

**EVIDENCE**

OTTAWA, Tuesday, April 30, 2024

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met with videoconference this day at 9:02 a.m. [ET] to study Bill C-288, An Act to amend the Telecommunications Act (transparent and accurate broadband services information).

**Senator Julie Miville-Dechêne** (*Deputy Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Deputy Chair:** Before we begin, I would like to remind all senators and other meeting participants of the following important preventative measures.

To prevent disruptive, and potentially harmful, audio feedback incidents during our meeting that could cause injuries, we remind all in-person participants to keep their earpieces away from all microphones at all times.

As indicated in the communiqué from the Speaker to all senators on Monday, April 29, the following measures have been taken to help prevent audio feedback incidents:

All earpieces have been replaced by a model which greatly reduces the probability of audio feedback. The new earpieces are black, whereas the former earpieces were grey. Please use only a black approved earpiece.

By default, all unused earpieces will be unplugged at the start of a meeting.

When you are not using your earpiece, please place it face down, on the middle of the round sticker that you see in front of you on the table, where indicated.

[*Translation*]

Please consult the card on the table for guidelines to prevent audio feedback incidents. Here it is so you can see it.

Please ensure that you are seated in a manner that increases the distance between microphones. Please don't lean forward. Sit up straight and speak into the microphone.

Participants must plug their earpieces only in the microphone console located directly in front of them.

These measures are in place so that we can conduct our business without interruption and to protect the health and safety of all participants, including the interpreters. They are over there,

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mardi 30 avril 2024

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 2 (HE), par vidéoconférence, pour étudier le projet de loi C-288, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications (renseignements transparents et exacts sur les services à large bande).

**La sénatrice Miville-Dechêne** (*vice-présidente*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**La vice-présidente :** Avant de commencer, j'aimerais rappeler à tous les sénateurs et aux autres participants à la réunion les mesures préventives importantes suivantes.

Afin d'éviter des incidents de rétroaction audio perturbateurs et potentiellement dangereux pendant notre réunion, qui pourraient causer des blessures, nous rappelons à tous les participants en personne de garder leurs oreillettes éloignées de tous les microphones à tout moment.

Selon le communiqué du Président adressé à tous les sénateurs le lundi 29 avril, les mesures suivantes ont été adoptées pour prévenir les incidents de retour audio :

Toutes les oreillettes ont été remplacées par un modèle qui réduit considérablement la probabilité de l'effet Larsen. Les nouvelles oreillettes sont noires, alors que les anciennes étaient grises. Veuillez n'utiliser que l'oreillette noire approuvée.

Par défaut, toutes les oreillettes non utilisées seront débranchées au début d'une réunion.

Lorsque vous n'utilisez pas votre oreillette, veuillez la placer face vers le bas, au milieu de l'autocollant rond que vous voyez devant vous sur la table, à l'endroit indiqué.

[*Français*]

Veuillez consulter les cartes sur la table pour connaître les lignes directrices sur la prévention des incidents acoustiques. On la montre ici pour que vous puissiez la voir.

Veuillez vous assurer que vous êtes assis de manière à augmenter la distance entre les microphones. S'il vous plaît, ne vous penchez pas vers l'avant. Restez droit et parlez à votre micro.

Les participants doivent brancher uniquement leur oreillette sur la console de microphone située directement devant eux.

Ces mesures sont en place afin que nous puissions exercer nos activités sans interruption et pour protéger la santé et la sécurité de tous les participants, y compris les interprètes. Je me tourne

so our thanks to them. I hope everything will go smoothly. What happened was very troubling. We will be more careful than ever.

Thank you all for your cooperation.

[*English*]

I'm Julie Miville-Dechêne, senator from Quebec and deputy chair of this committee. I would like to invite my colleagues to introduce themselves.

**Senator Cardozo:** Andrew Cardozo, Ontario.

**Senator Richards:** David Richards, New Brunswick.

[*Translation*]

**Senator Clement:** I am Bernadette Clement from Ontario.

[*English*]

**Senator Quinn:** Jim Quinn, New Brunswick.

**Senator Martin:** Yonah Martin, British Columbia.

**Senator Dasko:** Donna Dasko, Ontario.

[*Translation*]

**The Deputy Chair:** Today, we are beginning our study of Bill C-288, An Act to amend the Telecommunications Act (transparent and accurate broadband services information).

[*English*]

We are pleased to welcome the sponsor of this bill, Dan Mazier, Member of Parliament for Dauphin—Swan River—Neepawa, to our first panel this morning.

[*Translation*]

Welcome and thank you for being with us.

[*English*]

We will first hear your opening remarks of five to six minutes, followed by questions from the senators. Mr. Mazier, the floor is yours.

**Hon. Dan Mazier, Member of Parliament for Dauphin—Swan River—Neepawa, sponsor of the bill, as an individual:** Thank you, senators. It's an honour to discuss my private member's bill, Bill C-288, with you today.

pour les saluer. J'espère que tout va bien se passer. J'ai été très frappée par ce qui s'est passé. Nous allons faire plus attention que jamais.

Merci à tous pour votre coopération.

[*Traduction*]

Je suis Julie Miville-Dechêne, sénatrice du Québec et vice-présidente de ce comité. J'invite mes collègues à se présenter.

**Le sénateur Cardozo :** M. Andrew Cardozo, de l'Ontario.

**Le sénateur Richards :** M. David Richards, du Nouveau-Brunswick.

[*Français*]

**La sénatrice Clement :** Bernadette Clement, de l'Ontario.

[*Traduction*]

**Le sénateur Quinn :** M. Jim Quinn, du Nouveau-Brunswick.

**La sénatrice Martin :** Mme Yonah Martin, de la Colombie-Britannique.

**La sénatrice Dasko :** Mme Donna Dasko, de l'Ontario.

[*Français*]

**La vice-présidente :** Aujourd'hui, nous entamons notre étude du projet de loi C-288, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications (renseignements transparents et exacts sur les services à large bande).

[*Traduction*]

Nous avons le plaisir d'accueillir le parrain de ce projet de loi, Dan Mazier, député de Dauphin—Swan River—Neepawa, dans notre premier groupe de discussion de ce matin.

[*Français*]

Bienvenue, et merci de vous être joints à nous.

[*Traduction*]

Nous entendrons d'abord vos remarques liminaires, d'une durée de cinq à six minutes, puis les sénateurs vous poseront des questions. Monsieur Mazier, vous avez la parole.

**L'honorable Dan Mazier, député, Dauphin—Swan River—Neepawa, parrain du projet de loi, à titre personnel :** Je vous remercie, sénateurs. C'est un honneur de discuter de mon projet de loi d'initiative parlementaire, le projet de loi C-288, avec vous aujourd'hui.

I also want to thank Senator Martin for sponsoring Bill C-288 in the Senate and former Senator Patterson for his supportive words on this bill before his retirement.

As you know, Bill C-288 passed the House of Commons with unanimous support. I was proud to see Parliament come together and put consumers first on an important issue for Canadians. Many Canadians, especially those living in rural, remote and Indigenous communities, don't feel they are receiving the internet quality they are paying for.

The speeds that customers see when they purchase an internet speed are not guaranteed speeds and rarely minimum or average speeds. Instead, internet companies advertise maximum theoretical speeds. Words such as "up to" are used in advertisements. This leads consumers to believe that an internet service is better than it is. Technically, Canadians receive what they pay for as long as their speeds are lower than the maximum theoretical speed, but this information does not accurately reflect the service quality that consumers can expect. That's why it is no surprise the data released by the Canadian Internet Registration Authority revealed that only one third of Canadians believe their household receives the "up to" speed included in their home internet packages all or most of the time. Bill C-288 addresses this by providing potential customers with accurate and transparent information — a common-sense concept I know we can all support.

The first pillar of Bill C-288 mandates internet companies to provide Canadians with typical download and upload speeds — not just maximum theoretical speeds. Instead of potential customers being provided with best-case scenarios, Canadians deserve to see the speeds they can expect so they can know if a service accurately meets their needs and budget.

Second, this legislation will provide Canadians with advertised speeds during the time of day they are most likely to use the service. Of course, service quality will be better when no one is using the internet, but knowing the speeds at 7 p.m. is much more relevant than knowing the speeds at 3 a.m.

Finally, this legislation will initiate a consultation process that allows industry, advocacy groups and Canadians to develop a model that puts consumers first. This will ensure technicalities are addressed and the implementation details are guided by Canadians.

Je tiens également à remercier la sénatrice Martin d'avoir parrainé le projet de loi C-288 au Sénat et l'ancien sénateur Patterson pour ses mots au sujet de ce projet de loi avant son départ à la retraite.

Comme vous le savez, le projet de loi C-288 a été adopté à l'unanimité par la Chambre des communes. J'ai été fier de voir le Parlement s'unir et donner la priorité aux consommateurs sur une question importante pour les Canadiens. De nombreux Canadiens, en particulier ceux qui vivent dans des communautés rurales, isolées ou autochtones, n'ont pas l'impression de bénéficier de la qualité d'Internet pour laquelle ils paient.

Les vitesses que les clients obtiennent lorsqu'ils souscrivent à une vitesse Internet ne sont pas garanties et sont rarement des vitesses minimales ou moyennes. Les sociétés Internet annoncent plutôt des vitesses maximales théoriques. Des mots tels que « jusqu'à » sont utilisés dans les publicités. Les consommateurs sont ainsi amenés à croire qu'un service Internet est meilleur qu'il ne l'est en réalité. En principe, les Canadiens reçoivent ce pour quoi ils paient tant que leur vitesse est inférieure à la vitesse maximale théorique, mais cette information ne reflète pas exactement la qualité de service à laquelle les consommateurs peuvent s'attendre. C'est pourquoi il n'est pas surprenant que les données publiées par l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet révèlent que seulement un tiers des Canadiens croient que leur foyer reçoit la vitesse « jusqu'à » incluse dans leur forfait Internet à domicile tout le temps ou la plupart du temps. Le projet de loi C-288 s'attaque à ce problème en fournissant aux clients potentiels des informations précises et transparentes — un concept de bon sens que je sais que nous pouvons tous soutenir.

Le premier pilier du projet de loi C-288 oblige les fournisseurs d'accès à Internet à fournir aux Canadiens des vitesses de téléchargement typiques, et non pas seulement des vitesses maximales théoriques. Au lieu de fournir aux clients potentiels des scénarios optimistes, les Canadiens méritent de connaître les vitesses auxquelles ils peuvent s'attendre afin de savoir si un service répond exactement à leurs besoins et à leur budget.

Deuxièmement, cette législation fournira aux Canadiens les vitesses annoncées au moment de la journée où ils sont le plus susceptibles d'utiliser le service. Bien sûr, la qualité du service sera meilleure lorsque personne n'utilise l'Internet, mais il est bien plus pertinent de connaître les vitesses à 19 heures qu'à 3 heures du matin.

Enfin, cette législation lancera un processus de consultation qui permettra à l'industrie, aux associations de défense et aux Canadiens d'élaborer un modèle qui place les consommateurs au premier plan. Cela garantira que les aspects techniques seront abordés et que les modalités de mise en œuvre seront élaborées par les Canadiens.

Canadians should be able to trust the information provided to them, and Bill C-288 helps make this possible. These proposals will help close the gap between what Canadians expect and what they actually receive for service. To those who say that these decisions should be entirely left to the CRTC and policy directives, I say that the issues relating to connectivity are too important to be ignored by legislators. Yes, there are technical aspects that can be left to the regulator, as Bill C-288 does. However, I believe that, as parliamentarians, we have a duty to improve connectivity for Canadians. This includes legislating clear guidelines and requirements on this matter, as Bill C-288 does.

The proposals in this bill are not new and have been successfully implemented in other countries. Since my bill was introduced, the United States Federal Communications Commission mandated a broadband service disclosure label, an initiative that reflects the contents of Bill C-288. This was a direct result of the legislated Bipartisan Infrastructure Deal (Infrastructure Investment and Jobs Act).

Australia implemented clear standards for advertising with typical speeds during peak periods, and in the United Kingdom, internet service providers state the average speed that at least 50% of their customers receive during highest-usage hours.

I will also mention the importance of competition. We can all agree that more competition is needed in our telecom sector. To improve competition, we must allow Canadians to compare accurate information.

In closing, I want to share that in June 2021, the Standing Committee on Industry and Technology published its seventh report and recommended the following to the House of Commons:

That the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission require Internet service providers to make information available to consumers on the usual download and upload speeds they can expect during peak periods so they can make more informed purchasing decisions based on accurate and transparent information, thereby improving the industry's competitiveness overall.

Not one party dissented in that report. On April 26, 2023, the House of Commons acted on this recommendation by unanimously passing Bill C-288 at third reading.

Les Canadiens doivent pouvoir se fier aux informations qu'ils obtiennent : c'est l'un des objectifs du projet de loi C-288. Il contient des propositions qui resserreront l'écart entre les services attendus des Canadiennes et des Canadiens et les services qu'ils reçoivent. À ceux qui disent que ces décisions ne devraient relever que des directives politiques et de celles du CRTC, je répondrai que les questions de connectivité sont trop importantes pour être laissées de côté par les législateurs. Certes, certaines questions techniques reviennent à l'organisme de réglementation, comme le prévoit le projet de loi C-288. J'ai néanmoins la conviction que nous, parlementaires, avons le devoir d'améliorer la connectivité pour la population canadienne. Nous devons donc adopter des directives et des exigences claires, comme celles énoncées dans le projet de loi C-288.

Les propositions formulées dans ce projet de loi ne sont pas nouvelles. Elles ont déjà été appliquées avec succès dans d'autres pays. Depuis la présentation de mon projet de loi, la Commission fédérale des communications des États-Unis a imposé aux fournisseurs d'Internet à large bande une norme d'affichage de leurs services, comme celle prévue dans le projet de loi C-288. Aux États-Unis, l'initiative était une conséquence directe de l'adoption du projet de loi bipartisan sur l'investissement dans les infrastructures et les emplois.

En Australie, des normes de publicité claires obligent les fournisseurs à indiquer la vitesse de la connectivité pendant les périodes de pointe. Au Royaume-Uni, ils doivent indiquer la vitesse moyenne de l'Internet pour au moins 50 % de la clientèle pendant les périodes de pointe.

Je tiens à mentionner l'importance de la concurrence. Nous connaissons tous l'importance de la concurrence dans le secteur des télécommunications. Or, pour favoriser la concurrence, nous devons permettre aux Canadiens de faire des comparaisons à partir de renseignements exacts.

En terminant, je tiens à vous dire qu'en juin 2021, le Comité permanent de l'industrie et de la technologie a publié son septième rapport et a fait la recommandation suivante à la Chambre des communes :

Que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes oblige les fournisseurs de services Internet à rendre accessibles les renseignements concernant les vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles auxquelles les consommateurs peuvent s'attendre durant les périodes de pointe, ce qui leur permettra de prendre des décisions d'achat plus éclairées, sur la base d'informations précises et transparentes, tout en améliorant de manière globale la concurrence au sein de l'industrie.

Aucun parti ne s'est opposé à ce rapport. Le 26 avril 2023, la Chambre des communes a donné suite à cette recommandation en adoptant à l'unanimité le projet de loi C-288 en troisième lecture.

Now the Senate has the opportunity to act on this important issue and help pass this bill into law. I am hopeful that you will seize this opportunity for Canadians. Canadians expect us to work together to pass Bill C-288 quickly so they can benefit, because Canadians deserve to know what they are paying for when it comes to internet services. Thank you.

**The Deputy Chair:** Thank you very much, Mr. Mazier, for your opening remarks. We will now proceed to questions from senators.

**Senator Quinn:** Thank you, Mr. Mazier, for being here. It's an interesting topic.

If the current system is advertising speeds “up to,” I understand that you can go to another level of service and pay more in order to have access to the higher speed. I'm really thinking about rural, remote and Indigenous communities. If they change it so that they say, “We can't go ‘up to’ — this is what we have,” will that not drive people to have the higher-cost service versus the providers making the service available to those remote areas so those extra costs aren't incurred? I'm trying to figure that out.

You've mentioned Australia and other places. I'm wondering what their experiences have been there. The second part of the question is this: Have consumers in those remote areas or areas where the “up to” service hasn't been what it's advertised to be, have they been driven to pay more?

**Mr. Mazier:** Those are two really good points. You're understanding the urgency, the difference in what we're seeing and the cost. I talk about competition, but I think we have to back it up a little bit.

Right now, they're offering you a service. Canadians — in rural areas, remote areas or downtown Toronto — cannot discern or decide on the difference between two different services. Everybody is offering 50/10. Everybody does that. That's the standard in Canada. They can offer it, and you can pay it, but you're not getting that service.

There are a lot of complaints and data showing that they at times they cannot, especially when it's the internet in rural and remote areas. They don't have the infrastructure to support many customers. The bigger companies or the companies that will go and service somebody out in a rural area, they don't have the infrastructure to support when they have more customers. We call that oversubscribing, and the whole system starts slowing down.

Maintenant, le Sénat a l'occasion d'agir dans ce dossier important et à contribuer à la promulgation de ce projet de loi. J'espère que vous allez profiter de cette occasion pour les Canadiens. Les Canadiens s'attendent à ce que nous travaillions ensemble pour adopter rapidement le projet de loi C-288 afin qu'ils puissent en bénéficier, parce qu'ils méritent de savoir ce qu'ils paient pour les services Internet. Je vous remercie.

**La vice-présidente :** Merci beaucoup, monsieur Mazier, de votre déclaration liminaire. Nous passons maintenant aux questions des sénateurs.

**Le sénateur Quinn :** Je vous remercie, monsieur Mazier, de votre présence ici. C'est un sujet intéressant.

Si le système actuel offre une vitesse de publicité « jusqu'à concurrence de », je comprends qu'il y a l'option de passer à un autre niveau de service et payer plus pour avoir accès à la vitesse supérieure. Je pense vraiment aux collectivités rurales, éloignées et autochtones. Si on change le système de sorte à dire, « Nous ne pouvons pas aller jusqu'à concurrence de, et c'est ce que nous avons », est-ce que cela ne poussera pas les gens à se tourner vers le service à coût plus élevé par rapport à l'option selon laquelle les fournisseurs rendraient le service disponible aux collectivités éloignées afin que ces coûts supplémentaires ne soient pas engagés? J'essaie de penser à une solution.

Vous avez mentionné l'Australie et d'autres pays. Je me demande ce que leurs expériences ont été à cet effet. La deuxième partie de la question est la suivante : les consommateurs dans ces régions éloignées ou dans des endroits où le service « jusqu'à concurrence de » n'est pas à la hauteur de ce qui a été promis, ont-ils été poussés à payer plus?

**M. Mazier :** Ce sont deux excellents points. Vous comprenez l'urgence, la différence entre ce que l'on constate et le coût. Je parle de concurrence, mais je pense qu'il faut étayer cela un peu.

Actuellement, ils vous offrent un service. Les Canadiens — en régions rurales, en régions éloignées ou au centre-ville de Toronto — ne peuvent faire la distinction entre deux services différents. Tout le monde offre 50/10. C'est ce qu'ils font tous : c'est la norme au Canada. Ils peuvent l'offrir et vous pouvez payer pour ce service, mais vous ne l'obtenez pas.

