

**EVIDENCE**

OTTAWA, Tuesday, May 28, 2024

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met with videoconference this day at 9:01 a.m. [ET] to study the subject matter of those elements contained in Divisions 27 and 37 of Part 4 of Bill C-69, An Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on April 16, 2024.

**Senator Leo Housakos** (*Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Chair:** Good morning, honourable senators. I am Leo Housakos, a senator from Quebec and chair of this committee. I would like my colleagues to briefly introduce themselves.

**Senator Simons:** Hello. I am Senator Paula Simons from Alberta, and I come from Treaty 6 territory.

**Senator Cuzner:** Rodger Cuzner, a senator from Nova Scotia.

**Senator Clement:** Good morning. Bernadette Clement, Ontario.

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

[*Translation*]

**Senator Miville-Dechêne:** Julie Miville-Dechêne from Quebec.

[*English*]

**The Chair:** Thank you, colleagues.

Today, as part of our study of the subject matter of Bill C-69, the Budget Implementation Act, we are studying amendments to the Telecommunications Act contained in Division 37 of Part 4 of the bill.

To that end, we are joined by Mr. Matt Hatfield, Executive Director of OpenMedia; John Lawford, Executive Director and General Counsel, and Myka Kollmann, Articling Student, from the Public Interest Advocacy Centre. Welcome and thank you for joining us this morning.

We will begin with opening remarks, five minutes each from Mr. Hatfield and then Mr. Lawford and Ms. Kollmann, before proceeding to question and answer.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mardi 28 mai 2024

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 1 (HE), avec vidéoconférence, pour étudier la teneur des éléments des sections 27 et 37 de la partie 4 du projet de loi C-69, Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 16 avril 2024.

Le **sénateur Leo Housakos** (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le président :** Bonjour, honorables sénateurs. Je suis Leo Housakos, sénateur du Québec et président du comité. J'invite mes collègues à se présenter succinctement.

**La sénatrice Simons :** Bonjour. Je suis la sénatrice Paula Simons, de l'Alberta, et je viens du territoire visé par le Traité n° 6.

**Le sénateur Cuzner :** Rodger Cuzner, sénateur de la Nouvelle-Écosse.

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

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

[*Français*]

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Julie Miville-Dechêne, du Québec.

[*Traduction*]

**Le président :** Merci, chers collègues.

Aujourd'hui, dans le cadre de notre étude de l'objet du projet de loi C-69, Loi d'exécution du budget, nous étudions les modifications à la Loi sur les télécommunications contenues dans la section 37 de la partie 4 du projet de loi.

À cette fin, nous accueillons M. Matt Hatfield, directeur exécutif d'OpenMedia; ainsi que deux représentants du Centre pour la défense de l'intérêt public, soit Me John Lawford, directeur général et conseiller juridique général, et Mme Myka Kollmann, stagiaire en droit. Bienvenue et merci d'être des nôtres ce matin.

Nous allons commencer par la déclaration préliminaire de cinq minutes de M. Hatfield, puis nous entendrons celle de Me Lawford et de Mme Kollmann. Nous passerons ensuite à la période de questions et réponses.

**Matt Hatfield, Executive Director, OpenMedia:** Good morning. I'm Matt Hatfield, executive director of OpenMedia, a grassroots community of over 280,000 people in Canada that work together for an accessible internet.

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

Watching this committee last week, I was thrilled to hear you asking questions every Canadian has: Why does Canada struggle with such high telecom prices? Does this proposal help? Why isn't the CRTC fixing the problem?

So, yes, it should be as easy as possible to switch carriers, and the proposed changes may help. They may even have a very modest pro-competition impact. But we're still moving chairs around on the deck of a steeply tilted system — a system tilted against consumers and towards Rogers, Telus and Bell. It being easier to switch doesn't help if you have no one to switch to, and providers will continue finding ways to squeeze, trick and subtly mislead their customers, despite these changes. Some people I talked to even worried that by clarifying the rules, some abusive practices that weasel around them will be seen as more legitimate. What it comes down to is that there is simply not a binding set of rules that we can put on providers that fully protect their customers from abuses of monopoly power. The only solution to market power is disrupting the oligopoly; nothing less will do.

Why does Canada's telecom market consistently fail consumers? We believe it's because our chief watchdog, the CRTC, is deeply committed to a competition model that can never succeed.

ISED staff told you last week that Canada's telecom system is heavily monopolized and that that's a natural product of how expensive telecom infrastructure is. Because of the huge advantages granted by existing infrastructure — infrastructure partially paid for by our governments, in many cases — ISED fairly pointed out that we can't realistically expect foreign competitors or new Canadian companies to enter our market and build infrastructure at the volume needed to compete. But that very unlikely scenario, having new companies come in and build infrastructure to compete, has been the CRTC's core strategy for more than a decade. When they've grudgingly enabled competition by purchasing access to infrastructure, it's only with a long list of restrictions aimed at forcing startup companies to start building their own infrastructure, often within a few years.

**Matt Hatfield, directeur exécutif, OpenMedia :** Bonjour. Je m'appelle Matt Hatfield, et je suis directeur exécutif d'OpenMedia, un organisme communautaire regroupant au Canada plus de 280 000 personnes qui œuvrent en faveur d'un Internet accessible.

Je suis heureux de m'adresser à vous aujourd'hui depuis le territoire non cédé des nations Sto:lo, Tsleil-Waututh Squamish et Musqueam.

J'ai suivi les délibérations du comité la semaine dernière, et j'ai été ravi de vous entendre poser des questions que tous les Canadiens se posent. Pourquoi le prix des télécommunications est-il aussi élevé au Canada? Cette proposition est-elle utile? Pourquoi le CRTC ne règle-t-il pas le problème?

Donc, oui, il devrait être aussi facile que possible de changer de fournisseur, et les changements proposés pourraient être utiles. Ils pourraient même avoir un effet très modérément favorable sur la concurrence. Mais cela revient encore à déplacer les chaises sur le pont d'un système qui penche fortement d'un côté : en faveur de Rogers, de Telus et de Bell, au détriment des consommateurs. Il est inutile de faciliter les changements de fournisseurs s'il n'y a aucun autre fournisseur vers qui se tourner, et les fournisseurs continueront de trouver des façons de ponctionner, de tromper et d'induire subtilement en erreur leurs clients, malgré ces changements. Certaines personnes à qui j'ai parlé ont même dit craindre que la clarification des règles rende plus légitimes certaines pratiques abusives utilisées pour les contourner. En fin de compte, il n'y a tout simplement pas de règles contraignantes que nous pouvons imposer aux fournisseurs pour protéger pleinement leurs clients contre les abus de pouvoir monopolistique. L'unique solution au pouvoir du marché est de perturber l'oligopole; rien de moins.

Pourquoi le marché canadien des télécommunications laisse-t-il constamment tomber les consommateurs? Nous croyons que c'est parce que notre principal chien de garde, le CRTC, est profondément attaché à un modèle de concurrence voué à l'échec.

Des représentants d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, ou ISDE, vous ont dit la semaine dernière que le système de télécommunications du Canada est fortement monopolisé, et qu'il s'agit là de l'aboutissement logique du coût élevé de l'infrastructure de télécommunications. Ils ont souligné à juste titre que, vu les énormes avantages que procurent les infrastructures existantes — financées en partie par nos gouvernements, dans de nombreux cas —, il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que des concurrents étrangers ou de nouvelles entreprises canadiennes entrent sur notre marché et construisent assez d'infrastructures pour soutenir la concurrence. Mais ce scénario très improbable — l'arrivée de nouvelles entreprises mettant en place les infrastructures permettant de soutenir la concurrence — est la stratégie de base du CRTC depuis plus d'une décennie. Lorsqu'il a favorisé à contrecœur la concurrence

It's never worked — not for the small ISPs that briefly flourished in Canada but were denied high-speed internet access for so long that most of them stopped existing, and not even for Shaw, which was supposed to be our fourth infrastructure-based national competitor. Shaw's story ended when they sold out to Rogers, and they did so telling investors very directly that they could not possibly scale up enough to succeed. The government forced Rogers to sell Freedom Mobile to Videotron, apparently hoping that what Shaw couldn't do, Videotron will. I hope Videotron succeeds. They have some advantages that Shaw didn't, but some significant disadvantages too, and there's no reason to be confident that five or ten years from now, a big-three telecom provider will not try to buy Videotron, just as Rogers bought Shaw. This kind of competition is limited and always at risk.

There are two effective long-term remedies for treating customers fairly in a naturally monopolistic system. You can recognize that competition needs permanent help to exist and force all large infrastructure owners to resell access at fair rates so there are always enough companies in the market. That's how wired internet was supposed to work, but that system has nearly collapsed because the CRTC paid little attention to making sure it was workable for the small companies until it was too late. That's how an MVNO, or Mobile Virtual Network Operator, system for mobile services would work too. MVNOs plainly accomplish that goal in many other countries, but in Canada, the CRTC refuses to try them.

The second solution is making telecommunications a national government service that charges fair rates. That's a much larger government investment and not currently a popular one, but either of these strategies could, in principle, make Canadian telecom prices globally competitive.

What can't work is asking small startups to somehow succeed against the natural monopoly structure of telecommunications. Even Bell and Telus don't want to build duplicative networks. They share much of their mobile infrastructure across Canada. Demanding that small Canadian businesses build infrastructure that Bell and Telus don't think profitable to do is asking them to make squeezing blood from a stone their core business model.

en achetant l'accès à l'infrastructure, ce n'était que sous réserve d'une longue liste de restrictions visant à forcer les entreprises en démarrage à commencer à construire leur propre infrastructure, souvent en quelques années.

Cela n'a jamais fonctionné : ni pour les petits fournisseurs de services Internet — qui ont brièvement prospéré au Canada, mais qui se sont vu refuser l'accès à l'Internet haute vitesse pendant si longtemps qu'ils ont pour la plupart cessé d'exister — ni même pour la société Shaw, qui était censée être le quatrième concurrent axé sur l'infrastructure au pays. Shaw a vu son histoire prendre fin lors de son acquisition par Rogers, et elle a dit très directement aux investisseurs à ce moment-là qu'elle ne pouvait pas prendre suffisamment d'expansion pour réussir. Le gouvernement a forcé Rogers à vendre Freedom Mobile à Videotron, en espérant apparemment que Videotron fasse ce que Shaw n'avait pas pu faire. J'espère que Videotron va réussir. Videotron a certains avantages que Shaw n'avait pas, mais certains désavantages importants aussi, et il n'y a aucune raison de croire que, dans cinq ou dix ans, l'un des trois grands fournisseurs de télécommunications ne tentera pas d'acheter Videotron, tout comme Rogers a acheté Shaw. Une concurrence de ce genre est limitée et toujours risquée.

Il existe deux solutions efficaces à long terme pour traiter équitablement les clients dans un système naturellement monopolistique. On peut reconnaître que la concurrence a besoin d'une aide permanente pour exister et forcer tous les grands propriétaires d'infrastructures à revendre l'accès à des prix équitables de façon à ce qu'il y ait toujours suffisamment d'entreprises sur le marché. C'est ainsi que l'Internet filaire était censé fonctionner, mais ce système s'est presque effondré, car le CRTC ne s'est guère soucié de veiller à ce qu'il soit viable pour les petites entreprises jusqu'à ce qu'il soit trop tard. C'est ainsi qu'un système d'exploitant de réseau mobile virtuel, ou ERMV, fonctionnerait pour les services mobiles également. Les ERMV atteignent clairement cet objectif dans de nombreux autres pays, mais au Canada, le CRTC refuse d'essayer cela.

La deuxième solution consiste à faire des télécommunications un service public national pratiquant des tarifs équitables. Il s'agit d'un investissement gouvernemental beaucoup plus important et qui n'a pas la cote actuellement, mais l'une ou l'autre de ces stratégies pourrait, en principe, rendre les prix des télécommunications canadiennes concurrentiels à l'échelle mondiale.

Ce qui ne peut pas fonctionner, c'est de demander aux petites entreprises en démarrage de réussir malgré la structure de monopole naturel en place dans le secteur des télécommunications. Même Bell et Telus ne veulent pas créer de réseaux en double. Elles partagent une grande partie de leur infrastructure mobile partout au Canada. Exiger que les petites entreprises canadiennes se dotent d'une infrastructure que Bell et

Somehow that's the strategy the CRTC has fixated on, and that needs to change.

Several of you asked last week why these small changes are wedged into the budget instead of being part of the CRTC's everyday work. You're right to wonder. I can only guess that the government believes the CRTC is missing on parts of its core mission and is forcing through some small improvement for Canadians as better than nothing at all. But it fundamentally isn't enough.

Last week, Senator Cardozo said your committee has the opportunity on these issues to look carefully at the big picture and evaluate what's going wrong. I strongly encourage you to do so. Without changing the underlying power imbalance between telecom companies and Canadians, quarter measures such as we're discussing today can only mildly improve an intolerable status quo.

Thank you, and I look forward to your questions.

**The Chair:** Thank you, Mr. Hatfield. I turn the floor over to Ms. Kollmann and Mr. Lawford to share their five minutes.

**John Lawford, Executive Director and General Counsel, Public Interest Advocacy Centre:** Thank you, chair.

The Public Interest Advocacy Centre is a national, non-profit organization and registered charity that provides legal and research services on behalf of consumer interests, in particular, vulnerable consumer interests, concerning the provision of important public services. We have been active in the field of telecommunications since the 1980s.

Our message today is simple: We largely support Bill C-69, Part 4, Division 37. It will improve telecommunications markets for Canadians and allow them some much-needed control.

**Myka Kollmann, Articling Student, Public Interest Advocacy Centre:** The 2023 Policy Direction directs the CRTC to take measures to ensure that consumers can promptly, affordably and easily cancel, downgrade, transfer or otherwise change their services. Having a self-serve mechanism and notice of contract expiry is a legislative implementation of the policy direction and can help assist consumers in knowing when their plan is ending and what the available options are for them.

Telus jugent non rentable, c'est leur demander de fonder leur modèle d'affaires sur des chimères. Pour une raison obscure, le CRTC fait une fixation sur cette stratégie, et cela doit changer.

La semaine dernière, plusieurs d'entre vous ont cherché à savoir pourquoi ces petits changements se sont retrouvés dans le budget au lieu de faire partie du travail quotidien du CRTC. Vous avez raison de vous poser la question. Je suppose que le gouvernement estime que, à certains égards, le CRTC manque à sa mission fondamentale, et qu'il impose une petite amélioration au prétexte que ce serait mieux que rien pour les Canadiens. Mais fondamentalement, ce n'est pas suffisant.

La semaine dernière, le sénateur Cardozo a dit que le comité avait l'occasion d'examiner attentivement la situation dans son ensemble et de déterminer ce qui ne va pas. Je vous encourage fortement à le faire. Sans changer le déséquilibre de pouvoir sous-jacent entre les entreprises de télécommunications et les Canadiens, des quarts de mesures comme celles dont nous discutons aujourd'hui ne peuvent qu'améliorer légèrement un statu quo intolérable.

Merci. Je serai heureux de répondre à vos questions.

**Le président :** Merci, monsieur Hatfield. Je cède la parole à Mme Kollmann et à Me Lawford, qui se partageront les cinq minutes qui leur sont allouées.

**Me John Lawford, directeur général et conseiller juridique général, Centre pour la défense de l'intérêt public :** Merci, monsieur le président.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public, ou CDIP, est une organisation nationale à but non lucratif et un organisme de bienfaisance enregistré qui fournit des services juridiques et de recherche dans l'intérêt des consommateurs, et tout particulièrement des consommateurs vulnérables, en ce qui concerne la prestation d'importants services publics. Nous sommes actifs dans le domaine des télécommunications depuis les années 1980.

Notre message d'aujourd'hui est simple : nous appuyons dans une large mesure la section 37 de la partie 4 du projet de loi C-69, qui améliorera les marchés des télécommunications pour les Canadiens et leur permettra d'exercer un contrôle dont ils ont grandement besoin.

**Myka Kollmann, stagiaire en droit, Centre pour la défense de l'intérêt public :** Selon les Instructions de 2023, le CRTC doit prendre des mesures pour faire en sorte que les consommateurs puissent rapidement, facilement et à un prix abordable annuler, déclasser, transférer ou modifier d'une autre façon leurs services. Les dispositions relatives au mécanisme libre-service et à l'avis d'expiration de contrat constituent une mise en œuvre législative des Instructions, et elles peuvent aider les consommateurs à savoir quand leur forfait prend fin et quelles sont les options qui s'offrent à eux.

The first three sections of the proposed telecommunications amendments in Bill C-69 closely mirror those recently brought into force in the U.K. In the U.K., companies must issue an end-of-contract notification to customers between 10 and 40 days before their minimum contract period comes to an end. They must also send notifications annually to customers who are not in a contract, reminding them that they are free to leave or change their plan. Both notifications must include information that will help customers understand whether they can save money by changing providers or signing up for a new deal. The U.K. regulator, Ofcom, found that within two years of their new rules, overpayment among mobile customers had dropped by £100 million after operators committed to cut prices when initial contracts end.

In its recent 2023-24 mid-year report, the Commission for Complaints for Telecom-Television Services, or CCTS, Canada's Communications ombudsman, noted that 42.9% of complaints they received were related to contract cancellations and extensions. The proposed amendments in Bill C-69 could help address many of these complaints. Increasing access and awareness of service options through a self-serve mechanism and contract expiry notification likely will increase consumer agency and incentivize good faith market conduct by providers.

**Mr. Lawford:** The final sections in this bill, which are proposed sections 27.04 and 27.05, are an effort to prohibit certain fees for modifying or cancelling a service.

We caution that 27.04 not only stops activation and modification charges but also seeks to give CRTC the right to deny charges for service modification or cancellation if the "main purpose" is to "discourage" consumers from switching or downgrading service. If this section is intended to deny companies the ability to charge a bring-it-back fee for cellphones, then this section should target the fee more directly.

What is most remarkable of all, however, with these changes is that they have to be introduced in legislation, given policy direction 2023 and the CRTC's mandate to protect consumers. The reason is simple: To date, the CRTC has promised much for consumers but done very little. This bill is a very strong indicator to the CRTC to do its job. We heartily agree. While it may appear to be confusing, unnecessary or redundant, this bill is worth passing to get the CRTC to act.

Les trois premiers articles des modifications relatives aux télécommunications proposées dans le projet de loi C-69 ressemblent de très près à ce qui est récemment entré en vigueur au Royaume-Uni. Là-bas, les entreprises doivent envoyer un avis de fin de contrat aux clients entre 10 et 40 jours avant la fin de la durée minimale de leur contrat. Elles doivent également envoyer chaque année des avis aux clients qui n'ont pas de contrat pour leur rappeler qu'ils sont libres de changer de fournisseur ou de forfait. Les deux avis doivent comprendre des renseignements qui aideront les clients à déterminer s'ils économiseraient en changeant de fournisseur ou en signant un nouveau contrat. L'organisme de réglementation du Royaume-Uni, l'Ofcom, a constaté que dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur de ses nouvelles règles, le trop-payé parmi les clients de services mobiles avait diminué de 100 millions de livres après que les exploitants se sont engagés à réduire les prix à la fin des contrats initiaux.

Dans son récent rapport semestriel de 2023-2024, la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication-télévision, ou CPRST — l'ombudsman en matière de communications du Canada — mentionne que 42,9 % des plaintes reçues avaient trait aux résiliations et aux prolongations de contrat. Les modifications proposées dans le projet de loi C-69 pourraient contribuer à régler bon nombre de ces plaintes. L'accroissement de l'accès et de la sensibilisation à l'égard des options de service au moyen d'un mécanisme libre-service et d'avis d'expiration de contrat augmentera probablement le pouvoir d'action des consommateurs et incitera les fournisseurs à agir de bonne foi sur le marché.

**Me Lawford :** Les derniers articles du projet de loi, soit les articles 27.04 et 27.05, visent à interdire l'imposition de certains frais relatifs à la modification ou à l'annulation d'un service.

Nous signalons que l'article 27.04 met non seulement fin à l'imposition de frais de mise en service ou de modification, mais cherche également à accorder au CRTC le droit d'interdire les frais relatifs à la modification ou à l'annulation d'un service s'ils visent « principalement » à « décourager » les consommateurs de demander un changement ou un déclassement de service. Si son objet est d'empêcher les entreprises de facturer des frais de retour pour les téléphones cellulaires, alors cet article devrait cibler plus directement les frais.

Cependant, ce qui est le plus remarquable, c'est que ces changements doivent être intégrés dans le projet de loi, compte tenu des Instructions de 2023 et du mandat du CRTC de protéger les consommateurs. La raison est simple : à ce jour, le CRTC a fait beaucoup de promesses aux consommateurs, mais il a réalisé très peu de choses. Le projet de loi montre très clairement au CRTC qu'il doit faire son travail. Nous sommes tout à fait de cet avis. Le projet de loi peut sembler déroutant, inutile ou redondant, mais il vaut la peine d'être adopté pour amener le CRTC à agir.

PIAC thanks the committee for this opportunity to speak with you, and we look forward to your questions. Thank you.

**The Chair:** Thank you.

**Senator Simons:** Welcome back, Mr. Hatfield and Mr. Lawford. It's nice to have you back with us. Ms. Kollmann, as you're an articling student, this is probably your first appearance at a Senate committee, but I suspect it will not be your last. Mr. Hatfield, if you're in Musqueam territory, that means it is 6 a.m. where you are, so special thanks for being with us.

