



Décision de télécom CRTC 2006-69

Ottawa, le 30 octobre 2006

Quebecor Média Inc. c. Bell Canada – Litige portant sur la règle de reconquête

Référence : 8622-Q15-200608028

Dans la présente décision, le Conseil conclut que la carte de reconnaissance que Bell Canada a envoyée à ses anciens abonnés ne viole pas la règle de reconquête du Conseil.

La demande

1. Le 16 juin 2006, Quebecor Média Inc. (QMI) a déposé une demande en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, afin que le Conseil ordonne à Bell Canada de cesser immédiatement l'envoi de cartes de reconnaissance aux abonnés, que QMI juge en violation des restrictions relatives à la reconquête dans le marché des services locaux imposées aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT), telles qu'elles ont été appliquées dans la décision *Demande présentée en vertu de la partie VII par Quebecor Média Inc. – Présumées violations de la règle de reconquête par Bell Canada*, Décision de télécom CRTC 2006-17, 6 avril 2006 (la décision 2006-17).
2. QMI a fourni une copie des cartes de reconnaissance que Bell Canada a envoyées aux anciens abonnés de son service local en Ontario et au Québec, soit en anglais soit en français.
3. Sur la couverture des cartes, la légende suivante accompagne une illustration : « la maison ne sera plus la même sans vous ».
4. Le texte suivant figure par ailleurs à l'intérieur des cartes :

Je vous écris pour vous dire que nous sommes désolés de vous voir partir. Même si vous n'utilisez plus le service téléphonique résidentiel de Bell, nous ne vous oublions pas. Vous étiez un membre important dans la famille de Bell, et nous avons apprécié vous servir.

Malheureusement, un règlement de l'industrie nous empêche, pendant trois mois, de communiquer avec vous, afin de vous convaincre de revenir à Bell pour votre service téléphonique. Nous comptons les jours jusqu'à ce que nous puissions le faire.

Sachez toutefois que le règlement ne vous interdit pas de nous appeler. Vous êtes donc libre de communiquer avec nous en tout temps, si vous souhaitez obtenir plus d'information sur notre service.

5. QMI a fait remarquer que les cartes n'indiquent aucun numéro de téléphone. La compagnie a fait valoir que Bell Canada, en envoyant cette carte de reconnaissance aux clients (la nouvelle carte), sans numéro de téléphone, tentait de se soustraire à la décision 2006-17 que le Conseil a rendue concernant une carte de reconnaissance précédente adressée à d'anciens abonnés (la carte précédente). QMI a fait valoir que la nouvelle carte poursuivait le même but que la précédente, c'est-à-dire que les deux cartes invitaient les anciens abonnés du service local de Bell Canada à communiquer avec Bell Canada et constituaient une tentative de la compagnie de reconquérir d'anciens clients de son service local. QMI a demandé au Conseil de traiter rapidement la question, étant donné que Bell Canada enfreignait de façon flagrante les restrictions relatives à la règle de reconquête dans le marché des services locaux.

Processus

6. Le Conseil a reçu des observations de Bell Canada le 21 juin 2006, et les observations en réplique de QMI le 29 juin 2006.
7. Le 17 juillet 2006, Bell Canada a déposé des observations supplémentaires et, le 3 août 2006, QMI a déposé une réplique aux observations de Bell Canada du 17 juillet.

Restrictions relatives à la reconquête dans le marché des services locaux

8. Dans une lettre du 16 avril 1998 intitulée *Décision du Conseil concernant le litige du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC portant sur les lignes directrices relatives à la reconquête du marché concurrentiel*, le Conseil a établi pour la première fois les restrictions relatives à la reconquête dans le marché des services locaux. Aux termes de cette lettre, il est interdit à une ESLT de tenter de reconquérir un client du service local de base (SLB), et ce, pendant une période de trois mois après que le service du client ait été transféré complètement à un autre fournisseur de services de télécommunication.
9. Par la suite, diverses décisions du Conseil ont permis d'interpréter les restrictions relatives à la reconquête dans le marché des services locaux et d'en élargir la portée de manière à traiter de questions et de situations particulières. La version la plus récente des restrictions se trouve dans la décision *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006 et s'énonce comme suit :

Le Conseil interdit à l'ESLT de tenter de reconquérir un abonné du service d'affaires dans le cas du service local de base ou du service [de communication vocale sur protocole Internet] VoIP local, et dans le cas d'un client du service local de résidence (p. ex., SLB ou service VoIP local), à l'égard de tout autre service, pour une période commençant au moment de la demande de service local et se terminant trois mois après que le service local de base ou service VoIP local de l'abonné a été complètement transféré à un autre fournisseur de services locaux, sous réserve d'une exception : les ESLT doivent être autorisées à reconquérir les abonnés qui appellent pour les aviser qu'ils veulent changer de fournisseur de services locaux.