Les plaintes sont nombreuses. Beaucoup de données montrent qu'il leur arrive de ne pas pouvoir offrir ces services, en particulier les services Internet en régions rurales et éloignées. Elles n'ont pas les infrastructures nécessaires pour prendre en charge une vaste clientèle. Les grandes entreprises, ou les entreprises qui offrent des services en région rurale n'ont pas l'infrastructure nécessaire pour composer avec une augmentation de leur clientèle. C'est ce qu'on appelle le surabonnement, et cela a pour effet de ralentir l'ensemble du système.

You're paying for the higher service, but they can't physically get it to you. That practice needs to stop. You should be made aware when buying the service that it may slow down at seven o'clock at night. This is why we talk about typical speeds consumers can expect at any given time when they are using the internet.

With respect to the Australian experience, it's very positive, actually. They did a review. They implemented it in 2017 or 2018, I believe. In 2019, they did a review and the results were positive. The complaints were down and the customers were more satisfied because the expectations were set. They knew exactly what kind of service they were buying.

**Senator Quinn:** My follow-up question is this: When this bill, hopefully, is passed, will the CRTC have the ability to cause providers to increase the service, if you will, at the current advertised rate? What they are doing now is almost like false advertising. Should they not fix that and cause the companies to adjust whatever it is they have to in order to ensure that service is there at that cost?

**Mr. Mazier:** This bill would force the companies to provide the customers what service they can provide. Right now, it's theoretical; it's just the best guess. In theory, it should work, but it doesn't really, so there's no guarantee.

This would guarantee or at least have the ability to send a different signal to the consumer that's buying it so they can decide, "If I can go with a local service provider and know it's there 24-7, that's who I'm going to go with."

**Senator Quinn:** Thank you.

**The Deputy Chair:** Senator Martin, the sponsor of the bill.

**Senator Martin:** Thank you, Mr. Mazier, for the work you have done on this bill. I have a few questions related to what you've mentioned in your testimony.

You talked about the United States. My colleague asked you a question, and you mentioned Australia's experience. Can you expand on what the United States implemented? Was there any pushback from the regulator in the U.S.?

**Mr. Mazier:** Good question. Thank you for picking up on that. The U.S. is probably one of our best examples, especially since they're in North America. We think the same way. They took a very proactive approach. They did legislate it in. That was step number one. They told the regulator, "This is what we need you to do." The regulator actually stepped up. They went with a

Vous payez pour un service de vitesse plus élevée, mais ils n'ont pas l'infrastructure physique pour vous le fournir. Cette pratique doit cesser. Lorsque vous achetez le service, on doit vous informer que le service peut ralentir à sept heures du soir. Voilà pourquoi nous parlons de vitesses typiques auxquelles peuvent s'attendre les consommateurs à tout moment lorsqu'ils utilisent Internet.

Concernant l'expérience australienne, elle est très positive, en fait. Ils ont fait un examen. C'était en 2017 ou 2018, je crois. En 2019, ils ont procédé à un examen et les résultats ont été positifs. Le nombre de plaintes a diminué et les clients étaient plus satisfaits parce que les attentes étaient clairement établies. Ils savaient exactement quel genre de service ils achetaient.

**Le sénateur Quinn :** Ma question complémentaire est la suivante : lorsque ce projet de loi sera adopté — espérons-le — , le CRTC aura-t-il le pouvoir de contraindre les fournisseurs à augmenter le service, pour ainsi dire, à la vitesse annoncée? Ce qu'ils font actuellement, c'est presque de la publicité mensongère. Le CRTC ne devrait-il pas remédier à la situation et obliger les entreprises à faire les ajustements nécessaires pour offrir le service promis au prix annoncé?

**M. Mazier :** Ce projet de loi obligerait les entreprises à fournir aux clients le service qu'elles sont capables de fournir. Pour l'instant, c'est théorique; c'est seulement approximatif. En théorie, cela devrait fonctionner, mais cela ne fonctionne pas vraiment, de sorte qu'il n'y a aucune garantie.

Cette mesure offrirait une garantie ou permettrait au moins d'envoyer un signal différent au consommateur, qui pourra alors choisir, en toute connaissance de cause, un fournisseur de services local qui assurera un service fiable 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

**Le sénateur Quinn :** Merci.

**La vice-présidente :** La parole est à la sénatrice Martin, la marraine du projet de loi.

**La sénatrice Martin :** Monsieur Mazier, je vous remercie du travail que vous avez fait sur ce projet de loi. J'ai quelques questions par rapport à votre témoignage.

Vous avez parlé des États-Unis. Mon collègue vous a posé une question et vous avez mentionné l'expérience de l'Australie. Pouvez-vous en dire davantage sur ce que les États-Unis ont mis en œuvre? Y a-t-il eu des réticences de la part de l'organisme de réglementation américain?

**M. Mazier :** Bonne question. Je vous remercie de revenir là-dessus. Les États-Unis sont probablement l'un de nos meilleurs exemples, en particulier parce que c'est un pays d'Amérique du Nord. Nous pensons de la même manière. Ils ont adopté une approche très proactive qu'ils ont inscrite dans leur cadre législatif. C'était la première étape. Ils ont dit à

nutrition package type of template. I don't know if I'm allowed props or not, but this is what it looks like in the United States right now. It's just like the side of food packaging; they just changed the different criteria.

Interestingly enough, in their criteria, among the many other points they used for consumers, the typical download and upload speeds are on that label. The regulator got it and put that in the regulations.

I'll just state how the regulator approached this. This is from the chairwoman of the Federal Communications Commission. She said:

This is important because you shouldn't have to be a lawyer to know just what is in your internet service plan or an engineer to understand just how your provider is treating your data. Broadband nutrition labels are designed to make it simpler for consumers to know what they are getting, hold providers to their promises, and benefit from greater competition . . .

This is exactly what Bill C-288 does.

**The Deputy Chair:** Could you leave this document with our analyst? It will be easier.

**Mr. Mazier:** Yes.

**The Deputy Chair:** Thank you.

**Senator Martin:** We're in a good place where there are examples, like the United States, Australia and the U.K., and we are maybe looking at either replicating or combining some of those models.

**Mr. Mazier:** In some ways, we're at an advantage. We can learn from their mistakes and, especially, the regulators. Far too often, we forget what the regulator, if given clear direction from legislation, can do. If we give the regulator the ability, away they go to do their job properly.

**Senator Martin:** We seem to be behind the ball, or behind others, and it's something that we need to do. It is a timely bill. Has Parliament considered addressing this issue before? You've thought to bring this in and you've said it's closing the gap so that consumers can make these informed decisions. I'm curious why we hadn't done this already.

l'organisme de réglementation : « Voilà ce que nous voulons que vous fassiez ». L'organisme de réglementation est intervenu. Il a choisi un modèle qui s'apparente au tableau de la valeur nutritive. Je ne sais pas si j'ai le droit d'utiliser des accessoires ou non, mais voici à quoi cela ressemble aux États-Unis actuellement. C'est exactement comme ce qu'on voit sur les emballages de produits alimentaires. Ils ont simplement modifié les différents critères.

Fait plutôt intéressant, les critères qui figurent sur cette étiquette, entre autres informations pour les consommateurs, comprennent les vitesses de téléchargement et de téléversement typiques. L'organisme de réglementation a compris ce qui était nécessaire et l'a intégré à la réglementation.

Je vais simplement vous lire une citation décrivant l'approche de l'organisme de réglementation à cet égard. Cela vient de la présidente de la Federal Communications Commission. Elle a déclaré ce qui suit :

C'est important, car il ne devrait pas être nécessaire d'être avocat pour savoir ce qui est inclus dans son forfait Internet, ou d'être ingénieur pour comprendre comment votre fournisseur traite vos données. Les étiquettes de type « étiquette nutritionnelle » pour les services Internet à large bande sont conçues pour permettre aux consommateurs de savoir plus facilement ce qu'ils achètent, d'obliger les fournisseurs à tenir leurs promesses et de bénéficier d'une concurrence accrue...

C'est exactement ce que fait le projet de loi C-288.

**La vice-présidente :** Pourriez-vous laisser ce document à notre analyste? Ce sera plus facile.

**M. Mazier :** Oui.

**La vice-présidente :** Merci.

**La sénatrice Martin :** Nous avons la chance d'avoir des exemples, comme les États-Unis, l'Australie et le Royaume-Uni, et nous examinons la possibilité de reproduire ou de combiner certains de ces modèles.

**M. Mazier :** À certains égards, nous sommes avantagés. Nous pouvons apprendre de leurs erreurs et, en particulier, des organismes de réglementation. On oublie trop souvent ce qu'un organisme de réglementation peut faire lorsque la loi comprend des orientations claires. Si nous lui donnons les pouvoirs appropriés, il pourra faire son travail correctement.

**La sénatrice Martin :** Nous semblons accuser du retard par rapport aux autres, et nous devons agir. C'est un projet de loi qui arrive à point nommé. Le Parlement a-t-il déjà envisagé de régler la question? Vous avez pensé à proposer ce projet de loi, affirmant qu'il visait à corriger une lacune afin que les consommateurs puissent prendre des décisions éclairées. Je me demande pourquoi cela n'a pas été fait avant.

**Mr. Mazier:** I was first elected in 2019 and actually got drawn very high in the private member's bill draw that time. I was fiftieth, I believe. This time, I was fortieth. It was meant to be. That is why I am sitting here today. It was a good bill. Some other people thought it was a good bill, too, so it should be here. It all sort of started with the industry report. That's where the attention set in and we said, "We should do something with this." I acted on that report. Bill C-299 was the first bill and Bill C-288 is the second iteration with a few changes.

**Senator Martin:** Thank you.

**Senator Richards:** Thank you for being here. Our summer home is on the Miramichi, down the river. We have a terrible problem with our internet provider. We traffic off a pole that's 20 miles away. There's another across the bay which might be more effective but is completely used up — we can't get on it. What I'm trying to say is a lot of people are going on Elon Musk's Starlink or whatever it's called. Is that the future for remote areas, his kind of service? Is that what's going to happen in remote areas? You can't seem to get the internet providers you need. Ours shuts down at peak periods all the time. We can get on, but it's very slow. I'm just wondering how that works.

Our summer place is in Miramichi, New Brunswick. It's not in the back of the world, but it is rural. I'm thinking of people in northern Quebec, northern Ontario and Nunavik. How will that work?

**Mr. Mazier:** Your situation is a really good example of what Canadians are experiencing right now. What are you paying for your internet service?

**Senator Richards:** Too much, and too much for the cellphone — too much for everything, really.

**Mr. Mazier:** Right. So they are selling you a service right now in theory. You're supposed to be getting a service, so why aren't you? You bought it. Meanwhile, you have Elon Musk, or another competitor, saying, "We'll provide you service." The problem is they're sending you the wrong signals about how to decide. You think it will be better, but there's no guarantee because it's all based on theoretical speeds. Because Elon Musk is from the United States and they have these standards, chances are, he'll probably start operating to these standards. But we don't know that. As a Canadian regulator, that's something else the CRTC has to consider when they're designing this. That's up to the regulator.

**M. Mazier :** J'ai été élu pour la première fois en 2019, et j'ai obtenu un rang assez élevé lors du tirage au sort des projets de loi d'initiative parlementaire à l'époque. J'étais cinquantième, je crois. Cette fois-ci, j'étais quarantième. Cela devait arriver. Voilà pourquoi je suis ici aujourd'hui. C'était un bon projet de loi. D'autres étaient aussi de cet avis, alors il devrait se retrouver ici. Tout a commencé avec le rapport du Comité de l'industrie. C'est là que le problème a attiré l'attention; nous nous sommes dit qu'il fallait faire quelque chose à ce sujet. J'ai donné suite à ce rapport. Il y a d'abord eu le projet de loi C-299. Le projet de loi C-288 est la deuxième version, et comprend quelques changements.

**La sénatrice Martin :** Merci.

**Le sénateur Richards :** Je vous remercie de votre présence. Notre résidence d'été est située à Miramichi, en aval de la rivière. Nous avons un grave problème avec notre fournisseur d'accès Internet. Nous sommes connectés au réseau sur un poteau qui se trouve à une trentaine de kilomètres. De l'autre côté de la baie, il y a une autre connexion qui pourrait être plus efficace, mais elle est utilisée au maximum de sa capacité. Donc, nous n'y avons pas accès. Ce que j'essaie de dire, c'est que beaucoup de gens se tournent vers Starlink — peu importe comment cela s'appelle — d'Elon Musk. Le genre de service qu'il offre représente-t-il l'avenir dans les régions éloignées? Est-ce ce qui attend les régions éloignées? Il semble impossible de trouver les fournisseurs Internet dont on a besoin. Notre service plante tout le temps aux périodes de pointe. Nous arrivons à nous connecter, mais c'est très lent. Je me demande comment cela fonctionne.

Notre résidence d'été est à Miramichi, au Nouveau-Brunswick. Ce n'est pas le bout du monde, mais c'est une région rurale. Je pense aux gens du Nord du Québec, du Nord de l'Ontario et du Nunavik. Comment cela fonctionnera-t-il?

**M. Mazier :** Votre situation est un excellent exemple de ce que vivent les Canadiens en ce moment. Combien vous coûte votre service Internet?

**Le sénateur Richards :** Trop cher, et trop cher pour le téléphone cellulaire... Trop cher pour tout, en fait.

**M. Mazier :** Exactement. Donc, actuellement, on vous vend un service, théoriquement. Vous êtes censé obtenir un service, alors pourquoi ne l'avez-vous pas? Vous l'avez acheté. Pendant ce temps, Elon Musk ou un concurrent vous dit qu'il vous fournira un service. Le problème, c'est qu'on vous envoie de mauvaises informations pour faire un choix. Vous pensez que ce sera mieux, mais il n'y a aucune garantie, puisque tout est basé sur des vitesses théoriques. Il est fort probable qu'Elon Musk, qui vient des États-Unis, fonctionne selon les normes américaines, mais nous n'en savons rien. C'est un autre aspect dont le CRTC devra tenir compte, en tant qu'organisme de réglementation canadien, dans l'élaboration de règles à cet égard. Cela relève de l'organisme de réglementation.

If any consumer is buying a service in Canada here, they should be aware of what the typical upload and download speeds are when using the internet. If you knew that going in, would you have bought that service?

**Senator Richards:** We have no choice; that's the thing. Where we are, we really have no choice. If we want internet, that's our provider.

**Mr. Mazier:** You were told it was 50/10 service, right?

**Senator Richards:** Yes.

**Mr. Mazier:** What if you were told it was 5/2? You'd say, "Why am I paying \$160 a month for this? If I can't get the service, surely there should be a deal in this for me."

**Senator Richards:** I hate to go on, but there's a psychological trick here. The provider will say, "Well, it's your fault. If you were here, it would work better. If your house were here, you would have great service. Unfortunately, where you are, unless you cut down your trees, you're not going to get the service that we're providing. That's not our fault; it's your fault." That's the psychological thing they do. A buddy down the road has Elon Musk's Starlink set up in his yard. It seems to work fine. He gets what he wants.

My main question is still this: Is this what rural communities must face? Or will there be a service through the Canadian government or within the Canadian mosaic itself that will take care of this?

**Mr. Mazier:** This is for the consumer. This bill is arming the consumer with accurate information that industry must provide. Expectations are set going in — "Look, we can only get you this speed." I think you would have had a different experience and approach with your internet service provider if you had had that conversation, versus them saying, "Here's our bill. Go ahead and pay it. Sorry."

**Senator Richards:** Okay. Thank you.

**Senator Dasko:** Thank you, Mr. Mazier, for coming here today to explain your bill. I was going to ask how industry might have been persuaded, but that would have been a really silly question. Why would they do it? Of course, they have an interest in keeping things as they are.

The CRTC has a lot of powers to take on these kinds of activities and rules. Why are they not doing it on their own? Why do they need a bill? Have representations been made to the CRTC on this topic? Have parliamentarians, citizens or

Le consommateur qui achète un service au Canada doit savoir quelles sont les vitesses typiques de téléchargement et de téléversement lorsqu'il utilise Internet. Si vous l'aviez su, auriez-vous acheté ce service?

**Le sénateur Richards :** Nous n'avons pas le choix; c'est ça le problème. Chez nous, nous n'avons pas vraiment le choix. Si nous voulons un accès à Internet, c'est notre fournisseur.

**M. Mazier :** On vous a dit que c'était un service 50/10, n'est-ce pas?

**Le sénateur Richards :** Oui.

**M. Mazier :** Et si on vous avait dit que c'était du 5/2? Vous diriez : « Pourquoi est-ce que je paye 160 \$ par mois pour ça? Si je n'ai pas le service, on devrait m'offrir un meilleur prix. »

**Le sénateur Richards :** Je n'aime pas m'attarder là-dessus, mais il y a là un jeu psychologique. Le fournisseur dira : « Eh bien, c'est votre faute. Si vous habitiez à cet endroit, ça fonctionnerait mieux. Si votre maison était ici, vous auriez un excellent service. Malheureusement, là où vous êtes, à moins d'abattre vos arbres, vous n'aurez pas accès au service que nous fournissons. Ce n'est pas notre faute, mais la vôtre ». Voilà le genre de jeu psychologique qui se passe. Un peu plus loin sur la rue, un de mes amis a installé Starlink, d'Elon Musk, dans sa cour. Cela semble bien fonctionner. Il obtient ce qu'il veut.

Ma principale question est toujours la suivante : est-ce le sort des collectivités rurales, ou le problème sera-t-il réglé par un service quelconque offert par le gouvernement canadien ou la mosaïque canadienne?

**M. Mazier :** Ce projet de loi est pour le consommateur. Il vise à outiller les consommateurs en obligeant l'industrie à leur fournir des renseignements précis. Les attentes sont établies d'entrée de jeu : « Écoutez, nous pouvons seulement offrir telle vitesse. » Je pense que vous auriez eu une expérience et une approche différentes avec votre fournisseur de services Internet si cela s'était déroulé de cette façon, au lieu que votre fournisseur vous dise : « Voici notre facture; payez, maintenant. Désolé. »

**Le sénateur Richards :** D'accord. Merci.

**La sénatrice Dasko :** Monsieur Mazier, je vous remercie d'être venu ici aujourd'hui pour expliquer votre projet de loi. J'allais vous demander ce qu'il faudrait faire pour persuader l'industrie, mais la question aurait été un peu ridicule, car pourquoi le feraient-ils? Ils ont évidemment intérêt à ce que les choses demeurent inchangées.

Le CRTC a beaucoup de pouvoirs pour mettre en œuvre ce genre d'activités et de règlements. Pourquoi ne le fait-il pas de son propre chef? Pourquoi faut-il un projet de loi? A-t-on eu des discussions avec le CRTC à ce sujet? Des parlementaires, des

consumers gone to the CRTC to complain about this? Why hasn't the CRTC taken it on as its initiative?

**Mr. Mazier:** There's a complaints commissioner. I don't have the testimony in front of me, but he did speak in favour of this type of approach when it comes to internet bills or internet with consumers.

As far as the industry or the regulator stepping up, they haven't been given any clear direction. The CRTC is directed by legislation. This is a clear path for how they move forward in this conversation, and it is modernizing and catching up. This gives them the ability to look at the U.S. and different models. Under the public hearing section in the bill, we took great lengths to give the CRTC clear direction on how this would work and how it would go about doing this. A lot of things go on in the CRTC. It gets a lot of direction from a lot of different people, including government. It's not legislation, though. I think we have a real ability to do our job as legislators and make this work for our CRTC so it can go forward and, hopefully, embrace it like the FCC did down in the United States.