Let us turn to the question here. Why do we need to do this through budget legislation? I'm curious, Mr. Lawford and Ms. Kollmann. Can you tell us if, when Ofcom did this in the United Kingdom, it required legislation, or were they able to do it through their existing regulatory power?

**Mr. Lawford:** My understanding is it was a proceeding that led to this. I don't believe it was legislatively poked in the back, but I have to say I'm not 100% certain, senator.

**Senator Simons:** Okay.

I'll ask all three of you, from your perspective, if there is any reason you can think of procedurally that the CRTC could not enact these measures through their existing regulatory powers. Mr. Hatfield, I'll start with you.

**Mr. Hatfield:** My understanding, and what I told senators last week is, yes, they could. At this point, from a consumer perspective, we'll take it any way you can do it. This is a small improvement that is worth doing. I know you are speaking to the CRTC later. It seems, year after year, they will tell everyone, yes, we're working on things, and yes, we have procedures in place, and there are all these proceedings, but nothing gets drastically better for Canadian consumers. If this is a way of finally getting some kind of improvement, we'll take it, even if it's not really ideally how these things should go.

**Mr. Lawford:** I would just add to what Matt has said by saying, absolutely, they have the jurisdiction to do this. In fact, there have been many three-year plans at the CRTC saying they're going to look into combining the consumer codes — the wireless code, the internet code, the TV service provider code, and one on deposits and disconnections, which is largely for home phone — and that always gets pushed, always in the plans but never happens. Absolutely, that would be where you would

Le CDIP remercie le comité de lui avoir donné l'occasion de s'adresser à lui. Nous serons heureux de répondre à vos questions. Merci.

**Le président :** Merci.

**La sénatrice Simons :** Heureuse de vous revoir, monsieur Hatfield et maître Lawford. Il est agréable de vous avoir à nouveau parmi nous. Madame Kollmann, comme vous êtes stagiaire, c'est probablement votre première comparution devant un comité sénatorial, mais je soupçonne que ce ne sera pas la dernière. Monsieur Hatfield, comme vous vous trouvez sur le territoire des Musqueam, il est 6 heures chez vous, et je vous remercie donc tout particulièrement d'être des nôtres.

Passons maintenant à la question. Pourquoi devons-nous faire cela par le truchement d'un projet de loi d'exécution du budget? Je suis curieuse, maître Lawford et madame Kollmann. Pouvez-vous nous dire si l'Ofcom a eu besoin d'une loi pour faire cela au Royaume-Uni, ou s'il a pu le faire au moyen du pouvoir réglementaire à sa disposition?

**Me Lawford :** Je crois comprendre que c'est une procédure qui a mené à cela. Je ne crois pas que cela ait été inséré dans un texte législatif, mais je dois dire que je n'en suis pas absolument certain, madame la sénatrice.

**La sénatrice Simons :** D'accord.

Je vous pose la question à tous les trois. À votre avis, y a-t-il une quelconque raison d'ordre procédural qui empêche le CRTC d'adopter ces mesures par l'entremise de ses pouvoirs réglementaires existants? Monsieur Hatfield, je vais commencer par vous.

**M. Hatfield :** D'après ce que je crois comprendre, et c'est ce que j'ai dit aux sénateurs la semaine dernière, oui, il pourrait le faire. À ce stade-ci, du point de vue du consommateur, nous allons le prendre, peu importe la façon dont vous procédez. C'est une petite amélioration qui en vaut la peine. Je sais que vous allez discuter avec le CRTC plus tard. Année après année, il semble dire à tout le monde que, oui, il travaille sur certaines choses, qu'il dispose de systèmes et qu'il y a toutes ces procédures, mais rien ne s'améliore radicalement pour les consommateurs canadiens. Si cela nous permet d'obtenir enfin une certaine amélioration, nous allons le prendre, même si ce n'est pas vraiment la façon idéale de procéder.

**Me Lawford :** J'aimerais ajouter quelque chose à ce que M. Hatfield a dit. Oui, le CRTC a le pouvoir de faire cela. En fait, dans le cadre de nombreux plans triennaux, il a dit qu'il allait examiner la possibilité de combiner les codes de protection des consommateurs — le code sur les services sans fil, le code sur les services Internet, le code des fournisseurs de services de télévision, puis un autre sur les dépôts et les débranchements, qui concerne en grande partie la téléphonie résidentielle —, cela est

do this exact type of work. They have all the tools they need right now.

**Senator Simons:** I appreciate, Mr. Hatfield, that you are taking the 50,000-foot view of things. Obviously, we can't fix those matters with this little bit of the budget.

Can I get us to look at the mid-level, which is, why is the CRTC failing to do its regulatory duty, and are there concerns? I mean, it's fine for us to be supportive of this because we think it's a good idea, but I do not love the precedent of a government telling an independent regulator what to do by something tucked into a budget omnibus bill where it can't be questioned. It raises the potential that a future government one day may tell an arm's-length regulator in a budget bill what it's supposed to do, and it's something of which I am not a fan. Can I get you to speak to what is the problem and why is the regulator not exercising its power to protect consumers?

**Mr. Lawford:** I'll start, and then Matt probably has thoughts on this.

In our view, the government has been very clear already. It is discouraging to see them have to do it this way, because the policy direction 2023 has an explicit section asking for this type of relief to be undertaken by the CRTC.

All I can say is that the CRTC has slowed down their work so considerably in the last four or five years, everyone — the industry, consumer advocates — is at their wits' end, to be honest, at the output of the CRTC. We have no idea why. It is not related to COVID. In any case, whatever is going on — I know they're being given new tasks, and perhaps that's distracting — the government has been clear with the policy direction. We're just waiting. We have no understanding of why they're jammed up, but they are.

**Senator Simons:** It's not like the people working on Bill C-11 are those who are working on cellphones.

**Mr. Lawford:** That's not exactly my understanding. My understanding is that many telecom people have been seconded to work on the broadcasting bill. Even so, I would expect the CRTC's management to ask for additional resources, which I understand they have been given, in part. In any case, the slowdown started before Bill C-11 came along. We tracked it back to 2017-18.

toujours préconisé, toujours dans les plans, mais ne se produit jamais. Sans aucun doute, c'est précisément là qu'il faudrait faire ce genre de travail. Il a tous les outils dont il a besoin en ce moment.

**La sénatrice Simons :** Je comprends, monsieur Hatfield, que vous examinez les choses d'un point de vue global. De toute évidence, nous ne pouvons pas régler ces problèmes avec cette petite composante du budget.

Je vous inviterais à examiner les choses d'un point de vue intermédiaire. Pourquoi le CRTC manque-t-il à ses responsabilités en matière de réglementation? Y a-t-il des préoccupations? Je veux dire, c'est bien beau d'appuyer cela parce que nous pensons que c'est une bonne idée, mais je n'aime pas le précédent selon lequel un gouvernement dit à un organisme de réglementation indépendant ce qu'il doit faire en insérant dans un projet de loi omnibus d'exécution du budget des dispositions qui ne peuvent pas être remises en question. Cela soulève la possibilité qu'un futur gouvernement utilise un jour un projet de loi d'exécution du budget pour dire à un organisme de réglementation indépendant ce qu'il est censé faire, et je ne suis pas en faveur de cela. Pouvez-vous nous dire quel est le problème et pourquoi l'organisme de réglementation n'exerce pas son pouvoir de protéger les consommateurs?

**Me Lawford :** Je vais commencer, puis M. Hatfield aura probablement des observations à ajouter.

À notre avis, le gouvernement a déjà été très clair. Il est décourageant de le voir procéder de cette façon, car les instructions de 2023 comportent un article qui exige explicitement que ce type de recours soit entrepris par le CRTC.

Tout ce que je peux dire, c'est que le CRTC a tellement ralenti son travail au cours des quatre ou cinq dernières années que, bien honnêtement, tout le monde — l'industrie, les défenseurs des consommateurs — est dérouteré par les résultats du CRTC. Nous ne savons absolument pas ce qui explique cela. Ce n'est pas lié à la COVID-19. Quoi qu'il en soit, peu importe ce qui se passe — je sais qu'on lui confie de nouvelles tâches, et c'est peut-être une source de distraction —, le gouvernement a été clair avec les instructions. Nous attendons tout simplement. Nous ne comprenons pas pourquoi il y a un blocage, mais il y en a un.

**La sénatrice Simons :** Ce n'est pas comme si les gens qui travaillent sur le projet de loi C-11 sont ceux qui travaillent sur les téléphones cellulaires.

**Me Lawford :** Ce n'est pas exactement ce que j'ai compris. Je crois savoir que de nombreux spécialistes des télécommunications ont été affectés à l'élaboration du projet de loi sur la radiodiffusion. Malgré cela, je m'attendrais à ce que la direction du CRTC demande des ressources supplémentaires, qui lui ont été accordées en partie, si je ne m'abuse. De toute façon, le ralentissement a commencé avant l'adoption du projet de loi C-11. Selon nous, il remonte à 2017-2018.

**Senator Simons:** Mr. Hatfield, I don't know if you have a response to that.

**Mr. Hatfield:** John covered it well. You can have a charitable view and a less charitable view. Charitably, the CRTC has been asked to do more and more things — weighty, enormous areas of responsibility that it's been asked to take on that would slow things down. Less charitably, I don't always have the sense that consumer welfare is a very high priority there.

**Senator Simons:** Thank you.

[*Translation*]

**Senator Miville-Dechêne:** I will continue with the same line of questioning. I share the concerns of my colleague Senator Simons. Apparently, the CRTC has been given additional resources to deal with bills C-11 and C-18, both. You mentioned a charitable view, but there are more people and less action. How do you explain that?

[*English*]

**Mr. Hatfield:** I can't explain it. I wonder if someone needs to do an inquiry into how things are functioning there. It just doesn't seem like it's functioning in an adequate manner.

[*Translation*]

**Mr. Lawford:** We have no explanation. The former chair had a slightly more relaxed approach than previous chairs. That continued with Ms. Eatrides. In addition, there is no direct oversight, either by Parliament or by the ministers in charge. Other means of oversight are needed to find out what they are doing and whether they are on schedule.

**Senator Miville-Dechêne:** Basically, it's necessary to find a form of oversight that doesn't impinge on their independence, which can be a little complicated. Could the big players be pressuring the CRTC to push consumer protection issues to the bottom of the list? I am obviously not privy to private conversations, but could there be pressure on the CRTC not to act on this?

**Mr. Lawford:** I have two quick answers.

First, that is the case with telecommunications. The large corporations are angry about decisions on internet wholesale, which greatly concern them.

In terms of broadcasting, I think the CRTC panicked when the new Broadcasting Act was passed. It did too much work before the act was passed.

**La sénatrice Simons :** Monsieur Hatfield, je ne sais pas si vous avez une réponse à cette question.

**M. Hatfield :** Maître Lawford a bien décrit la situation. On peut voir les choses d'un point de vue plus ou moins charitable. On a demandé au CRTC de faire de plus en plus de choses, d'assumer de lourdes et énormes responsabilités, et cela pourrait ralentir les choses. De façon moins charitable, je dirais que je n'ai pas toujours l'impression que le bien-être des consommateurs est une très grande priorité.

**La sénatrice Simons :** Merci.

[*Français*]

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Je vais continuer dans cette ligne de questions. Je suis aussi inquiète que ma collègue la sénatrice Simons. Il me semble bien que le CRTC ait obtenu des effectifs supplémentaires pour faire face aux projets de loi C-11 et C-18 — l'un et l'autre. Vous avez parlé d'une explication charitable, mais s'il y a plus de gens et qu'il n'y a pas d'action, comment expliquez-vous cela?

[*Traduction*]

**M. Hatfield :** Je ne peux pas l'expliquer. Je me demande s'il ne faudrait pas faire une enquête pour savoir comment les choses fonctionnent là-bas. On dirait tout simplement que les choses ne tournent pas rond.

[*Français*]

**Me Lawford :** On n'a pas d'explication. L'ancien président avait une approche un peu plus relaxe que les présidents précédents. Cela a continué avec Mme Eatrides. De plus, on n'a pas de surveillance directe, soit du Parlement, soit des ministres responsables. On cherche d'autres moyens de surveiller pour savoir ce qu'ils font et s'ils respectent l'horaire prévu.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** En fait, il faudrait réussir à trouver une forme de surveillance qui ne menace pas leur indépendance, ce qui est assez compliqué. Est-ce qu'il se peut que ce soit les pressions des grands joueurs sur le CRTC qui repoussent les questions qui ont trait à la protection des consommateurs très loin sur la liste? Évidemment, je ne suis pas au courant des conversations privées, mais se peut-il qu'il y ait des pressions pour ne pas agir là-dessus au CRTC?

**Me Lawford :** J'ai deux réponses rapides.

Premièrement, en télécommunications, c'est bien cela : les grandes entreprises sont fâchées des décisions sur la vente en gros d'Internet, qui les occupe beaucoup.

En ce qui concerne la radiodiffusion, je crois que le CRTC a paniqué en raison de la nouvelle Loi sur la radiocommunication; il a trop travaillé avant que la loi soit adoptée.

**Senator Miville-Dechêne:** Mr. Hatfield, do you have an answer to my question?

[English]

**Mr. Hatfield:** I have to repeat what John was saying. It does seem as though there is confusion, and I do think you're right that some level of pressure from the companies is a factor here, but it doesn't seem like any decision can be reached quickly, even straightforward decisions that you wouldn't think would require a lot of time to reach.

**Senator Miville-Dechêne:** Maybe I could ask a more factual question, which could be easier for you. If the CRTC did act on consumer protection, what are the punishments at their disposal to have the companies obey the regulation? In this case, it wouldn't be a law. Do they have enough tools? You said they could do it, but do they have enough tools to enforce it?

**Mr. Hatfield:** I think I'll defer to you on this one, John.

**Mr. Lawford:** I believe the CRTC has quite a few tools now on all of their jurisdiction, particularly the general administrative monetary penalty section that was added recently to the Telecommunications Act and fines of up to \$10 million. It has been used sparingly. It could be threatened more often. I find that usually the CRTC tries to give companies a couple of chances first and use other methods, which is appropriate for a scale of enforcement, but certainly they haven't threatened, for consumer issues, any amps.

**Senator Miville-Dechêne:** Do you have anything to add, Mr. Hatfield?

**Mr. Hatfield:** No. I think there are just examples, like fibre internet, that have gone on and on and on, and it ought to be a straightforward decision. It's a situation of giving small providers in Canada access to the internet that people mostly actually use these days. Recently, the CRTC has made some expedited decisions, because most of these companies that they were trying to help have gone out of business while they were waiting for CRTC decisions. Now, if you were going to stick in, "But we're still waiting for the final decision and it should not be a complex calculation," they should just say, "We're going to provide the baseline of your business," period, and even those straightforward decisions can happen rapidly. Their ability to navigate genuinely complex issues seems to be a threat.

**Senator Miville-Dechêne:** Thank you.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Avez-vous une réponse à mes questions, monsieur Hatfield?

[Traduction]

**M. Hatfield :** Je dois aller dans le même sens que Me Lawford. Il semble y avoir de la confusion, et je pense que vous avez raison de dire qu'une certaine pression de la part des entreprises joue un rôle, mais il semble qu'aucune décision ne puisse être prise rapidement, pas même des décisions simples qui paraissent ne pas exiger beaucoup de temps.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Je pourrais peut-être poser une question plus factuelle à laquelle vous pourriez répondre plus facilement. Si le CRTC a pris des mesures pour protéger les consommateurs, quelles sanctions peut-il prendre pour obliger les entreprises à respecter la réglementation? Dans ce cas-ci, ce ne serait pas une loi. A-t-il suffisamment d'outils? Vous avez dit qu'il pourrait le faire, mais a-t-il suffisamment d'outils pour appliquer la réglementation?

**M. Hatfield :** Je pense que je vais m'en remettre à vous pour cette question, maître Lawford.

**Me Lawford :** Je crois que le CRTC a maintenant pas mal d'outils à sa disposition, plus particulièrement l'article sur les sanctions administratives pécuniaires qui a été ajouté récemment à la Loi sur les télécommunications et les amendes pouvant atteindre 10 millions de dollars. Il y a recouru avec parcimonie. Il pourrait l'utiliser plus souvent comme menace. Je constate que le CRTC essaie habituellement de donner d'abord quelques chances aux entreprises et de recourir à d'autres méthodes, ce qui est approprié dans le cadre d'une application progressive de la réglementation, mais il n'a certainement pas brandi les sanctions administratives pécuniaires comme menace dans le cas d'affaires touchant les consommateurs.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Avez-vous quelque chose à ajouter, monsieur Hatfield?

**M. Hatfield :** Non. Je pense simplement qu'il y a des exemples où, comme dans le cas du réseau Internet à fibre optique, les choses ont traîné en longueur alors que la décision était facile à prendre. Il s'agit de donner aux petits fournisseurs canadiens un accès à Internet que les gens utilisent principalement de nos jours. Récemment, le CRTC a accéléré sa prise de décisions, car la plupart des entreprises qu'il essayait d'aider ont fait faillite en attendant ses décisions. Maintenant, si vous deviez lui signaler que vous attendez toujours la décision finale et qu'il ne s'agit pas d'une décision complexe, il devrait simplement dire qu'il va vous fournir les données de base pour votre entreprise, un point c'est tout, et même ces décisions simples peuvent être prises rapidement. Sa capacité de s'occuper de questions vraiment complexes semble constituer un risque.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Merci.

**Senator Quinn:** Thank you, witnesses, for being here.

My question is a reflection on the last year or so. I'm a transportation guy, and I've learnt more about communications in the last year than I probably will ever learn in the next 20 years. One of the common themes is the CRTC, and I've heard good things about the CRTC but also a lot of concerning things about the CRTC. This morning, it's the concerning things. I'm hearing that they have the tools to do things that we're now putting in a BIA. They haven't done them. They have the tools to do it. Who holds them to account? Who holds the CRTC to account?

**Mr. Lawford:** I think that the CRTC should be held more to account. At the moment, it's quite minimal, in part because of the independence that Senator Miville-Dechêne was talking about. As political actors, you can't interfere with their quasi-judicial decisions, but they could report to Parliament through the committees or through their ministers and then to Parliament as to meeting goals. Some form of accountability has to be there. I think in the past it was trust.

Look, the CRTC has been given massive powers to regulate the entire communications industry, and, to be honest, until 10 or 15 years ago, they were on it. Since then, things have slipped. Things have changed in this town, and they don't realize they're at the centre of, as you're saying, an industry that seems to be more and more the central industry in Canada. It's gathering more and more importance in Canadians' lives. It's almost as though they don't realize it.

Reporting through you, this committee, through the industry committee, through the heritage committee, just to check up on them, would be fantastic. I think even that amount of poking would get their mind straight.

**Senator Quinn:** Perhaps one of the recommendations from this work that you would like us to put into our report would be to have a defined accountability framework that would regularly report through to Parliament.

**Mr. Lawford:** Yes.

**Senator Quinn:** Okay.

What we're doing here in the BIA will enact legislation, but that still will require the CRTC to develop the methodologies through which it's going to do its things. I've also heard this morning that, in the last four or five years, the CRTC has slowed down their work. It could be because of the major initiatives that happened last spring and earlier this year, Bill C-11 and

**Le sénateur Quinn :** Je remercie les témoins de leur présence.

Ma question porte sur ce qui s'est passé depuis un an environ. Je viens du secteur des transports, et j'en ai appris davantage sur les communications au cours de la dernière année que je n'en apprendrai probablement jamais au cours des 20 prochaines années. L'un des thèmes récurrents est le CRTC. J'ai entendu de bonnes choses à son sujet, mais aussi beaucoup de choses préoccupantes. Ce matin, ce sont les choses préoccupantes. On me dit que le CRTC a les outils nécessaires pour mettre en œuvre ce que nous sommes en train d'inclure dans la loi d'exécution du budget. Il ne l'a pas fait. Il a les outils pour le faire. Qui lui demande des comptes? Qui oblige le CRTC à rendre des comptes?

**Me Lawford :** Je pense que le CRTC devrait être davantage tenu de rendre des comptes. À l'heure actuelle, c'est assez minime, en partie en raison de l'indépendance dont parlait la sénatrice Miville-Dechêne. En tant qu'acteurs politiques, vous ne pouvez pas vous ingérer dans les décisions quasi judiciaires du CRTC, mais il pourrait faire rapport sur l'atteinte de ses objectifs au Parlement par l'entremise des comités ou par l'entremise de ses ministres, puis au Parlement. Il doit y avoir une certaine forme de reddition de comptes. Je pense que, par le passé, c'était la confiance.

Écoutez, le CRTC s'est vu conférer d'énormes pouvoirs en vue de la réglementation de l'ensemble de l'industrie des communications et, bien honnêtement, jusqu'à il y a 10 ou 15 ans, il s'en occupait bien. Depuis, les choses ont dérapé. Les choses ont changé dans cette ville, et il ne se rend pas compte qu'il est au cœur, comme vous le dites, d'une industrie qui semble être de plus en plus l'industrie centrale au Canada. Elle prend de plus en plus d'importance dans la vie des Canadiens. On dirait presque qu'il ne s'en rend pas compte.

Il serait fantastique qu'il rende des comptes par l'entremise de ce comité, du comité de l'industrie ou du comité du patrimoine, simplement à des fins de vérification. Je pense que même ce genre de coup de sonde lui remettrait les idées en place.

