



Ordonnance de télécom CRTC 2007-16

Ottawa, le 19 janvier 2007

Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite

Référence: Avis de modification tarifaire 6978 de Bell Canada
Avis de modification tarifaire 29 de Bell Aliant

Service Centrex III – Calcul des frais de résiliation

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 17 août 2006, dans laquelle la compagnie proposait des révisions à l'article 670, Service Centrex III, de son Tarif général.
2. Dans sa demande, Bell Canada a proposé de modifier le libellé de son tarif pour refléter la suppression du facteur de valeur actuelle utilisé pour calculer les frais de résiliation. Au lieu de calculer les frais de résiliation en utilisant la valeur actuelle du reste des tarifs mensuels applicables à la partie non écoulee du contrat de durée minimale (CDM), Bell Canada a proposé de fixer des frais de résiliation équivalents à la moitié du montant des frais restants pour la partie non écoulee du CDM.
3. Bell Canada a fait valoir que la révision proposée alignerait les dispositions de résiliation de son tarif du service Centrex III sur les autres tarifs de Bell Canada, dont ses Modalités de service. Elle a également soutenu que la révision proposée aurait une incidence minimale sur la rentabilité du service et qu'un test d'imputation pour le service Centrex III ne prendrait pas en compte une résiliation anticipée du service. La compagnie a noté qu'elle n'a donc pas offert de test d'imputation.
4. Le Conseil a reçu une demande identique de la part de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), datée également du 17 août 2006.
5. Le Conseil a approuvé provisoirement les demandes présentées par Bell Canada et Bell Aliant (collectivement, les Compagnies) dans l'Ordonnance de télécom CRTC 2006-226, 28 août 2006, avec une date d'entrée en vigueur du 1^{er} septembre 2006.

Processus

6. Le Conseil a reçu des observations datées du 12 septembre 2006 de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) à l'égard des demandes des Compagnies. Les Compagnies ont déposé des observations en réplique le 19 septembre 2006.

Observations de MTS Allstream

7. MTS Allstream a fait valoir que les dispositions de résiliation dans les tarifs du service Centrex III étaient anticoncurrentielles et que les Compagnies s'étaient accordées un avantage indu en renonçant aux dispositions de résiliation du service Centrex III à l'égard des clients

passant aux services Centrex du protocole Internet (IP) des Compagnies. MTS Allstream a rajouté que, même si les demandes des Compagnies proposaient de réduire les pénalités de résiliation dans les tarifs du service Centrex III, cette réduction ne compensait pas de manière adéquate les répercussions anticoncurrentielles des tarifs actuels.

8. Selon MTS Allstream, les pénalités de résiliation stipulées dans les contrats du service de Centrex III des Compagnies ont contribué fortement à leur position dominante dans le marché d'affaires. MTS Allstream était d'avis que cette prédominance, conjuguée aux dispositions de résiliation anticoncurrentielles, leur avait permis d'augmenter plusieurs fois les tarifs de leurs services Centrex III entre janvier 2005 et septembre 2006.
9. MTS Allstream a indiqué que les Compagnies et leurs clients du service Centrex III avaient signé des contrats qui définissaient les modalités et les conditions et qui fixaient les tarifs du service. MTS Allstream a fait valoir que les clients étaient liés par les clauses qui fixent les tarifs et les frais de résiliation, mais que les Compagnies elles-mêmes n'étaient pas liées par les clauses qui régissent les tarifs ou d'autres modalités établies et acceptées par les deux parties.
10. MTS Allstream a fait valoir qu'en raison des clauses de résiliation incorporées dans les ententes contractuelles entre les Compagnies et leurs clients du service Centrex III, ces clients ont eu à absorber toutes les augmentations de prix ou à payer des pénalités financières considérables pour une résiliation anticipée ou des changements de leurs contrats. MTS Allstream a soutenu que les clients du service Centrex III des Compagnies devraient avoir la possibilité de passer aux services des concurrents sans encourir de pénalités.
11. Selon MTS Allstream, une fois le contrat conclu, il n'y a pas de dispositions de transition ou de migration permettant aux clients des Compagnies de conserver les tarifs réduits mentionnés dans les contrats du service Centrex III durant la période nécessaire au passage à une plateforme de service d'un concurrent. MTS Allstream a noté qu'en revanche, l'on revenait simplement aux tarifs mensuels du service Centrex III, qui étaient bien plus élevés que les tarifs réduits offerts selon les contrats à long terme.
12. MTS Allstream a soutenu que les dispositions de résiliation devaient être modifiées afin d'éliminer les pénalités de résiliation et prévoir des dispositions de transition pour les clients des services Centrex III des Compagnies. Elle a indiqué que dans l'ordonnance *Bell Canada – Service Centrex III*, Ordonnance de télécom CRTC 2005-24, 14 janvier 2005, le Conseil a établi un précédent en permettant à Bell Canada de renoncer aux frais de résiliation pour les clients des postes de données Centrex et de l'accès Microlink Centrex qui avaient choisi de résilier leur CDM de manière anticipée.

