

*Bell Canada—Loi*

En février 1983, le CRTC a tenu des audiences au cours desquelles de nombreux points de vue furent exprimés sur la question. En s'appuyant sur les mémoires et les recommandations qui lui avaient été présentées, et en tenant compte de sa propre étude, le CRTC a formulé ses recommandations le 18 avril 1983. Il a recommandé de procéder à la réorganisation proposée, à condition que le gouvernement adopte certaines dispositions législatives pour renforcer et clarifier le pouvoir que le CRTC exerce sur Bell Canada et ses affiliés, de façon à protéger les intérêts des abonnés.

Le 23 avril 1983, le gouvernement libéral annonçait son intention d'étudier les recommandations du CRTC et de rédiger les dispositions législatives nécessaires pour protéger les intérêts des abonnés de Bell Canada. Un premier projet de loi a d'abord été présenté, puis un second; nous examinons maintenant le projet de loi C-13 qui renferme un grand nombre des dispositions législatives que mon parti avait d'abord recommandées. Il y a lieu de signaler cependant que le gouvernement actuel apporte au projet de loi C-13 des changements importants qui en affaiblissent la portée.

Au cours de la dernière session, lorsque le précédent ministre a présenté ce projet de loi qui portait alors le numéro C-19 et qui, soit dit en passant, est resté en plan lorsque le gouvernement a décidé de proroger les chambres, j'ai exprimé mon inquiétude au sujet de maintes questions qui étaient le fruit d'une étude longue et ardue et qui étaient abordées dans le rapport que le CRTC a déposé en 1983. C'est un document fascinant que nous aurions certes avantage à relire. De nombreux groupes bien informés étaient venus communiquer le fruit de leurs réflexions à ceux qui s'intéressaient à l'amélioration tant de notre réseau téléphonique que de nos systèmes commerciaux en général. Nous ne sommes pas vraiment certains que le projet de loi C-13 dans sa forme actuelle va assujettir toutes les activités de Bell Canada au CRTC.

Je le répète, j'ai certaines réserves bien précises au sujet de ce projet de loi. Ces préoccupations portent sur l'obligation de fournir des services, la possibilité de concurrence déloyale dans le domaine de la radiodiffusion, l'absence de garanties suffisantes contre une acquisition indirecte de Bell Canada, et les conséquences des dispositions de cession.

Je commencerai par la question de la satisfaction des demandes de service. Ce que je reproche à l'article 6 du projet de loi, c'est qu'il ne reconnaît pas au client le droit d'être muni de l'appareil téléphonique le plus efficace et le moins coûteux. Il ne faut pas oublier que le téléphone, c'est le fil qui relie au reste du monde et qu'il est très important pour les malades et les personnes âgées. Les mettre dans l'impossibilité de payer le prix sans cesse plus élevé de l'appareil lui-même, pour ne rien dire de l'abonnement, ce serait on ne peut plus injuste. Je pense que la ministre sera la première à le reconnaître.

Le projet de loi oblige à fournir des appareils du modèle le plus récent en service dans la municipalité ou les territoires concernés. Cela peut aller par exemple du plus nouveau des combinés à boutons jusqu'au plus évolué des répondeurs. Ce n'est pas nécessairement ce que tout le monde veut avoir. Beaucoup de leurs raffinements dépassent largement les

besoins de la simple liaison téléphonique. Je me souviens que j'ai essayé d'avoir un téléphone noir ordinaire quand ils ont installé le nouvel équipement téléphonique à la Chambre et que je me demandais comment faire fonctionner tout cela. Dans certains cas, je ne demanderais pas mieux que d'avoir le bon vieux téléphone noir d'autrefois.

• (1630)

J'aimerais signaler à la ministre que pour choisir un appareil téléphonique, il faut être en mesure de se déplacer et de se rendre à une boutique. Quand vous demandez un abonnement, ils ne viennent pas automatiquement vous fournir un appareil à brancher au mur une fois les fils posés. Il faut que l'abonné se rende à la boutique, où il est souvent débordé par toute une collection de machins à ne pas s'y retrouver. Ce peut être une démarche très intimidante, j'en suis persuadée, pour un frêle vieillard qui déjà a eu du mal à se rendre à la boutique et se voit maintenant confronté à la technologie moderne. La boutique du téléphone n'a pas toujours en stock les appareils les moins chers et les plus efficaces.

Une de mes collaboratrices a emménagé dans un nouvel appartement. Comme on n'a pas pris l'initiative de la renseigner, elle a demandé quel était l'appareil le moins cher qu'elle pouvait obtenir. On lui a répondu que seul le plus cher était disponible. Elle avait le choix entre le téléphone à boutons qui était disponible ou six mois d'attente avant que l'appareil le moins cher soit à nouveau disponible à cette boutique-là. L'écart entre ce que je paie pour mon téléphone et ce que paie ma collaboratrice pour celui que Bell Canada l'a forcée à acheter se chiffre à 8,80 \$ par mois. C'est beaucoup. C'est presque le coût mensuel de l'abonnement à la télédistribution.

A mon avis, ni la ministre ni Bell Canada n'ont souhaité une telle chose. Mais ces boutiques devraient garder en magasin les appareils les moins chers en nombre suffisant pour répondre à la demande. Les consommateurs ont le droit de se faire offrir l'appareil le plus efficace et le moins coûteux. Le consommateur a besoin d'une meilleure protection. Je ne pense pas que le projet de loi C-13, sous son libellé actuel, contribuera à assurer un service téléphonique à prix généralement abordable.

Il est question de prestation des services et de paiement anticipé à l'alinéa 6(2)c). Le gouvernement en a modifié le libellé par rapport à celui du projet de loi C-19 précédent. La version actuelle de l'alinéa 6(2)c) prévoit que si le CRTC ne prescrit pas le montant que l'abonné du téléphone doit payer à l'avance pour obtenir le service, Bell Canada sera automatiquement en mesure d'imposer un acompte de six mois peu importe que le consommateur ait un bon crédit ou non.

Le gouvernement soutient que cette disposition relative à l'acompte de six mois est purement théorique, que Bell Canada n'imposera réellement jamais un acompte de six mois au consommateur parce que le CRTC prescrira toujours le montant inférieur. Si le gouvernement est tellement certain que le CRTC protégera les abonnés du service téléphonique, pourquoi conserve-t-il un article en vertu duquel les clients pourraient être forcés de verser une avance de six mois? J'ignore au juste pourquoi cet article n'a pu être supprimé ou éliminé.