**Le sénateur Quinn :** L'une des recommandations que vous aimeriez voir figurer dans notre rapport à ce sujet serait peut-être d'établir un cadre de responsabilisation précis prévoyant une reddition de comptes régulière au Parlement.

**Me Lawford :** Oui.

**Le sénateur Quinn :** D'accord.

Ce que nous incluons ici dans la Loi d'exécution du budget sera inscrit dans la loi, mais cela exigera tout de même que le CRTC élabore les méthodes qui lui permettront de faire son travail. J'ai aussi entendu dire ce matin qu'au cours des quatre ou cinq dernières années, le CRTC a ralenti son travail. C'est peut-être à cause des grandes initiatives mises en œuvre le

Bill C-18. I heard you say that they seconded folks from areas. What assurance do we have that having this in the BIA will cause them to do anything more expeditiously or more seriously?

**Mr. Lawford:** I'll just answer quickly, and let Matt go afterwards.

There is a big risk of this proceeding that is going to be required by the bill. First of all, it comes into force when the government says it comes into force, but presuming it goes into force quickly, the hearings tend to take six months to be scheduled, last for a year to 18 months sometimes, and then the decision comes six months later. We're looking at two years here, and then companies may well ask for an implementation period of up to a year during which they change their systems to allow these changes to be put in their billing systems. My concern is that this is a three-year plan.

**Senator Quinn:** My final question, or maybe an observation, is that based on the last year and this morning, it appears that the CRTC does some things well, but it appears that there are a number of areas, not just in this, where people are concerned about their undertaking their responsibilities. Is that a fair statement? Do you think there are other areas where the CRTC is lagging in doing its job?

**Mr. Lawford:** I'll give a quick list, and then Matt, I'm sure, has some.

First of all, not doing the codes. Second, with the outages proceeding with Rogers last year on the East Coast, there was supposed to be a follow-up of two more hearings on that — not done. E911 is a disaster in this country, and the proceeding there has been going on for six or seven years, and nothing has come out of that. There is also a problem with not going further in the sales practices inquiry, which is related to this, and this is an implementation of that outcome there. We also have a more selfish one, which is that the cost regime that lets us show up and argue at CRTC needs revision. Our rates haven't been raised since 2012, and that's been promised for this fall. Those are just things that are consumer-oriented.

**Senator Quinn:** Thank you.

**Mr. Hatfield:** It sometimes feels as though the CRTC is good at everything except fulfilling their objectives. Of course, they will give you a multi-year presentation on how they're going to get anywhere that they're going to go, but even on something like Bill C-11, we're seeing that it will be years before any of this is ever in effect, perhaps 2026.

printemps dernier et plus tôt cette année, les projets de loi C-11 et C-18. Vous avez dit que des gens des secteurs avaient été affectés au CRTC. Quelle garantie avons-nous que le fait d'inclure cela dans la Loi d'exécution du budget l'amènera à agir plus rapidement ou plus sérieusement?

**Me Lawford :** Je vais répondre brièvement, puis je céderai la parole à M. Hatfield.

Il y a un grand risque que cette procédure, qui sera exigée par le projet de loi... Tout d'abord, il entrera en vigueur lorsque le gouvernement le décidera, mais en supposant qu'il entre en vigueur rapidement, il faut généralement 6 mois pour établir l'horaire des audiences, puis parfois de 12 à 18 mois pour la tenue des audiences, et ensuite 6 mois pour la prise de la décision. Nous parlons ici de deux ans, et les entreprises pourraient très bien demander jusqu'à un an pour la mise en œuvre, période au cours de laquelle elles modifieront leurs systèmes afin d'intégrer ces changements à leurs systèmes de facturation. Ce qui me préoccupe, c'est qu'il s'agit d'un plan sur trois ans.

**Le sénateur Quinn :** J'ai une dernière question, qui est peut-être une observation. D'après ce que nous avons entendu au cours de la dernière année et ce matin, il semble qu'il y ait certaines choses que le CRTC fait bien, mais qu'à un certain nombre d'égards, et pas seulement dans le domaine qui nous occupe ici, les gens se préoccupent de la façon dont il assume ses responsabilités. Est-ce juste de dire cela? Pensez-vous qu'il y a d'autres domaines où le CRTC est à la traîne?

**Me Lawford :** Je vais vous donner une brève liste, puis M. Hatfield, j'en suis sûr, aura des choses à ajouter.

Premièrement, ne pas s'occuper des codes. Deuxièmement, dans le cadre des procédures relatives aux pannes de Rogers de l'an dernier sur la côte Est, deux autres audiences devaient être tenues, mais cela n'a pas été fait. Le service E911 est un désastre au pays, les procédures se poursuivent depuis six ou sept ans, et rien n'en est ressorti. Il y a aussi le problème lié au fait de ne pas avoir poussé plus loin l'enquête sur les pratiques de vente, qui a un lien avec ceci, et il s'agit de la mise en œuvre de ce résultat. Il y a aussi un élément plus égoïste, à savoir que le régime de coûts qui nous permet de nous présenter et de plaider notre cause devant le CRTC doit être révisé. Nos taux n'ont pas augmenté depuis 2012, et cela a été promis pour cet automne. Il s'agit simplement là de choses touchant les consommateurs.

**Le sénateur Quinn :** Merci.

**M. Hatfield :** On a parfois l'impression que le CRTC est bon dans tout, sauf dans la réalisation de ses objectifs. Bien sûr, il vous présentera un plan pluriannuel sur la façon dont il parviendra à ses fins, mais même dans le cas d'une mesure comme le projet de loi C-11, nous constatons qu'il faudra des années avant que tout cela n'entre en vigueur, peut-être en 2026.

To John's point, we've gone from a world in which broadcasting and telecom were a small part of Canadian life to where it's defining the principal spaces for Canadian life and only becoming larger each year. There simply have to be more deadlines and expectations about when the CRTC delivers results on many of these files.

**Senator Cuzner:** If Senator Quinn states that he knows little about the communications sector, I'll offer that I'll probably know less, but I respect the depth of understanding for the sector with the panellists and with the senators around us here.

You had mentioned, Mr. Hatfield, about the businesses that went by the wayside or folded because of the inability of the CRTC to render decisions. Could you give me a size and scope? What businesses were they? Did they fold specifically because of the CRTC tie-up, or were there changes in technology? We know how quickly technologies evolve and change. Could you elaborate on that to give me a sense as to what we may have lost during that time?

**Mr. Hatfield:** Yes. I'll try to be brief.

The CRTC was supporting a wholesale regime for wired internet. What that meant was that it recognized there was a problem where wired internet was centralized. It was allowing, at fair rates, many companies in Canada to buy access to physical infrastructure and sell it to others. What happened was they were only allowing that purchasing on old networks. Those networks steadily dated themselves, so fewer and fewer consumers had any interest in buying that kind of service. Seven or eight years ago, they said, well, in principle we support it being possible for these companies to buy access to fibre internet, which is what most of us now use for internet. Then eight years went by. If you think about the speed you were getting for internet service eight years ago, it's probably very different from what you are getting today. The business model disappeared. There was no urgency to act. Many of those companies were forced out of the market, unfortunately. We're now starting not quite from zero but very far back on what they previously achieved.

**Mr. Lawford:** I will name those companies for fun: Distributel, Storm Internet, oxio, EBOX and VMedia. There were a couple others we were talking about but we have forgotten. They were all acquired by incumbents. Telus bought a couple. Bell bought Distributel and EBOX. VMedia was bought by Quebecor.

**Senator Cuzner:** Thank you.

Pour revenir à ce que disait Me Lawford, nous sommes passés d'un monde où la radiodiffusion et les télécommunications ne représentaient qu'une petite partie de la vie au Canada à un monde où elles définissent les principaux aspects de cette vie et où elles deviennent de plus en plus importantes chaque année. Il faut simplement qu'il y ait davantage d'échéances et d'attentes quant au moment où le CRTC produira des résultats dans bon nombre de ces dossiers.

**Le sénateur Cuzner :** Si le sénateur Quinn affirme qu'il en sait peu sur le secteur des communications, je dirais que j'en sais probablement encore moins, mais je respecte la profondeur de la compréhension du secteur qu'ont les membres du groupe d'experts et les sénateurs ici présents.

Monsieur Hatfield, vous avez parlé des entreprises qui ont disparu ou qui ont fermé leurs portes en raison de l'incapacité du CRTC de rendre des décisions. Pourriez-vous me donner une idée de l'ampleur et de la portée de cette situation? De quelles entreprises s'agissait-il? Ont-elles fermé à cause de l'immobilisation du CRTC, ou bien y a-t-il eu des changements technologiques? Nous savons à quelle vitesse les technologies évoluent et changent. Pourriez-vous nous en dire davantage pour me donner une idée de ce que nous avons peut-être perdu durant cette période?

**M. Hatfield :** Oui. Je vais essayer d'être bref.

Le CRTC était en faveur d'un régime de gros pour le service Internet filaire. Cela signifiait qu'il reconnaissait qu'il y avait un problème là où ce service était centralisé. Il permettait à de nombreuses entreprises canadiennes d'acheter, à des taux équitables, des infrastructures physiques et de les vendre à d'autres. Ce qui s'est passé, c'est qu'on ne permettait l'achat que de vieux réseaux. Ces réseaux ne cessaient de vieillir, de sorte que de moins de consommateurs souhaitaient acheter ce genre de service. Il y a sept ou huit ans, on a dit « En principe, nous sommes favorables à ce que ces entreprises aient la possibilité d'acheter l'accès à Internet à fibre optique », soit le type d'Internet que la plupart d'entre nous utilisent maintenant. Huit années se sont écoulées. Si vous songez à la vitesse que vous obteniez pour le service Internet il y a huit ans, c'est probablement très différent de ce que vous obtenez aujourd'hui. Le modèle d'affaires a disparu. Il n'y avait aucune urgence d'agir. Malheureusement, un grand nombre de ces entreprises ont été forcées de quitter le marché. Nous recommençons maintenant pas tout à fait à zéro, mais très loin derrière ce qu'on avait réalisé auparavant.

**Me Lawford :** Je vais nommer ces entreprises pour m'amuser : Distributel, Storm Internet, oxio, EBOX et VMedia. Il y en a quelques autres dont nous parlions, mais que nous avons oubliées. Elles ont toutes été achetées par les entreprises dominantes. Telus en a acheté quelques-unes. Bell a acheté Distributel et EBOX. VMedia a été acheté par Quebecor.

**Le sénateur Cuzner :** Merci.

**The Chair:** It's becoming evidently clear that Canadians are being completely fleeced when it comes to telecom prices in this country. We have had the Trudeau government, in successive elections, promising in their platform to create the preconditions to have a more competitive market and bring prices down. That clearly hasn't happened. We have allowed, obviously deliberately through a federal government that's been negligent and the CRTC that's been negligent, the creation of an incredible oligopoly of players in the marketplace. I heard Mr. Hatfield say earlier that new entrants, when they get into the marketplace, can't afford to compete because the infrastructure isn't there. The infrastructure — along with the CRTC and the federal government — is designed to allow this oligopoly to flourish and grow, at our expense and at the expense of Canadians.

I have a simple question for our panellists today: What can we concretely do as legislators to break this oligopoly of individuals and corporations that are taking advantage of taxpayers and customers in this country?

**Mr. Lawford:** To be extremely bold, you can take steps such as structural separation, which means you take a company like Bell Canada and say that the backbone has to be run as a not-for-profit — well, for-profit but selling to all retailers equally, including Bell's own retail division.

You can nationalize them. I don't think we are going there in this country. It would be great fun.

You can also do price regulations. Senator Housakos, you could direct the CRTC — despite their decisions to deregulate under section 34 of the Telecommunications Act — to either remove the forbearance section, section 34, or ask them to reconsider their forbearance for certain markets, especially retail wireless and home internet, which are the pain spots you are talking about.

Those are three ideas.

**The Chair:** Mr. Hatfield?

**Mr. Hatfield:** Yes. OpenMedia does believe in the power of innovation and competition, and that is why the solution we advise most often is really MVNO service. It's getting many different companies competing on the same physical infrastructure. They can innovate on service, price and the types of packages they offer to consumers, none of which we get from the big three.

**Le président :** Il est de plus en plus évident que les Canadiens sont complètement floués en ce qui concerne les prix des télécommunications au pays. Lors des élections successives, le gouvernement Trudeau a promis dans son programme de créer les conditions préalables nécessaires pour établir un marché plus concurrentiel et faire baisser les prix. De toute évidence, cela ne s'est pas produit. Nous avons manifestement et délibérément permis, par négligence du gouvernement fédéral et du CRTC, la création d'un incroyable oligopole d'acteurs sur le marché. J'ai entendu M. Hatfield dire plus tôt que les nouveaux venus sur le marché n'ont pas les moyens de soutenir la concurrence parce que l'infrastructure n'y est pas. L'infrastructure — ainsi que le CRTC et le gouvernement fédéral — est conçue pour permettre à cet oligopole de prospérer et de croître, à nos dépens et à ceux des Canadiens.

J'ai une question simple à poser à nos témoins d'aujourd'hui : que pouvons-nous faire concrètement, en tant que législateurs, pour briser cet oligopole de particuliers et de sociétés qui profitent des contribuables et des clients de notre pays?

**Me Lawford :** Pour être extrêmement audacieux, vous pouvez prendre des mesures comme la séparation structurelle, ce qui veut dire que vous dites à une entreprise comme Bell Canada que le réseau de base doit être géré comme un organisme sans but lucratif... bien, à but lucratif, mais qui vend à tous les détaillants de façon égale, y compris à sa propre division de détail.

Vous pouvez les nationaliser. Je ne pense pas que nous allions dans cette direction au Canada. Ce serait très amusant.

Vous pouvez aussi réglementer les prix. Sénateur Housakos, vous pourriez ordonner au CRTC — malgré sa décision de déréglementer le marché en vertu de l'article 34 de la Loi sur les télécommunications — de supprimer cet article sur l'abstention, ou bien lui demander de reconsidérer son abstention dans le cas de certains marchés, en particulier les services sans fil de détail et Internet résidentiel, qui sont les points sensibles dont vous parlez.

Ce sont là trois idées.

**Le président :** Monsieur Hatfield?

**M. Hatfield :** Oui. OpenMedia croit au pouvoir de l'innovation et de la concurrence, et c'est pourquoi la solution que nous conseillons le plus souvent est en réalité le service d'ERMV. Il s'agit d'amener de nombreuses entreprises différentes à se livrer concurrence sur la même infrastructure physique. Elles pourront innover en ce qui a trait au service, au prix et aux types de forfaits qu'elles offrent aux consommateurs, innovation que nous n'obtenons pas des trois grands fournisseurs.

John is right that structural separation would be another way of achieving the same objective of ensuring that, even though we are going to keep having a relatively monopolistic system for infrastructure owners, we need far more competition on the side of what consumers experience.

**The Chair:** Can this be achieved through legislation alone, or does this also require legislation with the political will to get it done?

**Mr. Lawford:** All legislation requires political will, certainly. It requires a rather coordinated thing on three aspects: the Telecommunications Act; the Competition Bureau and the government, “the government” being ISED, the telecommunications section of that part of the government. They have to work together. One of those three legs of the stool is always failing. Every time we get close to having some progress, one of the sections gives up. The telecom companies are quite aware they need all three to be working against them, and they have played that very well, in my view.

**Mr. Hatfield:** To build on that, if you look at the policy direction from government, you can see some real frustration with the CRTC. There are many mentions of the need to move faster. I don't know that we have seen greater speed since that policy direction came out. The CRTC may feel they are being fast; I think most Canadians feel they are not. That's why both John and I are circling around someone needing to take a good, hard look at how the CRTC is functioning because it doesn't seem to be functioning very effectively to its purpose.

**The Chair:** My last question: Is the CRTC fixable, or do we need to find some other body or format in order to deal with regulations in the telecom industry?

**Mr. Lawford:** I think it is fixable. It does require oversight beyond what is there now and then a road map to get them where they are going. There are good people there. They have been working hard. They have been given, I believe, a lot of different reporting and new duties. There is some confusion reigning over there. It would be something that would take some years, because it took years to get them where they are.

**Mr. Hatfield:** The question should be examined. The CRTC seems to have been set up as the minister of the internet, or the governing body of the internet. That's a much different responsibility than they had 10 or 15 years ago. It is involving them in fundamental questions of freedom of expression that I

Me Lawford a raison d'affirmer que la séparation structurelle serait une autre façon d'atteindre le même objectif consistant à s'assurer que, même si le système va rester relativement monopolistique pour les propriétaires d'infrastructures, il faudra beaucoup plus de concurrence du côté de l'expérience des consommateurs.

**Le président :** Est-il possible d'atteindre cet objectif uniquement par voie législative, ou est-ce qu'il faut aussi légiférer avec la volonté politique de mettre les mesures en œuvre?

**Me Lawford :** Il est certain que toutes les mesures législatives requièrent une volonté politique. Il faut un élément plutôt coordonné sur trois aspects : la Loi sur les télécommunications, le Bureau de la concurrence et le gouvernement, « le gouvernement » étant ISDE, la section des télécommunications de cette partie du gouvernement. Ils doivent fonctionner ensemble. L'un de ces trois pieds du tabouret n'est jamais d'aplomb. Chaque fois que nous approchons de la réalisation d'un certain progrès, une des sections cède. Les entreprises de télécommunications savent très bien qu'il faut que les trois travaillent contre elles, et elles jouent très bien cette carte, à mon avis.

**M. Hatfield :** Pour poursuivre dans la même veine, si on regarde les directives du gouvernement, on peut voir une véritable frustration à l'égard du CRTC. Il y a de nombreuses mentions de la nécessité d'aller plus vite. Je ne sais pas si nous avons observé une plus grande rapidité depuis la publication de ces directives. Le CRTC a peut-être l'impression d'être rapide; je pense que la plupart des Canadiens estiment que ce n'est pas le cas. C'est pourquoi Me Lawford et moi-même insistons sur la nécessité que quelqu'un examine attentivement le fonctionnement du CRTC parce qu'il ne semble pas fonctionner très efficacement pour ce qui est d'atteindre son objectif.

**Le président :** Ma dernière question est la suivante : est-il possible de réparer le CRTC, ou bien devons-nous trouver un autre organisme ou une autre formule pour assurer la réglementation au sein de l'industrie des télécommunications?

**Me Lawford :** Je pense qu'on peut le réparer. Il faudra une surveillance qui va au-delà de ce qui existe actuellement et une feuille de route pour le mener vers sa destination. Il y a de bonnes personnes au CRTC. Elles travaillent fort. Je crois qu'elles ont reçu de nombreux rapports différents et qu'on leur a attribué de nouvelles fonctions. Il règne une certaine confusion au sein de cet organisme. Ce serait quelque chose qui prendrait quelques années, parce qu'il a fallu des années au CRTC pour en arriver à sa situation actuelle.

**M. Hatfield :** Il faudrait se pencher sur la question. Le CRTC semble avoir été établi en tant que ministre d'Internet, ou organisme de réglementation d'Internet. C'est une responsabilité bien différente de celle qu'il avait il y a 10 ou 15 ans. Elle le fait intervenir relativement à des questions fondamentales de liberté

think they are very ill-equipped to handle. Perhaps the CRTC can be adapted to function, but at the very least it needs a good, hard look and some study.

**The Chair:** Thank you.

**Senator Simons:** We have been doing the big-picture things. I want to come back to something Mr. Lawford said to ask a more granular question. You mentioned, when you were talking about proposed section 27.04, that you think it could target certain fees more directly. I'm wondering if you could expand on that.

**Mr. Lawford:** The huge problem we have right now — customers are complaining about it in great numbers to the CCTS, which is the ombudsman — is the bring-it-back phone plan. You basically have a two-year contract, which is required by the wireless code — it can't be longer — but the phone financing goes three or four years, or it's with the one bank owned by a telecom in this country. It is extended on the theory that you have a cheaper monthly payment for your phone, so more people can afford a better phone, but then you get to the end of your term, you have a balloon payment of \$600 if you want to change providers because you have been paying on a lower scale. We always presumed that you had to amortize the cost of the phone on the two-year wireless code requirement. The CRTC, despite two decisions that said that is what you have to do, has let this practice mushroom. It is endemic in the industry. Now people are complaining they have balloon payments at the end and they don't know why.

My concern is that this particular provision isn't clear enough. It is not clear enough. We're going to get into that hearing and the companies are going to say the main purpose of that is to get our financing back. The main purpose is not to discourage people from leaving, when it is, but we'll probably lose that one. I call it cellphone sharecropping, because you never have the money to get out, never.

**Senator Simons:** Mr. Hatfield, do you have anything to add to that?

**Mr. Hatfield:** I cut this out from my introductory remarks, but senators may be interested to know that Rogers complaints from customers went up about 45% in the last year since their buyout of Shaw. We can do a bit of cleanup, hopefully with these provisions, to limit some of the practices that people are frustrated about, but the bigger they are, the more they feel they have the ability to get away with this kind of stuff.

d'expression qu'il est, à mon avis, très mal équipé pour traiter. Il est peut-être possible d'adapter le CRTC de manière à le faire fonctionner, mais, à tout le moins, il faudra l'examiner attentivement et l'étudier.