**Senator Dasko:** This is certainly one approach, but the CRTC, as I was saying, has the ability to regulate in a lot of areas under general legislation that's already in place.

**Mr. Mazier:** That's the other thing: They're allowed to offer theoretical speeds. The internet companies are not breaking any laws. That is allowed in Canada. As a legislator, I think that needs to stop. The best way to stop it is through legislation. That way, you don't get governments in there saying, "Let's do a little thing here and there," and then it sits up on a shelf somewhere. Then the CRTC has no teeth, and it's public speaking points versus actually doing something for consumers.

**Senator Dasko:** Thank you. Is it possible that the companies would still be able to advertise using "up to" language in the public-facing ads and promotions they do and have this in the fine print, just like you showed us that fine print? The fine print is way in the back of the website somewhere or in the back of the contracts that consumers have with the companies, yet they're still doing this kind of advertising. Do you know what I mean?

You might be able to get up to whatever the high speed is at three in the morning, as you said. Is it still possible that they can continue to use the language in advertising, even though they provide the correct information in the fine print? I'm just being suspicious.

citoyens ou des consommateurs ont-ils porté plainte auprès du CRTC à ce sujet? Pourquoi le CRTC n'a-t-il pas pris l'initiative?

**M. Mazier :** Il y a un commissaire aux plaintes. Je n'ai pas le témoignage sous les yeux, mais il s'est dit favorable à ce genre d'approche lorsqu'il s'agit de projets de loi ou d'Internet avec les consommateurs.

Pour ce qui est des initiatives, l'industrie ou de l'organisme de réglementation, ils n'ont pas reçu de directives claires. Le CRTC est régi par une loi. Cela constitue une avenue claire pour poursuivre cette discussion, et le CRTC est en voie de se moderniser et de rattraper son retard, de sorte qu'il a l'occasion d'étudier le modèle américain, entre autres. Dans la section du projet de loi qui porte sur les audiences publiques, nous nous sommes efforcés de donner des instructions claires au CRTC quant au fonctionnement et au déroulement de ce processus. Il se passe beaucoup de choses au CRTC. Il reçoit de nombreuses instructions de diverses personnes, y compris du gouvernement, mais ce ne sont pas des lois. Je pense que nous avons une véritable occasion de faire le travail qui nous incombe, en tant que législateurs, pour que cela fonctionne et que le CRTC puisse ainsi aller de l'avant et saisir l'occasion, espérons-le, comme la FCC l'a fait aux États-Unis.

**La sénatrice Dasko :** C'est certainement une approche, mais comme je le disais, le CRTC a, en vertu de la loi générale existante, un pouvoir de réglementation dans de nombreux domaines.

**M. Mazier :** C'est l'autre point : ils sont autorisés à offrir des vitesses théoriques. Les fournisseurs Internet n'enfreignent aucune loi. C'est autorisé au Canada. En tant que législateur, je pense que cela doit cesser, et le meilleur moyen de le faire est de légiférer. On évite ainsi de se retrouver dans une situation où les gouvernements ne font que prendre des mesures à la pièce qui aboutissent sur une tablette quelque part, avec un CRTC qui n'a aucun mordant, où cela devient de beaux discours pour le public, sans mesures concrètes pour les consommateurs.

**La sénatrice Dasko :** Je vous remercie. Les entreprises pourront-elles continuer d'utiliser l'expression « jusqu'à » dans leurs publicités et promotions destinées au public, mais dans les petits caractères, comme ce que vous nous avez montré? Ces petits caractères se trouvent quelque part sur le site Web des fournisseurs ou au verso des contrats entre le consommateur et le fournisseur, mais les entreprises continuent pourtant de faire ce genre de publicité. Voyez-vous ce que je veux dire?

Vous aurez peut-être le débit haute vitesse promis à trois heures du matin, comme vous l'avez dit. Les fournisseurs pourraient-ils continuer d'employer ce type de formulation dans la publicité, même s'ils fournissent les informations exactes dans les petits caractères? Je me méfie, simplement.

**Mr. Mazier:** As a businessperson, I don't know why you would tell that to the consumer. They don't say, "This is potential. Here's a theoretical speed." They don't say that in the brochures. In fact, the fine print is the theoretical speed. It's the "up to" speed. The big thing is 50/10. That is the big advertisement. That is what the government has set down for regulations. They've set that as the goal. The providers have said, "Sure, we'll do that. We'll advertise that, but we won't get there. We'll get there when it's good for us."

**Senator Dasko:** I'm just being suspicious. They could have the correct information in the fine print and still use that kind of language in their public-facing brochures.

**Mr. Mazier:** I don't think that would bode very well for industry with respect to public perception. You tell me what kind of service I'm going to buy, and I'll make my decision.

**Senator Dasko:** Here it is in this little piece of paper. That's all I'm saying. I'm just suspicious.

**Mr. Mazier:** This will put an end to a practice that is basically outdated. All the other industries across the world are stepping up, and I can't see why our Canadian industry shouldn't. We know it's the best industry in the world, so it's time to start acting like that.

**Senator Dasko:** So they won't be able to do that anymore, even though they could.

**The Deputy Chair:** Thank you very much.

**Senator Cardozo:** Welcome, Mr. Mazier. It's always good and encouraging to see a private member's bill move along and come this far. It's really part of our parliamentary system that we have to see more of these come through successfully. You've chosen a very interesting issue to address.

Full disclosure, I was a CRTC commissioner — in a different life a couple of decades ago, so I don't carry water for them anymore, but I'm still really interested in how the system works. I'm quite intrigued by and interested in the fact you've chosen to do legislation.

My first question is this: Would you not see the CRTC's role as doing this on their own, without having to be prodded? Alternately, would a cabinet directive be an approach that could work?

**M. Mazier :** Je ne vois pas pourquoi les gens d'affaires diraient ce genre de chose au consommateur. On ne dit pas : « C'est un potentiel, voici une vitesse théorique ». Ce n'est pas indiqué dans les brochures. En fait, la vitesse théorique est indiquée dans les petits caractères, avec la mention « jusqu'à ». L'important, c'est la vitesse de 50/10. C'est principalement ce qui est annoncé. C'est ce que prévoit la réglementation établie par le gouvernement. C'est l'objectif qu'il a fixé. Les fournisseurs ont dit : « Très bien, nous le ferons. C'est ce que nous annoncerons dans la publicité, mais nous n'y arriverons pas. Nous y arriverons quand ce sera à notre avantage. »

**La sénatrice Dasko :** Je suis méfiante, c'est tout. Ils pourraient mettre l'information exacte dans les petits caractères et utiliser ce genre de formulation dans leurs brochures destinées au public.

**M. Mazier :** À mon avis, cela nuirait à la perception du public à l'égard de l'industrie. Dites-moi quel service vous m'offrez, et je prendrai une décision.

**La sénatrice Dasko :** J'ai cela ici sur ce petit bout de papier. C'est tout ce que je dis. Je suis simplement méfiante.

**M. Mazier :** Cette mesure mettra fin à une pratique qui, essentiellement, est dépassée. Toutes les autres industries, partout dans le monde, ont pris des mesures. Je ne vois pas pourquoi notre industrie canadienne n'embôterait pas le pas. Nous savons que c'est la meilleure industrie au monde; il est donc temps qu'elle agisse en conséquence.

**La sénatrice Dasko :** Donc, ils ne pourront plus le faire, même s'ils le pouvaient.

**La vice-présidente :** Merci beaucoup.

**Le sénateur Cardozo :** Bienvenue, monsieur Mazier. Il est toujours bon et encourageant de voir un projet de loi d'initiative parlementaire progresser et se rendre aussi loin. L'aboutissement d'un plus grand nombre de projets de loi de ce genre fait vraiment partie de notre système parlementaire. Vous vous êtes attaqué à une question fort intéressante.

Pour tout vous dire, j'ai été commissaire au CRTC. C'était dans une autre vie, il y a une vingtaine d'années. Donc, je ne représente plus le CRTC, mais j'ai toujours un grand intérêt pour le fonctionnement du système. Je suis plutôt fasciné et intéressé par le fait que vous ayez choisi de légiférer.

Ma première question est la suivante : selon vous, le CRTC ne devrait-il pas intervenir de son propre chef au lieu d'être incité à le faire? Sinon, une directive du Cabinet serait-elle une approche qui pourrait fonctionner?

**Mr. Mazier:** There was a policy directive set forward by this government, and it didn't codify it into law, so that was one problem. It wasn't legislated. You would know better how the CRTC deals with directives versus laws, right? That's one thing.

There was nothing about mandating the public hearings, so there was no exposure. The government just decided in the back room, "Here, this should be good enough," and really, they did not address typical upload and download speeds. The real heart of this bill was not even addressed in that directive. Those are the kinds of directives we receive from governments. This is why it needs to be legislated. You can probably answer this better than anybody else. If you're given clear directions through legislation, the CRTC can do its work, but a lot of the time it's not given that mandate, and that's where the train falls off the rails.

**Senator Cardozo:** When a policy directive is given, the cabinet is somewhat restricted in that it can't be too prescriptive; it has to leave the actual regulation to the agency. But on some things like this, you would think the commission should, of its own accord, want to ensure speeds to people in rural areas. It seems to me it has the power to do this. What your bill is doing is telling them to do it and saying they have to do it and make sure it's available, rather than them just having the power to do it.

You mentioned the United States. Do you have any thoughts about how this kind of approach has worked in Australia and the European Union? What feedback have you received from the telecom industry in Canada?

**Mr. Mazier:** I've reached out. When we were looking at this the first time with Bill C-299, I was quite taken aback that this was actually a practice in the telecom community, offering theoretical, or "up to," speeds. That's like going to a gas station, wanting 50 litres of gas, getting 10 and then paying for 50. There's no other industry in Canada that sells their goods like that. Yet they're allowed to do that. That was where I thought, "No, this needs to be addressed. This is pretty important." It gives the consumer more power and allows the industry to say, "Here is what we sell you. Here is what we do in Canada." That's why I thought it was so important.

As far as hearing from different groups, to make this bill up, we wanted to make sure it wasn't — I don't want to say stepping on any toes, but rather moving in the right direction. We didn't want to have the telecoms industry rising up and saying,

**M. Mazier :** Ce gouvernement a émis une directive en matière de politique qu'il n'a pas codifiée dans la loi. C'est un des problèmes. Cela n'a pas été inscrit dans la loi. On n'a pas légiféré. Vous savez sans doute mieux que moi comment le CRTC traite les directives comparativement aux lois, n'est-ce pas? C'est une chose.

Il n'y avait aucune obligation de tenir des audiences publiques. Donc, la question n'a pas fait l'objet de débat public. Le gouvernement a simplement décidé, en coulisses, que cela devrait être suffisant, et n'a pas étudié la question des vitesses de téléchargement et de téléversement typiques. La directive ne traitait même pas de ce qui est réellement au cœur de ce projet de loi. C'est le genre de directives que l'on reçoit des gouvernements. C'est pourquoi il faut légiférer. Vous pouvez probablement répondre à cette question mieux que quiconque. Le CRTC pourra faire son travail si on lui donne des instructions claires par l'intermédiaire d'une mesure législative. Or, souvent, on ne lui donne pas ce mandat, et c'est là que les choses déraillent.

**Le sénateur Cardozo :** Lorsqu'une directive en matière de politique est donnée, le Cabinet se trouve à être limité, en quelque sorte, en ce sens qu'il ne peut pas être trop prescriptif. Il doit laisser l'élaboration de la réglementation à l'organisme de réglementation. Toutefois, pour des questions comme celles-ci, on pourrait penser que le conseil devrait vouloir, de son propre chef, garantir des vitesses aux résidents des régions rurales. Il me semble qu'il en a le pouvoir. Votre projet de loi a pour effet de donner des instructions au conseil, de lui dire qu'il est tenu de le faire et de s'assurer que c'est disponible, au lieu de simplement lui donner le pouvoir de le faire.

Vous avez mentionné les États-Unis. Avez-vous une idée des résultats de ce type d'approche en Australie et dans l'Union européenne? Quels commentaires avez-vous reçus des gens de l'industrie canadienne des télécommunications?

**M. Mazier :** J'ai communiqué avec eux. Lorsque nous avons examiné la question pour la première fois, pour le projet de loi C-299, j'ai été très surpris de constater qu'offrir des vitesses théoriques — ou « jusqu'à » — était pratique courante dans le secteur des télécommunications. C'est comme aller à une station-service, vouloir 50 litres d'essence, obtenir 10 litres, mais payer pour 50 litres quand même. Aucune autre industrie au Canada n'utilise cette tactique de vente pour ses produits. Or, ils ont le droit de le faire. C'est là que je me suis dit : « Non, il faut régler ce problème. C'est très important. » Il s'agit de donner plus de pouvoir au consommateur et de permettre à l'industrie de dire : « Voici ce que nous vendons. Voici ce que nous faisons au Canada. » Voilà pourquoi j'ai pensé que c'était si important.

Pour ce qui est d'entendre les différents groupes, nous voulions nous assurer, dans l'élaboration de ce projet de loi, qu'il n'était pas... Pas qu'il n'empiétait pas sur qui que ce soit, mais plutôt qu'il allait dans la bonne direction. Nous ne voulions pas

“We can’t do this.” Any time we push in a direction, they’re going to say something about it, but I think this is pretty acceptable.

We talked to researchers about how the actual internet works, and why they need the ability to shape and firm, but from that come consequences; your speeds slow down. So we had to balance out the legislation.

We thought the best way was to let the experts figure it out in public consultations and hearings and let the CRTC do its job. That’s why subclause 1(3), and all the way down on all those points, is giving the CRTC a lot of directives, a lot of latitude of what they even find from consumers and industry, and where they can come together so they can offer consumers better information and service.

**Senator Cardozo:** I may be a bit biased, but my sense is that when given that kind of directive, the CRTC is one of the best organizations in terms of public consultation. There is a ton of consultation going on all the time. The important thing is to make sure that consumers are at the table too, and I hope that they will be.

**Mr. Mazier:** It’s written right into this bill, under, I think, subclause 1(2). It’s very short, regarding the information required:

A Canadian carrier that offers fixed broadband services shall make the following information available to the public, in the form and manner specified by the Commission:

- (a) service quality metrics during peak periods;
- (b) typical download and upload speeds during peak periods . . .

And then the service quality metrics during peak periods, those allow them to actually add more. That’s the technical part, where the CRTC can go in and add to this list all they want. That’s why I gave them the power and latitude to see what they can really do for the legislation and for consumers.

**Senator Cardozo:** They are certainly mandated to take care of consumers’ needs in large part.

**Mr. Mazier:** Honestly, I don’t think there’s necessarily a lot of legislation that talks much about public interest. This is one bill that is hopefully leading the way in changing that tide over a bit.

que l’industrie des télécommunications s’insurge et dise : « Nous ne pouvons pas faire cela ». L’industrie aura des critiques chaque fois que nous irons dans une direction, mais je pense que c’est assez acceptable.

Avec les chercheurs, nous avons discuté du fonctionnement d’Internet et des raisons pour lesquelles ils ont besoin de la capacité de donner des orientations et de resserrer le tout, mais cela a des conséquences : vos vitesses ralentissent. Par conséquent, nous avons dû équilibrer la mesure législative.

Nous avons pensé que la meilleure solution était de laisser les experts étudier la question dans le cadre de consultations et d’audiences publiques et de laisser le CRTC faire son travail. Voilà pourquoi le paragraphe 1(3) et toutes les autres dispositions donnent au CRTC beaucoup de directives, beaucoup de latitude par rapport aux commentaires des consommateurs et de l’industrie, et à la façon de trouver une solution afin d’offrir aux consommateurs de meilleurs renseignements et un meilleur service.

**Le sénateur Cardozo :** Je suis peut-être un peu partial, mais j’ai l’impression que lorsqu’on lui donne ce genre de directive, le CRTC est parmi les meilleures organisations pour mener des consultations publiques. Il mène une multitude de consultations en permanence. L’important, c’est de s’assurer que les consommateurs sont aussi présents à la table, et j’espère qu’ils le seront.

**M. Mazier :** Ce libellé est dans le projet de loi, au paragraphe 1(2), je crois. Le passage sur les renseignements exigés est très court :

Les entreprises canadiennes qui offrent des services à large bande fixes mettent à la disposition du public les renseignements ci-après selon les modalités précisées par le conseil :

- a) les paramètres de qualité de service durant les périodes de pointe;
- b) les vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles durant les périodes de pointe [...]

Les paramètres de qualité du service pendant les périodes de pointe permettent au CRTC d’en ajouter d’autres. C’est la partie technique, où le CRTC peut ajouter tout ce qu’il veut à cette liste. C’est pourquoi je lui ai donné le pouvoir et la latitude de voir ce qu’il peut vraiment réaliser sur le plan législatif et pour les consommateurs.

**Le sénateur Cardozo :** Son mandat vise effectivement en grande partie à répondre aux besoins des consommateurs.

**M. Mazier :** Honnêtement, je ne pense pas que beaucoup de textes de loi mentionnent l’intérêt public. Ce projet de loi, je l’espère, ouvrira la voie pour changer quelque peu la tendance.

**Senator Cardozo:** Thank you.

[Translation]

**The Deputy Chair:** I'm going to take this opportunity to ask a question. Thank you again for being here. Certainly, this whole complex system is hard for consumers to navigate.

In the winter of 2023, Minister Champagne put out an announcement on his direction to the CRTC, and that direction, which was quite stringent, appears to be similar to your bill. The direction includes new rules to improve competition, consumer rights and consumers' access to information.

How do you see the two regimes coexisting? Does your bill replicate some of what the government announced, or is there a clear difference between what the government wants to do and what's in your bill?

[English]

**Mr. Mazier:** I believe you're talking about the policy directive in 2023.

**The Deputy Chair:** Yes.

**Mr. Mazier:** As I mentioned before, it doesn't speak to what the bill is trying to get after. There is no ability for public consultation. That's a red flag. It's not codified in law. It's a directive that came out of a minister. That's fine, but the CRTC has a lot of other things to do. Their mandate is not to appease the government or certain ministers in certain ways. There was a bunch of people in a back room that basically made a decision, and he came out with the decision. It's not treated with the seriousness of legislation. Also, it does not talk about typical download and upload speeds, which are at the very heart of this bill. So the directive can absolutely coexist, but it doesn't address the problem.

**The Deputy Chair:** There's a double — there's no —

**Mr. Mazier:** No, it can sit there as a directive and will be there to support this type of initiative, but it needs legislation to support it.

**The Deputy Chair:** Thank you for clarifying that. I will ask you another question along the same lines.

[Translation]

The CRTC launched a broadband measurement project in 2015 to measure actual broadband internet performance, including connection speeds and latency, in Canadian homes.

**Le sénateur Cardozo :** Merci.

[Français]

**La vice-présidente :** Je vais me permettre de poser une question. Merci encore une fois d'être ici. Effectivement, les consommateurs sont un peu perdus dans tout ce système complexe.

À l'hiver 2023, le ministre Champagne a fait une annonce sur des instructions au CRTC qui semblent s'apparenter à votre projet de loi et qui sont assez contraignantes. Ces instructions mettent de l'avant de nouvelles règles pour améliorer la concurrence, l'accroissement des droits des consommateurs et leur accès à l'information.

Comment entrevoyez-vous la coexistence de ces deux régimes? Est-ce que votre projet de loi répète un peu ce que le gouvernement a annoncé, ou y a-t-il des différences claires entre ce que le gouvernement entend faire et votre projet de loi?

