mais pas aux fournisseurs titulaires²⁵. TekSavvy demande aussi (indirectement) au CRTC d'imposer de nouvelles obligations aux fournisseurs dominants seulement²⁶. Avec respect, UC est d'avis que cette approche n'est ni appropriée ni justifiée.

²¹ TEKSAVVY. Intervention, Broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, Call for comments – Provision of paper bills by communications service providers, 3 juillet 2020, para 5.

²² Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en oeuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, art 1(a)ii).

²³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en oeuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS /2019-227, art1(a)iv).

²⁴ *Ibid.*, art1(a)iii).

²⁵ INDEPENDENT TELECOMMUNICATIONS PROVIDERS ASSOCIATION. Intervention, broadcasting and Telecom Notice of Consultation CRTC 2020-81, Call for comments – Provision of paper bills by communications service providers, 3 juillet 2020, para 9.

²⁶ TEKSAVVY. Intervention, op. cit. 21 para 14.

28. Ces deux intervenants font valoir que ce ne sont que les fournisseurs dominants – les propriétaires d’infrastructures – qui refusent d’offrir la facture papier à leurs clients. Ce faisant, le CRTC devrait intervenir auprès d’eux uniquement et non auprès des autres fournisseurs déjà « attentifs » aux besoins de leurs abonnés. Si tel est le cas, UC ne voit pas en quoi l’imposition d’une obligation réglementaire qu’ils respectent déjà représenterait un fardeau démesuré ! Selon toute logique, rien ne devrait réellement changer dans leurs pratiques actuelles. Et l’obligation réglementaire mettrait en outre un frein à toute velléité de les modifier à l’avenir.
29. De plus, l’imposition inégale d’une nouvelle règle serait incompatible, selon nous, avec les deux directives du gouverneur général en conseil, en ce que :
- La réglementation ne serait pas mise en œuvre de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence²⁷ (directive de 2006) ;
 - La réglementation ne renforcerait et ne protégerait pas les droits de tous les consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication²⁸ (directive de 2019).

CONCLUSION

30. En conclusion, UC réitère qu’il est essentiel que le CRTC mette en place une condition de service obligeant tous les fournisseurs de services de communication postpayés à fournir des factures papier à tous leurs abonnés qui en font la demande.
31. Le CRTC doit veiller à ce que les besoins des consommateurs canadiens soient comblés par le marché actuel. Certains consommateurs ont besoin de recevoir des factures papier de la part de leurs fournisseurs pour une variété de raisons tout à fait légitimes : ils n’ont pas accès à Internet à domicile ou n’ont pas d’appareil pour s’y connecter, ils ne sont pas à l’aise avec l’utilisation d’Internet ou la gestion de leurs comptes en ligne, ils préfèrent le format papier afin de mieux comprendre leurs factures et mieux gérer leurs finances personnelles, etc. Il ne devrait pas revenir aux fournisseurs de juger de la légitimité et des motivations de leurs abonnés. Tout consommateur qui en fait la demande devrait pouvoir obtenir une facture papier sans frais et sans avoir à se justifier auprès de son fournisseur.
32. Considérant le caractère essentiel des services de communication, le CRTC doit aussi veiller à ce qu’il n’y ait pas de barrière à l’accès. Or, l’offre exclusivement de factures numériques par certains fournisseurs peut représenter une barrière à l’accès, en ce qu’elle pourrait ultimement inciter certains consommateurs, pour qui une facture papier est essentielle, à renoncer à s’abonner ou à maintenir un abonnement de crainte de ne pas pouvoir accéder aisément à leurs factures de service en ligne en vue de les payer par la suite.

*** Fin du document ***

²⁷ Décret DORS/2006-355, op. cit. 22, art 1(b)iii).

²⁸ Décret DORS /2019-227, op. cit. 23, art 1(a)iv).