10. Dans la présente décision, l'énoncé ci-dessus sera désigné « la règle de reconquête ».

Positions des parties

11. Bell Canada a fait valoir que le Conseil devrait rejeter la demande de QMI pour les raisons suivantes : a) QMI n'a pas du tout compris comment la règle de reconquête s'applique aux cartes de reconnaissance envoyées aux clients des ESLT; b) les nouvelles cartes ne tentent pas de reconquérir d'anciens abonnés; et c) la demande est incompatible avec la politique du gouvernement qui privilégie une diminution de la réglementation ainsi que des règles moins intrusives. De plus, Bell Canada a précisé que le premier paragraphe du texte de la nouvelle carte était un message adressé aux anciens abonnés pour les remercier de leur clientèle, et que le deuxième paragraphe du texte était de nature factuelle, en ce sens qu'il expliquait à l'ancien client comment fonctionne la règle de reconquête et son incidence sur lui.
12. En réplique, QMI a fait valoir qu'un examen de la nouvelle carte de Bell Canada à la lumière de la décision 2006-17 révélait que la carte s'agissait carrément d'une sollicitation et qu'elle ne différait en aucun point important de la carte précédente que le Conseil avait jugée être en violation de la règle de reconquête. QMI a allégué que Bell Canada, en faisant parvenir ces cartes de reconnaissance aux anciens abonnés de ses services locaux, allait à l'encontre de la conclusion que le Conseil a tirée dans la décision 2006-17.
13. Dans des observations supplémentaires, Bell Canada a inclus un article de journal où l'auteur décrit son expérience lorsqu'il est passé du service de Bell Canada à celui de la division de Vidéotron Ltée (Vidéotron) de QMI. Bell Canada a fait remarquer que l'auteur avait reçu de QMI une trousse de renseignements l'avisant, entre autres, que toute tentative de la part de son ancien fournisseur de service de le contacter était interdite. Bell Canada a fait valoir qu'elle ignorait au moment de déposer ses observations le 21 juin 2006 que Vidéotron informait alors ses nouveaux abonnés du service local au sujet du fonctionnement de la règle de reconquête du Conseil et que cela constituait donc de nouveaux renseignements. Bell Canada a soutenu que les renseignements que QMI communiquait à ses nouveaux clients illustraient l'absurdité de la position de QMI si elle était maintenue, car QMI pourrait alors informer d'anciens clients de Bell Canada concernant la règle de reconquête, mais Bell Canada ne pourrait pas le faire. De plus, Bell Canada a allégué que son droit à communiquer cette information était d'autant plus important, étant donné l'inexactitude du message de Vidéotron. Bell Canada a affirmé que ses cartes de reconnaissance aux clients visaient, en plus d'informer de façon générale ses anciens abonnés du service local au sujet de la règle de reconquête du Conseil, à corriger les renseignements inexacts que QMI fournissait concernant la règle en question.
14. QMI a fait valoir que les observations supplémentaires de Bell Canada étaient non pertinentes, futiles et non conformes au processus, et qu'elles devraient être retirées du dossier de l'instance. La compagnie a ajouté que ni les renseignements qu'elle avait fournis à sa clientèle de téléphonie locale ni l'article de journal que Bell Canada mentionnait ne concernaient la demande de QMI d'ordonner à Bell Canada de cesser d'enfreindre la règle de reconquête du Conseil.

Analyse et conclusions du Conseil

15. QMI a soutenu que les nouvelles cartes de Bell Canada enfreignaient la règle de reconquête énoncée dans la décision 2006-17. Dans cette décision, le Conseil a conclu que la combinaison de la carte précédente et d'un sondage de suivi constituait une tentative de Bell Canada de reconquérir d'anciens clients du service local et que cela allait à l'encontre de la règle de reconquête. Le Conseil a fait remarquer que la carte précédente invitait les clients à communiquer avec Bell Canada et fournissait un numéro de téléphone sans frais à cet effet. De plus, un sondage automatisé suivait chaque fois, assorti d'une nouvelle invitation aux anciens clients à communiquer avec Bell Canada et d'un numéro de téléphone.
16. Dans la décision 2006-17, le Conseil a fait remarquer que la règle de reconquête n'interdit pas toutes les communications avec les anciens abonnés. De plus, le Conseil a affirmé qu'il faut examiner chaque fois les faits et les circonstances entourant une activité en particulier afin de déterminer si l'activité en question constitue une tentative de l'ESLT de reconquérir d'anciens clients de son service local, et ce, en violation de la règle de reconquête.
17. Le Conseil fait remarquer que la nouvelle carte de Bell Canada remercie d'anciens clients de leur clientèle et fournit à ceux-ci des renseignements concernant la règle de reconquête, et explique pourquoi Bell Canada ne communique pas immédiatement avec eux. La carte n'invite pas directement les anciens clients à communiquer avec Bell Canada, pas plus qu'elle n'inclut d'offre ou d'incitation à l'intention de ces derniers. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'est pas convaincu que la nouvelle carte, en soi, constitue une tentative de reconquérir d'anciens abonnés, et ce, en violation de la règle de reconquête.
18. Le Conseil **rejette** donc la demande de QMI. De plus, il juge d'intérêt public d'autoriser le dépôt des observations supplémentaires de Bell Canada et **rejette** donc la demande de QMI de retirer celles-ci du dossier de l'instance.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>