[Traduction]

**M. Mazier :** Je crois que vous faites référence à la politique d'orientation de 2023.

**La vice-présidente :** Oui.

**M. Mazier :** Comme je l'ai déjà mentionné, elle ne correspond pas à l'objectif du projet de loi. Elle ne permet aucune possibilité de consultation publique. C'est une faiblesse. Elle n'est pas codifiée dans la loi. Il s'agit d'une directive émanant d'un ministre. C'est très bien, mais le CRTC a beaucoup d'autres chats à fouetter. Son mandat n'est pas d'apaiser le gouvernement ou certains ministres. En gros, un groupe de personnes en coulisses a pris une décision, et le ministre l'a annoncée. Cette politique n'est pas traitée avec le sérieux d'un texte de loi. En outre, elle n'aborde pas les vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles, qui sont au cœur même du projet de loi. La directive peut donc tout à fait coexister, mais elle ne s'attaque pas au problème.

**La vice-présidente :** Il y a un double... il n'y a pas...

**M. Mazier :** Non, la directive peut exister et appuyer ce type d'initiative, mais il faut un texte de loi.

**La vice-présidente :** Je vous remercie de cet éclaircissement. Je vous poserai une autre question dans le même ordre d'idées.

[Français]

En 2015, le CRTC a mis sur pied un projet d'évaluation de la performance des services Internet à large bande afin de mesurer la performance réelle, notamment les vitesses de connexion et la latence des services Internet à large bande offerts dans les foyers canadiens.

The project sought to measure performance. Does your bill differ from the measurement policy, or are there similarities?

[English]

**Mr. Mazier:** I'm referring to the latest one, 2020, which is measuring the broadband in Canada. The problem with that study was that there were only 2,000 people across Canada who did it voluntarily. Furthermore, it was on fixed-line internet, not wireless internet, and it involved only 10 metropolitan areas that were not on wireless at all. It was a narrow pool and did not focus on rural Canada or anybody outside of metropolitan areas. Basically, they forgot about 80% of where internet is provided in Canada.

So, while this report did say that everything is fine, and the internet companies will point toward this, it didn't represent the rest of Canada by far.

**The Deputy Chair:** The CRTC has many new duties with Bill C-11 and Bill C-18, which have just come in. Will this bill cost new money in terms of hiring people? Because there are already quite a lot of activities and consultations at the CRTC. How do you see that evolving? Obviously, the CRTC has new people now because of those two new bills. Do you think this can be done with the current number of people? It's a question of capacity, too, at this point.

**Mr. Mazier:** Yes. Governments introduce legislation; that's what we do. We do that as legislators every day.

Senator Cardozo, you can probably answer that as easily as anybody. I hope that legislation will become a higher priority than directives. While they're busy — and I understand that — at least this will be on an equal playing ground when they're looking at Bill C-11, or Bill C-18, or whatever government bills come in. That's the key difference. We think it's important enough, as members of Parliament, as senators, as legislators, that this needs to be covered by legislation and not simply policy directives that can be put on a side desk and dealt with some other day.

**The Deputy Chair:** Thank you.

**Senator Richards:** Thank you again for being here. What you've said is absolutely true. I've been here seven years, and those in power often forget that 80% of the country, unfortunately. I'm from that 80%.

C'était une initiative d'évaluation. Est-ce que votre projet de loi diffère de ces politiques d'évaluation ou y a-t-il des ressemblances?

[Traduction]

**M. Mazier :** Je fais référence à la dernière étude, en 2020, pour mesurer la large bande au Canada. Le problème de cette étude est que seulement 2 000 personnes au Canada ont participé volontairement à l'enquête. De plus, l'étude portait sur Internet fixe, et non sur Internet sans fil, et ne visait que 10 régions métropolitaines qui n'étaient aucunement équipées d'Internet sans fil. L'échantillon étudié était très restreint et excluait le Canada rural ainsi que les personnes résidant en dehors des zones métropolitaines. En gros, les auteurs de l'étude ont oublié environ 80 % des endroits où Internet est offert au Canada.

Ainsi, bien que ce rapport fait état d'une situation sans problème, et que les fournisseurs d'Internet s'en servent comme référence, il n'est pas représentatif, loin de là, du reste du Canada.

**La vice-présidente :** Les projets de loi C-11 et C-18, qui viennent d'être adoptés, confèrent au CRTC de nombreuses nouvelles tâches. Ce projet de loi entraînera-t-il des coûts pour embaucher du personnel? Je pose la question parce que le CRTC mène déjà beaucoup d'activités et de consultations. Comment entrevoyez-vous l'évolution de la situation? Bien entendu, le CRTC a désormais de nouveaux employés en raison de ces deux nouveaux projets de loi. Pensez-vous que les activités dans le projet de loi C-288 peuvent être réalisées avec le nombre actuel d'employés? C'est aussi une question de capacité à ce stade.

**M. Mazier :** Oui. Les gouvernements présentent des textes de loi; c'est ce que nous faisons. C'est notre travail quotidien de législateurs.

Sénateur Cardozo, vous pouvez probablement répondre à cette question aussi facilement que n'importe qui d'autre. J'espère que ce projet de loi deviendra plus prioritaire que les directives. Même si les employés du CRTC sont très occupés — et je le comprends —, ils mettront à tout le moins ce projet de loi sur un pied d'égalité avec les projets de loi C-11 ou C-18, ou tout autre projet de loi gouvernemental qui sera adopté. C'est la principale différence. Nous — en tant que députés, sénateurs et législateurs — pensons que cet enjeu est suffisamment important pour être visé par un texte de loi et pas simplement par des directives d'orientation qui peuvent être mises sur la touche et traitées ultérieurement.

**La vice-présidente :** Merci.

**Le sénateur Richards :** Merci encore pour votre présence. Vous dites tout à fait vrai. Je suis ici depuis sept ans, et, malheureusement, les élus au pouvoir oublient souvent ces 80 % du pays, dont je fais partie.

How much collusion is there between service providers in this country to maintain the kind of status quo that enables them to officiate like you're saying?

**Mr. Mazier:** I think this will go a long way in being able to notice it. Right now, we have no direction as to whether it's going on or not. We can suspect it all we want, but we have no way of proving it because there's no difference in service. They're all telling us that they're going to offer us 50/10. If someone says, "No, I'm going to offer better service to my customers," that's a win for the consumer. The industry can figure it out. The marketplace will figure it out at the end of the day.

**Senator Richards:** Hopefully. Thank you very much, sir.

**The Deputy Chair:** Senator Cardozo, the former expert on the CRTC.

**Senator Cardozo:** I'm not sure if that's a good or bad thing.

Your example of paying \$50 for gas and getting \$10 worth is an interesting one. At this committee, we deal with transport and communications. To some extent, we have a similar example with transportation, where you buy a ticket to get you from here to Vancouver at 10 o'clock, but you don't get there until 11 o'clock or 12 o'clock, so you don't quite get the service you pay for sometimes. We're a bit familiar with that, but not a lot of sectors do that.

Regarding your earlier question about the additional cost to the CRTC, I think it may not be large since it's the kind of question that the commission can ask of providers. That is a check box kind of answer that they have to provide every so often. It may not be a huge cost for them. But could the telcos turn around and charge consumers more? Could they say, "We're going to give you this extra guarantee —" as opposed to guaranteed service "— and it's going to cost you this much more." Do you have any concerns about that — under the heading of "be careful what you wish for"?

**Mr. Mazier:** The word "guarantee" is not typical. Service guarantee is a range. It can be 50; it can be a range for what you can normally expect for speeds while using the internet. That's why the word "typical" is used. The CRTC and industry can get this figured out. If they can do it in the U.S., Australia, Europe and the U.K., surely we can get it figured out here in Canada.

Quel est le degré de collusion entre les prestataires de services dans notre pays pour maintenir le statu quo qui leur permet d'être leur propre arbitre comme vous le dites?

**M. Mazier :** Je pense que ce projet de loi nous aidera beaucoup à remarquer ce problème. Pour l'instant, nous ne savons aucunement s'il y a de la collusion. Nous pouvons avoir autant de soupçons que nous le voulons, mais nous n'avons aucun moyen de prouver le problème parce que tous les services sont identiques. Toutes les compagnies nous disent qu'elles nous fourniront 50/10 mégabits par seconde. C'est une victoire pour le consommateur si une compagnie dit : « Non, je vais offrir un meilleur service à mes clients. » Le secteur peut trouver une solution. Le marché finira par arranger les choses.

**Le sénateur Richards :** Je l'espère. Merci beaucoup, monsieur.

**La vice-présidente :** Le sénateur Cardozo, l'ancien expert du CRTC, a la parole.

**Le sénateur Cardozo :** Je ne sais pas si c'est une bonne ou une mauvaise chose.

Votre analogie de payer 50 \$ pour de l'essence et d'en obtenir l'équivalent de 10 \$ est intéressante. Notre comité se penche sur les transports et les communications. Dans une certaine mesure, nous avons un exemple similaire avec les transports, lorsque des passagers achètent des billets pour se rendre à Vancouver à 10 heures, mais qu'ils n'arrivent pas avant 11 heures ou midi. Les passagers n'obtiennent donc pas tout à fait le service pour lequel ils ont payé. Nous sommes un peu au fait de ces réalités, qui existent dans peu de secteurs.

En ce qui concerne votre question précédente sur les coûts supplémentaires pour le CRTC, je pense qu'ils ne seraient probablement pas très élevés, car c'est le genre de question que le Conseil peut poser aux fournisseurs. De temps en temps, les fournisseurs doivent répondre à la question en cochant une case. Ce ne serait peut-être pas un coût énorme pour le CRTC. Mais les entreprises de télécommunications pourraient-elles décider de faire payer les consommateurs davantage? Pourraient-elles dire : « Nous allons vous donner cette garantie supplémentaire » — par opposition au service garanti — « et vous devrez payer un montant plus élevé. » Avez-vous des inquiétudes à ce sujet? Autrement dit, devons-nous faire attention à ce que nous demandons?

**M. Mazier :** Le mot « garantie » n'est pas habituel. La garantie de service est une fourchette. Elle peut être fixée à 50 mégabits par seconde; il peut s'agir d'une fourchette de vitesses auxquelles on peut normalement s'attendre lorsqu'on utilise Internet. C'est pourquoi le mot « habituel » est employé. Le CRTC et l'industrie peuvent trouver une solution. Si des solutions ont été trouvées aux États-Unis, en Australie, en Europe et au Royaume-Uni, nous pouvons certainement en trouver ici, au Canada.

As far as the cost to industry, they already have this information. They report it to Innovation, Science and Economic Development Canada, or ISED, so it's not going to cost them anything.

**Senator Cardozo:** We're not forcing them to provide the service, but rather information about the service.

**Mr. Mazier:** Exactly.

**Senator Cardozo:** Can you share anything with us about this kind of service in Australia and the EU?

**Mr. Mazier:** I haven't been to Australia. I know more about the U.S. because we live beside them. We looked at how Australia went about developing their model. They're under a different model, with different ownership models, as well, but it was still the regulator and the legislators that made the law the way it is. It worked and was beneficial to consumers. That was the biggest win for everybody, namely, that it included typical upload and download speeds. That was the key to the foundation of the whole discussion.

These countries, including the U.S., are now looking at what else they can look at with respect to information on what consumers are looking for. Service providers need to realize that the information is there. Consumers look for it, and now have different requirements because more information is being transferred over the internet. The sky is the limit, once they start asking. Consumers have the ability to ask for different information from their service providers.

I see this bill as kind of the foundational experience for us in Canada, and we can build on it, just like Australia did. They're already looking at doing more with respect to the internet.

**Senator Cardozo:** At the end of the day, if a telco comes back and says, "We promised a certain level of service and we ended up providing less —" That's all this bill is doing. It's not necessarily getting consumers a better service.

**Mr. Mazier:** They will say, "We told you we're going to offer you 50/10 in theory. We're now going to tell you the typical speeds you can expect while using the internet."

Pour ce qui est du coût pour le secteur, les fournisseurs disposent déjà de ces informations. Ils les communiquent à Innovation, Sciences et Développement économique Canada, ou ISDE, et cela ne leur coûtera donc rien.

**Le sénateur Cardozo :** Nous ne les forcerions pas à fournir le service, mais seulement à fournir des renseignements sur le service.

**M. Mazier :** Tout à fait.

**Le sénateur Cardozo :** Avez-vous des renseignements à nous transmettre sur ce type de service en Australie et dans l'Union européenne?

**M. Mazier :** Je ne suis pas allé en Australie. Je connais mieux les États-Unis parce que ce sont nos voisins. Nous avons étudié la manière dont l'Australie a développé son modèle. Le modèle australien est différent et compte des modèles de propriété différents, mais ce sont tout de même l'organisme de réglementation et les législateurs qui ont rédigé la loi dans sa forme actuelle. Elle a fonctionné et a été bénéfique pour les consommateurs. L'inclusion des vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles était la plus grande victoire pour tous. C'était le fondement de toute la discussion.

Ces pays, y compris les États-Unis, cherchent maintenant à savoir ce qu'ils peuvent faire d'autre par rapport aux informations que veulent les consommateurs. Les fournisseurs de services doivent se rendre compte que les renseignements existent. Les consommateurs les recherchent et ont désormais des exigences différentes, car davantage d'informations sont transférées sur Internet. Il n'y a pas de limites, une fois qu'ils commencent à faire des demandes. Les consommateurs peuvent demander différentes informations à leurs fournisseurs de services.

Je considère ce projet de loi comme une sorte d'expérience de base pour nous, au Canada, que nous pourrions améliorer, tout comme l'a fait l'Australie. Les responsables australiens envisagent déjà d'autres mesures pour améliorer les services Internet.

**Le sénateur Cardozo :** En fin de compte, si une entreprise de télécommunications se corrige et dit : « Nous avons promis un certain niveau de service et nous avons dans les faits offert un niveau réduit... » C'est tout ce que fait ce projet de loi. Il ne vise pas nécessairement à fournir un meilleur service aux consommateurs.

**M. Mazier :** Les entreprises diront : « Nous vous avons dit que nous allons vous offrir, en principe, 50/10 mégabits par seconde. Nous allons maintenant vous indiquer les vitesses habituelles auxquelles vous pouvez vous attendre lorsque vous utilisez Internet. »

**Senator Cardozo:** If they didn't provide those speeds, they have to report that.

**Mr. Mazier:** Yes. It is found in paragraph 32(g), in Part III. This is all under the Telecommunications Act, so there are some teeth there, but we thought we would put this in pertaining to this. It is upload and download speeds, and if you're not doing that, there are going to be consequences because, again, you have to push them and have some teeth in the legislation. It was recommended by one of our experts, so I thought that was a good move.

**Senator Cardozo:** Thanks. Internet service is, of course, totally essential for life anywhere. It's just some people don't have what is essential. Thank you.

**Mr. Mazier:** Thank you.

**The Deputy Chair:** Thank you very much, Mr. Mazier, for being here and clearly explaining what your aim is.

[Translation]

That concludes our first panel.

For this morning's second panel, we have joining us, by video conference, Matt Hatfield, Executive Director of OpenMedia, and Josée Thibault, Assistant Commissioner, Operations and Business Services, at the Commission for Complaints for Telecom-Television Services.

[English]

And we have Janet Lo, Assistant Commissioner, Legal, Regulatory and Stakeholder Affairs from the Commission for Complaints for Telecom-television Services, or CCTS; and Reza Rajabiun, Competition Policy and Telecom Strategy Expert; welcome to all of you. We will begin with opening remarks of five minutes each, starting with Ms. Thibault.

**Josée Thibault, Assistant Commissioner, Operations and Business Services, Commission for Complaints for Telecom-television Services:** Thank you. I am Josée Thibault and with me today is Janet Lo.

CCTS is Canada's national organization providing a free service to consumers to help them resolve complaints about retail internet, wireless, TV and local phone services. Our structure and mandate are approved by the CRTC, which ensures that our governance and operations are independent of the industry. In simpler terms, we are the industry ombudsman, and we have dealt with over 175,000 complaints since inception. We handle complaints about billing, service quality, adherence to contracts

**Le sénateur Cardozo :** Si elles n'ont pas précisé les vitesses, elles doivent en rendre compte.

**M. Mazier :** Oui. Cette exigence se trouve à l'alinéa 32g), dans la partie III. Tout cela est visé par la Loi sur les télécommunications, et doit donc être rigoureusement respecté, mais nous avons voulu le préciser dans ce contexte. Si les entreprises n'indiquent pas les vitesses de téléchargement et de téléversement, il y aura des conséquences parce que, encore une fois, il faut exercer des pressions sur elles et avoir une loi efficace. Cela a été recommandé par l'un de nos experts, et j'ai donc pensé que c'était une bonne chose.

**Le sénateur Cardozo :** Merci. L'accès à Internet est, bien sûr, absolument essentiel dans nos vies, où que nous nous trouvons. Or, certaines personnes n'ont pas l'essentiel. Je vous remercie.

**M. Mazier :** Merci.

**La vice-présidente :** Merci beaucoup, monsieur Mazier, de votre présence et de vos explications claires quant à votre objectif.

[Français]

Voilà qui met fin à notre premier groupe de témoins.

Pour notre deuxième groupe de témoins ce matin, nous accueillons par vidéoconférence Matt Hatfield, directeur exécutif d'OpenMedia, et Josée Thibault, commissaire adjointe, Opérations et services aux entreprises, Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision.

[Traduction]

Et nous souhaitons la bienvenue à Janet Lo, commissaire adjointe des Affaires juridiques, de la réglementation et des intervenants pour la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, ou CPRST; et Reza Rajabiun, expert en politique de la concurrence et en stratégie des télécommunications. Bienvenue à vous tous. Nous allons d'abord entendre les déclarations liminaires de cinq minutes chacune, en commençant par celle de Mme Thibault.

**Josée Thibault, commissaire adjointe, Opérations et services aux entreprises, Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision :** Merci. Je m'appelle Josée Thibault et je suis accompagnée de Janet Lo.

Le CPRST est l'organisation nationale canadienne qui offre un service gratuit aux consommateurs pour les aider à résoudre les plaintes concernant les services Internet, sans fil, de télévision et de téléphonie locale. Notre structure et notre mandat sont approuvés par le CRTC, ce qui garantit que notre gouvernance et nos activités sont indépendantes du secteur. En termes simples, nous sommes l'ombudsman dans ce secteur et nous avons traité plus de 175 000 plaintes depuis notre création. Nous traitons les

and credit management. We have an enviable track record for assisting Canadian telecom and TV customers, facilitating the resolution of over 90% of complaints, often within 20 days.

We are here to ensure that service providers meet their contractual obligations to their customers. We have the authority to require service providers to fix customer problems and compensate them where appropriate. Our decisions are binding on service providers. We also play a key role in reporting on what drives consumer complaints.

We regularly share aggregated data about the issues we see in complaints to ensure that consumers, the industry and the regulator are fully informed about complaint issues and to help drive positive change in the industry.

We also administer the CRTC's four consumer codes of conduct, which we use as benchmarks for service provider conduct in investigating complaints. For these reasons, you can appreciate why Bill C-288 is of interest to us, and we thank you for the opportunity to appear before you to discuss it today.

Internet is the second most complained about service, and complaints about insufficient internet speeds fall within our mandate. We track these speed complaints under a category we call "quality of service," a basket of issues that includes complaints about slow speeds as well as other service issues, such as service outages.