**Le président :** Merci.

**La sénatrice Simons :** Nous avons examiné la situation dans son ensemble. J'aimerais revenir à quelque chose que Me Lawford a dit pour poser une question plus précise. Vous avez mentionné, lorsque vous parliez de l'article 27.04 proposé, que vous pensiez qu'il pourrait cibler des frais plus directement. Je me demande si vous pourriez nous en dire plus à ce sujet.

**Me Lawford :** L'énorme problème que nous avons en ce moment — les clients s'en plaignent en grand nombre auprès du CPRST, l'ombudsman —, c'est le forfait où il faut rapporter son téléphone. On a essentiellement un contrat de deux ans, ce qui est exigé par le code sur les services sans fil — il ne peut pas être plus long —, mais le financement du téléphone s'étend sur trois ou quatre ans, ou bien il est offert par la seule banque appartenant à une entreprise de télécommunications au pays. C'est une extension du principe selon lequel on a un paiement mensuel moins élevé pour son téléphone, de sorte que davantage de gens ont les moyens de se procurer un meilleur téléphone, mais, lorsque l'on arrive à la fin de son contrat, on doit effectuer un paiement libératoire de 600 \$ si on veut changer de fournisseur parce qu'on a payé en plus petits versements. Nous avons toujours supposé qu'il fallait amortir le coût du téléphone sur la période de deux ans exigée par le code sur les services sans fil. Le CRTC, malgré deux décisions selon lesquelles c'est ce qu'il faut faire, a laissé cette pratique prendre de l'ampleur. Elle est endémique dans l'industrie. Maintenant, les gens se plaignent d'avoir des paiements libératoires à la fin et de ne pas savoir pourquoi.

Ce que je crains, c'est que cette disposition ne soit pas suffisamment claire. Elle ne l'est pas assez. Nous allons participer à cette audience, et les entreprises vont dire que le principal objectif est de récupérer leur financement. « Le but principal n'est pas de décourager les gens de partir » — alors que c'est le cas —, « mais nous allons probablement perdre ce client-là. » J'appelle cela du métayage de téléphones cellulaires, parce qu'on n'a jamais l'argent nécessaire pour partir, jamais.

**La sénatrice Simons :** Monsieur Hatfield, avez-vous quelque chose à ajouter?

**M. Hatfield :** Je ne l'ai pas dit dans ma déclaration préliminaire, mais les sénateurs souhaiteront peut-être savoir que le nombre de plaintes de clients de Rogers a augmenté d'environ 45 % au cours de la dernière année, depuis le rachat de Shaw. Espérons que nous pourrions faire un peu de ménage grâce à ces dispositions, pour limiter certaines des pratiques qui frustrer les gens, mais, plus les entreprises sont grandes, plus elles ont l'impression d'avoir la capacité de s'en tirer impunément.

**Senator Simons:** Unfortunately, we didn't have you in to speak to us when we talked about Bill C-288, which was a small bill that required people to say how fast their broadband was, not how fast their broadband could be on the most perfect day. That bill is done and dusted, but is there anything you would like to add to our understanding of that while we have you here?

**Mr. Lawford:** It is another time where the government, through a private member, had to poke the CRTC into doing something that we told them about for years, namely, that broadband speed advertising was deceptive. I'll just say that.

**Mr. Hatfield:** I'll point out that the regulator in the U.S. did this on their own. They didn't need a private member's bill. They have been developing a broadband nutrition label to this purpose.

**Senator Simons:** Thank you both very much.

**Senator Quinn:** This is a really interesting discussion this morning. I am a great believer in the budget cycle in the federal government. I also believe that the federal government on the elected side, the government itself, has the right to establish budgets. It has become increasingly concerning about what ends up in a budget implementation bill. At what point do we say enough is enough?

Following a bit on the line of the chair's questioning, should we be saying that, no, this is not going to be in the budget implementation bill and the government needs to do a holistic piece of legislation that brings forward the issues through legislation that you have talked about? It's not just what is in this bill. It is these broader issues that are being ignored as well. The CRTC clearly is not doing its job in some key areas. Why wouldn't we send a message back to the elected people, saying, "No, you need to take this out and concentrate on fixing this broader issue"? This is like a Band-Aid, it sounds to me, and it seems to me that if we don't take a position, that it will continue to be a Band-Aid approach for the next year or so. What would your reaction be to that?

**Mr. Lawford:** My initial reaction would be yes, it is a Band-Aid. It is actually more of a kick in the pants, but that's useful right now because these things have been put to the bottom of the pile.

You are correct that the larger issue is, is the Telecommunications Act up to a modern standard? The answer is no. There was the Broadcasting and Telecommunications Legislative Review report from a few years ago. Not a lot of the telecom suggestions have been taken up — some, not very many.

**La sénatrice Simons :** Malheureusement, vous n'étiez pas là pour nous parler lorsque nous avons étudié le projet de loi C-288, un petit projet de loi qui obligeait les gens à préciser la vitesse de leur large bande, et non pas sa rapidité à son jour le plus parfait. Ce projet de loi est une affaire classée, mais y a-t-il quelque chose que vous aimeriez ajouter pour nous aider à comprendre cette question pendant que vous êtes là?

**Me Lawford :** C'est une autre occasion où le gouvernement, par l'entremise d'un simple député, a dû forcer le CRTC à faire quelque chose à propos d'une situation dont nous lui parlions depuis des années, c'est-à-dire le fait que la publicité concernant la vitesse de la large bande était trompeuse. Je me contenterai de dire cela.

**M. Hatfield :** Je signale que l'organisme de réglementation des États-Unis l'a fait de son propre chef. Il n'a pas eu besoin d'un projet de loi d'initiative parlementaire. Il est en train d'élaborer un tableau des renseignements qui doivent être fournis sur la large bande à cette fin.

**La sénatrice Simons :** Merci beaucoup à vous deux.

**Le sénateur Quinn :** La discussion de ce matin est vraiment intéressante. Je crois beaucoup au cycle budgétaire du gouvernement fédéral. Je crois aussi que le gouvernement fédéral élu, le gouvernement en soi, a le droit d'établir des budgets. Ce qui se retrouve dans un projet de loi d'exécution du budget est de plus en plus préoccupant. À quel moment disons-nous qu'assez, c'est assez?

Un peu comme les questions qu'a posées le président, devrions-nous dire que, non, ceci ne figurera pas dans le projet de loi d'exécution du budget et que le gouvernement doit adopter un projet de loi holistique qui soulève les problèmes au moyen des mesures législatives dont vous avez parlé? Ce n'est pas seulement ce qui se trouve dans ce projet de loi. Ce sont les grands problèmes dont on ne tient pas compte également. De toute évidence, le CRTC ne fait pas son travail dans certains domaines clés. Pourquoi n'enverrions-nous pas un message aux élus pour leur dire : « Non, vous devez supprimer cette disposition et vous concentrer sur la résolution de ce grand problème »? J'ai l'impression que c'est comme un pansement, et il me semble que, si nous ne prenons pas position, ce sera encore une approche symbolique pour la prochaine année. Quelle serait votre réaction à ce commentaire?

**Me Lawford :** Ma réaction initiale serait de dire que, oui, c'est une solution symbolique. C'est plutôt un coup de pied au derrière, mais c'est utile en ce moment parce que ces choses ont été placées en dessous de la pile.

Vous avez raison d'affirmer que la grande question est de savoir si la Loi sur les télécommunications répond à une norme moderne. La réponse est non. Il y a eu le rapport sur l'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications, il y a quelques années. Peu de suggestions

I also believe there are a number of things that that report missed in terms of obligation to serve to customers. Perhaps reconsidering the question that the chair asked about, should we regulate it in a different manner structurally, I would like to have a discussion about that. Your bigger question is, should the Telecom Act be reformed? The answer is yes.

**Mr. Hatfield:** Yes, I agree. It is a judgment call on your part on whether it is strategically the right move to send it back to send a message. I'm reluctant as a consumer advocate to say, "Let's give up on this small thing that would be helpful." We get so little, so I would like to get some small wins. That said, the need for a larger look is very warranted.

**Senator Quinn:** Thank you.

[Translation]

**Senator Miville-Dechêne:** I would like Mr. Lawford to clarify something. You mentioned a bank owned by a major telecom provider or one in which it owns shares. Which bank is it?

**Mr. Lawford:** It's Rogers Bank, which is chartered.

**Senator Miville-Dechêne:** I would also like to know about the macroeconomic aspect.

[English]

You talked about price regulations and about separating this oligopoly. Are there other countries that have taken this route? Did it have an impact on the rates and the service?

**Mr. Lawford:** The best example I can give quickly is the United Kingdom, which took British Telecom, BT, and took the backbone of that and structurally separated it and called it Openreach for the internet. It eventually became another name, Everything Everywhere, for the wireless part. That was a huge change to the British market because they were having trouble dislodging the one big incumbent rather than having two or three like we have. It did wonders for the retail market. The U.K. has a very competitive wireless market. It has a decent internet market despite the fact that they have a lot less cable TV there, so they have one less option for distribution. That's my best example.

**Senator Miville-Dechêne:** However, the U.K. is a much smaller territory than we are. Can the comparison be done?

concernant les télécommunications ont été retenues... certaines, mais vraiment pas beaucoup. Je crois également que ce rapport a omis un certain nombre de choses en ce qui concerne l'obligation de servir les clients. Peut-être, si on repense à la question que le président a posée pour savoir si nous devrions réglementer les choses différemment sur le plan structurel, j'aimerais avoir une discussion à ce sujet. La grande question est : « Devrait-on réformer la Loi sur les télécommunications? » La réponse est oui.

**M. Hatfield :** Oui, je suis du même avis. C'est à vous de juger s'il est stratégiquement approprié de le renvoyer pour faire passer un message. En tant que défenseur des consommateurs, j'hésite à dire : « Renonçons à cette petite mesure qui serait utile. » Nous obtenons si peu, alors j'aimerais obtenir quelques petites victoires. Cela dit, il est nécessaire et justifié que l'on procède à un examen plus approfondi.

**Le sénateur Quinn :** Merci.

[Français]

**La sénatrice Miville-Dechêne :** J'aurais une précision à demander à Me Lawford. Vous avez parlé d'une banque qui appartient ou dans laquelle une grande entreprise de télécommunication a des parts. De quelle banque s'agit-il?

**Me Lawford :** C'est Rogers Bank. La Banque Rogers. Ils ont une charte.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** J'aimerais aussi savoir quelque chose par rapport à la dimension macroéconomique.

[Traduction]

Vous avez parlé de la réglementation des prix et de la séparation de cet oligopole. Y a-t-il d'autres pays qui ont emprunté cette voie? Cela a-t-il eu une incidence sur les tarifs et le service?

**Me Lawford :** Le meilleur exemple que je puisse vous donner rapidement est celui du Royaume-Uni, qui a séparé structurellement le réseau de base de British Telecom, BT, et l'a appelé Openreach pour Internet. C'est finalement devenu un autre nom, Everything Everywhere, pour la partie sans fil. Le changement a été énorme sur le marché britannique parce qu'on avait de la difficulté à déloger la seule grande entreprise dominante... au lieu d'en avoir deux ou trois comme nous. Cette mesure a fait des merveilles pour le marché de détail. Le marché du sans-fil du Royaume-Uni est très concurrentiel. Le pays a un marché Internet décent malgré le fait qu'il y a beaucoup moins de câblodistribution, alors il y a une option de distribution en moins. C'est mon meilleur exemple.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Toutefois, le Royaume-Uni est un territoire beaucoup plus petit que le Canada. Peut-on faire la comparaison?

**Mr. Lawford:** I think yes. I always go back to, yes, it is a big country and a lot of distance so the cabling costs are more, but the population in Canadian cities is actually far denser than in the United States. We have more large cities in Canada, and in the United States they have lots of little ones. It depends on the metric that you are using, but I take your point.

**The Chair:** Thank you to our guests and our panellists for sharing their views with us this morning. It was very helpful.

For our second panel this morning, we welcome officials from the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission. We have with us Mr. Scott Hutton, Chief, Consumer, Research and Communications; and Mr. Nanao Kachi, Director, Social and Consumer Policy. Welcome to both of you and thank you for joining us. We will have five minutes for opening remarks from Mr. Hutton, and then over to my colleagues for questions and answers.

**Scott Hutton, Chief, Consumer, Research and Communications, Canadian Radio-television and Telecommunications Commission:** Good morning, and thank you for inviting us to appear before your committee. Before I begin my remarks, I would like to thank the Algonquin Anishinaabeg people for having me here as a guest on their unceded, unsundered territory. I would also like to thank them for being stewards of the land and waters in this area since time immemorial. I am joined today by my colleague, Nanao Kachi, director of Social and Consumer Policy. It's great to see all of you again.

[Translation]

As you know, the CRTC is an independent administrative tribunal that regulates the Canadian communications sector in the public interest. We hold public hearings on telecommunications and broadcasting matters, and make decisions based on the public record of those hearings.

During our recent appearance before your committee, we explained that our work in the telecommunications industry focuses mainly on internet and cellphone services. We promote choice and affordability for Canadians, encourage investment in reliable and high-quality networks, and work to improve access to telecommunications services in Indigenous, rural and remote communities.

[English]

These goals were brought into greater focus in February 2023 when the government issued a policy direction to the CRTC to renew its approach to telecommunications. It directed us, among

**Me Lawford :** Je pense que oui. J'en reviens toujours à dire que, oui, c'est un grand pays et il y a beaucoup de distance, alors les coûts de câblage sont plus élevés, mais la population dans les villes canadiennes est en fait beaucoup plus dense qu'aux États-Unis. Au Canada, il y a plus de grandes villes, et, aux États-Unis, il y a beaucoup de petites villes. Tout dépend de la mesure que l'on utilise, mais je comprends ce que vous dites.

**Le président :** Merci à nos invités et à nos témoins de nous avoir fait part de leurs points de vue ce matin. C'était très utile.

Pour notre deuxième groupe de témoins de ce matin, nous accueillons des représentants du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Il s'agit de M. Scott Hutton, dirigeant principal, Consommation, recherche et communications, et de M. Nanao Kachi, directeur, Politique sociale et des consommateurs. Bienvenue à vous deux et merci de vous joindre à nous. Nous allons accorder cinq minutes à M. Hutton pour sa déclaration préliminaire, puis nous passerons à mes collègues pour les questions et réponses.

**Scott Hutton, dirigeant principal, Consommation, recherche et communications, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes :** Bonjour, et merci de nous avoir invités à comparaître devant le comité. Avant de commencer, j'aimerais remercier le peuple algonquin anishinabe de m'accueillir sur son territoire non cédé et non abandonné. J'aimerais également remercier les Anishinabeg d'être les gardiens de la terre et des eaux de cette région depuis des temps immémoriaux. Mon collègue Nanao Kachi, directeur, Politique sociale et des consommateurs, m'accompagne aujourd'hui. Je suis ravi de vous revoir tous.

[Français]

Comme vous le savez, le CRTC est un tribunal administratif indépendant qui réglemente le secteur canadien des communications au Canada dans l'intérêt public. Nous tenons des audiences publiques sur des enjeux de télécommunications et de radiodiffusion, et nous prenons des décisions fondées sur les dossiers publics de ces audiences.

Lors de notre récente comparution devant votre comité, nous avons expliqué que notre travail dans le secteur des télécommunications se concentre principalement sur les services Internet et les services sans fil. Nous favorisons le choix et l'abordabilité pour la population canadienne, encourageons les investissements dans des réseaux fiables et de grande qualité et travaillons à améliorer l'accès aux services de télécommunication dans les communautés rurales, éloignées et autochtones.

[Traduction]

Ces objectifs ont été soulignés en février 2023 lorsque le gouvernement a publié des instructions à l'intention du CRTC pour le renouvellement de son approche en matière de

other things, to act quickly to provide clarity to the market and to consider how our decisions would promote competition, affordability, consumer interests, innovation and investment.

We take consumer interests very seriously at the CRTC. Canadians deserve clear and concise information when choosing telecommunications service plans, and we have taken action to make sure they have it. We also know that when Canadians have more choices and are empowered to make them, that naturally increases competition and, in turn, affordability.

Let me share with you the actions we have taken to make it easier for consumers to switch cellphone and internet providers. As we mentioned in our last appearance, we created the Wireless Code in 2013 and the Internet Code in 2019. Both ensure that consumers receive a copy of their contract from their provider explaining the services included and any potential charges in clear terms. These should also be made available in accessible formats, free of charge, for persons with disabilities. Providers cannot lock in customers for more than 24 months and must send a notification before the end of the contract. They must also clearly indicate in their contracts that customers can switch plans or providers without penalty.

[*Translation*]

Under the Wireless Code, devices provided must be unlocked at the customer's request at no charge. This makes it easier to switch since the same cellphone will work on any new provider's network. We have also taken action to safeguard against any charges incurred when a cellphone is lost or stolen.

In addition, service providers can't charge a customer for service while their device is being repaired.

Furthermore, when Canadians choose to switch to a different provider, we have put in place rules so that their new provider can transfer all of their existing services — including phone numbers — from their last provider. Canadians don't have to notify, or talk to, their old provider if they do not want to.

[*English*]

We would also like to point out that these codes are not static. We continue to explore ways that we can improve the codes to protect consumers from unreasonable charges and improve their ability to choose plans that best fit their needs. The measures we

télécommunications. Il nous a demandé, entre autres, d'agir rapidement pour apporter des précisions au marché et nous demander comment nos décisions favoriseraient la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs, l'innovation et l'investissement.

Le CRTC prend les intérêts des consommateurs très au sérieux. Les Canadiens méritent d'obtenir de l'information claire et concise lorsqu'ils choisissent des forfaits de services de télécommunication, et nous avons pris des mesures à cet égard. Nous savons également que, lorsque les Canadiens ont plus de choix et sont outillés pour les faire, cela accroît naturellement la concurrence et, par conséquent, l'abordabilité.

Permettez-moi de vous faire part des mesures que nous avons prises afin qu'il soit plus facile pour les consommateurs de changer de fournisseur de services de téléphonie cellulaire et Internet. Comme nous l'avons mentionné lors de notre dernière comparution, nous avons créé le Code sur les services sans fil en 2013 et le Code sur les services Internet en 2019. Les deux font en sorte que les consommateurs reçoivent une copie de leur contrat de leur fournisseur qui explique clairement les services inclus et les frais potentiels. Cette information doit également être fournie gratuitement dans des formats accessibles aux personnes handicapées. Les fournisseurs ne peuvent pas lier les clients pendant plus de 24 mois et doivent leur donner un préavis avant la fin du contrat. Ils doivent également indiquer clairement dans leurs contrats que les clients peuvent changer de forfait ou de fournisseur sans pénalité.

[*Français*]

En vertu du Code sur les services sans fil, les fournisseurs doivent également déverrouiller gratuitement un téléphone cellulaire à la demande d'un client. Il est donc plus facile de changer de fournisseur, car le même appareil fonctionnera sur le réseau du nouveau fournisseur. Nous avons également pris des mesures pour éviter qu'un client ne doive payer des frais en cas de perte ou de vol de son appareil.

De plus, si l'appareil est en cours de réparation, le fournisseur doit suspendre les frais de service.

Par ailleurs, quand les Canadiens choisissent de changer de fournisseur, nous avons mis en place des règles pour que leur nouveau fournisseur puisse transférer tous leurs services existants, y compris leur numéro de téléphone. Les Canadiens n'ont même pas à informer leur ancien fournisseur ou à communiquer avec lui.

[*Traduction*]

Nous aimerions également souligner que ces codes ne sont pas figés. Nous continuons d'explorer des façons de les améliorer pour protéger les consommateurs contre les frais déraisonnables et améliorer leur capacité à choisir les régimes qui répondent le

mentioned regarding unlocking cellphones were part of a substantial update to the Wireless Code in 2017.

The actions we take are based on what Canadians tell us they need through our public consultations. We also listen to Canadians through public opinion research so we can better understand the issues that matter to them. For example, we know from research conducted last year that many Canadians find the current marketing practices of telecommunications companies confusing and containing unclear information, that perceived cost remains an obstacle to switching plans and that some providers still have accessibility problems on their websites, just to name a few. The CRTC has also put in place a secret shopper program to understand the shoppers' experience when they deal with providers and work on compliance.

[Translation]

We are constantly looking at how we can help improve the consumer experience and provide Canadians with more information and choice. Any further action that the CRTC takes will build on the foundation of protections that I have outlined today and with the interests of Canadians top of mind.

We are working to ensure that Canadians can benefit from lower prices and more choice, while promoting investment in telecommunications networks. We look forward to continuing this important work.

Thank you again for the opportunity to appear before you today, and we look forward to your questions.

**The Chair:** Thank you, Mr. Hutton.

[English]

**Senator Simons:** Mr. Hutton, welcome back.

I was quite intrigued by the fact that your testimony in no way related to the bill that we are discussing today. Let us talk about the legislation that is actually before us. Can you tell me if there is anything in this legislation that the federal government has put before us that you could not already have done within the scope of your existing regulatory powers?

**Mr. Hutton:** In the opening remarks, we highlighted three of the elements of the codes that we have in place right now that reflect exactly the elements being proposed in this bill. I'm sorry if that was confusing.

mieux à leurs besoins. Les mesures que nous avons évoquées concernant le déverrouillage des téléphones cellulaires ont fait partie d'une importante mise à jour du Code sur les services sans fil en 2017.