Observations en réplique

13. Les Compagnies ont avancé que les observations de MTS Allstream avaient peu, voire aucun rapport avec leurs demandes et que MTS Allstream ne semblait pas s'opposer aux modifications tarifaires proposées. Les Compagnies étaient d'avis que MTS Allstream souhaitait empêcher les clients de passer des services Centrex III des Compagnies vers les services gestion de téléphonie IP (GTIP) des Compagnies sans payer de frais de résiliation. Les Compagnies ont soutenu que MTS Allstream souhaitait également permettre aux clients d'annuler les contrats à long terme sans encourir de frais de résiliation quand le Conseil approuvait des modifications aux tarifs du service Centrex III des Compagnies.

14. Selon les Compagnies, les questions relatives à la migration du service Centrex III au service GTIP avaient été abordées par le Conseil dans l'ordonnance *Bell Canada – Service gestion de téléphonie IP*, Ordonnance de télécom CRTC 2004-256, 30 juillet 2004 (l'ordonnance 2004-256). Les Compagnies ont fait valoir que les allégations de MTS Allstream selon lesquelles les Compagnies s'étaient accordées un avantage indu par le biais des dispositions de migration du service GTIP avaient été rejetées dans l'ordonnance 2004-256.
15. Les Compagnies ont estimé que la suggestion de MTS Allstream indiquant que les contrats devaient être résiliés quand le Conseil approuvait des modifications aux tarifs du service Centrex III des Compagnies n'avait aucun fondement. Les Compagnies ont suggéré que presque tous leurs contrats à terme et, à leur connaissance, ceux de tous les autres fournisseurs de services ne permettaient pas aux clients d'annuler un service avant l'expiration du contrat sans encourir de frais de résiliation. Les Compagnies ont noté que les dispositions de frais de résiliation figurent depuis des décennies dans les tarifs des Compagnies.
16. Les Compagnies ont réfuté l'argument avancé par MTS Allstream selon lequel des modifications apportées aux tarifs des Compagnies étaient anticoncurrentielles, les clients n'étant pas autorisés à abandonner leurs contrats à long terme sans frais de résiliation quand une modification aux tarifs était approuvée. Elles ont ajouté que les observations de MTS Allstream à ce sujet sont sans rapport avec la présente instance et qu'elles n'offrent aucun motif pour justifier le refus des demandes des Compagnies.

Analyse et conclusions du Conseil

17. Le Conseil estime que les commentaires de MTS Allstream à l'égard des demandes des Compagnies soulèvent les trois questions suivantes à propos des tarifs du service Centrex III des Compagnies :
 - a) les clauses contractuelles concernant les majorations tarifaires et les CDM;
 - b) les dispositions de transition ou de migration;
 - c) les dispositions de résiliation de contrat.
18. Le Conseil estime que les deux premières questions débordent le cadre de la présente instance. En dépit de ce fait, le Conseil traitera les trois questions ci-après.
19. En ce qui concerne la première question, dans l'ordonnance *Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Centrex III et Service Perfectionné de Circonscription*, Ordonnance de télécom CRTC 2006-281, 20 octobre 2006, le Conseil a déclaré :

[...]Le Conseil est d'avis que s'il ordonnait aux Compagnies, comme l'a essentiellement suggéré MTS Allstream, de modifier les modalités de leurs tarifs Centrex, et par conséquent leurs autres tarifs, de manière à permettre aux clients de réduire ou d'éliminer leur utilisation d'un service pendant la durée du contrat sans encourir de pénalités, les [entreprises de services locaux titulaires] seraient beaucoup moins tentées de continuer à offrir des plans tarifaires escomptés à leurs clients.

20. Le Conseil note que les clients n'auraient donc que des taux mensuels sans contrat dans le tarif et que ceux-ci sont bien plus élevés que les taux à long terme.
21. Quant à la deuxième question, le Conseil note que les tarifs en vigueur du service Centrex III des Compagnies contiennent des dispositions pour la renonciation aux frais de résiliation de contrat dans diverses circonstances, dont le transfert à d'autres services d'accès également assujettis à des CDM. Le Conseil fait d'ailleurs remarquer que des dispositions semblables figurent dans les tarifs d'autres entreprises de services locaux titulaires, y compris ceux de MTS Allstream.
22. Le Conseil note que dans l'ordonnance *MTS Communications Inc. – Modalités de service concernant la résiliation anticipée d'un service assujetti à un contrat*, Ordonnance de télécom CRTC 2004-101, 26 mars 2004, il a conclu que permettre aux clients de passer d'un service à un autre service assujetti à un contrat sans devoir payer des frais de résiliation était pratique courante dans l'industrie. De plus, le Conseil estime que le fait d'encourager les clients à passer à des services basés sur une nouvelle technologie n'est pas anticoncurrentiel.
23. Le Conseil souligne que MTS Allstream ne s'est pas opposée à l'aspect pécuniaire des frais de résiliation, soit l'objet des demandes des Compagnies, mais s'est montrée plutôt contre les dispositions de résiliation existantes dans leurs tarifs du service Centrex III.
24. Pour ce qui est de la troisième question, le Conseil note que les modifications proposées par les Compagnies conduiraient à réduire les frais de résiliation pour les clients qui ont conclu des CDM et qui désirent rompre leurs ententes liées aux services Centrex III des Compagnies. Le Conseil note également que les révisions proposées aligneraient les dispositions de résiliation sur celles des autres tarifs des Compagnies, y compris leurs Modalités de service.
25. Par conséquent, le Conseil **approuve de manière définitive** les demandes des Compagnies.

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>