In last year's annual report, we reported that quality of service is the most frequent problem raised by internet customers, accounting for 16% of all internet problems last year. In our most recent mid-year report, published on April 25, quality of service accounted for 11% of all internet issues reported during the first six months of this current year.

In a recent audit, we found that complaints specifically about internet speed accounted for about 19% of all of the quality of service concerns raised by internet customers, down from 25% last year. In these complaints, customers told us they weren't getting the speeds they thought they contracted for, or did not understand that the speeds displayed in their plans were the maximum speeds that might be made available to them. In some

plaintes relatives à la facturation, à la qualité du service, au respect des contrats et à la gestion du crédit. Nous avons un bilan enviable pour l'aide que nous offrons aux clients canadiens des secteurs des télécommunications et de la télévision : nous avons facilité la résolution de plus de 90 % des plaintes, souvent en moins de 20 jours.

Nous existons pour veiller à ce que les fournisseurs de services respectent leurs obligations contractuelles à l'égard de leurs clients. Nous avons le pouvoir d'exiger des fournisseurs de services qu'ils règlent les problèmes des clients et qu'ils les dédommagent le cas échéant. Nos décisions sont contraignantes pour les fournisseurs de services. Nous jouons également un rôle clé dans la rédaction de rapports sur la nature des plaintes des consommateurs.

Nous diffusons régulièrement des données regroupées sur les problèmes menant à des plaintes afin de garantir que les consommateurs, le secteur et l'organisme de réglementation sont pleinement informés des problèmes liés aux plaintes et d'aider à susciter des changements positifs dans le secteur.

Nous administrons également les quatre codes de conduite du CRTC à l'intention des consommateurs, que nous utilisons comme points de référence pendant nos enquêtes sur la conduite des fournisseurs de services. Pour ces raisons, vous comprendrez pourquoi le projet de loi C-288 nous intéresse, et nous vous remercions de nous donner l'occasion de comparaître devant vous pour en discuter aujourd'hui.

Internet est le deuxième service qui fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, et les plaintes concernant les vitesses insuffisantes d'Internet relèvent de notre mandat. Nous regroupons les plaintes relatives à la vitesse dans une catégorie que nous appelons « qualité du service, » qui comprend les plaintes relatives aux vitesses lentes ainsi que d'autres problèmes de service, tels que les pannes.

Dans le rapport annuel de l'année dernière, nous avons indiqué que la qualité du service était le problème le plus fréquemment soulevé par les clients de services Internet et représentait 16 % de tous les problèmes liés à Internet l'an dernier. Dans notre dernier rapport de mi-année, publié le 25 avril, la qualité du service représentait 11 % de tous les problèmes liés à Internet signalés au cours des six premiers mois de l'année en cours.

Lors d'un récent audit, nous avons constaté que les plaintes concernant précisément la vitesse d'Internet représentaient environ 19 % de l'ensemble des problèmes de qualité de service soulevés par les clients de services Internet, comparativement à 25 % l'année dernière. Dans ces plaintes, les clients nous ont dit qu'ils n'obtenaient pas les vitesses qu'ils pensaient être prévues dans leurs contrats, ou qu'ils ne comprenaient pas que

of these complaints, we also found that the provider offered a lower-tiered plan that may have been better suited to the customer, considering the actual speeds available to them.

**Janet Lo, Assistant Commissioner, Legal, Regulatory and Stakeholder Affairs, Commission for Complaints for Telecom-television Services:** Thank you, Josée.

CCTS's mandate is to determine whether the service provider met its contractual obligations to the customer.

When investigating a complaint, we review the provider's obligations to the customer, which are contained in their terms of service, policies, the customer's contract and the CRTC codes of conduct. We note the CRTC codes do not contain any obligations on speeds or performance. Currently, there is no requirement for service providers to include any speed metrics in customer contracts.

When investigating a complaint, we also consider what disclosures were made to the customer about speed guarantees and performance expectations when they subscribed to the service. If we find a discrepancy between expected and actual speeds, we look at whether the customer is on the best plan for their needs. For example, if a customer is on a 100 Mbps plan but is only getting 25 Mbps, we will examine the service provider's tier of plans and propose a more appropriate plan in light of the actual speeds the customer is receiving. We can also require the provider to reimburse the customer for the difference in cost between the two plans.

We have said publicly, repeatedly, that being informed is the best protection that a consumer can have.

CCTS is not a policy-making or regulatory body, nor do we advocate for industry or consumer interests. But given the number of complaints we see about these issues, it seems reasonable to conclude that making service metrics available to customers when they subscribe to internet service would be a step forward in ensuring that consumers understand the service they are getting, and in achieving an objective that we have always targeted: complete customer disclosure.

In our view, such disclosure would reduce the number of consumer complaints, which is in the interests of both consumers and the industry.

les vitesses affichées dans leurs plans étaient les vitesses maximales qu'ils pouvaient obtenir. Dans certaines de ces plaintes, nous avons également constaté que le fournisseur offrait un plan de niveau inférieur qui pourrait mieux convenir aux clients, compte tenu des vitesses réelles qu'ils obtenaient.

**Janet Lo, commissaire adjointe, Affaires juridiques, réglementation et intervenants, Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision :** Merci, madame Thibault.

Le mandat du CPRST consiste à déterminer si le fournisseur de services a respecté ses obligations contractuelles envers le client.

Lors d'une enquête à la suite d'une plainte, nous examinons les obligations du fournisseur à l'égard du client, qui figurent dans ses conditions de service, ses politiques, le contrat du client et les codes de conduite du CRTC. Nous notons que les codes du CRTC ne contiennent aucune obligation en matière de vitesse ou de performance. Actuellement, les fournisseurs de services ne sont pas tenus d'inclure des paramètres de vitesse dans les contrats.

Lors d'une enquête concernant une plainte, nous examinons également les informations qui ont été communiquées au client sur les garanties de vitesse et les performances attendues lorsqu'il a souscrit au service. Si nous constatons un écart entre les vitesses attendues et les vitesses réelles, nous vérifions si le client a le meilleur plan pour ses besoins. Par exemple, si un client a opté pour un service de 100 mégabits par seconde, mais n'en obtient que 25, nous examinons les différents niveaux de services du fournisseur et proposons un service plus approprié à la lumière des vitesses réelles qu'obtient le client. Nous pouvons également exiger du fournisseur qu'il rembourse au client la différence de coût entre les deux plans.

Nous avons dit publiquement, à maintes reprises, que l'information est la meilleure protection pour les consommateurs.

Le CPRST n'est pas un organisme de réglementation ou d'élaboration de politiques, pas plus qu'il ne défend les intérêts du secteur ou des consommateurs. Mais étant donné le nombre de plaintes que nous recevons sur ces questions, il semble raisonnable de conclure que le fait de mettre les paramètres de service à la disposition des clients lorsqu'ils s'abonnent à un service Internet constituerait un pas en avant pour garantir que les consommateurs comprennent le service qu'ils reçoivent, et pour atteindre un objectif que nous avons toujours visé : la divulgation complète de l'information aux clients.

Selon nous, une telle divulgation réduirait le nombre de plaintes des consommateurs, ce qui est dans l'intérêt à la fois des consommateurs et des fournisseurs.

In our work, we regularly see complaints that arise when customers think they are buying something but receive something different. Disclosure of service metrics may help avoid this.

We are happy to answer any questions you may have about our work.

**Matt Hatfield, Executive Director, OpenMedia:** Good morning. I'm Matt Hatfield, and I'm the Executive Director of OpenMedia, a non-partisan, grassroots community of nearly 270,000 people in Canada who work for an open, affordable and surveillance-free internet.

I'm joining you from the unceded territory of the Sto:lo, Tsleil-Waututh, Squamish and Musqueam Nations.

OpenMedia urges you to speedily pass Bill C-288. Making truthful reporting of internet speeds a legal obligation is common-sense legislation that will benefit every Canadian.

However, I also want to remind you of how poorly served many Canadians are by our telecom services as a whole, and I urge you to get more involved in improving this situation. Bill C-288 should only be a start, not your end point.

If you follow the news, you know this as well as I do: Canadians have never been more fed up with our many homegrown oligopolies. Permitting our economy to be dominated by oligopolies that crush small competitors and overcharge Canadians has been a conscious choice of many governments over decades, with steadily worsening results. Canadians are finally demanding our government change that dismal status quo.

The competition reform laws that you've passed in the last six months, and further measures you're considering under Bill C-59 and Bill C-352, are a start to reversing that pattern. But knowing how generally frustrated Canadians are, it might astonish you to know that according to a September 2022 survey for Globalive, the single most negatively viewed industry in Canada isn't groceries, banking or even real estate — it's telecom.

But is that surprising, when we allow telecoms to report their products like we do? Is there another sector where consumers are forced to live with such inaccurate information about what they're actually paying for? Do we buy cars with a fuel gauge that only shows the size of the gas tank, not how much gas

Dans le cadre de notre travail, nous recevons régulièrement des plaintes parce que des clients pensent payer pour un service alors qu'ils en reçoivent un différent. La divulgation des paramètres de service pourrait contribuer à éviter ce genre de situation.

Nous serons heureuses de répondre à toutes les questions que vous vous posez sur notre travail.

**Matt Hatfield, directeur général, OpenMedia :** Bonjour à tous. Je m'appelle Matt Hatfield et je suis le directeur général d'OpenMedia, une communauté non partisane et issue de la base de près de 270 000 personnes au Canada qui œuvrent en faveur de services Internet ouverts, abordables et sans surveillance.

Je me joins à vous depuis le territoire non cédé des nations Stó:lō, Tsleil-Waututh, Squamish et Musqueam.

OpenMedia vous exhorte à adopter rapidement le projet de loi C-288. Il est logique d'adopter un projet de loi qui créera l'obligation légale de divulguer les véritables vitesses des services Internet; tous les Canadiens en profiteront.

Cependant, je tiens également à vous rappeler à quel point de nombreux Canadiens sont mal servis par nos services de télécommunications dans leur ensemble, et je vous invite à intervenir davantage pour améliorer cette situation. Le projet de loi C-288 ne doit être qu'un point de départ, et non une finalité.

Si vous suivez l'actualité, vous le savez aussi bien que moi : les Canadiens n'ont jamais été aussi exaspérés par nos nombreux oligopoles nationaux. Depuis des décennies, de nombreux gouvernements font le choix conscient de permettre à notre économie d'être dominée par des oligopoles qui écrasent les petits concurrents et qui font payer les services trop cher aux Canadiens. Les conséquences n'ont cessé de s'aggraver. Les Canadiens exigent enfin de notre gouvernement qu'il change ce lamentable statu quo.

Les lois sur la réforme de la concurrence que vous avez adoptées au cours des six derniers mois, et les autres mesures que vous envisagez dans les projets de loi C-59 et C-352, permettent de commencer à inverser cette tendance. Mais connaissant la frustration générale des Canadiens, vous serez peut-être étonnés d'apprendre que, selon un sondage réalisé en septembre 2022 pour Globalive, le secteur le plus mal perçu au Canada n'est pas celui des épiceries, des banques, ou même de l'immobilier — c'est celui des télécommunications.

Mais est-ce surprenant, alors que nous permettons aux entreprises de télécommunications de parler de leurs produits comme nous le faisons? Existe-t-il un autre secteur où les consommateurs sont contraints de vivre avec des informations aussi inexactes sur ce qu'ils paient réellement? Achetons-nous

we have in it? Do we buy clothing that promises it might fit people of a certain size, or food with the assurance that some portion of it might be high-quality? That's the status quo with internet service.

When Canadians choose between one internet provider and another — that is, where we even have the choice of two providers — the only information we're currently given is that someone, somewhere, at some point on that network, might have got either a good or great speed. This not only does that not represent the experience we're actually going to get once we've paid our connection fee, bought a router and had a technician come into our home, but rarely represents the experience of our neighbours who are using that service already.

Knowing the speed we're actually getting makes a huge difference in knowing whether an internet plan will or will not work for us. Matching a telecom's advertised speed or coming nowhere near it is the difference maker between whether your internet can support one or two parents and a child simultaneously video conferencing from home or not, as many of us learned during COVID.

Canada is still struggling to get that last 10% of Canadian homes, including many rural and Indigenous households, basic internet at the CRTC's marginal standard of 50 Mbps for downloads and 10 for uploads. This is despite the FCC to our south now setting 100/20 as their standard for what qualifies as high-speed broadband internet.

Bill C-288 tackles one issue very effectively — customers not knowing what they're actually paying for when they buy internet. When you sign up for an internet plan, you deserve to know what you're paying for before you buy, and this legislation will make it so. That's why we're asking you to pass Bill C-288. It is simple common sense.

However, keep in mind that today we're treating a symptom, not fixing the root problem. We're not bridging the enormous asymmetry in both information and market power between telecom companies and their customers; we're just patching one particularly obvious example of that power. For some Canadians, as has come up in the questions already, Bill C-288 will simply highlight how poorly their only available provider is serving them. That's why further government investment

des voitures dont la jauge de carburant n'indique que la taille du réservoir, et non la quantité d'essence qu'il contient? Achetons-nous des vêtements qui pourraient convenir aux personnes d'une certaine taille, ou de la nourriture avec l'assurance qu'une partie pourrait être de haute qualité? C'est le statu quo en ce qui concerne les services Internet.

Lorsque les Canadiens choisissent entre deux fournisseurs d'accès à Internet — si nous avons même le choix —, la seule information qui nous est actuellement donnée est qu'il y a quelqu'un, quelque part, à un moment donné sur ce réseau qui a pu obtenir une vitesse bonne ou excellente. Cette donnée ne représente pas l'expérience que nous aurons réellement une fois que nous aurons payé nos frais de raccordement, acheté un routeur et fait venir un technicien chez nous. En plus, c'est rarement fidèle à l'expérience de nos voisins qui utilisent déjà ce service.

Connaître la vitesse que nous obtenons réellement change vraiment la donne lorsqu'il s'agit de savoir si un forfait Internet nous conviendra ou non. Le fait d'atteindre la vitesse annoncée par une entreprise de télécommunications ou d'en être loin détermine s'il est possible ou non pour un ou deux parents et un enfant de participer simultanément à des vidéoconférences depuis leur domicile, comme beaucoup d'entre nous l'ont appris lors de la COVID.

Le Canada peine toujours à brancher les derniers 10 % de foyers canadiens, y compris dans de nombreux milieux ruraux et autochtones, à un Internet de base qui correspond à la norme marginale du CRTC de 50 mégabits par seconde pour les téléchargements et de 10 pour les téléversements. C'est ainsi même si la Federal Communications Commission, ou FCC, chez nos voisins du sud, a fixé la norme à 100 et 20 mbps pour l'Internet haute vitesse à large bande.

Le projet de loi C-288 s'attaque très efficacement à un problème, à savoir que les clients ne savent pas ce qu'ils paient réellement lorsqu'ils achètent un service Internet. Lorsque vous souscrivez à un forfait Internet, vous avez le droit de savoir ce que vous payez avant l'achat, et c'est ce que prévoit ce projet de loi. C'est pourquoi nous vous demandons de l'adopter. C'est le gros bon sens.

Toutefois, il ne faut pas oublier qu'aujourd'hui, nous traitons un symptôme plutôt que le problème de fond. Nous ne comblons pas l'énorme asymétrie d'information et de pouvoir de marché entre les entreprises de télécommunications et leurs clients; nous ne faisons que corriger un exemple particulièrement évident de ce pouvoir. Pour certains Canadiens, comme cela a déjà été évoqué dans les questions, le projet de loi C-288 ne fera que souligner à quel point leur seul fournisseur disponible les dessert

in infrastructure is important and proactive competition regulation is necessary to ensure all Canadians have access to quality, affordable telecom services.

As we all know, affordable, fast internet is an enormous opportunity accelerator for Canadians. Where it is possible to create dynamic market competition, even on one or two sets of infrastructure, the government should support wholesale and Full Mobile Virtual Network Operators, or MVNOs, rules that give Canadians decent price and service competition. And where the market will never proactively build quality fibre infrastructure — and, across large portions of Canada, it may never — the government must foot the bill and fast-track build-out to make sure every Canadian can use society's primary communications technology effectively.

Thank you. I look forward to your questions.

[*Translation*]

**The Deputy Chair:** Thank you.

Finally, we will hear from Reza Rajabiun.

[*English*]

Mr. Rajabiun, you have five minutes.

**Reza Rajabiun, Competition Policy and Telecom Strategy Expert, as an individual:** Thank you and good morning.

I am a researcher and consultant in the area of competition and telecom policy. My research explores how the design of telecommunication policies and strategic behaviour of network providers shape the evolution of internet connectivity that people experience, both within Canada and internationally.

In my consulting practice, I have advised organizations such as the Ontario Ministry of Infrastructure, the Government of British Columbia, the Canada Infrastructure Bank and the CRTC on broadband policy and infrastructure investments. Over the past decade, I have also had the opportunity to represent rural communities and consumer advocacy groups in numerous regulatory proceedings before the CRTC.

mal. C'est pourquoi il est important que les gouvernements continuent d'investir dans les infrastructures et qu'une réglementation proactive de la concurrence soit nécessaire pour garantir à tous les Canadiens l'accès à des services de télécommunications abordables et de qualité.

Comme nous le savons tous, un Internet rapide et abordable est un formidable accélérateur d'occasions pour les Canadiens. Lorsqu'il est possible de créer une concurrence dynamique sur le marché, même avec un ou deux ensembles d'infrastructures, le gouvernement doit soutenir les règles relatives aux exploitants de réseau virtuel mobile, ou ERMV, à part entière et en gros, qui permettent aux Canadiens de bénéficier d'une concurrence décente en matière de prix et de services. Et lorsque le marché ne construira jamais de son cru une infrastructure de fibre optique de qualité — comme il ne le fera peut-être jamais dans de grandes parties du Canada —, le gouvernement doit payer la facture et accélérer la construction pour s'assurer que chaque Canadien puisse utiliser efficacement la principale technologie de communication de la société.

Je vous remercie de votre attention. Je me réjouis de répondre à vos questions.

[*Français*]

**La vice-présidente :** Merci beaucoup.

Maintenant, il nous reste M. Reza Rajabiun.

[*Traduction*]

Monsieur Rajabiun, vous avez cinq minutes.

**Reza Rajabiun, expert en politique de la concurrence et en stratégie des télécommunications, à titre personnel :** Merci et bonjour.

Je suis un chercheur et un consultant dans la politique de la concurrence et des télécommunications. Mes recherches portent sur la manière dont la conception des politiques de télécommunication et le comportement stratégique des fournisseurs de réseaux façonnent l'évolution de la connectivité Internet dont les gens bénéficient, tant au Canada qu'à l'échelle internationale.

Dans ma pratique de consultation, j'ai conseillé des organisations telles que le ministère de l'Infrastructure de l'Ontario, le gouvernement de la Colombie-Britannique, la Banque de l'infrastructure du Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, sur la politique en matière de large bande et les investissements dans l'infrastructure. Au cours de la dernière décennie, j'ai également eu l'occasion de représenter des communautés rurales et des groupes de défense des consommateurs dans de nombreuses démarches réglementaires devant le CRTC.

Today, I appear as an individual. My views do not reflect those of any organizations with which I have been affiliated.

I appeared before the House Standing Committee on Industry and Technology in its study of this bill in 2023. I will provide context for your deliberations.