Les mesures que nous prenons sont fondées sur les besoins exprimés par les Canadiens lors de nos consultations publiques. Nous écoutons également les Canadiens au moyen de recherches sur l'opinion publique afin de mieux comprendre les enjeux qui leur tiennent à cœur. Par exemple, nous savons, d'après la recherche effectuée l'an dernier, que de nombreux Canadiens estiment que les pratiques de marketing actuelles des entreprises de télécommunications portent à confusion et contiennent de l'information qui n'est pas claire, que le coût perçu demeure un obstacle au changement de forfait et que le site Web de certains fournisseurs présente toujours des problèmes d'accessibilité, pour ne nommer que quelques résultats. Le CRTC a également mis en place un projet de client mystère afin de comprendre l'expérience des acheteurs lorsqu'ils font affaire avec des fournisseurs et de travailler sur la conformité.

[Français]

Nous cherchons donc à savoir comment nous pouvons aider à améliorer l'expérience des Canadiens et à leur fournir plus d'information et de choix. Toute mesure prise par le CRTC s'appuiera sur les mesures de protection que j'ai décrites aujourd'hui, en accordant la priorité aux intérêts des Canadiens.

Nous travaillons à ce que les Canadiens puissent profiter des meilleurs tarifs et d'un plus grand choix, tout en favorisant les investissements des réseaux de télécommunication. Nous sommes impatients de poursuivre ce travail important.

Nous vous remercions encore une fois de nous avoir permis de comparaître devant vous aujourd'hui. Nous sommes prêts à répondre à vos questions.

**Le président :** Merci beaucoup, monsieur Hutton.

[Traduction]

**La sénatrice Simons :** Monsieur Hutton, bienvenue à nouveau.

J'ai été très intriguée par le fait que votre témoignage n'avait rien à voir avec le projet de loi dont nous étudions aujourd'hui. Parlons du projet de loi soumis à notre étude. Pouvez-vous me dire s'il y a quelque chose dans ce projet de loi que le gouvernement fédéral nous a présenté que vous n'auriez pas déjà pu faire en vertu de vos pouvoirs de réglementation actuels?

**M. Hutton :** Dans notre déclaration préliminaire, nous avons souligné trois des éléments des codes qui sont actuellement en place et qui reflètent exactement les éléments proposés dans le projet de loi. Je suis désolé si cela a porté à confusion.

**Senator Simons:** No, I understood what you said. Perhaps you did not understand my question. The government clearly feels this legislation is necessary. Do you require this legislation to do the thing that the government is directing you to do? And if not, why haven't you already done it?

**Mr. Hutton:** We have already done and addressed all of these matters in our codes for a number of years. As the representatives from the Department of Innovation, Science and Economic Development indicated last week, we already have the powers to be able to address these matters within the Telecommunications Act as it now stands, and we have. I'll explain, if you want, the slight adjustments that this bill is bringing out.

**Senator Simons:** That would be helpful, because this is what we're here to discuss — the text of this legislation.

**Mr. Hutton:** As we indicated in our opening remarks, we have already addressed the notice requirements. Ninety days prior to a contract being terminated, the providers must provide notice to customers, including all potential charges, of which there are none because, to address the prohibition matter, they cannot charge penalties or fees to leave or switch from existing providers. Those are already elements of the code. Offers are made in the market on that front. If we are talking about an offer that is generally suitable to the customer, here the text of the law is maybe not as clear as the budget text was, but there is the concept of the best possible offer, which is slightly different, as it is an offer suitable to the customer. We can certainly look at that minor adjustment going forward. A prohibition on fees is already provided for —

**Senator Simons:** You certainly will look at it if it's in the legislation.

**Mr. Hutton:** We're already working towards trying to be ready, when this legislation receives Royal Assent, to move ahead and evaluate that adjustment, but those markets and matters are already addressed in our codes as they are now.

**Senator Simons:** Do you feel that this legislation is superfluous?

**Mr. Hutton:** As I indicated last week, it gives us additional policy cover — or a couple of weeks ago when you asked me that same question with respect to the previous bill.

I would venture to say we're takers of legislation. We will not second-guess Parliament on that front as to what should be put ahead. It does provide policy cover, as I indicated earlier, and clear direction as to the elements that should be considered and addressed going forward. It's hard for me to say that this is

**La sénatrice Simons :** Non, j'ai compris ce que vous avez dit. Vous n'avez peut-être pas compris ma question. Le gouvernement estime manifestement que ce projet de loi est nécessaire. En avez-vous besoin pour faire ce que le gouvernement vous demande de faire? Sinon, pourquoi ne l'avez-vous pas déjà fait?

**M. Hutton :** Nous avons déjà réglé toutes ces questions dans nos codes depuis un certain nombre d'années. Comme les représentants du ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique l'ont mentionné la semaine dernière, nous avons déjà les pouvoirs nécessaires pour traiter de ces questions au titre de la Loi sur les télécommunications sous sa forme actuelle, et nous l'avons fait. Je vais expliquer, si vous le voulez, les légères modifications que le projet de loi apporte.

**La sénatrice Simons :** Ce serait utile, car nous sommes là pour discuter du texte du projet de loi.

**M. Hutton :** Comme nous l'avons affirmé dans notre déclaration préliminaire, nous avons déjà réglé la question des exigences relatives aux préavis. Quatre-vingt-dix jours avant la résiliation d'un contrat, les fournisseurs doivent donner un préavis aux clients, y compris les informer de tous les frais potentiels, mais il n'y en a aucun, puisque — pour aborder la question de l'interdiction — les fournisseurs ne peuvent pas imposer de pénalités ou de frais à un client qui les quitte ou qui change de fournisseur. Ce sont déjà des éléments du code. Des offres sont faites sur le marché à ce sujet. Si nous parlons d'une offre qui convient généralement au client, le libellé de la loi n'est peut-être pas aussi clair que celui du budget, mais il y a la notion de la meilleure offre possible, qui est légèrement différente, car il s'agit d'une offre qui convient au client. Nous pouvons certainement examiner cette petite modification dans l'avenir. Une interdiction de frais est déjà prévue pour...

**La sénatrice Simons :** Vous allez certainement l'examiner si elle figure dans le projet de loi.

**M. Hutton :** Nous essayons déjà d'être prêts, lorsque le projet de loi recevra la sanction royale, à aller de l'avant et à évaluer cette modification, mais ces marchés et ces questions sont déjà abordés dans la version actuelle de nos codes.

**La sénatrice Simons :** Estimez-vous que le projet de loi est superflu?

**M. Hutton :** Comme je l'ai mentionné la semaine dernière, il nous confère une couverture stratégique supplémentaire... ou bien il y a deux ou trois semaines, quand vous m'avez posé la même question au sujet du projet de loi précédent.

J'irais même jusqu'à dire que nous sommes favorables aux mesures législatives. Nous ne remettons pas en question les décisions du Parlement à cet égard. Comme je l'ai dit tout à l'heure, il confère une couverture stratégique, comme je l'ai déjà dit, et il fournit une orientation claire quant aux éléments qui

superfluous. All I can say is we have these authorities right now, and we do address all these three matters in our codes as they now stand.

**Senator Simons:** The question then is, are the codes being enforced? In the previous testimony, for example, we heard about the issue of balloon payments. It may not technically be billed as a penalty but, when they're exiting the system, they suddenly face a significant payment to leave, which they did not anticipate. It's fine to say they're in the code, but is the code being enforced?

**Mr. Hutton:** The codes are enforced in collaboration with the CCTS, which is the ombudsman for the telecommunications industry, which is formed of both representatives and a board from consumer groups, from industry and other independent parties. They are the people who enforce the codes, and they have been addressing those issues through the codes as it now stands. That is our enforcement mechanism, and when telecommunications providers do not respect the code, then there is an intervention. Rebates are offered, and changes are made to the contracts going forward.

**Senator Simons:** Will this legislation, once it is enacted, make it easier to enforce these rules?

**Mr. Hutton:** As I indicated, policy cover and precision will likely be able to help. On the other side, it does reduce flexibility going forward. Here we're addressing the issues that are in front of us now.

Do these provisions also stand going forward? That's what we'll have to see, because what we have been constantly doing over the years is updating our codes, evaluating our policies and looking at things outside of the codes such as introducing more competition and being specific in introducing forms of mobile competition that did not exist before that seem to be quite successful on the rating front. This legislation will help Canadians, I suspect, to switch providers, because that's a big focus of what we're looking at right now. There are better prices in the market right now, but Canadians are not benefiting from them right now.

All of these measures — the ones we were here on a couple of weeks ago, as I explained, better information for Canadians so that they can take that chance, switch and change their provider and feel free to do it, take benefit from those better prices — all of these elements which relate to switching will help in that arena.

**Senator Simons:** I have more questions but I will go on second round, please.

devraient être pris en considération et abordés à l'avenir. Il m'est difficile d'affirmer qu'il est superflu. Tout ce que je peux dire, c'est que nous avons ces pouvoirs à l'heure actuelle et que nous abordons ces trois questions dans la version actuelle de nos codes.

**La sénatrice Simons :** Dans ce cas, la question est de savoir si les codes sont appliqués. Dans le témoignage précédent, par exemple, nous avons entendu parler de la question des paiements libératoires. Techniquement, il ne s'agit peut-être pas d'une pénalité, mais lorsque les clients quittent le système, ils doivent soudainement effectuer un paiement important pour partir, ce qu'ils n'avaient pas prévu. C'est bien beau de dire que les questions figurent dans le code, mais est-il appliqué?

**M. Hutton :** On applique les codes en collaboration avec le CPRST, l'ombudsman de l'industrie des télécommunications, qui est formé de représentants et d'un conseil des groupes de consommateurs, de l'industrie et d'autres parties indépendantes. Ce sont ces personnes qui appliquent les codes, et elles s'occupent de ces questions au titre des codes actuels. C'est notre mécanisme d'application, et, lorsque les fournisseurs de services de télécommunications ne respectent pas le code, il y a une intervention. Des rabais sont offerts, et des changements sont apportés aux contrats pour l'avenir.

**La sénatrice Simons :** Une fois adopté, le projet de loi facilitera-t-il l'application de ces règles?

**M. Hutton :** Comme je l'ai dit, la couverture et la précision de la politique seront probablement utiles. D'un autre côté, cela réduit la souplesse pour l'avenir. Nous abordons ici les questions qui nous occupent actuellement.

Ces dispositions seront-elles aussi valables dans l'avenir? Cela reste à voir, parce que ce que nous faisons constamment depuis des années, c'est mettre à jour nos codes, évaluer nos politiques et examiner des choses autres que les codes, comme l'instauration d'une plus grande concurrence et, précisément, l'introduction de formes de concurrence mobile qui n'existaient pas auparavant et qui semblent avoir beaucoup de succès pour ce qui est de l'évaluation. Ce projet de loi aidera les Canadiens, je pense, à changer de fournisseur, parce que c'est un aspect important que nous examinons actuellement. Il y a de meilleurs prix sur le marché en ce moment, mais les Canadiens n'en profitent pas.

Toutes ces mesures... celles sur lesquelles nous nous sommes penchés il y a quelques semaines, comme je l'ai expliqué, visent à mieux informer les Canadiens afin qu'ils puissent prendre ce risque, celui de changer de fournisseur, et se sentir libres de le faire, et profiter de ces meilleurs prix... tous ces éléments liés au changement de fournisseur seront utiles dans ce secteur.

**La sénatrice Simons :** J'ai d'autres questions, mais je vais prendre la parole à la deuxième série de questions, si vous le voulez bien.

[Translation]

**Senator Miville-Dechêne:** I will ask you to be a little more concrete. Based on what the bill says, I'd like to know whether you took action in this area. The first change in the bill states the following:

A telecommunications service provider must make available to its subscribers a self-service mechanism that ... allows them ... to cancel the contract or modify the telecommunications service plan ....

Did you implement such a policy? It seems relatively simple. If you didn't, then why not? In its latest direction, the government asked you to work more quickly to protect consumers. What have you done on that specifically? Why have you done nothing? At least, I imagine that's the case, since the bill includes a provision concerning that.

**Mr. Hutton:** We do handle that issue, actually. That provision deals with the ease of transferring a service, whether home phone, internet or wireless, to a new provider.

**Senator Miville-Dechêne:** That wasn't my question. It was about self-service.

**Mr. Hutton:** Basically, the way we handle this issue is through the codes that have been in place for a number of years. People can contact a new provider, which will cancel your service with your old provider and transfer the phone number, in the case of telephone service, to the new platform and the new service. You don't have to do anything. That is the way it's been done for a few years. We have focused on making it easier. People can contact the new provider. I admit that there's something new here. If you would like to change or cancel your existing wireless service and you contact your existing provider, that's when something like this could help you. If you want to switch, you would simply contact your new provider. If you want to cancel —

**Senator Miville-Dechêne:** Why haven't you applied this particular self-service policy so that customers can contact the telecom giants? That's my question. It's pretty straightforward. In previous years, why haven't you seen fit to apply it? We are told that you have all the necessary powers to do so.

**Mr. Hutton:** Until now, as I said last week and as I've reiterated here, we do public opinion research to determine what is important to consumers. That hasn't yet emerged from our research. We ask questions to gather information. It's like the measure you adopted in the Senate: The idea is to provide more specific information to make switching easier and ensure that

[Français]

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Je vais vous demander d'être un peu plus concret. Je vais prendre ce que dit la loi et vous demander si vous êtes intervenu ou non dans ce secteur. Le premier aspect de la loi dit ce qui suit :

Le fournisseur de services de télécommunication met à la disposition de ses abonnés un mécanisme libre-service [...] qui leur permet [...] d'annuler ce contrat ou de modifier le forfait de services de télécommunication [...]

Est-ce que vous avez mis en œuvre une telle politique? Cela semble relativement simple. Sinon, pourquoi ne l'avez-vous pas fait? Dans sa dernière directive, le gouvernement vous a demandé d'aller plus rapidement pour protéger les consommateurs. Spécifiquement là-dessus, qu'avez-vous fait? Pourquoi n'avez-vous rien fait? En fait, j'imagine que c'est le cas, puisqu'il y a une loi là-dessus.

**M. Hutton :** Nous traitons ce sujet, justement. Cet article traite de la facilité de transférer son service, que ce soit le service de téléphone à la maison, Internet ou sans-fil à un nouveau joueur.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Ce n'est pas ma question. C'est libre-service.

**M. Hutton :** Essentiellement, la façon dont nous traitons ce dossier, c'est au moyen des codes qui sont mis en place depuis plusieurs années; on peut prendre contact avec un nouveau fournisseur et lui s'occupe, sans autre intervention de votre part, de terminer votre service avec votre ancien fournisseur, et de transférer le numéro de téléphone, si c'est un service de téléphonie, vers la nouvelle plateforme et le nouveau service. Cela se fait de cette façon depuis plusieurs années. Nous avons privilégié la facilité. On peut prendre contact avec le nouveau joueur. J'admets qu'ici, il y a une nouveauté. Si vous souhaitez changer votre service existant du côté sans-fil ou y mettre fin et si vous prenez contact avec votre joueur existant, c'est à ce moment-là que quelque chose de ce genre pourrait vous aider. Si vous voulez changer, vous avez seulement besoin de contacter votre nouveau fournisseur. Si vous voulez arrêter, exemple...

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Pourquoi n'avez-vous pas appliqué cette politique particulière de libre-service pour que les clients puissent rejoindre les grands? C'est ma question. Elle est directe. Dans les années précédentes, pourquoi n'avez-vous pas cru bon d'adopter cela? On nous dit que vous avez tous les pouvoirs nécessaires pour le faire.

**M. Hutton :** Jusqu'à maintenant, comme je l'ai indiqué la semaine dernière et comme je le répète ici, on fait de la recherche auprès des consommateurs pour déterminer ce qui serait important pour eux. Ce n'est pas encore ressorti dans notre recherche. Notre recherche, ce sont des questions d'information. C'est comme la mesure que vous avez adoptée au Sénat; on veut

there is new pricing in the market. What is the point of switching providers if the price doesn't change? That's the other item that was very important to consumers, along with information. Another is the fact that certain communities are at a greater technological disadvantage, whether newcomers, Canadians living with disabilities or older Canadians. We're making progress in that area to try to make their lives easier.

**Senator Miville-Dechêne:** I have a second specific question. We're discussing the part of the budget and the act that concerns you, not the entire thing. The third change to the act says the following:

A telecommunications service provider must not charge a fee to a subscriber that is related to the activation or modification of a telecommunications service plan, or any other fee whose main purpose is, in the opinion of the Commission, to discourage subscribers from modifying their service plan or cancelling their contract for telecommunications services.

In relation to former Bill C-11, we were basically told that the way the internet giants operated was to sell a phone over three years. After two years, when the plan ends, the poor customers who were somewhat in the dark are charged \$600. That is what's called a hidden cost. Why have you let that practice continue?

**Mr. Hutton:** Through the codes, we put in place a practice to ensure that contracts do not last more than 24 months to make it easier to —

**Senator Miville-Dechêne:** You keep talking about codes, but that's not what I'm getting at. I'm asking you why you haven't done anything to —

**Mr. Hutton:** I'm bringing up the codes because they contain all of these elements, and that is our way of putting them in place.

**Senator Miville-Dechêne:** Where in the code does it say that the telecom giants can be fined for charging customers \$600 to cancel their service with the company? What part of the code allows that?

**Mr. Hutton:** Basically, the Commission for Complaints for Telecom-Television Services — the office of the communications ombud I mentioned earlier — is much better informed than we are given the arrangements in place since it was created. It also adheres to the government's policy direction. The CCTS can ensure that there are not only refunds, but also

donner des informations plus spécifiques pour faciliter le changement et s'assurer qu'il y a de nouveaux prix sur le marché. Qu'est-ce que cela me donne de changer de fournisseur s'il n'y a pas de nouveaux prix? C'est l'autre élément qui était très important pour les consommateurs, tout comme l'information et certaines communautés qui sont plus particulièrement désavantagées dans le monde technologique, que ce soit les nouveaux arrivants, les Canadiens vivant avec des handicaps ou les Canadiens d'un certain âge; on avance de ce côté pour essayer de faciliter leur vie.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** J'ai une deuxième question spécifique. On parle du budget et de la loi qui vous concerne, pas de l'ensemble. La troisième partie de la loi dit ceci :

Il est interdit au fournisseur de services de télécommunication d'imposer à ses abonnés des frais relatifs à la modification ou à la mise en service de leur forfait de services de télécommunication ou tout autre frais qui [...] vise principalement à décourager les abonnés de modifier leur forfait ou d'annuler leur contrat de services de télécommunication.

Dans le précédent projet de loi C-11, on nous a dit essentiellement que la façon de faire des grands d'Internet était de vendre un téléphone sur trois ans, et au bout de deux ans, quand le forfait est terminé, les pauvres clients qui n'ont pas tout à fait compris se font demander 600 \$. C'est ce qu'on appelle des frais cachés. Pourquoi avez-vous laissé cette pratique se poursuivre?

**M. Hutton :** Avec les codes, on a mis en place une pratique pour s'assurer que les contrats ne durent pas plus de 24 mois pour faciliter...

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Vous n'arrêtez pas de parler des codes, mais ce n'est pas de cela que je vous parle. Je vous demande pourquoi vous n'avez rien fait pour vous...

**M. Hutton :** Je vous ramène aux codes, parce que ce sont tous des éléments qui figurent dans les codes et que c'est notre façon de les mettre en place.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Qu'est-ce qu'il y a dans le code qui permet d'imposer une amende aux grands des télécommunications s'ils demandent 600 \$ à leurs clients pour quitter leur compagnie? Qu'est-ce qu'il y a dans le code qui permet de faire cela?

**M. Hutton :** Essentiellement, la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST), soit l'ombudsman des communications dont j'ai parlé plus tôt, est beaucoup plus ferrée que nous en raison des arrangements qui ont été mis en place et de la création de cette institution qui dépend aussi de directives politiques du gouvernement. La

lump sums that are added to customer refunds when the code is breached.

**Senator Miville-Dechêne:** Is there a breach in this case?

**Mr. Hutton:** I'll ask Mr. Kachi how things developed on that front. I know he works a lot with the CCTS. Can he help me on that?

[English]

**Nanao Kachi, Director, Social and Consumer Policy, Canadian Radio-television and Telecommunications Commission:** On this particular front, we have had conversations with the CCTS staff to talk about this issue. Whether they have found a breach, I cannot say. It doesn't come off the top of my head that they were able to find a breach because of the way these plans are designed.

The CRTC regulates the service plans, and then if there is a phone associated with it, we regulate that element as well.

**Senator Miville-Dechêne:** Are you able at the CRTC to ask for changes?

**Mr. Kachi:** Yes.

**Senator Miville-Dechêne:** Why didn't you ask for changes on this particular obstacle?

**Mr. Kachi:** We've had conversations. We started with device financing when it was first introduced in 2021, and the commission put out a decision.

**Senator Miville-Dechêne:** I'm asking you about the telephone, the price of the telephone.

**Mr. Kachi:** I'm just saying we've sort of set that into place. Then the commission required the CCTS to administer that part of the device financing regulatory framework. When it comes to phones, if the phone is not associated with a service plan, the commission has less authority over the price of that device. So we still need clarity in contracts, and the customers are told up front what the consequence is, but the landscape in which we have the ability to influence different types of contracts is really related to the fact that there is a service plan in place.

**Senator Miville-Dechêne:** So with this particular law, will you have more power to stop this practice that looks very much like a trap, the practice of asking to pay \$600 for the phone when you leave the company?