First, the problem this bill is trying to address is a common one. As every internet user recognizes, actual internet speeds and reliability that people experience can vary significantly from what one's internet service provider advertises. Variation and uncertainty about internet service quality negatively affect the user experience and access to vital services and applications. Reliable internet access became even more essential during the COVID-19 pandemic.

Think about the origins of this bill and the COVID pandemic. This bill tries to address a problem that is common for many Canadians, particularly those who live and work outside dense urban centres of the country. The widespread nature of the problem explains the unanimous support for this bill at the House of Commons.

Telecom regulatory agencies in other advanced economies started responding to this problem more than a decade ago. In Europe, for example, transparency and retail contract regulations regarding minimum and typical internet speeds are key elements of the European Union's open internet regulations, which were adopted in 2015. This bill does not go as far as the European regulations, or even those adopted more recently by the U.S. Federal Communications Commission, but represents a step in the right direction in the Canadian context.

It is relevant to recognize that Parliament already provides the CRTC with the authority to adopt measure such as those in this bill. I think that issue came out in the earlier discussion this morning.

For more than a decade, various stakeholders have been asking the CRTC to address these problems. However, the CRTC has consistently refused to take meaningful action. Most notably, in the proceeding held to develop the CRTC's 2019 Internet Code, the CRTC explicitly excluded broadband speed and quality of service delivery problems from the scope of the discussions in the proceeding. The agency did not provide any reason for doing so.

In my appearance before the House Standing Committee on Industry and Technology, I also highlighted a key weakness with the bill as it was drafted at the time. In particular, the draft bill lacked clear enforcement provisions to incentivize the CRTC to deliver what Parliament expects. I recommended additional

Aujourd'hui, j'interviens à titre personnel. Mes opinions ne reflètent pas celles des organisations auxquelles j'ai été affilié.

J'ai comparu devant le Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes dans le cadre de son étude du projet de loi en 2023. Je vais vous présenter le contexte dans lequel se déroulent vos délibérations.

Tout d'abord, le problème que ce projet de loi tente de résoudre est courant. Comme tous les utilisateurs d'Internet le savent, les vitesses et la fiabilité réelles de l'Internet peuvent varier considérablement par rapport à ce qu'annonce le fournisseur d'accès. Les variations et les incertitudes concernant la qualité des services Internet ont un effet négatif sur l'expérience de l'utilisateur et l'accès à des services et des applications d'une importance vitale. La fiabilité de l'accès à Internet est devenue encore plus essentielle pendant la pandémie de COVID-19.

Réfléchissez aux origines de ce projet de loi et à la pandémie de COVID. Le libellé tente de résoudre un problème que rencontrent de nombreux Canadiens, en particulier ceux qui vivent et travaillent en dehors des denses centres urbains du pays. L'étendue du problème explique le soutien unanime que ce projet de loi a reçu à la Chambre des communes.

Les organismes de réglementation des télécommunications d'autres économies avancées ont commencé à s'attaquer à ce problème il y a plus de 10 ans. En Europe, par exemple, la transparence et la réglementation des contrats de vente au détail concernant les vitesses Internet minimales et habituelles sont des éléments clés des règles de l'Union européenne concernant l'accès à un Internet ouvert, qui ont été adoptées en 2015. Ce projet de loi ne va pas aussi loin que la réglementation européenne, ni même que les dispositions adoptées plus récemment par la FCC des États-Unis, mais il représente un pas dans la bonne direction dans le contexte canadien.

Il est pertinent de reconnaître que le Parlement donne déjà au CRTC le pouvoir d'adopter des mesures telles que celles contenues dans ce projet de loi. Je pense que cette question a été soulevée lors de la discussion ce matin.

Depuis plus de 10 ans, diverses parties prenantes demandent au CRTC de s'attaquer à ces problèmes. Cependant, le CRTC a toujours refusé de prendre des mesures significatives. Plus particulièrement, lors de la procédure visant à élaborer le Code sur les services Internet de 2019 du CRTC, celui-ci a explicitement exclu des discussions les problèmes de débit et de qualité de service dans la large bande. Le Conseil n'a fourni aucune raison pour justifier cette exclusion.

Lors de ma comparution devant le Comité permanent de l'industrie et de la technologie à la Chambre des communes, j'ai également souligné une faiblesse majeure que présentait alors le libellé du projet de loi. En fait, le projet de loi ne contenait pas de mesures d'application claires pour inciter le CRTC à répondre

language be added to the bill to strengthen its enforcement provision in order to enhance CRTC and internet service provider accountability. The committee adopted this recommendation unanimously, which is now reflected in subclause 3(g) in the current version of the bill before you.

In closing, I note that in practice, gaps between service speeds internet providers advertise and those they deliver depend on, among other factors, how much particular providers invest in network capacity as demand grows over time. Private sector incentives to invest tend to be relatively stronger in Canada's urban centres than in small towns, hamlets and rural areas. In urban cores, some providers may in fact be delivering speeds that they promise their users, as suggested by CRTC's broadband test data. However, on the edges of wireline cable and fibre networks outside of urban centres, where network investment incentives are relatively weak, the problem tends to be more pervasive. This undermines the business case for rural fibre deployments by reducing expected take-up rates.

In summary, if implemented in an effective manner by the CRTC, the bill has the potential to benefit consumers, particularly those who live and work outside of Canada's urban cores. It will also promote efficient investment in delivering high-quality and reliable internet access services Canadians expect from their internet service providers.

Thank you for the opportunity to appear here. I look forward to answering any questions the committee may have.

[*Translation*]

**The Deputy Chair:** Thank you all for your opening remarks.

Before I turn the floor over to my fellow senators, I have a technical question, since I'm definitely no expert on download speeds. Is it possible, in 2024, to accurately measure what the bill requires of carriers, in other words, download speeds during peak periods?

Is it possible to take an exact measurement, or is there always a possibility for error. I'd like to know whether what carriers are being asked to do is feasible from a technical standpoint. I would think that, because of certain criteria or factors, it's not always possible to anticipate speeds. I may be wrong, so I'd like to hear what those who can answer my question have to say. Mr. Hatfield is nodding.

aux attentes du Parlement. J'ai recommandé d'ajouter au projet de loi des passages pour renforcer sa disposition d'exécution afin de renforcer la responsabilité du CRTC et des fournisseurs d'accès à Internet. Le comité a adopté cette recommandation à l'unanimité, qui se trouve maintenant à l'alinéa 3g) de la version actuelle du projet de loi que vous avez devant vous.

En conclusion, je note qu'en pratique, les écarts entre les vitesses de service annoncées par les fournisseurs d'accès à Internet et celles qu'ils fournissent dépendent, entre autres facteurs, de la mesure dans laquelle certains fournisseurs investissent dans la capacité du réseau au fur et à mesure que la demande s'accroît. Les incitations du secteur privé à investir sont relativement plus fortes dans les centres urbains du Canada que dans les petites villes, les hameaux et les zones rurales. Dans les centres urbains, certains fournisseurs peuvent en fait fournir les vitesses qu'ils promettent à leurs utilisateurs, comme le suggèrent les résultats d'essai de la large bande que le CRTC a réalisé. Toutefois, aux abords des réseaux câblés et à fibre optique en dehors des centres urbains, où les incitations à l'investissement dans les réseaux sont relativement faibles, le problème a tendance à être plus répandu. Cela compromet l'analyse de rentabilité des déploiements de fibre optique en milieu rural en réduisant les taux d'adoption escomptés.

En résumé, si le projet de loi est mis en œuvre de manière efficace par le CRTC, il pourrait profiter aux consommateurs, en particulier à ceux qui vivent et travaillent en dehors des centres urbains du Canada. Il favorisera également un investissement efficace dans la fourniture de services d'accès à Internet fiables et de haute qualité que les Canadiens attendent de leurs fournisseurs.

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de comparaître devant vous. Je me réjouis de pouvoir répondre aux questions du comité.

[*Français*]

**La vice-présidente :** Merci à tous pour vos remarques préliminaires.

Avant de céder la parole à mes collègues, je veux poser une question de précision technique, étant donné que je ne suis absolument pas une experte de ces questions de vitesse de téléchargement. Est-il possible, en 2024, d'évaluer avec précision ce qu'on demande dans le projet de loi, c'est-à-dire les vitesses de téléchargement durant les périodes de pointe?

Est-il possible de le faire avec exactitude, ou y a-t-il toujours une part d'erreur possible? Je veux savoir si ce que l'on demande au distributeur est faisable techniquement. Il me semble qu'il doit y avoir des critères ou certains facteurs qui font qu'on ne peut pas toujours prévoir la vitesse. Je me trompe peut-être et j'aimerais que les gens qui sont capables de répondre à ma question le fassent. Je vois M. Hatfield hocher la tête.

[English]

**Mr. Hatfield:** This is what the regulation will establish. The numbers might vary somewhat depending on how the CRTC ends up defining how to calculate these numbers, but it's certainly possible to show what the average performance over the last six months or year has been during certain peak periods within a local area. The numbers will vary a little bit depending on how they decide to define that.

**The Deputy Chair:** Does everybody agree with that or do you have something to add?

**Mr. Rajabiun:** I have something to add. That the CRTC actually looked into this a few years ago and developed a methodology. There was a working group. It is a complex network, but there's a way of summarizing it, and both service providers and regulators can do so. They were going in this direction, but they sort of backed out in 2018-19. They stopped focusing on this element of their mandate.

**The Deputy Chair:** Do we know why? Do you have an explanation?

**Mr. Rajabiun:** A change in leadership.

**The Deputy Chair:** Okay. There's probably no official reason.

**Senator Quinn:** Thank you, witnesses, for being here this morning. I know, at least in Mr. Hatfield's case, it's an early morning. I appreciate you being here and taking the time.

My first question is for Ms. Thibault. I'm trying to understand the difference between the two levels of service. Mr. Mazier called it "10/50," if I got that right. Out of the 175,000 complaints, you said service quality was the second most prevalent. What was the percentage? Would it be 50% of that 175,000? Are there complaints about that level 1 and level 10 service and the level 50 service? In other words, does one level of service get all the complaints and the "up to" one respected or fast enough that it avoids complaints?

**Ms. Thibault:** Thank you for your question. I want to clarify that 175,000 complaints is the number we've accepted since inception, and not just about internet. We take complaints about wireless, TV and home phone services.

When we look at internet complaints particularly, what we found in our most recent mid-year report published last week is that complaints about the quality of the internet service accounted for 11% of all internet issues raised by customers.

[Traduction]

**M. Hatfield :** C'est ce que le règlement établira. Les chiffres peuvent varier un peu en fonction de la façon dont le CRTC définit le mode de calcul de ces chiffres, mais il est certainement possible de montrer quel a été le rendement moyen au cours des six derniers mois ou de l'année pendant certaines périodes de pointe dans une zone locale. Les chiffres varieront quelque peu en fonction de la définition retenue.

**La vice-présidente :** Est-ce que tout le monde est d'accord? Avez-vous quelque chose à ajouter?

**M. Rajabiun :** J'ai quelque chose à ajouter. Le CRTC s'est penché sur la question il y a quelques années et a développé une méthodologie. Il y a eu un groupe de travail. C'est un réseau complexe, mais il y a une façon de le résumer, et tant les fournisseurs de services que les organismes de réglementation peuvent le faire. Ils allaient dans cette direction, mais ils ont en quelque sorte fait marche arrière en 2018-2019. Ils ont cessé de se concentrer sur cet élément de leur mandat.

**La vice-présidente :** Savons-nous pourquoi? Avez-vous une explication?

**M. Rajabiun :** Il y a eu un changement de direction.

**La vice-présidente :** Je vois. Il n'y a probablement pas de raison officielle.

**Le sénateur Quinn :** Je remercie les témoins d'être venus ce matin. Je sais qu'il est tôt, du moins dans le cas de M. Hatfield. Je vous remercie d'être présent et de prendre le temps de comparaître.

Ma première question s'adresse à Mme Thibault. J'essaie de comprendre la différence entre les deux niveaux de service. M. Mazier a parlé d'un service « 10/50 », si j'ai bien compris. Sur les 175 000 plaintes, vous avez dit que la qualité du service était la deuxième raison en importance. Quel est le pourcentage? S'agit-il de 50 % de ces 175 000 plaintes? Y a-t-il des plaintes concernant le service de niveau 1 et de niveau 10, et le service de niveau 50? En d'autres termes, est-ce qu'un niveau de service fait l'objet de toutes les plaintes, et est-ce que le niveau supérieur est respecté ou suffisamment rapide pour éviter les plaintes?

**Mme Thibault :** Je vous remercie de votre question. Je tiens à préciser que les 175 000 plaintes sont celles que nous avons acceptées depuis notre création, et pas seulement à propos d'Internet. Nous recevons des plaintes concernant les services sans fil, de télévision et de téléphonie résidentielle.

En ce qui concerne les plaintes qui portent expressément sur Internet, notre dernier rapport semestriel, publié la semaine dernière, indique que les plaintes relatives à la qualité du service Internet représentent 11 % de l'ensemble des problèmes liés à Internet soulevés par les clients.

Then we dive a little bit deeper. We know quality of service can mean many different things, so we looked at a sample of those complaints. We found that complaints about the speed of the internet specifically accounted for 19% of those quality-of-service complaints.

Other types of quality-of-service complaints have to do with intermittent or complete loss of service and then the quality overall of the service. When we're looking at the quality of service, we're looking at about 19%.

I'm not sure if that helped clarify a little. There are many layers of statistics here, so I'm happy to clarify further if required.

**Senator Quinn:** I appreciate that. It does help to clarify in terms of the general order of magnitude. It's not like you're getting 100 complaints a day about the topic we're discussing here, but there are complaints. You may not be able to distinguish between complaints about the 10/50 division of service. Would that be true? Can you distinguish between complaints tied to that lower service — maybe in a rural area, for example — versus service in Toronto?

**Ms. Thibault:** In the first six months of the current fiscal year, quality-of-service issues were raised over 600 times. We analyze that to be about 1,200 issues per year; of those, there's a certain proportion that are about those speed issues.

You asked in terms of rural versus urban. We can definitely see a difference where this is disproportionately impacting rural Canadians. For example, when we look at all internet issues, we know about 10% of internet issues are raised by rural Canadians. When we look at quality of service specifically, that jumps up to 16%. We know that this impacts rural Canadians more than other Canadians.

Of those complaints, we cannot say with precision in terms of numbers which are specifically related to being advised that you could get up to 100 megabytes per second, or Mbps, but you're only experiencing 50. What we can say, from our experience dealing with these complaints, is often customers are unaware that the advertised speeds are the maximum possible speeds under certain conditions, and they may not represent the average experience that they will have.

**Senator Quinn:** Thank you. My last question is for Mr. Rajabiun. It relates to the last witness. I understand that there's going to be a requirement to say, "In normal circumstances, et cetera, you can expect this level of

Nous allons ensuite un peu plus loin. Nous savons que la qualité du service peut avoir des significations très différentes, et c'est pourquoi nous avons examiné un échantillon de ces plaintes. Nous avons constaté que les plaintes relatives à la vitesse Internet représentaient 19 % des plaintes ayant trait à la qualité du service.

D'autres types de plaintes relatives à la qualité du service concernent la perte intermittente ou totale de service, ainsi que la qualité générale du service. Les plaintes sur la qualité du service se chiffrent à environ 19 %.

Je ne suis pas sûre si ma réponse aide à clarifier un peu les choses. Il y a de nombreuses couches de chiffres ici, de sorte que je serai ravie de clarifier davantage la situation, au besoin.

**Le sénateur Quinn :** Je vous remercie de votre réponse. Elle aide à clarifier l'ordre de grandeur général. Ce n'est pas comme si vous receviez 100 plaintes par jour sur le sujet dont nous discutons ici, mais il y a des plaintes. Il se peut que vous ne puissiez pas faire la distinction entre les plaintes concernant la division du service 10/50. Est-ce vrai? Pouvez-vous faire la distinction entre les plaintes liées au service inférieur — peut-être dans une zone rurale, par exemple — et celles qui touchent Toronto?

**Mme Thibault :** Au cours des six premiers mois de l'année fiscale en cours, les questions de qualité du service ont été soulevées plus de 600 fois. Nous estimons que cela représente environ 1 200 problèmes par année. De ce nombre, une certaine proportion concerne la vitesse.

Vous avez posé une question sur les zones rurales et urbaines. Nous pouvons certainement constater une différence étant donné l'incidence disproportionnée de ce problème sur les Canadiens ruraux. Par exemple, lorsque nous examinons tous les problèmes liés à Internet, nous savons qu'environ 10 % d'entre eux proviennent des Canadiens vivant en milieu rural. Pour ce qui est de la qualité du service en particulier, ce chiffre grimpe à 16 %. Nous savons que les Canadiens des zones rurales sont plus touchés que les autres Canadiens.

Parmi ces plaintes, nous ne pouvons pas dire avec précision le nombre de celles qui sont spécifiquement attribuables au fait qu'on a dit à un client qu'il pouvait obtenir jusqu'à 100 mégaoctets par seconde, alors qu'il n'en obtient que 50. Ce que nous pouvons dire, d'après notre expérience du traitement de ces plaintes, c'est que souvent les clients ne savent pas que les vitesses annoncées sont les vitesses maximales possibles dans certaines conditions, et qu'elles peuvent ne pas représenter leur expérience moyenne.

**Le sénateur Quinn :** Je vous remercie. Ma dernière question s'adresse à M. Rajabiun. Elle concerne la dernière témoin. Je crois comprendre qu'il faudra dire : « Dans des circonstances normales, et ainsi de suite, vous pouvez vous attendre à

service. You will have this level of service.” My question is this: Particularly in rural areas, Indigenous communities and Northern Canada, will the level of service that is to be provided under this bill enough power to allow those folks to have dependable internet? Will it force them to go up a level in service, if it’s available? And if it goes up a level, will that not cost more?

**Mr. Rajabiun:** That’s a very good question. It also relates to the fact that speeds are still important, and that’s how that market signalling goes. But as the internet has become more essential over the last few years, the stability and reliability of the connection is important as well. This bill allows sufficient flexibility for the CRTC to, for example, start incorporating indicators of that reliability.

Technically, to watch a video, you don’t need that much speed if you’re actually getting it and it’s stable. So 10 Mbps, if it’s a guaranteed minimum, should be sufficient for you. The problem is that market signalling doesn’t give you a minimum, so everybody tries to go higher and higher and push the edges to gain more customers.

This becomes a problem for the expansion of fibre into rural areas in particular. I’ve worked on a number of investment projects in the past few years where, as an investor, if you know there is some cellular broadband service that’s advertising high speeds and you’re trying to deploy fibre and thinking about how much money you’re going to make, that depends upon the take-up rate and how many customers you can find in a particular area. If they’re getting confusing signals from the market, that reduces their incentive to switch to your higher-quality service which would actually deliver the reliable services they need.

This bill is not just a consumer protection measure. It’s also promoting efficient investment in new technologies.

**Senator Quinn:** Does it open the door for providers? Canada, as I understand, has among the highest rates in the world when it comes to these types of services. Will this allow or open the door for providers to increase costs in the areas that demand or require better service?

**Mr. Rajabiun:** Provider prices are some of the highest in the world already. If providers are already managing to extract as much rent from consumers as feasible, their pricing at this point is at the edge of demand where the elasticity — if they start increasing prices too much more, then they start reducing demand for their services. They are at the edge of what they could do. The pricing is determined by other factors, not these regulatory matters.