CPRST peut s'assurer qu'il y a non seulement des remboursements, mais des montants forfaitaires ajoutés en remboursement aux clients quand il y a un bris de code.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Y a-t-il bris dans ce cas?

**M. Hutton :** Je vais demander à M. Kachi comment cela s'est développé pour cet élément. Je sais qu'il travaille beaucoup avec la CPRST. Peut-il m'aider là-dessus?

[Traduction]

**Nanao Kachi, directeur, Politique sociale et des consommateurs, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes :** À cet égard, nous avons discuté de la question avec le personnel du CPRST. Je ne peux pas dire s'ils ont trouvé une violation. Je ne peux pas vous dire de mémoire s'ils ont pu trouver une violation en raison de la façon dont ces plans sont conçus.

Le CRTC réglemente les plans de service, et s'il y a un téléphone qui y est associé, nous réglementons également cet élément.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Êtes-vous en mesure, au CRTC, de demander des changements?

**M. Kachi :** Oui.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Pourquoi n'avez-vous pas demandé des changements quant à cet obstacle en particulier?

**M. Kachi :** Nous avons eu des conversations. Nous avons commencé par le financement des appareils lorsqu'il a été instauré en 2021, et le Conseil a rendu une décision.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Je vous parle du téléphone, du prix du téléphone.

**M. Kachi :** Je dis simplement que nous avons en quelque sorte mis cela en place. Le Conseil a ensuite demandé au CPRST d'administrer cette partie du cadre de réglementation du financement des appareils. En ce qui concerne les téléphones, si le téléphone n'est pas associé à un plan de service, le Conseil a moins de pouvoir sur le prix de cet appareil. Nous avons donc toujours besoin de clarté dans les contrats, et les clients sont informés dès le départ des conséquences, mais le contexte dans lequel nous avons la capacité d'influencer différents types de contrats est vraiment lié au fait qu'il y a un plan de service en place.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Donc, avec cette loi, aurez-vous plus de pouvoir pour mettre fin à cette pratique qui ressemble beaucoup à un piège, la pratique de demander 600 \$ pour le téléphone lorsque vous quittez l'entreprise?

**Mr. Kachi:** The way this is set up right now, it's my understanding that we could take a look at the way the legislation is set out. It is, as I said, something we're having conversations with the CCTS about to determine how they're interpreting the Wireless Code and device financing decision that came out.

**Senator Miville-Dechêne:** So you haven't figured that out yet.

**Mr. Kachi:** We haven't figured that out yet. It's still under discussion.

**Mr. Hutton:** One of the provisions that we have is being able to unlock that phone and take that phone to go somewhere else, and that is possible under any scenario.

**Senator Miville-Dechêne:** Are you doing it now?

**Mr. Hutton:** Yes. Right now, every new phone is unlocked so you can move away.

**Senator Miville-Dechêne:** The phones that have not been paid already, the phone on which you owe money if you want to change.

**Mr. Hutton:** It is a purchase that is made separate from the plan. It's essential for the plan, but it's a purchase that's made separate from the plan so you do have to —

**Senator Miville-Dechêne:** It's pretty evident what they're trying to do. A three-year plan, a two-year plan, it seems to me that it's — anyway. I'll stop there.

**Senator Quinn:** Thank you, Mr. Kachi and Mr. Hutton, for being here again.

I'm just going to continue down the line of questions that my colleagues have asked. From the previous panel, we heard that you have the tools now to do the things that this legislation talks about, and you've agreed with that. You have your framework.

**Mr. Hutton:** Yes.

**Senator Quinn:** If you have the framework, other than it giving additional policy cover, which I'm not buying into because you have the tools — you've said you have the tools — why aren't you doing what you're supposed to do? A precursor to your answer is that we've also heard with other legislation that's come in this past year, heavy pieces of legislation, that there is a movement of staff to pay attention there. I'm an old legislator, if you will, from the government, and we've brought in legislation in different departments where we didn't have the resources to enforce the regulations. Is that the situation you're in now? You simply don't have the resources to do the job that you have the tools or the framework for?

**M. Kachi :** D'après ce que je comprends, nous pourrions examiner la façon dont la loi est rédigée. Comme je l'ai dit, nous en discutons avec le CPRST pour savoir comment il interprète le code sur les services sans fil et la décision sur le financement des appareils qui a été rendue.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Vous n'avez donc toujours pas de solution.

**M. Kachi :** Nous n'avons toujours pas de solution. La question est encore à l'étude.

**M. Hutton :** L'une des dispositions que nous avons, c'est la possibilité de déverrouiller le téléphone et de l'apporter ailleurs, et c'est possible dans n'importe quel scénario.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Est-ce en vigueur actuellement?

**M. Hutton :** Oui. À l'heure actuelle, chaque nouveau téléphone est déverrouillé pour que vous puissiez aller ailleurs.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Les téléphones qui n'ont pas encore été payés, le téléphone sur lequel vous devez de l'argent si vous voulez changer...

**M. Hutton :** C'est un achat qui est fait séparément du plan. C'est essentiel pour le plan, mais c'est un achat qui est fait séparément du plan, donc vous devez...

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Ce qu'ils essaient de faire est assez évident. Un plan de trois ans, un plan de deux ans, il me semble que c'est... en tout cas. Je vais m'arrêter ici.

**Le sénateur Quinn :** Merci, monsieur Kachi et monsieur Hutton, de comparaître de nouveau.

Je vais poursuivre avec les mêmes questions que celles que mes collègues ont posées. Le groupe de témoins précédent nous a dit que vous avez maintenant les outils nécessaires pour faire ce dont il est question dans le projet de loi, et vous êtes d'accord avec cela. Vous avez votre cadre.

**M. Hutton :** Oui.

**Le sénateur Quinn :** Si vous avez le cadre, mis à part le fait qu'il offre une couverture politique supplémentaire, ce que je ne crois pas parce que vous avez les outils — vous avez dit que vous les aviez —, pourquoi ne faites-vous pas ce que vous êtes censé faire? Un précurseur à votre réponse, c'est que nous avons également entendu dans le cadre d'autres projets de loi qui ont été présentés au cours de la dernière année, des projets de loi volumineux, qu'il y a un mouvement de personnel auquel il faut prêter attention. Je suis un vieux législateur, pour ainsi dire, du gouvernement, et nous avons adopté des lois dans différents ministères où nous n'avions pas les ressources nécessaires pour appliquer les règlements. Est-ce la situation dans laquelle vous

**Mr. Hutton:** I'll indicate that we have addressed each of these elements — just to the first part of your question, and then I'll get to the resources, if you don't mind. We have addressed each of these elements in various ways through the various years as we've already indicated on that front. So it would give us policy direction. It allows us to be more precise on that front, but it's for you parliamentarians. We are takers of legislation, so if you decide that that legislation is necessary to go forward, yes.

On the resource front, the commission certainly has a lot of work on its plate right now. The Department of Industry has provided us with a new telecom policy direction, which we received financing to implement over the last couple of years. We're in the process of doing that. It put a heavy component on ensuring that prices continue to develop in the market, introducing more competition. We are heavily involved and working on that front with our MVNO regime, which mandates that competitors can use the networks of the established players to be able to compete all across the country, create that fourth national player — fourth, fifth, sixth potentially — but we have a number of players on that front, and market prices have dropped significantly. Canadians aren't fully benefiting because they're not switching yet, for a variety of reasons, and that's what we need to get to, and that's how this piece of legislation, just like the ones we chatted about a couple of weeks ago, would help. It's with respect to the switching on that front. We have received the resources there, so we're working on that.

We're also working on providing better prices for home internet. We have an open proceeding and we're working rather quickly to be able to implement a new regime where smaller competitors can use the home internet lines of the main incumbents to be able to compete and provide better prices.

We have been working diligently behind the scenes on a whole bunch of other fronts. We are getting out of the gate with proceedings with respect to information, with respect to outages, with respect to a whole bunch of other issues we have on our plate going forward, not the least is implementing the Accessible Canada Act. We have a lot of things on our plate. We have resources to do it on the telecom side. They don't get transferred over to the broadcasting side, if that's what people —

vous trouvez aujourd'hui? N'avez-vous tout simplement pas les ressources pour faire le travail pour lequel vous disposez des outils ou du cadre?

**M. Hutton :** Je dirai que nous avons abordé chacun de ces éléments... à la première partie de votre question, puis je vais parler des ressources, si vous le voulez bien. Nous avons abordé chacun de ces éléments de diverses façons au cours des années, comme nous l'avons déjà dit à ce sujet. Cela nous donnerait donc une orientation stratégique. Cela nous permet d'être plus précis à cet égard, mais c'est pour vous, les parlementaires. Nous sommes des preneurs de décisions législatives, alors si vous décidez que cette loi est nécessaire pour aller de l'avant, allons-y.

Pour ce qui est des ressources, le Conseil a certainement beaucoup de pain sur la planche en ce moment. Le ministère de l'Industrie nous a fourni de nouvelles Instructions en matière de politique de télécommunications, et nous avons reçu du financement pour la mettre en œuvre au cours des dernières années. Nous sommes en train de le faire. Elle a beaucoup contribué à faire en sorte que les prix continuent d'évoluer sur le marché et à accroître la concurrence. Nous sommes très impliqués et nous travaillons sur ce front avec notre régime d'ERMV, qui exige que les concurrents puissent utiliser les réseaux des entreprises établies afin qu'ils soient en mesure de rivaliser dans tout le pays, de créer cette quatrième entreprise nationale — quatrième, cinquièmement, sixièmement potentiellement —, mais nous avons un certain nombre d'acteurs sur ce front, et les prix du marché ont considérablement baissé. Les Canadiens n'en profitent pas pleinement parce qu'ils ne changent pas encore de fournisseur, pour diverses raisons, et c'est ce que nous devons faire, et c'est de cette façon que ce projet de loi, tout comme ceux dont nous avons parlé il y a quelques semaines, serait utile. Le problème concerne le changement de fournisseur. Nous avons reçu les ressources nécessaires, alors nous y travaillons.

Nous travaillons également à offrir de meilleurs prix pour l'Internet à domicile. Nous avons une procédure ouverte et nous travaillons assez rapidement en vue de pouvoir mettre en œuvre un nouveau régime permettant aux petits concurrents d'utiliser les lignes Internet à domicile des principales entreprises déjà en place afin qu'ils puissent rivaliser et offrir de meilleurs prix.

Nous avons travaillé avec diligence en coulisse sur une foule d'autres fronts. Nous nous apprêtons à entamer des procédures relatives à l'information, aux interruptions de service et à toute une série d'autres questions qui nous occuperont à l'avenir, notamment la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Nous avons beaucoup de pain sur la planche. Nous avons des ressources pour le faire du côté des télécommunications. Elles ne sont pas transférées au secteur de la radiodiffusion, si c'est ce que les gens...

**Senator Quinn:** I'm going to jump into the next question, if I may. I've heard you say you're policy takers. Of course you are.

**Mr. Hutton:** Legislation takers. We make regulatory policy.

**Senator Quinn:** You're legislative takers, as are other areas of the government, but yet you've said that you have the tools. That's telling me that this is giving you more focus, if you will, to do something that you're able to do now. You've said you have the tools to do it now.

I come back to earlier questions. We're dealing with the budget and the budget implementation act. This has nothing to do with the budget at all. You've confirmed for me, and previous witnesses have confirmed for me, that this is superfluous in terms of having it in a budget implementation bill. The government has decided that's where it's going to go. You've heard previous questions. The Senate is supposed to be the place of sober second thought. Is this the place for us, in your opinion, to send a message back: let people do their jobs, hold them to account, ensure they do their jobs with the tools they've been given and take this out of the budget implementation act because you don't need it? Would you agree with that?

**Mr. Hutton:** As an independent quasi-judicial tribunal that is independent of government, it's putting me in a difficult spot to comment on proposed legislation. I can only guide you in saying that we have the authority. We have addressed many of these elements. It does bring more precision, and we will be acting upon that front.

**Senator Quinn:** Yes, it does put you in a difficult position, and I'm sorry I've done that, but then I'll ask a yes-or-no question. If this was removed from the BIA, can you then confirm again that you still would have the tools to do what this legislation would ask to be done?

**Mr. Hutton:** Yes.

**Senator Quinn:** Thank you.

**The Chair:** Gentlemen, can you explain to us why, under the CRTC's watch, we have allowed or you have allowed and encouraged, in my view, large telecom corporations in this country to become such a powerful oligopoly to the point where Canadians are paying among the highest cellphone bills and connectivity bills compared to other nations around the world? Since the CRTC has all the tools at your disposal to regulate and not allow for collusion and lack of competition and make sure that the system is efficient and effective, why have you failed and why has this happened under your watch?

**Le sénateur Quinn :** Je vais passer à la question suivante, si vous me le permettez. Je vous ai entendu dire que vous étiez des preneurs de décisions politiques. Bien sûr vous l'êtes.

**M. Hutton :** Des preneurs de décisions législatives. Nous élaborons des politiques réglementaires.

**Le sénateur Quinn :** Vous êtes des preneurs de décisions législatives, tout comme d'autres secteurs du gouvernement, mais vous avez dit que vous aviez les outils nécessaires. J'en conclus que cela vous permet de mieux vous concentrer, si vous voulez, pour faire quelque chose que vous êtes en mesure de faire maintenant. Vous avez dit que vous aviez les outils pour le faire maintenant.

Je reviens aux questions de tout à l'heure. Nous traitons du budget et de la loi d'exécution du budget. Cela n'a rien à voir avec le budget. Vous m'avez confirmé, tout comme les témoins précédents, qu'il est superflu que cela figure dans un projet de loi d'exécution du budget. Le gouvernement a décidé que c'était ce qu'il fallait faire. Vous avez entendu les questions précédentes. Le Sénat est censé être la Chambre de second examen objectif. À votre avis, est-ce l'endroit où nous devrions dire aux gens qu'il faut les laisser faire leur travail, leur demander des comptes, s'assurer qu'ils font leur travail avec les outils qu'on leur a donnés et retirer la question de la loi d'exécution du budget parce qu'ils n'en ont pas besoin? Êtes-vous d'accord?

**M. Hutton :** En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant du gouvernement, il m'est difficile de commenter le projet de loi. Tout ce que je peux vous dire, c'est que nous avons le pouvoir nécessaire. Nous avons abordé bon nombre de ces éléments. Il apporte plus de précision, et nous agissons en conséquence.

**Le sénateur Quinn :** Oui, cela vous place dans une situation difficile, et je suis désolé de l'avoir fait, mais je vais vous poser une question à répondre par oui ou par non. Si cette question était supprimée de la loi d'exécution du budget, pourriez-vous confirmer encore une fois que vous auriez toujours les outils nécessaires pour faire ce que cette loi vous demande de faire?

**M. Hutton :** Oui.

**Le sénateur Quinn :** Merci.

**Le président :** Messieurs, pouvez-vous nous expliquer pourquoi, sous la gouverne du CRTC, nous avons permis ou vous avez permis, à mon avis, aux grandes sociétés de télécommunications du pays de devenir un oligopole tellement puissant que les Canadiens paient des factures de téléphone cellulaire et de connectivité parmi les plus élevées au monde et avez encouragé cela? Puisque le CRTC a tous les outils à sa disposition pour régler et empêcher la collusion et le manque de concurrence et pour veiller à ce que le système soit efficace et efficient, pourquoi avez-vous échoué et pourquoi cette situation s'est-elle produite sous votre gouverne?

**Mr. Hutton:** I confirm that our country does pay some of the highest rates in the world, as you indicate, Mr. Chair. We're also among the highest levels of investment across the world. We're at the forefront of technology deployment and coverage, although a lot of work needs to be done. There are a lot of different things we need to balance as a regulator going forward. But with respect to prices, it has been a clear focus of the commission over the last couple of years. We've clearly heard from Canadians that they want and we also agree they deserve better prices. We certainly have been working on that front to deliver those better prices.

As some of the answers to Senator Quinn indicated earlier, certainly a lot of our significant focus has been put on wireless because we are outliers on that front. With the MVNO regime that we introduced a couple of years ago and that we're continuing to implement through multiple decisions every few months to be able to ensure that competitors are active in the market and are able to deploy service all across the country and effectively compete with better prices all across the country, it is having an effect over the last year or even two.

You have seen significant price drops. We still need to do our work and we still need to push on that front, but we are no longer the most expensive. When everything else has been getting more expensive, the prices for telecom services have been dropping, in part for what we do, in part government policy with respect to the spectrum and in part with respect to introducing a fourth player or fifth player out there. It is having its effect on the market at this point in time, but Canadians don't feel it because they haven't been able to switch or they have barriers to switching, which is where we view ourselves as being in line with the objectives of this piece of legislation to be able to address those factors. Prices in the U.S. have increased over this period where we have dropped, so we are doing better than that immediate neighbour, but we still have work to do with respect to other G7 countries, as you fully know.

**The Chair:** Mr. Hutton, prices have dropped marginally, and we have tonnes of room to drop. The problem is very simple. Canadians are being gouged. The giants — we all know who they are — are getting richer and richer. Just look at their stocks and their stock prices and their bonuses that go out every year to their executives. We have smaller entrants that try to get into the marketplace that are constantly being bought out or pushed out because they don't have the capacity to compete. That is the reality.

**M. Hutton :** Je confirme que notre pays paie des taux parmi les plus élevés au monde, comme vous l'avez dit, monsieur le président. Nous figurons également parmi les pays du monde qui investissent le plus. Nous sommes à l'avant-garde du déploiement et de la couverture de la technologie, même s'il y a beaucoup de travail à faire. Il y a beaucoup de choses différentes que nous devons équilibrer en tant qu'organisme de réglementation à l'avenir. Mais en ce qui concerne les prix, le Conseil s'est manifestement penché sur la question au cours des dernières années. Les Canadiens nous ont dit clairement qu'ils veulent de meilleurs prix, et nous convenons également qu'ils le méritent. Nous avons certainement travaillé sur ce front en vue d'offrir ces meilleurs prix.

Comme il est ressorti de certaines des réponses données au sénateur Quinn plus tôt, nous nous sommes beaucoup concentrés sur le sans-fil parce que nous faisons figure d'exceptions à cet égard. Le régime d'ERMV que nous avons mis en place il y a quelques années et que nous continuons de mettre en œuvre en prenant de multiples décisions tous les deux ou trois mois afin de nous assurer que les concurrents sont actifs sur le marché et qu'ils sont en mesure de déployer des services partout au pays et de concurrencer efficacement en offrant de meilleurs prix partout au pays a eu un effet au cours de l'année écoulée, voire des deux dernières années.

Il y a eu des baisses de prix importantes. Nous devons encore faire notre travail et déployer des efforts, mais ce n'est plus ici que c'est le plus cher. Alors que tout le reste devient plus cher, les prix des services de télécommunications ont baissé, en partie grâce à ce que nous faisons, en partie grâce à la politique gouvernementale concernant le spectre et en partie grâce à l'introduction d'un quatrième ou d'un cinquième acteur. Cela a un effet sur le marché à l'heure actuelle, mais les Canadiens ne le ressentent pas parce qu'ils n'ont pas pu changer de fournisseur ou parce qu'il y a des obstacles à ce changement, et c'est là que nous considérons que nous sommes en phase avec les objectifs du projet de loi pour pouvoir nous attaquer à ces facteurs. Les prix aux États-Unis ont augmenté au cours de la période où les nôtres ont chuté; nous faisons donc mieux que notre voisin immédiat, mais nous avons encore du travail à faire par rapport aux autres pays du G7, comme vous le savez très bien.

**Le président :** Monsieur Hutton, les prix ont légèrement baissé, et nous avons une très grande marge de manœuvre. Le problème est très simple. Les Canadiens se font escroquer. Les géants — nous savons tous qui ils sont — s'enrichissent de plus en plus. Il suffit de regarder leurs actions, le prix de leurs actions et les primes qu'ils versent chaque année à leurs dirigeants. Nous avons de plus petites entreprises qui essaient d'entrer sur le marché et qui sont constamment rachetées ou évincées parce qu'elles n'ont pas la capacité de faire face à la concurrence. C'est la réalité.

The question again is very simple: Why has the CRTC, in over a decade of dealing with this problem, not moved the yardsticks? Could it be that the CRTC is not equipped and is not the right organization to make sure that Canadians have a fair marketplace and a free enterprise economy where competition is encouraged and where the consumer comes first? I know it's a painful question, but it's truthful based on the facts before us. There is nothing wrong if, at the end of the day, the CRTC isn't the body to get the results on this particular issue.

**Mr. Hutton:** I venture to say that the CRTC is the right body on this front. I will have to beg to disagree on some elements of our market. We started three years ago with respect to intervening significantly to achieve better prices in the market on the mobile cellphone market, and we have seen a 50% drop in prices. We need to continue our work on that front, but while every other service provider in North America has been increasing prices, prices have been dropping here.

With respect to home internet services, that's the market where the small players have been departing, being sold out, so on and so forth as you mentioned, and certainly that started to occur in the last 24 months. We have taken action, supported by policy direction from government, and relaunched a look at that regime there. We initially got out of the gate by reducing initial wholesale rates so that those players can start being more effective competitors, being able to innovate and being able to compete on price immediately. We've also highlighted and made the preliminary decision that they should also gain access to new, fibre-based services, which was not the case in the previous regime before on that front. We are about to issue decisions on that front to finalize necessary rate reductions and a new regime on that front which will, hopefully, in our view, be able to deliver even better prices on home internet services.

As for the companies and their stock prices and pay packages, that's for them to decide on.

**The Chair:** Another question, deviating a little bit from the legislation before us but nonetheless relevant: The government seems to have a lot more faith in the CRTC than I or many stakeholders do, as we saw with Bill C-11 and Bill C-18. The Trudeau government essentially decided to make the CRTC the internet police. Also with Bill C-11 and Bill C-18, they have put on the shoulders of the CRTC the responsibilities to review Canadian content, which is an ongoing discussion in the arts and culture industry in this country. The government was under the impression that the CRTC would be able to manage all of these elements and also pick winners and losers in the media, a very complex issue the CRTC is dealing with because of Bill C-11 and Bill C-18. Now we find out, instead of getting to the bottom of these issues in a few months, as the government thought you

Encore une fois, la question est très simple : pourquoi le CRTC, après plus de dix ans de lutte contre ce problème, n'a-t-il pas fait bouger les choses? Se pourrait-il que le CRTC ne soit pas équipé et qu'il ne soit pas le bon organisme pour s'assurer que les Canadiens aient un marché équitable et une économie de libre entreprise où la concurrence est encouragée et où le consommateur passe en premier? Je sais que c'est une question difficile, mais elle est justifiée compte tenu des faits dont nous disposons. Il n'y a rien de mal à ce que, au bout du compte, le CRTC ne soit pas l'organisme le mieux placé pour obtenir des résultats sur cette question particulière.

**M. Hutton :** J'ose dire que le CRTC est le bon organisme à cet égard. Je ne suis pas d'accord sur certains éléments de notre marché. Nous avons commencé il y a trois ans à intervenir de façon importante pour obtenir de meilleurs prix sur le marché des téléphones cellulaires, et nous avons connu une baisse de 50 % des prix. Nous devons poursuivre notre travail sur ce front, mais alors que tous les autres fournisseurs de services en Amérique du Nord augmentent leurs prix, les prix baissent ici.

En ce qui concerne les services Internet à domicile, c'est le marché où les petites entreprises partent, sont vendues, etc., comme vous l'avez mentionné, et cela a certainement commencé à se produire au cours des 24 derniers mois. Nous avons pris des mesures, appuyées par les Instructions du gouvernement, et nous avons relancé l'examen de ce régime. Au départ, nous avons commencé par réduire les tarifs initiaux des services de gros afin que ces entreprises puissent devenir des concurrents plus efficaces, être en mesure d'innover et de rivaliser immédiatement sur les prix. Nous avons également souligné le fait qu'elles devraient également avoir accès à de nouveaux services de fibre optique et pris une décision préliminaire en ce sens, ce qui n'était pas le cas dans le régime précédent. Nous sommes sur le point de prendre des décisions à cet égard afin de mettre la dernière main aux réductions de tarifs nécessaires et de mettre en place un nouveau régime qui, nous l'espérons, permettra d'offrir des services Internet à domicile à des prix encore meilleurs.

Pour ce qui est des entreprises, du prix de leurs actions et des régimes de solde et d'indemnité, c'est à elles de décider.

**Le président :** Je vais poser une autre question, qui s'écarte un peu du projet de loi à l'étude, mais qui est tout de même pertinente. Le gouvernement semble faire beaucoup plus confiance au CRTC qu'à moi ou à de nombreux intervenants, comme nous l'avons vu avec les projets de loi C-11 et C-18. Le gouvernement Trudeau a essentiellement décidé de faire du CRTC la police d'Internet. De plus, avec les projets de loi C-11 et C-18, il a placé sur les épaules du CRTC la responsabilité d'examiner le contenu canadien, ce qui est un sujet de discussion permanent dans l'industrie des arts et de la culture au pays. Le gouvernement avait l'impression que le CRTC serait en mesure de gérer tous ces éléments et de choisir des gagnants et des perdants parmi les médias, une question très complexe dont le CRTC doit s'occuper en raison des projets de loi C-11 et C-18.

would, you have suspended hearings, and there seems to be a little bit of uncertainty in terms of when the CRTC will get to the bottom of some of these questions.

**Mr. Hutton:** I can deal with some of those elements.

The CRTC is not the internet police, nor will it ever be. That's not what Bill C-11 or Bill C-18, the Online News Act or the amendments to the Broadcasting Act, bring about. That's not what we've done for decades in the broadcasting field. We're not about to start doing that in this case here.

Yes, we've been trusted with implementing those two key pieces of legislation. With respect to Bill C-18, the policy is set by government. It is something different than our interventions in television and broadcasting where we are solely an implementer of the negotiation regime. This is a narrow provision that we are handling and is far from picking winners and losers on that front. That will not be our role in that environment, nor is it under Bill C-11.

We have, for decades, put in place successful regimes to create Canadian content, to create news and to be able to tell Canadian stories to Canada and the world. Those are certainly under threat. That's why the government has put in place modifications to bring in the new online streamers to contribute towards our regimes going forward.

With respect to speed, I venture to say that as soon as that bill received Royal Assent, within a couple of weeks, we were out there with multiple proceedings on track to set foundational elements of that decision. We've already issued four significant decisions in that domain and on that front, not only started but concluded. We also had a significant hearing with respect to determining initial contributions towards the industry, getting dollars to flow going forward. That's what most players are concerned with.

While we're doing this, some people are saying we're going too slow and some say we're going too fast. We're going at a hurried pace because it's important to make sure our cultural industry, our broadcasters, our stories and our news are being told. In the next number of weeks, we will be issuing a major decision with respect to initial contributions coming forward.

Nous apprenons maintenant qu'au lieu d'aller au fond de ces questions dans quelques mois, comme le gouvernement l'avait prévu, vous avez suspendu les audiences, et il semble qu'il y ait un peu d'incertitude quant au moment où le CRTC ira au fond de certaines de ces questions.

**M. Hutton :** Je peux aborder certains de ces éléments.

Le CRTC n'est pas la police de l'Internet, et il ne le sera jamais. Ce n'est pas ce que font le projet de loi C-11 ou le projet de loi C-18, la Loi sur les nouvelles en ligne ou les modifications à la Loi sur la radiodiffusion. Ce n'est pas ce que nous avons fait depuis des dizaines d'années dans le domaine de la radiodiffusion. Nous n'allons pas commencer à le faire dans ce cas-ci.

Oui, on nous a fait confiance pour la mise en œuvre de ces deux principaux projets de loi. En ce qui concerne le projet de loi C-18, la politique est établie par le gouvernement. C'est quelque chose de différent de nos interventions dans les domaines de la télévision et de la radiodiffusion, où nous sommes uniquement chargés de la mise en œuvre du régime de négociation. Il s'agit d'une disposition étroite dont nous nous occupons et qui est loin de désigner des gagnants et des perdants. Ce ne sera pas notre rôle dans ce milieu, et ce n'est pas ce que prévoit le projet de loi C-11.

Pendant des décennies, nous avons mis en place des régimes efficaces permettant de créer du contenu canadien, de créer des nouvelles et d'être en mesure de raconter des histoires canadiennes au Canada et dans le monde entier. Ces régimes sont certainement menacés. C'est la raison pour laquelle le gouvernement a apporté des modifications, afin de permettre aux nouveaux diffuseurs en ligne de contribuer à nos régimes à l'avenir.

Pour ce qui est de la rapidité, j'ose dire que dès que le projet de loi a reçu la sanction royale, dans les deux semaines qui ont suivi, nous avons entamé de nombreuses procédures en vue d'établir les éléments fondamentaux de cette décision. Nous avons déjà rendu quatre décisions importantes dans ce domaine et sur ce front; non seulement nous avons commencé, mais nous avons terminé. Nous avons également tenu une audience importante concernant la détermination des contributions initiales à l'industrie afin d'obtenir des fonds pour l'avenir. C'est ce qui préoccupe la plupart des acteurs.

Pendant que nous faisons cela, certains disent que nous allons trop lentement et d'autres disent que nous allons trop vite. Nous allons à un rythme accéléré parce qu'il est important de veiller à ce que notre industrie culturelle et nos radiodiffuseurs demeurent actifs et que nos histoires et nos nouvelles soient transmises. Au cours des prochaines semaines, nous publierons une décision importante concernant les contributions initiales à venir.

I venture to say that there likely is some confusion out there because we put in place a road map to hopefully be able to guide the industry as to what is coming next. We are redoing a generation's worth of work of successful regulatory framework in about two years. It is quite a tall order, which we are striving to achieve within our mandate and our capabilities.

**Senator Simons:** I want to come back to the actual text of the legislation that is before us as an example of what we're talking about here. Proposed section 27.01 (1) is a legal requirement that service providers must have a self-service mechanism. Now, this seems to me to be a peculiar thing to put in a budget, but you've talked about how you have a code and the code is enforceable with the complaint to an ombudsperson. Do you have anything in your code that requires providers to have a self-service window on their website?

**Mr. Hutton:** In the market, there are a number of self-service windows out there, primarily with the new players.

**Senator Simons:** That's not the question.

**Mr. Hutton:** I've explained this before. How we've addressed the switching is by requiring the old provider to deal with the new provider. You contact your new provider, and it's even better with self-serve. You don't even have to talk to them on that front. But we do not have a mandated self-serve approach. We will certainly be looking at how that can be achieved pursuant to this piece of legislation going forward and even investigating it otherwise.

**Senator Simons:** I bring up this example not because I'm so obsessed with the nature of having a self-serve window on a website but because it seems to me that in drafting this legislation, the government is sending a very clear message to the CRTC that they are unhappy with the pace at which you are moving to protect consumers and that they are unhappy with the way this is being enforced. With all due respect to Senator Quinn, we are not going to amend the budget. It's a confidence motion. This is not something over which we bring down a government because we think that this is superfluous legislation. The very fact that the government feels it is necessary to put this kind of micromanagement into a budget document speaks to me to a breakdown in confidence and communication between the government and the independent regulator. I don't understand why, having received this policy directive in February of 2023, things like this have not already happened.

**Mr. Hutton:** The policy direction mentioned a number of different elements.

Je me permets de dire qu'il y a probablement une certaine confusion parce que nous avons mis en place une feuille de route qui, nous l'espérons, pourra guider l'industrie quant à ce qui s'en vient. Nous sommes en train de refaire l'équivalent d'une génération de travail de cadre réglementaire réussi en l'espace d'environ deux ans. C'est un défi de taille que nous nous efforçons de relever dans le cadre de notre mandat et dans la mesure de nos capacités.

**La sénatrice Simons :** J'aimerais revenir au texte du projet de loi à l'étude pour illustrer ce dont il est question ici. Le paragraphe 27.01(1) proposé est une obligation juridique selon laquelle les fournisseurs de services doivent avoir un mécanisme de libre-service. Il me semble que c'est une chose étrange à inclure dans un budget, mais vous avez parlé du fait que vous avez un code et que le code est applicable dans le cas d'une plainte à un ombudsman. Avez-vous quelque chose dans votre code qui exige que les fournisseurs aient une fenêtre libre-service sur leur site Web?

**M. Hutton :** Sur le marché, il y a un certain nombre de fenêtres libre-service, principalement chez les nouveaux acteurs.

**La sénatrice Simons :** Ce n'est pas la question.

**M. Hutton :** J'ai déjà expliqué cela. Nous avons réglé la question du changement de fournisseur en exigeant que l'ancien fournisseur traite avec le nouveau fournisseur. Vous contactez votre nouveau fournisseur, et c'est encore mieux avec le libre-service. Vous n'avez même pas besoin de lui parler. Mais nous n'avons pas d'approche de libre-service obligatoire. Nous allons certainement nous pencher sur la façon dont cela peut être réalisé en vertu de ce projet de loi et même étudier la question autrement.

**La sénatrice Simons :** Je soulève cet exemple non pas parce que je suis obsédée par la nature d'une fenêtre libre-service sur un site Web, mais parce qu'il me semble qu'en rédigeant ce projet de loi, le gouvernement envoie un message très clair au CRTC, à savoir qu'il est mécontent du rythme auquel vous agissez pour protéger les consommateurs et qu'il est mécontent de la façon dont la consigne est appliquée. Avec tout le respect que je dois au sénateur Quinn, nous n'allons pas modifier le budget. Il s'agit d'une motion de confiance. Il ne s'agit pas de faire tomber un gouvernement parce qu'on pense que c'est une loi superflue. Le fait même que le gouvernement estime nécessaire d'inclure ce genre de microgestion dans un document budgétaire me semble indiquer une rupture de confiance et de communication entre le gouvernement et l'organisme de réglementation indépendant. Je ne comprends pas pourquoi, après avoir reçu ces Instructions en février 2023, des choses comme celles-ci ne se sont pas déjà produites.

**M. Hutton :** Les Instructions mentionnaient un certain nombre d'éléments différents.

On the case of confidence or not, you would have to speak with the government or the minister's staff. I assume you posed that question to them last week.

**Senator Simons:** I did, yes.

**Mr. Hutton:** You did. I assume you got an answer on that front.

They are, in part, like us, looking at switching as being a key element in the market right now, because prices seem to be moving in the right direction. A lot of focus in that policy direction was put on prices and on those regimes. That was the main component of that policy direction out there. We put an enormous amount of work on that front.

The policy direction also spoke about a number of elements, such as measuring, making sure Canadians are getting what they pay for, so we have been putting in place measures on that front. It also makes mention of continuing to deploy broadband. We have been working on that front. We have been not only approving significant investments across the country for broadband but we have also launched a review of that to make it even more precise and be able to address the remaining areas — certainly rural, northern, Indigenous communities. There is a long list of things that we are working on as a result of that policy proceeding.

Now, what we are finding with our research over the last year — I guess the government is doing the same — is that switching is an issue. We have sought to address it through providing better information, because these elements are primarily covered by our codes already and our methods in place at this point in time. I will note a self-serve mechanism is something new, quite intriguing, not heard of as a suggestion prior to this bill coming into place. We will be looking at that, but it was not something that consumers raised with us in our research. We are addressing the elements such as better information, the need for better prices, the need to clearly understand what the packages are that are being offered to them, because the confusion that is out there is impeding people from switching too. That's what we have been concentrating on.

**Senator Simons:** I want to come back to this. You're saying you'll look at that. If the government writes legislation that is passed by the House of Commons and the Senate and receives Royal Assent, your diction seems to suggest that the CRTC will take that under advisement and will consider it. I have to presume that if it is government legislation requiring you to do a thing, you actually have to do the thing, do you not?

En ce qui concerne la question de la confiance, il faudrait en parler au gouvernement ou au personnel du ministre. Je suppose que vous leur avez posé la question la semaine dernière.

**La sénatrice Simons :** Oui.

**M. Hutton :** Vous l'avez fait. Je suppose que vous avez obtenu une réponse à ce sujet.

Comme nous, ils considèrent le changement comme un principal élément du marché à l'heure actuelle, parce que les prix semblent évoluer dans la bonne direction. Dans les Instructions, l'accent a été largement mis sur les prix et sur ces régimes. C'était le principal élément de ces Instructions. Nous avons fait énormément de travail à cet égard.

Les Instructions mentionnaient également un certain nombre d'éléments, comme la mesure dans laquelle les Canadiens obtiennent ce pour quoi ils paient et le fait de s'assurer qu'ils l'obtiennent. Nous avons donc mis en place des mesures à cet égard. Il y est également question de continuer à déployer les services à large bande. Nous avons travaillé sur ce front. Non seulement nous avons approuvé des investissements importants à l'échelle du pays pour les services à large bande, mais nous avons également lancé un examen de ces investissements afin de les rendre encore plus précis et d'être en mesure de répondre aux besoins des régions restantes... certainement les collectivités rurales, nordiques et autochtones. Il y a une longue liste de choses sur lesquelles nous travaillons dans le cadre de ce processus politique.

Maintenant, ce que nous constatons grâce à nos recherches de la dernière année — je suppose que le gouvernement fait la même chose —, c'est que le changement de fournisseur pose un problème. Nous avons cherché à y remédier en informant mieux les gens, car ces éléments sont déjà couverts par nos codes et nos méthodes en place à l'heure actuelle. Je souligne qu'un mécanisme de libre-service est quelque chose de nouveau, et d'assez intrigant, dont on n'avait pas entendu parler comme suggestion avant l'entrée en vigueur de ce projet de loi. Nous allons nous pencher là-dessus, mais ce n'est pas une question que les consommateurs ont soulevée dans le cadre de nos recherches. Nous nous penchons sur des éléments comme l'amélioration de l'information, la nécessité d'avoir de meilleurs prix et la nécessité de bien comprendre quels sont les forfaits offerts, parce que la confusion qui règne empêche aussi les gens de changer de fournisseur. C'est ce sur quoi nous nous sommes concentrés.

**La sénatrice Simons :** J'aimerais revenir là-dessus. Vous dites que vous allez examiner tout ça. Si le gouvernement rédige un projet de loi qui est adopté par la Chambre des communes et le Sénat et qui reçoit ensuite la sanction royale, vous semblez dire que le CRTC en prendra note et se penchera sur la question. Je présume que, si une loi du gouvernement vous oblige à faire quelque chose, vous devez le faire, n'est-ce pas?

**Mr. Hutton:** I will simply answer yes to that question. My diction is there are a lot of matters for us to interpret in here and actually provided by the act. I am also a staff member, and I cannot speak on behalf — I will be making those recommendations. The people who sit on the commission have to make those judgments. I am never able to speak as categorically as you would hope, and hopefully, you can understand that, but yes.

**Senator Simons:** Thank you very much.

[Translation]

**Senator Miville-Dechêne:** I will continue in the same vein as the chair of the committee about Bill C-11. I personally find that Bill C-11 contains important elements for preserving francophone culture in particular, but also other minority cultures in Canada. I became very concerned when I read that you were a year behind in implementing Bill C-11. Did I misread that? Please tell us.

Here's what I would like to know: When can we expect to have regulations on what you call content discoverability on music platforms? In Quebec at the moment, the situation is not getting any better. My concern, which I expressed several times, is that francophone music and culture are central to preserving the French language. Given that, I don't understand the delays at the CRTC. You hired people specifically for Bill C-11, and we're told that you can't stay on schedule. We talked about much tighter deadlines when the bill was passed.

**Mr. Hutton:** We are hard at work and not behind schedule. We have completed a number of processes and made a number of decisions. We are very close to completing another process for ensuring the start of contributions for production specifically. There will also be funds allocated to potentially promote discoverability in the audio and audiovisual market.

We have another very important project, the key to what is mostly in place to evaluate the new definition of Canadian content.

The government asked us, as an administrative tribunal, to conduct extensive consultations, and that's where we are. That's what we're doing. We have completed the first stage of consultation, and we will schedule hearings to conclude that part of our work.

**Senator Miville-Dechêne:** I understand what you're saying. I'll stop you there, because I have a question. The May 14, 2024 edition of *The Globe and Mail* featured this headline: "CRTC

**M. Hutton :** Bien sûr que oui. Il y a beaucoup de choses prévues dans la loi que nous devons interpréter. Je suis également un employé et je ne peux pas parler au nom de... Je vais formuler ces recommandations. Ce sont les gens qui siègent au Conseil qui doivent prendre les décisions. Je ne pourrai jamais dire les choses aussi catégoriquement que vous le souhaitez; j'espère que vous pouvez le comprendre, mais oui.

**La sénatrice Simons :** Merci beaucoup.

[Français]

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Je vais poursuivre dans la même veine que le président du comité sur le projet de loi C-11 en particulier. Personnellement, je trouve que le projet de loi C-11 contient d'importants éléments pour la préservation de la culture francophone notamment, mais aussi d'autres cultures minoritaires au Canada. Je me suis beaucoup inquiétée lorsque j'ai lu que vous aviez pris un an de retard sur la mise en œuvre du projet de loi C-11; ai-je mal lu? Vous allez nous le dire.

Voici ce que j'aimerais savoir : quand pouvons-nous nous attendre à avoir de la réglementation sur ce que vous avez appelé la découvrabilité des contenus sur les plateformes musicales? En effet, au Québec en ce moment, la situation ne s'améliore pas. L'inquiétude que j'ai exprimée à plusieurs reprises, c'est que la culture et la musique francophones sont au cœur de la préservation de la langue française. Alors, je ne comprends pas les retards du CRTC. Vous avez embauché des gens spécifiquement pour le projet de loi C-11 et on nous dit : « Nous ne pourrions pas respecter les échéanciers. » Nous avons parlé d'échéanciers beaucoup plus serrés lorsque le projet de loi a été adopté.

**M. Hutton :** Nous sommes en plein chantier; nous n'avons pas de retard. Nous avons complété plusieurs processus et nous avons pris plusieurs décisions. Nous sommes tout près de compléter un autre processus qui verra le début des contributions non seulement envers la production comme telle, mais il y aura des fonds alloués qui vont potentiellement favoriser la découvrabilité dans le marché audio et audiovisuel.

Nous avons aussi un chantier très important, la clé de tout ce qui est essentiellement en place pour évaluer la nouvelle définition du contenu canadien.

Le gouvernement nous a demandé, comme tribunal administratif, de faire des consultations exhaustives, et c'est là que nous en sommes; c'est ce que nous faisons. Nous avons complété la première étape de ces consultations et nous allons organiser des audiences pour conclure cette partie de notre travail.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Je comprends ce que vous avez dit. Je vais vous arrêter, car si je vous pose la question, c'est que le 14 mai 2024, le *Globe and Mail* avait ce titre :

delays implementing online streaming act until the end of 2025.” Is that not true?