**Senator Quinn:** Thank you.

ce niveau de service. C’est ce que vous aurez. » Ma question est la suivante. Dans les zones rurales, les communautés autochtones et le Nord du Canada, le niveau de service qui sera fourni dans le cadre de ce projet de loi sera-t-il suffisant pour que ces personnes aient un Internet fiable? Devront-elles passer à un niveau de service supérieur, s’il y en a un? Dans un tel cas, le service ne coûtera-t-il pas plus cher?

**M. Rajabiun :** C’est une très bonne question. Elle est également liée au fait que les vitesses sont toujours importantes. C’est ainsi que le signalement du marché fonctionne. Mais comme Internet est devenu essentiel ces dernières années, la stabilité et la fiabilité de la connexion sont également importantes. Ce projet de loi offre suffisamment de souplesse pour que le CRTC puisse, par exemple, commencer à incorporer des indicateurs de cette fiabilité.

En principe, pour regarder une vidéo, il n’est pas nécessaire d’avoir une vitesse très élevée si la connexion est stable. Ainsi, 10 mbps devraient suffire, s’il s’agit d’un minimum garanti. Le problème est que le marché ne donne pas le minimum. Par conséquent, tout le monde essaie d’aller de plus en plus loin et de repousser les limites pour gagner plus de clients.

Cela pose un problème pour l’expansion de la fibre optique dans les zones rurales en particulier. Ces dernières années, j’ai travaillé sur un certain nombre de projets d’investissement. Si un investisseur sait qu’un service cellulaire à large bande annonce des vitesses élevées et qu’il songe à déployer la fibre optique en pensant à l’argent à faire, tout dépend du taux d’adoption et du nombre de clients dans une zone donnée. Si les investisseurs reçoivent des signes confus du marché, ils seront moins enclins à opter pour le service de meilleure qualité, qui fournirait effectivement les services fiables dont les gens ont besoin.

Ce projet de loi n’est pas seulement une mesure de protection des consommateurs. Il encourage également les investissements efficaces dans les nouvelles technologies.

**Le sénateur Quinn :** Le projet de loi ouvre-t-il la porte aux fournisseurs? Si j’ai bien compris, le Canada a les tarifs les plus élevés au monde pour ces types de services. Est-ce que la mesure incitera les fournisseurs à augmenter les coûts dans les régions qui demandent ou exigent un meilleur service?

**M. Rajabiun :** Les prix des fournisseurs sont déjà parmi les plus élevés au monde. Si les fournisseurs parviennent déjà à obtenir le plus d’argent possible des consommateurs, leur tarification est maintenant à la limite de la demande où l’élasticité — s’ils commencent à trop hausser les prix, ils réduiront la demande pour leurs services. Ils sont à la limite de ce qu’ils peuvent toucher. La tarification est déterminée par d’autres facteurs, et non par ces questions réglementaires.

**Le sénateur Quinn :** Merci.

**Senator Cardozo:** First, I have a question on the Commission for Complaints for Telecom-television Services. This is the regulatory body that the or CRTC has set up, or encouraged to be set up by the telecom services. Am I right that you dealt with telecom services and now you've expanded to television, on the assumption that it's the same providers for both?

**Ms. Thibault:** Yes, that's correct.

**Senator Cardozo:** What you're dealing with is quality of service, so the other organization — the Canadian Broadcast Standards Council, or CBSC — deals with the content of what is on television and radio. Where do you draw the line, with regard to television, between what you deal with and what CBSC deals with?

**Ms. Thibault:** That's right. We don't deal with things in terms of content at all. What we do is look at what the customer was advised they would get — the agreement between the customer and the service provider in terms of the services being delivered, the price and if the customer is getting what they were told they would. If not, then we have the authority to make the customer whole.

**Senator Cardozo:** If somebody buys a certain package of sports and drama and doesn't get quite what they're looking for, would you get into that kind of thing with respect to television?

**Ms. Thibault:** I mean, we would, in terms of the contract and billing issue, but, for example, if a customer is looking for specific content that isn't being delivered by their provider, no, that would not be something that we're looking at.

**Senator Cardozo:** Coming to this bill, then, this bill will help you adjudicate or review the complaints a bit better than what you can do now, and I assume we're talking about rural customers to a large extent, right?

**Ms. Thibault:** That's right. It would absolutely help us in our work.

Again, our job is to help customers resolve disputes. That's job number one. That might look like working with the customer and the service provider to ensure that appropriate troubleshooting has been done, looking at what the results were, making sure that they've looked at the customer's equipment and how it's set up, et cetera. After that, we would look to ensure that the service the customer is getting is what they were told they were going to get.

For example, if a customer signed up for a service that provides up to 100 Mbps and they are regularly only getting 25 Mbps, we would look to see if the provider has a plan in

**Le sénateur Cardozo :** Tout d'abord, j'ai une question sur la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication. Il s'agit de l'organisme de réglementation que le CRTC a mis sur pied, ou dont les services de télécommunications ont encouragé la création. Ai-je raison de dire que vous vous occupiez des services de télécommunication et que vous avez maintenant étendu votre champ d'action à la télévision, en partant du principe qu'il s'agit des mêmes fournisseurs dans les deux cas?

**Mme Thibault :** Oui, c'est exact.

**Le sénateur Cardozo :** Vous vous occupez de la qualité du service, alors que l'autre organisme — le Conseil canadien des normes de la radiotélévision, ou CCNR — s'attarde au contenu de ce qui est diffusé à la télévision et à la radio. Où tracez-vous la ligne, en ce qui concerne la télévision, entre votre mandat et celui du CCNR?

**Mme Thibault :** C'est exact. Nous ne nous occupons pas du tout du contenu. Ce que nous faisons, c'est examiner ce qu'on a dit au client — l'accord entre le client et le fournisseur de services sur les services fournis, le prix, et si le client obtient ce qu'on lui a promis. Dans le cas contraire, nous avons le pouvoir de rétablir la situation.

**Le sénateur Cardozo :** Si quelqu'un achète un certain forfait de sports et de chaînes dramatiques, et qu'il n'obtient pas tout à fait ce qu'il voulait, est-ce que vous vous mêleriez de ce genre de dossier en télévision?

**Mme Thibault :** En fait, nous le ferions, pour ce qui est du problème de contrat et de facturation. Or, si un client recherche un contenu spécifique qui n'est pas fourni par son fournisseur, ce n'est pas une chose que nous examinerions.

**Le sénateur Cardozo :** Ce projet de loi vous aiderait donc à régler ou à examiner les plaintes un peu mieux que maintenant, et je suppose que nous parlons de clients ruraux dans une large mesure, n'est-ce pas?

**Mme Thibault :** En effet. Cela nous aiderait sans aucun doute dans notre travail.

Une fois de plus, notre travail consiste à aider les consommateurs à régler des différends. C'est notre priorité. Nous pouvons travailler avec le consommateur et le fournisseur de services pour nous assurer que les mesures de dépannage sont bien suivies, pour examiner les résultats obtenus, pour vérifier l'équipement du consommateur et son utilisation, etc. Après, on s'assure que le service offert au consommateur correspond à ce qu'il doit être.

Par exemple, si le consommateur a signé pour un service de 100 Mbits/s et qu'il obtient régulièrement 25 Mbits/s, nous vérifions si le fournisseur a un forfait entre les deux. Par

between there. For example, do they have an up-to-50-Mbps plan, and if they do, we would be asking, “Why is this customer being billed for a higher-rate plan?” We have the approach where we would say — if the customer wishes — that the up-to-50-Mbps plan would be much better-suited to this customer, and we have the authority to require the service provider to compensate the customer for the difference of cost between those two plans. We also have the authority to provide additional compensation for inconvenience to customers.

Standards like these help us more appropriately benchmark service provider behaviour, so if there were a requirement to disclose to the customer that the “up to” amount is, say, 100 Mbps, but somebody in their area more typically experiences 50 Mbps, then this would help us evaluate whether the customer is actually getting what they were told they would get, and if not, how to then proceed in terms of how to resolve that.

I would invite my colleague, Ms. Lo, if she has anything in addition to that.

**Ms. Lo:** No, that was pretty thorough, Josée.

**Senator Cardozo:** Thank you. We think about this as a rural issue, but I must tell you that over the past eight days, there was a United Nations conference on plastics pollution at the Shaw Centre here in Ottawa, and we had about 174 developing and developed countries from all over the world.

In the Shaw Centre, they were having enormous problems with accessibility to the internet. Here we were on the international stage, the capital city of a G7 country, with 174 countries present, and we weren't able to provide good internet access. That was a little embarrassing. I don't know if this bill would cover that. Maybe a whole lot of countries could complain about it.

My other question was for Mr. Rajabium. One of the things you said was that if the CRTC implements this bill properly, it would work. Could you say a little bit more about that? How would you like to see it implemented?

I think you might not have used the word “properly.” I'm paraphrasing you there, but you said something that meant the same thing.

If the CRTC did not implement this properly, what would that mean?

exemple, s'il a un forfait qui offre un maximum de 50 Mbits/s, nous lui demandons pourquoi le client est facturé pour un forfait à vitesse plus élevée. Conformément à notre approche, nous indiquons au consommateur — s'il le souhaite — que le forfait de 50 Mbits/s serait beaucoup mieux pour lui, et nous avons le pouvoir d'obliger le fournisseur de services à dédommager le consommateur pour la différence de prix entre les deux forfaits. Nous sommes également habilités à accorder au consommateur une indemnisation supplémentaire pour les inconvénients subis.

Ce genre de normes nous aide à évaluer correctement le comportement du fournisseur de services. Donc, s'il est tenu de dire au client que le maximum est de, disons, 100 Mbits/s, mais que quelqu'un dans son secteur reçoit habituellement 50 Mbits/s, cette information nous aide alors à déterminer si le consommateur obtient la vitesse qu'on lui a dit qu'il obtiendra. Si ce n'est pas le cas, nous avons alors une meilleure idée de la manière de procéder pour régler le problème.

J'invite ma collègue, Mme Lo, à prendre la parole si elle a quelque chose à ajouter.

**Mme Lo :** Non, vous avez pas mal fait le tour, madame Thibault.

**Le sénateur Cardozo :** Merci. Nous abordons la question comme si c'était un problème rural, mais je dois vous dire que pendant les huit derniers jours, il y a eu une conférence des Nations unies sur la pollution par le plastique au Centre Shaw ici à Ottawa, et il y avait des représentants d'environ 174 pays en développement et pays développés de toutes les régions de la planète.

Au Centre Shaw, il y a eu d'énormes problèmes d'accès à l'Internet. Nous étions sur la scène internationale, dans la capitale d'un pays du G7, avec 174 pays présents, et nous n'avons pas pu offrir un bon accès à l'Internet. C'était un peu gênant. Je ne sais pas si ce projet de loi couvrirait cela. Il y a peut-être beaucoup de pays qui pourraient se plaindre.

Mon autre question est pour M. Rajabium. L'une des choses que vous avez mentionnées était que si le CRTC mettait correctement en œuvre ce projet de loi, il fonctionnerait. Pouvez-vous en parler un peu plus? Comment aimeriez-vous qu'il soit mis en œuvre?

Je pense que vous n'auriez peut-être pas employé le mot « correctement ». Je vous paraphrase, mais ce que vous avez dit revenait au même.

Quelles seraient les conséquences si le CRTC ne le mettait pas en œuvre correctement?

**Mr. Rajabiun:** Yes, I think that is close enough. I said if they implemented it in an “effective manner,” that is, in a way that makes the suppliers, the internet service providers, more accountable for what they deliver to their end users, essentially.

I’m not sure if they will be debating the details of how that will be done, so effectively, that can mean having a very narrow view or interpretation of what Parliament is asking, in this case, by having stronger enforcement provisions or by having a more expansive view of it that is more flexible.

For example, the more parameters you include in something like this, the harder it becomes to implement. As you see with U.S. food labels, there are a lot of parameters they have in there. That will be challenging to implement and monitor *ex post*. If you have only a few parameters like upload speed, download speed, latency and — perhaps — reliability, you could add something about downtime.

This is more of a general motivation for the CRTC to become more sensitive to consumer interests.

**Senator Cardozo:** Thank you.

I want to comment on a point you made to Senator Quinn earlier about why the CRTC was following this issue and then sort of let it slide due to a matter of — in your view — leadership. I think that goes to the importance of this kind of bill, because it then doesn’t matter about leadership. If this is important, it has to keep getting done.

Regarding the other point about cabinet directives, my view is that the CRTC does take cabinet directives seriously, but if you have a change of government, or a change of administration within the same party, some of those things might get more or less attention — whereas the act is the act, and the agency has to follow that.

Thank you.

**Senator Dasko:** Thank you to our witnesses for being here today.

I hate to go back to the data, Ms. Thibault, but I’d like to clarify, if you don’t mind.

You said there were 175,000 complaints. How many of those complaints were about the internet? Of those, how many were about internet speed?

I know you were giving percentages of various subsamples. Can you tell us what the actual numbers are?

**Ms. Thibault:** Yes, I can do my best to do that.

**M. Rajabiun :** Oui, je pense que c’est assez proche. J’ai parlé d’une mise en œuvre efficace, c’est-à-dire d’une façon qui rend les fournisseurs de services Internet plus responsables de ce qu’ils offrent aux utilisateurs finaux, essentiellement.

Je ne sais pas s’ils vont débattre des détails de l’approche adoptée. Donc, concrètement, cela peut vouloir dire un point de vue très étroit ou une interprétation très étroite de ce que le Parlement demande, dans ce cas-ci, en ayant des dispositions d’application plus strictes ou en adoptant un point de vue beaucoup plus large et plus souple.

Par exemple, plus il y a de paramètres dans ce genre de chose, plus cela devient difficile à mettre en œuvre. Comme on le voit pour l’étiquetage des aliments aux États-Unis, ils ont beaucoup de paramètres. Il sera difficile de mettre cela en œuvre et de surveiller ensuite l’application. Si vous n’avez que quelques paramètres comme la vitesse de téléversement, la vitesse de téléchargement, le temps d’attente et, peut-être, la fiabilité, vous pourriez ajouter quelque chose à propos du temps d’indisponibilité.

Il s’agit plus d’une motivation générale pour que le CRTC soit plus attentif aux intérêts des consommateurs.

**Le sénateur Cardozo :** Merci.

Je veux parler d’un point que vous avez soulevé plus tôt en répondant au sénateur Quinn à propos de la raison pour laquelle le CRTC a fait un suivi du problème puis a en quelque sorte laissé tomber à cause d’une question, d’après vous, de leadership. Je pense que cela en dit long sur l’importance de ce genre de projet de loi, car la question du leadership ne se poserait plus. Si c’est important, il faut continuer de le faire.

À propos de l’autre point sur les directives, je crois que le CRTC prend les directives du Cabinet au sérieux, mais si le gouvernement change, ou s’il y a un changement d’administration au sein du même parti, certaines de ces choses pourraient retenir plus ou moins l’attention, alors que la loi est la loi, et l’organisme doit la respecter.

Merci.

**La sénatrice Dasko :** Merci à nos témoins d’être ici.

Je déteste revenir aux données, madame Thibault, mais j’aimerais tirer une chose au clair, si vous le permettez.

Vous avez dit qu’il y avait 175 000 plaintes. Combien y en avait-il qui portait sur le service Internet? Parmi celles-ci, combien y en avait-il qui portait sur la vitesse du service?

Je sais que vous avez donné des pourcentages dans différents sous-exemples. Pouvez-vous nous donner les chiffres réels?

**Mme Thibault :** Oui, je peux faire de mon mieux.

I hate to start by answering this question with another percentage, but I think it's important, because we're talking about data from over 15 years, so the specific number in any one year or period is going to shift. Sometimes complaints go up, and sometimes complaints go down.

When we're talking about 175,000 complaints, historically, about a quarter of them have to do with internet services — roughly 44,000, let's say, over our course. That would be the starting point.

**Senator Dasko:** How many of those, approximately, are about speed?

**Ms. Thibault:** In terms of speed — and, again, it's hard to give approximations in numbers, because it's going to shift from year to year.

**Senator Dasko:** Yes, I understand.

**Ms. Thibault:** For example, during COVID periods, there were likely higher numbers of complaints about internet service.

Generally speaking, we would say that 11% of internet issues have to do with quality of service, to give you a general sense of that.

**Senator Dasko:** I want to focus on the numbers and not the percentages. Did you say approximately 44,000 were dealing with internet issues?

**Ms. Thibault:** That's right.

**Senator Dasko:** You're giving approximations, and that's fine. Approximately how many of those would be dealing with speed?

**Ms. Thibault:** Right. Talking about —

**Senator Dasko:** If you don't have the number, that's fine, but I'm looking for the number.

**Ms. Thibault:** Sure —

**The Deputy Chair:** Her connection froze.

**Senator Dasko:** This question is focusing on Mr. Hatfield, but anybody can answer it.

I posed a question to the last panel and, Mr. Hatfield, since you provided a bit of humour about the internet providers, I asked the previous witness about the possibility that the companies could still advertise using terms like “up to 50” or whatever, even if they have to provide the actual information in documents. They actually have to provide that to consumers somewhere, but they don't actually have to provide it when it comes to promotion and advertising.

Je suis désolée de commencer ma réponse en donnant un autre pourcentage, mais je pense que c'est important, car nous parlons de données qui remontent à plus de 15 ans, ce qui veut dire que le chiffre précis d'une année ou d'une période va changer. Parfois, le nombre de plaintes augmente, et parfois, il diminue.

Lorsque nous parlons de 175 000 plaintes, historiquement, environ le quart de ces plaintes se rapportent aux services Internet — environ 44 000, disons, pendant cette période. Ce serait le point de départ.

**La sénatrice Dasko :** À peu près combien de ces plaintes concernent la vitesse?

**Mme Thibault :** Pour ce qui est de la vitesse — et je répète qu'il est difficile de faire des approximations, car le nombre change d'une année à l'autre...

**La sénatrice Dasko :** Oui, je comprends.

**Mme Thibault :** Par exemple, pendant la COVID, le nombre de plaintes concernant le service Internet était probablement plus élevé.

En général, je dirais que 11 % des problèmes d'Internet étaient liés à la qualité du service, pour vous donner une idée générale.

**La sénatrice Dasko :** Je veux mettre l'accent sur les chiffres et pas sur les pourcentages. Avez-vous dit qu'environ 44 000 plaintes concernaient des problèmes d'Internet?

**Mme Thibault :** En effet.

**La sénatrice Dasko :** Vous donnez des approximations, et c'est correct. Environ combien de ces plaintes étaient liées à la vitesse du service?

**Mme Thibault :** D'accord. À propos...

**La sénatrice Dasko :** Si vous n'avez pas le chiffre, ce n'est pas grave, mais j'essaie de l'obtenir.

**Mme Thibault :** Bien sûr...

**La vice-présidente :** Sa connexion a figé.

**La sénatrice Dasko :** La question est surtout pour M. Hatfield, mais tout le monde peut répondre.

J'ai posé une question au témoin précédent et, monsieur Hatfield, puisque vous avez plaisanté un peu à propos des fournisseurs de services Internet, je vous demande également s'il est possible que les entreprises continuent d'utiliser des expressions comme « jusqu'à 50 Mbits/s » ou peu importe dans la publicité, même si elles doivent donner l'information réelle dans les documents. Elles doivent donner cette information aux consommateurs quelque part, mais elles ne sont pas tenues de le faire dans le contenu promotionnel et publicitaire.