**Mr. Hutton:** Our work plan, which involves redoing a generation’s worth of work, will be completed over a fairly short period, all told.

**Senator Miville-Dechêne:** That’s not what I’m asking you. Have you extended the deadline?

**Mr. Hutton:** We are continuing our work, but the deadline we’re using is the one in the policy direction that was provided to the commission, which clarified certain priorities to implement within a given period.

All of these priorities will be completed shortly, along with other key areas. We are hard at work on our hearings and consultations. We can’t just snap our fingers and it’s done. Many people say that we are going too fast, but we’re continuing our efforts and working hard to deliver what has been asked of us by a very specific time.

**Senator Miville-Dechêne:** More specifically, when will discoverability happen? This year, in 2024? In 2025? I’d like to have an idea.

**Mr. Hutton:** There will be elements of discoverability in 2024 and 2025.

**Senator Miville-Dechêne:** That will be implemented?

**Mr. Hutton:** Yes.

**Senator Miville-Dechêne:** I have no more questions.

[English]

**The Chair:** I want to go back, Mr. Hutton, to a response you gave to me in regard to Bill C-11 earlier. You mentioned that one of its objectives was to protect Canadian content, which is under threat. If you look at the stats and the facts, Canadian content has been busier, never had more injection of money and never had more success in terms of reach/growth over the last decade. It is unprecedented, and in large part it is unprecedented because of great investments from streamers like Netflix and others, who, in terms of dollars, have actually been surpassing the investment in Canadian content as defined by the Canadian government and the CRTC by an enormous amount of money. Isn’t the main objective of Bill C-11 to determine how we can get more money out of the streamers to put into the Canadian content structure that has been in place since the 1970s and 1980s, which is struggling because Canadians are just choosing not to watch that content?

« CRTC delays implementing online streaming act until the end of 2025. » Donc, c’est faux?

**M. Hutton :** Notre plan de travail, qui implique de refaire une génération de travail, se fera assurément pendant une période assez courte dans l’ensemble.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Ce n’est pas ce que je vous demande. Est-ce que vous avez prolongé le délai?

**M. Hutton :** Nous continuons notre travail, mais le délai auquel nous faisons référence est un délai à l’intérieur du décret de politique qui a été confié au conseil, qui a élargi certaines priorités à mettre en œuvre à l’intérieur d’une certaine période.

Toutes ces priorités seront complétées bientôt, tout comme certains éléments prioritaires. Nous continuons avec acharnement nos audiences et nos consultations. On ne peut pas faire tout cela en criant lapin; il y a beaucoup de personnes qui disent que nous allons trop vite, mais nous continuons nos efforts et travaillons avec acharnement pour livrer ce qui nous est demandé à une période très particulière.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Donc, de façon plus précise, la découvrabilité, c’est pour quand? C’est pour cette année, en 2024? En 2025? J’aimerais avoir une idée.

**M. Hutton :** Il y aura des éléments de découvrabilité en 2024 et 2025.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Qui seront implantés?

**M. Hutton :** Oui.

**La sénatrice Miville-Dechêne :** Je n’ai plus de question.

[Traduction]

**Le président :** J’aimerais revenir, monsieur Hutton, à une réponse que vous m’avez fournie plus tôt au sujet du projet de loi C-11. Vous avez mentionné que l’un des objectifs du projet de loi était de protéger le contenu canadien, qui est menacé. Si vous examinez les statistiques et les faits, les producteurs de contenu canadien n’ont jamais été aussi occupés, il n’y a jamais eu autant d’argent et le contenu canadien n’a jamais connu autant de succès, tant sur le plan de la portée que sur celui de la croissance qu’au cours de la dernière décennie. C’est sans précédent, et c’est en grande partie grâce à d’excellents investissements de la part de diffuseurs comme Netflix et d’autres qui, en termes de dollars, ont investi beaucoup plus dans le contenu canadien que ne l’avait exigé le gouvernement canadien et le CRTC. Le principal objectif du projet de loi C-11 n’est-il pas de déterminer comment nous pouvons obtenir plus d’argent des diffuseurs en continu pour l’investir dans la structure de contenu canadien qui est en place depuis les années 1970 et 1980 et qui éprouve des difficultés parce que les Canadiennes et les Canadiens ne regardent tout simplement plus ce type de contenu?

**Mr. Hutton:** I will go back to what started a lot of this debate, which was a report on that front that was produced about six years ago by the commission called *Harnessing Change*. I think the anniversary is in a couple of days' time. Certainly, the conclusion of the commission at that time was that streamers in the market were having an impact on those old players, as you say, out there and reducing their ability and that of the existing system to be able to deliver on the objectives of the Broadcasting Act. The conclusion was that those players should be asked to contribute in a fair, flexible and equitable manner to the environment — not only those players but all players in the market who are able to benefit from being in Canada.

Are we here to save a business model? No. However, we are here for journalism and we are here for news. We are here for talking about Canadian stories, bringing our sense to the world, having critical analysis and supporting democracy through debates and ideas on that front. That's what the CRTC is about. It is not about being able to support one player or another on that front.

You speak of — certainly, you know very well the jargon and term — the industrial production. We have a great regime in this country that is outside of the Canadian content regime that has served, over the years, through various tax incentives and through having high-quality technicians, great writers and great actors here in Canada, to attract a lot of Hollywood and streamers to our country to be able to produce content here. The debate, as you well know, is about the profits or the IP. That story is certainly not considered Canadian content under the current regime. One of the things we're looking at is evaluating whether those contributions should be recognized to a certain extent or how some of them should be shared with Canadian producers so that we can build that production industry in this country and be able to have people invest in music and programming, build companies and tell those Canadian stories. It is about asking these players to contribute toward the Canadian content regime and not to save anybody in particular.

**The Chair:** On that point, I really hope the CRTC will once and for all tackle what our government didn't have the courage to tackle, which is that definition of Canadian content. The truth of the matter remains that you can have a Canadian story written by a Canadian author and have a movie produced by a Canadian producer using Canadian actors on Canadian soil, and we don't consider that Canadian content. I find that out of this world. It's just because the investment dollars into this Canadian story and all these Canadian players come from overseas. I think it's something we should consider fully Canadian and fully encourage. The fact that the investor wants to invest in that

**M. Hutton :** Je vais revenir à ce qui a déclenché une bonne partie de ce débat, c'est-à-dire un rapport sur ce sujet qui a été produit il y a environ six ans par le Conseil et qui était intitulé *Emboîter le pas au changement*. Je pense que son anniversaire s'en vient dans quelques jours. À l'époque, le Conseil avait conclu que les diffuseurs en continu sur le marché avaient une incidence sur ces vieux joueurs, comme vous le dites, et qu'ils réduisaient leur capacité et celle du système en place d'atteindre les objectifs de la Loi sur la radiodiffusion. On en est venu à la conclusion qu'il fallait demander à ces parties prenantes de participer de façon juste, souple et équitable à l'environnement, et pas seulement à ces intervenants, mais à tous ceux sur le marché et qui peuvent profiter de leur présence au Canada.

Sommes-nous ici pour sauver un modèle d'affaires? Non. Cependant, nous sommes ici pour le journalisme et pour les nouvelles. Nous sommes ici pour raconter les histoires canadiennes, pour faire connaître notre point de vue au monde, pour faire des analyses critiques et pour appuyer la démocratie au moyen de débats et d'idées sur ce sujet. C'est la raison d'être du CRTC. Il ne s'agit pas de soutenir un joueur ou un autre à cet égard.

Vous parlez — vous connaissez certainement très bien le jargon et la terminologie — de la production industrielle. Nous avons un excellent régime au Canada qui ne fait pas partie du régime du contenu canadien, mais qui a fait ses preuves, au fil des ans, grâce à divers incitatifs fiscaux et grâce au fait que nous avons des techniciens très compétents, de grands écrivains et de grands acteurs ici au Canada, ce qui permet d'attirer beaucoup de gens d'Hollywood et de diffuseurs en continu dans notre pays et de favoriser la production de contenu au pays. Comme vous le savez, le débat porte sur les profits ou la propriété intellectuelle. Cette histoire n'est certainement pas considérée comme du contenu canadien sous le régime actuel. Nous nous demandons si ces contributions devraient être reconnues dans une certaine mesure ou comment certaines d'entre elles devraient être partagées avec les producteurs canadiens afin que nous puissions bâtir cette industrie de production au pays et que les gens puissent investir dans la musique et la programmation, bâtir des entreprises et raconter ces histoires canadiennes. Il s'agit de demander à ces intervenants de participer au régime de contenu canadien, pas de sauver quelqu'un en particulier.

**Le président :** À ce sujet, j'espère vraiment que le CRTC s'attaquera une fois pour toutes à ce que notre gouvernement n'a pas eu le courage de faire, à savoir la définition du contenu canadien. En vérité, vous pouvez avoir une histoire canadienne écrite par un auteur canadien et un film produit par un producteur canadien avec des acteurs canadiens en sol canadien, et nous ne considérons pas cela comme du contenu canadien. Je trouve une telle situation incroyable. C'est simplement parce que l'argent investi dans cette histoire canadienne et dans ces participants canadiens vient de l'étranger. Je pense que c'est quelque chose que nous devrions considérer comme entièrement

Canadian content should be something we applaud and not punish.

I always use the argument that Mario Lemieux is no less Canadian just because he plays hockey in the United States where the investors that allowed him to play professional hockey were using U.S. dollars. At the end of the day, as we see today, Mario Lemieux made enough money playing hockey in the United States, and now he owns part of the Pittsburgh Penguins. For me, that's a Canadian story and Canadian content, and it has to be reflected in this modern world.

That's more of a statement. I will leave it to the CRTC to get to the bottom of that. That's not a question.

**Senator Cardozo:** My apologies for not being here earlier and missing some of this.

I just want to take this a bit further. On the matter of Canadian content that the chair talked about, the way I see it — maybe it is a matter of changing the terminology — it's an industrial policy. When you talk about the different aspects of what's Canadian, if Bryan Adams records a song in the U.S. written by a non-Canadian writer with a non-Canadian band in a non-Canadian studio, he is not helping the Canadian industry a whole lot. I think what we are really talking about is made-in-Canada content as opposed to Canadian content. But that's a good one for another day.

In terms of the points that the chair raised, what is your sense of how things are going with Netflix moving on board in terms of making contributions? Do you see a point down the road where we won't need Canadian content regulations because enough will be happening in terms of the development of Canadian content?

**Mr. Hutton:** I would venture to say that that may be an aspirational goal, but we are far from it, if I can put it that way. The rationale for the regime we have in place — which is to promote discoverability and Canadian production, ensure that we can have news and information, ensure that we have journalism and debates and make sure we have some stories to tell about Canada — was certainly very much introduced because we were right next to the United States, and a lot of information and programming were flowing, as you well know, into our country. Quite frankly, we weren't able to compete with that on an open market. The cost of quality stories, the writing and the imagery, is tremendous. They were being developed for the American market and the 350 or so million people there.

Essentially, we have moved to a world where a piece of high-end programming is no longer being developed solely for the American market. It is being developed for the world market — the English-speaking market or the Western market. We are

canadien et qu'il faut vraiment encourager ce genre de choses. Nous devrions applaudir le fait qu'un investisseur veuille investir dans un tel contenu canadien, et non le punir.

Je dis toujours que Mario Lemieux n'est pas moins canadien parce qu'il jouait au hockey aux États-Unis, où les investisseurs qui lui ont permis de jouer au hockey professionnel utilisaient des dollars américains. Comme on le constate aujourd'hui, Mario Lemieux a gagné beaucoup d'argent en jouant au hockey aux États-Unis et il est maintenant un des propriétaires des Penguins de Pittsburgh. Pour moi, c'est une histoire et du contenu canadiens, et cela doit se refléter dans le monde d'aujourd'hui.

C'est plutôt une déclaration. Je vais laisser au CRTC le soin d'aller au fond des choses. Ce n'est pas une question.

**Le sénateur Cardozo :** Je m'excuse de ne pas avoir été ici plus tôt et d'avoir manqué une partie de la séance.

J'aimerais aller un peu plus loin. Pour ce qui est du contenu canadien dont le président a parlé, à mon avis — il faut peut-être changer la terminologie —, c'est une politique industrielle. Lorsque vous parlez des différents aspects de ce qui est canadien... si Bryan Adams enregistre une chanson aux États-Unis écrite par un écrivain non canadien avec un groupe non canadien dans un studio non canadien, il n'aide pas beaucoup l'industrie canadienne. Je pense que nous parlons en fait de contenu produit au Canada par opposition à du contenu canadien. Mais c'est une bonne question pour un autre jour.

En ce qui concerne les points soulevés par le président, que pensez-vous de la façon dont les choses se passent avec Netflix en ce qui concerne les contributions? Pensez-vous que, à un moment donné, nous n'aurons plus besoin de réglementation sur le contenu canadien parce qu'il y aura suffisamment de développement du contenu canadien?

**M. Hutton :** J'oserais dire que c'est peut-être un objectif ambitieux, mais nous en sommes loin, si je peux m'exprimer ainsi. La raison d'être du régime que nous avons mis en place, qui vise à promouvoir la découverte et la production canadienne, à veiller à ce que nous puissions avoir des nouvelles et de l'information, à s'assurer que nous ayons du journalisme et des débats et à avoir des histoires canadiennes à raconter... De toute évidence, le régime a été créé parce que nous étions juste à côté des États-Unis et que beaucoup d'information et de programmation entraient au pays, comme vous le savez bien. Franchement, nous ne pouvions pas soutenir la libre concurrence. Le coût des histoires de qualité, de l'écriture et de l'aspect visuel... c'est un coût énorme. Ce contenu était créé pour le marché américain et ses quelque 350 millions de personnes.

Essentiellement, nous sommes passés à un monde où la programmation haut de gamme n'est plus conçue uniquement pour le marché américain. Elle est créée pour le marché mondial : le marché anglophone ou le marché occidental. On

talking billions of people. There are a lot of advantages to being able to tell the Canadian story in that environment, because maybe if we do have that great Canadian story, then a billion people hear about it. That's one thing we want to be able to capture through this regime, and that's a little bit of what the chair was alluding to in his statement on that front.

That doesn't deliver Canadian news or Canadian journalism. Therefore, we certainly need to ensure that side of the regime is able to produce information and news on whatever platform — I don't think we want to specify any particular one — and be flexible in our approach to be able to make sure that Canadian stories, news and information are being told out there. As the world and economics have changed, it has gotten more difficult, in my view, to be able to tell those stories going forward.

**Senator Cardozo:** In terms of news and current affairs, I note that CTV recently laid off a large number of journalists, and there have been some layoffs at CBC, although I hear now there may not be that many. What are we doing in terms of Canadian news and current affairs on CBC, Radio-Canada and the private sector?

**Mr. Hutton:** The CRTC looks at the ensemble. We don't specifically look to get involved in supporting one player over another. We look at various approaches. However, over the last number of years, it was on our radar that news was certainly under threat, so we put a number of elements in place in our framework, which included conditions of licence to deliver on local news and even specific information related to local markets. We were being quite precise. We introduced Canadian programming expenditures, spending requirements, on news for a number of different players in place so that when times get more difficult, as they continue to, a minimum is being provided on that front.

We have put in place other regimes which allow the integrated nature of some of the corporations to transfer some of their funds that would have supported other ventures toward their local news operations. Bell Canada and Rogers are folks who can transfer millions of dollars to continue to support the local news environment or even their national news environment.

For independent players, we have also had a regime put in place, and we're continuing to work on that regime. We may see some decisions coming up quite soon in that respect to be able to support them through the Independent Local News Fund, which actually provides dollars to support those who are not affiliated with bigger players to produce local news. News is not a profit-making environment; it is supported by the rest of the

parle de milliards de personnes. Il y a beaucoup d'avantages à pouvoir raconter l'histoire du Canada sur une telle tribune, parce que si nous avons une telle grande histoire canadienne à raconter, peut-être qu'un milliard de personnes en entendent parler. C'est une occasion que nous voulons saisir grâce à ce régime, et c'est un peu ce à quoi le président faisait allusion dans sa déclaration à ce sujet.

Cette structure ne produit pas de nouvelles canadiennes ni de journalisme canadien. Par conséquent, nous devons assurément nous assurer que ce volet du régime permet de produire de l'information et des nouvelles sur quelque plateforme que ce soit — je ne pense pas que nous voulions préciser une plateforme en particulier —, et nous devons être souples dans notre approche afin de nous assurer que les histoires, les nouvelles et l'information canadiennes sont diffusées. À mesure que le monde et l'économie ont changé, il devient de plus en plus difficile, à mon avis, de raconter ces histoires.

**Le sénateur Cardozo :** En ce qui concerne les nouvelles et les affaires courantes, je remarque que CTV a récemment mis à pied un grand nombre de journalistes et qu'il y a eu des mises à pied à la SRC, même si aujourd'hui, on dit qu'il n'y en a pas eu tant que ça. Que faisons-nous en ce qui concerne les nouvelles et les actualités canadiennes à la SRC, à Radio-Canada et dans le secteur privé?

**M. Hutton :** Le CRTC examine tout ça. Nous ne cherchons pas à appuyer un participant plutôt qu'un autre. Nous examinons diverses approches. Cependant, au cours des dernières années, nous nous sommes rendu compte que les nouvelles étaient certainement menacées, alors nous avons mis en place un certain nombre d'éléments dans notre cadre, notamment des conditions de licence qui concernent la diffusion de nouvelles locales et même des renseignements précis sur les marchés locaux. Nous étions très précis. Nous avons mis en place des exigences en matière de dépenses pour la programmation canadienne, pour les nouvelles, pour un certain nombre d'acteurs différents, de sorte que lorsque les temps sont plus difficiles, comme c'est encore le cas, un minimum est fourni à cet égard.

Nous avons mis en place d'autres régimes qui tiennent compte de la nature intégrée de certaines sociétés et permettent le transfert d'une partie des fonds qui auraient permis de financer d'autres activités pour financer les nouvelles locales. Bell Canada et Rogers sont des sociétés qui peuvent transférer des millions de dollars pour continuer à soutenir le milieu des nouvelles locales ou même le milieu des nouvelles nationales.

En ce qui a trait aux intervenants indépendants, nous avons également mis en place un régime, et nous continuons d'y travailler. Il se peut que des décisions soient prises très bientôt à cet égard pour les appuyer par l'intermédiaire du Fonds pour les nouvelles locales indépendantes, qui fournit des fonds pour aider ceux qui ne sont pas affiliés aux principaux joueurs à produire des nouvelles locales. L'information n'est pas un environnement

operation. That's why we have always been quite mindful with existing players, as we are now. We now have to look at shifting that to the new realities that we have in front of us going forward.

**Senator Cardozo:** Over the last 10 years, has the amount of news programming gone down in the private and the public broadcasters? CTV has laid off a number of people in smaller towns, and CBC has done some of that, too.

**Mr. Hutton:** I don't have the number of hours in front of me. The regime that we put in place was to ensure that we set a floor of the number of hours that reflected what was being offered in the market at that time. That was a couple of years back. That is what we measure, and that's what we can hold the broadcasters to account on, as you know, with the conditions of licences that they have in front of us. We certainly monitor that, and we will be addressing that once more at renewal going forward. We do not regulate the number of employees or the number of reporters. Our tools are for what is on-air and what they invest in news, and they continue to invest in news in a manner that reflects the conditions of the licence.

**The Chair:** Thank you to our guests for being with us here today and answering our questions — sometimes pointed questions, but thank you nonetheless.

**Mr. Hutton:** And my pointed answers, being respectful to all of us.

**The Chair:** It's very much appreciated that you faced the music on behalf of the CRTC. Thank you.

(The committee adjourned.)

à but lucratif; le secteur des nouvelles est soutenu par le reste de la programmation. C'est pourquoi nous avons toujours été très attentifs aux parties prenantes en place, comme nous le sommes aujourd'hui. Nous devons maintenant envisager de changer la donne pour tenir compte des nouvelles réalités auxquelles nous sommes confrontés.

**Le sénateur Cardozo :** Au cours des 10 dernières années, la quantité des nouvelles diffusées par les radiodiffuseurs privés et publics a-t-elle diminué? CTV a mis à pied un certain nombre de personnes dans de petites villes, et la SRC a fait la même chose.

**M. Hutton :** Je n'ai pas le nombre d'heures devant moi. Le régime que nous avons mis en place visait à établir un nombre minimal d'heures correspondant à ce qui était offert sur le marché à ce moment-là. C'était il y a quelques années. C'est ce que nous mesurons, et c'est ce sur quoi nous pouvons demander des comptes aux radiodiffuseurs, comme vous le savez, compte tenu des conditions des licences dont ils disposent. Nous surveillons certainement la situation et nous nous pencherons de nouveau sur la question au moment du renouvellement. Nous ne réglémentons pas le nombre d'employés ou de journalistes. Nos outils concernent ce qui est diffusé et ce qui est investi dans les nouvelles, et les investissements dans l'actualité continuent de refléter les conditions des licences.

**Le président :** Je remercie nos invités d'être ici aujourd'hui et de répondre à nos questions. Elles sont parfois pointues, mais je vous remercie quand même.

**M. Hutton :** Et mes réponses étaient aussi pointues, dans le respect de chacun.

**Le président :** Nous vous sommes très reconnaissants d'avoir fait face à la musique au nom du CRTC. Merci.

(La séance est levée.)

---