It's the same as when we see ads in the paper for clothing; the clothing shop will say "up to 50% off," and then you go into the shop and there are two items that are 50% off and the rest are 5% off.

We could still see that, could we not?

If anybody else has an answer for that, that's fine, but I'm suggesting that we could still see this phenomenon of advertising putting the best face forward.

What are your thoughts?

**Mr. Hatfield:** That could happen, and the CRTC, could decide how aggressively they want to place this, sort of, "nutritional information." They could say, "Your ads have to finish with it," or, "It has to appear very clearly on the contract page." There are ways of making sure that information is in front of consumers.

One important point here is that information on real speeds can be a source of competition between providers. Right now, we might have two providers in an area, both of whom say they provide "up to" 50/10, but if you look at that nutritional information, you can see that one of them is actually providing an average of 35/8 in that region, and the other 5/2. That would probably drive you to pick the 35/8 provider.

That information is currently completely invisible to consumers, and so there's no reason for companies to actually work on improving their service on that level.

**Senator Dasko:** That's a good thought. Thank you.

**Ms. Thibault:** Coming back to your question about numbers, I would say that we would be looking at 5,000 to 8,000 of these, which doesn't sound like a lot. I think it's very important to understand the numbers in context, because as the ombudsman, we are the absolute last recourse for consumers. We are not their first point of contact. In fact, we are prohibited from helping consumers if they contact us first to try to resolve it.

These consumers must go through their providers first. Many of them spend some amount of time there. They escalate their concerns. We only see the tip of the iceberg. I want to caution that in any of the numbers, when you look at them, we need to understand the numbers in that context.

**Senator Dasko:** Do we have any specific information about any of the demographics? We were talking about rural areas and so on. Do we have anything beyond that? Do we have any

Nous voyons la même chose dans les publicités pour les vêtements dans les journaux. La boutique de vêtements peut parler d'un rabais pouvant atteindre 50 %, et on voit ensuite sur place que seulement deux articles font l'objet d'un rabais de 50 % et que pour le reste, c'est 5 %.

Nous pourrions toujours voir cela, n'est-ce pas?

Si quelqu'un d'autre a une réponse à cette question, c'est bon, mais je crois que nous pourrions encore voir ce phénomène publicitaire qui consiste à présenter ce qu'il y a de mieux.

Qu'en pensez-vous?

**M. Hatfield :** Cela pourrait arriver et le CRTC pourrait décider avec quelle fermeté il veut mettre en place cette sorte d'« information nutritionnelle ». Il pourrait dire que les publicités doivent terminer avec cette information ou que l'information doit apparaître très clairement sur le contrat. Il y a des moyens de s'assurer que les consommateurs voient l'information.

Un point important ici, c'est que l'information sur les vitesses réelles peut être une source de concurrence entre les fournisseurs. À l'heure actuelle, nous pouvons avoir deux fournisseurs dans une région, qui disent offrir une vitesse maximale de 50/10, mais lorsqu'on regarde l'information nutritionnelle, on peut voir que l'un d'eux offre une vitesse moyenne de 35/8 dans la région et l'autre, une vitesse moyenne de 5/2. Le consommateur choisirait probablement le premier fournisseur.

Les consommateurs ne peuvent actuellement pas du tout voir cette information, et les entreprises n'ont aucune raison de déployer des efforts pour améliorer leur service à cet égard.

**La sénatrice Dasko :** C'est une bonne réflexion. Merci.

**Mme Thibault :** Pour revenir à votre question sur les chiffres, je dirais que cela se situerait entre 5 000 et 8 000, ce qui ne semble pas être beaucoup. Je pense qu'il est très important de situer le contexte, car en tant qu'ombudsman, nous sommes le tout dernier recours pour eux. Nous ne sommes pas leur premier point de contact. En fait, nous n'avons pas le droit de les aider s'ils communiquent avec nous en premier pour essayer de régler le problème.

Ces consommateurs doivent d'abord s'adresser à leurs fournisseurs. Ils sont nombreux à consacrer un certain temps à ces démarches. Ils suivent les différentes étapes. Nous ne voyons que la pointe de l'iceberg. Je tiens à souligner que lorsque nous regardons tous les chiffres, nous devons le faire en tenant compte du contexte.

**La sénatrice Dasko :** Avons-nous des renseignements précis sur les groupes démographiques? Nous avons parlé des régions rurales et ainsi de suite. Avons-nous d'autres

information or data on provincial differences or any other kind of background information about where the complaints are coming from?

**Ms. Thibault:** Generally, in terms of all types of complaints, we do, and we publish that in our annual report, but we don't have information along provincial lines when it comes specifically to internet or quality of service. The deeper you go, the more that information is aggregated.

But again, in terms of urban versus rural, generally 10% of all complaints come from rural Canadians, but for internet quality of service, it's actually about 16%. So they have a disproportionate number of internet quality-of-service complaints.

**Senator Dasko:** Thank you.

**Senator Clement:** Thank you to all the witnesses. It's always important to get good, solid testimony. Thank you.

This question is for Mr. Hatfield. I remember you well from your testimony on Bill C-11. You indicated support for this bill but clearly said it wasn't enough. You mentioned that we would need to be looking at further government investment in infrastructure, but also something around competition.

Can you lean more into the "not enough" part and what we should be doing?

**Mr. Hatfield:** Certainly.

Essentially consumers need meaningful choice, and having one provider, two providers or even three providers typically doesn't lead to real competition for consumers' business. It certainly doesn't lead to a sense for consumers that companies care about their business, will treat them well and compete to attract them. I think that's why people hate telcos so much. They know that when they call that business, the back-and-forth they have shows them that they're not considered important. Telcos know that they can sort of just assume they'll be there.

To deal with that problem, we recommend the government fully commit to a wholesale internet system, which means a system in which small companies can buy access to infrastructure and sell those services to Canadians. We have a version of that in Canada, but unfortunately the rates are very high, and access for fibre internet — for very high-speed internet — has been basically unavailable to small companies

renseignements? Avons-nous de l'information ou des données sur les différences provinciales ou d'autres renseignements généraux sur la provenance des plaintes?

**Mme Thibault :** En général, pour tous les types de plaintes, nous avons ces renseignements et nous les publions dans notre rapport annuel, mais nous n'avons pas l'information à l'échelle provinciale pour ce qui est de l'Internet ou de la qualité du service. Plus on se penche là-dessus, plus on voit que l'information est regroupée.

Mais encore une fois, à propos de la différence entre les régions urbaines et les régions rurales, en général, 10 % des plaintes proviennent de Canadiens dans les régions rurales, mais pour la qualité du service Internet, cela se situe à environ 16 %. Il y a donc un nombre disproportionné de plaintes concernant la qualité du service Internet.

**La sénatrice Dasko :** Merci.

**La sénatrice Clement :** Merci à tous les témoins. Il est toujours important d'avoir des témoignages solides. Merci.

J'ai une question pour M. Hatfield. Je me souviens très bien de votre témoignage sur le projet de loi C-11. Vous avez dit que vous l'appuyez, mais vous avez clairement ajouté que ce n'est pas assez. Vous avez dit que nous devrions envisager d'autres investissements gouvernementaux dans l'infrastructure, mais aussi que nous devrions faire quelque chose à propos de la concurrence.

Pouvez-vous expliquer un peu plus pourquoi ce n'est pas assez et nous dire ce que nous devrions faire?

**M. Hatfield :** Certainement.

Essentiellement, les consommateurs doivent avoir un choix digne de ce nom, et le fait d'avoir un, deux ou même trois fournisseurs de services ne mène pas à une réelle concurrence entre les entreprises pour attirer la clientèle. Cela ne donne certainement pas l'impression que les entreprises se soucient de leurs clients, qu'elles les traitent bien et qu'elles se livrent concurrence pour les attirer. Je pense que c'est la raison pour laquelle les gens détestent autant les entreprises de télécommunications. Ils savent que lorsqu'ils appellent ces entreprises, les échanges avec elles montrent qu'elles ne leur accordent pas d'importance. Les entreprises de télécommunication savent qu'elles peuvent en quelque sorte tout simplement assumer que les clients seront là.

Pour régler ce problème, nous recommandons que le gouvernement s'engage pleinement à établir un système de services Internet de gros, ce qui signifie un système dans lequel les petites entreprises peuvent avoir accès à l'infrastructure et vendre ces services aux Canadiens. Nous avons une version de cela au Canada, mais malheureusement, les tarifs sont très élevés, et les petits fournisseurs n'ont essentiellement toujours

until now. As a result, few Canadians go with those small providers, and even if they're technically available in their community, for most people, it feels like they only have one to three choices.

**Senator Clement:** Thank you.

**Senator Cardozo:** I have one question as well. Regarding OpenMedia, I'm looking at your site, and you note, among various other things, that:

Businesses and governments are vying to control the Internet, what you see on it, and how you use it.

But the Internet was created for sharing and connecting, not for censorship or surveillance.

Mr. Hatfield, could you share your comments about how this bill relates to that objective and what you're searching for?

**Mr. Hatfield:** Yes. We do our work within three main pillars: access to the internet, privacy on the internet and freedom of expression on the internet.

Essentially, we want to make sure the internet is as positive and liberatory a space for people as it can be. Once people are on the internet, we don't want their access to information to be controlled, and we don't want them to be surveilled. But if you can't even log on, or if you log on at a totally inadequate speed that doesn't facilitate your participation with other people, none of those other rights can be fulfilled. We are generally trying to support people to have the best internet experience they can.

**Senator Cardozo:** When you talk about the government wanting to control, do you have concerns about that within Canada as well? I certainly see it in certain other countries. Do you feel that governments are also trying to control internet use?

**Mr. Hatfield:** There are risks. There's a sliding slope that governments can find themselves on where, in many cases, they don't initially think they are trying to do that. As they develop certain types of measures on the internet — things like website blocking, for example — it is often initiated for something like copyright, but as government gets more and more comfortable using that type of technical approach, then its use can expand to different purposes. For example, blocking speech of different sorts, or potentially blocking misinformation in the future. I don't think the government has proposed that in Canada, but I worry that we could slide down a slope toward that.

pas accès à l'Internet à fibre optique — pour la très haute vitesse. Par conséquent, peu de Canadiens optent pour ces petits fournisseurs, et même s'ils sont techniquement présents dans leur collectivité, la plupart des gens ont l'impression de n'avoir que de un à trois choix.

**La sénatrice Clement :** Merci.

**Le sénateur Cardozo :** J'ai également une question. À propos de OpenMedia, je regarde votre site, et vous mentionnez, entre autres choses, que :

Les entreprises et les gouvernements veulent contrôler l'Internet, ce qu'on y voit et comment on l'utilise.

Mais l'Internet a été créé pour partager et relier les gens, pas pour la censure ou la surveillance.

Monsieur Hatfield, pouvez-vous nous dire comment ce projet de loi est lié à cet objectif et nous dire ce que vous cherchez à obtenir?

**M. Hatfield :** Oui. Notre travail repose sur nos trois principaux piliers : l'accès à l'Internet, la protection de la vie privée sur l'Internet et la liberté d'expression sur Internet.

Nous voulons essentiellement veiller à ce que l'Internet soit un endroit positif et libérateur pour les gens, comme il peut l'être. Nous ne voulons pas que l'accès à l'information sur l'Internet soit contrôlé, et nous ne voulons pas que les gens soient surveillés. Mais lorsqu'on ne peut même pas ouvrir une session, ou qu'on le fait à une vitesse totalement inadéquate, cela ne facilite pas la participation avec d'autres personnes. On ne peut jouir d'aucun de ces autres droits. Nous essayons généralement d'appuyer les gens pour qu'ils aient la meilleure expérience possible sur l'Internet.

**Le sénateur Cardozo :** Lorsque vous dites que le gouvernement veut prendre le contrôle, êtes-vous également préoccupé dans le cas du Canada? C'est certainement ce que je vois dans d'autres pays. Avez-vous l'impression que les gouvernements essaient également de contrôler l'utilisation d'Internet?

**M. Hatfield :** Il y a des risques. Les gouvernements peuvent se retrouver sur une pente glissante. Dans bien des cas, ce n'est pas ce qu'ils essaient de faire au départ. À mesure qu'ils élaborent certains types de mesures sur l'Internet — des choses comme le blocage de sites Web, par exemple —, cela commence souvent pour quelque chose comme le droit d'auteur, mais les gouvernements deviennent de plus en plus à l'aise avec ce genre d'approche technique, et ils s'en servent ensuite à des fins différentes, par exemple pour bloquer différentes sortes de discours ou peut-être de la désinformation à l'avenir. Je ne pense pas que c'est ce que le gouvernement propose de faire au Canada, mais j'ai peur que nous nous retrouvions sur ce genre de pente glissante.

[Translation]

**The Deputy Chair:** I have one last question for whoever would like to respond.

This is a bill about transparency, with all the conditions that go along with that. As a result, if all goes well, transmission speeds will be available to the public. Some Canadians, however, will continue to experience inadequate service, in particular, Indigenous communities. Only 42% of people in those communities have minimal connectivity.

Mr. Hatfield, you said that competition was problematic and that the big companies, not little ones, set the prices when it comes to the accessibility of broadband internet. I thought the CRTC had the authority to set prices when they were too high.

Once we have this transparency, what's the next step? What has to happen so that Canadians in every community have adequate internet service in this vast country of ours — where, I repeat, making that happen is no easy feat and companies' profit margins are probably a bit lower than they are in very populous countries. What's the solution?

[English]

**Mr. Hatfield:** For many telecom services, profit rates are currently higher than they are in most countries, which you wouldn't expect based on that analysis. I don't think competition solves all of Canada's telecom challenges. That's why I emphasized that there is a role for government build-out. The Universal Broadband Fund is important; we need to see that continue and accelerate. But the way these government plans currently work in Canada for the most part is that the government partners with a telco company — usually one of the big three, Rogers, Bell or Telus. After the government fund is built out, people are still left beholden to one of the big telcos — in rural communities, it's often just one. The incentive for that company to treat their customers in that community well, to innovate on service and try to attract their business, is low. The government has wrapped them up in a little bundle and handed them over to that telco. That is why we need this fair wholesale system that provides a form of competition — to have 5 or 10 companies in that small community, even if only one company has built up the infrastructure.

**The Deputy Chair:** Does anyone else have anything to add regarding solving the bigger problems of access?

[Français]

**La vice-présidente :** J'aurais une dernière question, pour qui veut y répondre.

C'est un projet de loi de transparence, avec toutes les limites qui y sont rattachées. Cela veut dire qu'on va publier les vitesses de transmission si tout se passe bien. Cependant, il y aura toujours des Canadiens qui n'auront pas de service adéquat. Je pense notamment aux communautés autochtones, où seulement 42 % des personnes qui y vivent ont un accès minimal à Internet.

Vous avez mentionné, monsieur Hatfield, que ce sont des problèmes de concurrence et que ce sont les grandes compagnies qui fixent le prix plutôt que les petites pour assurer l'accès aux bandes passantes. Je pensais que le CRTC avait le pouvoir de déterminer les prix lorsque ces derniers sont trop élevés.

Quelle est la suite, une fois la transparence établie? Qu'est-ce qu'il faut faire pour que les Canadiens de partout aient droit à des services adéquats dans un grand pays — je le répète, où les choses ne sont pas si simples et où les marges de profit doivent être, j'imagine, un peu plus petites que dans les pays extrêmement peuplés —, quelle est la solution?

[Traduction]

**M. Hatfield :** Pour de nombreux services de télécommunication, les marges de profit sont actuellement plus élevées que dans la plupart des autres pays, contrairement à ce qu'on pourrait s'attendre d'après cette analyse. Je ne pense pas que la concurrence peut régler tous les problèmes de télécommunication au Canada. C'est la raison pour laquelle j'ai souligné que le gouvernement a un rôle à jouer dans l'élargissement du réseau. Le Fonds pour la large bande universelle est important; nous devrions poursuivre ces efforts et les accélérer. La plupart du temps, les plans du gouvernement au Canada consistent actuellement à établir un partenariat avec une entreprise de télécommunication, habituellement un des trois grands fournisseurs, soit Rogers, Bell ou Telus. Une fois que le financement du gouvernement est accordé pour élargir le réseau, les gens dépendent encore d'un des grands fournisseurs — dans les collectivités rurales, il n'y en a souvent qu'un seul. L'entreprise est alors peu motivée à bien traiter ses clients dans la collectivité, à innover dans sa prestation de services et à essayer d'attirer la clientèle. Le gouvernement regroupe tout le monde et confie le travail au fournisseur de services de télécommunication. C'est pour cette raison que nous avons besoin d'un système de gros équitable pour avoir une forme de concurrence et 5 ou 10 entreprises dans la petite collectivité, même s'il n'y en a qu'une seule qui a bâti l'infrastructure.

**La vice-présidente :** Quelqu'un d'autre a-t-il quelque chose à recommander pour régler les gros problèmes d'accès?

**Mr. Rajabiun:** Maybe I'll add to what Matt said about connecting the build-out in Indigenous and rural communities. This complements that objective in this bill.

The federal and provincial governments have spent a lot of money on rural build-outs since COVID started, but they're trying to attract private sector investment. The problem for private sector investors, especially large companies, is that they already have mobile networks which are much cheaper for them. They advertise high speeds on those, but they're very unreliable. Governments recognize that deploying fibre wireline networks into underserved areas is important, but the quality signalling problem remains — that is, private sector investors working with the government will invest less if there are fewer potential customers in a particular area, because some proportion of those potential customers cannot judge who is a better or worse service provider since the information is not accurate.

**The Deputy Chair:** Thank you very much for everything. It was really interesting. This is a complicated domain, but you have made it simpler.

[*Translation*]

Thank you very much. That concludes our second panel.

Fellow senators, please join me in thanking our witnesses for being with us and taking the time to share their expertise today. Thank you, honourable senators.

On that note, the meeting is adjourned.

(The committee adjourned.)

**M. Rajabiun :** Je pourrais peut-être ajouter quelque chose aux propos de M. Hatfield concernant le branchement des collectivités autochtones et rurales. Cela complète l'objectif du projet de loi.

Les gouvernements fédéral et provinciaux ont dépensé beaucoup d'argent pour élargir le réseau dans les régions rurales depuis le début de la COVID, mais ils essaient d'attirer des investissements du secteur privé. Le problème avec les investisseurs du secteur privé, surtout les grandes entreprises, c'est qu'ils ont déjà des réseaux mobiles qui leur coûtent beaucoup moins cher. Ils font la promotion de vitesses élevées sur ces réseaux, mais ils sont peu fiables. Les gouvernements reconnaissent que le déploiement de réseaux filaires à fibre optique dans les régions mal desservies est important, mais le problème de la qualité du signal demeure. Autrement dit, les investisseurs du secteur privé qui travaillent avec le gouvernement investiront moins s'il y a moins de clients potentiels dans une région donnée, car une partie de ces clients potentiels ne peuvent pas savoir quel fournisseur offre le meilleur ou le pire service puisque l'information est inexacte.

**La vice-présidente :** Merci beaucoup pour tout. C'était vraiment intéressant. C'est un domaine compliqué, mais vous l'avez simplifié.

[*Français*]

Merci beaucoup. Cela met fin à notre deuxième groupe de témoins.

Chers collègues, veuillez vous joindre à moi pour remercier nos témoins de s'être joints à nous et d'avoir partagé leurs connaissances aujourd'hui. Merci, honorables sénatrices et sénateurs.

Sur ce, je déclare la séance levée.

(La séance est levée.)

---