



Ordonnance de télécom CRTC 2007-177

Ottawa, le 18 mai 2007

Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 571 de l'ancienne TCI
Avis de modification tarifaire 4257 de l'ancienne TCBC

Hausses des tarifs applicables au service Centrex

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve de façon définitive les demandes présentées par la Société TELUS Communications en vue d'augmenter les tarifs de son service Centrex en Alberta et en Colombie-Britannique.

Introduction

1. Le Conseil a reçu deux demandes présentées par la Société TELUS Communications (STC), datées du 7 septembre 2006, en vue de modifier l'article 585, Service Centrex, du Tarif général de l'ancienne TELUS Communications Inc. (TCI), dans le cadre de l'avis de modification tarifaire 571 de TCI, et l'article 43, Service Centrex, du Tarif général de l'ancienne TELUS Communications (B.C.) Inc. (TCBC), dans le cadre de l'avis de modification tarifaire 4257 de TCBC. Dans ses demandes, la STC proposait d'augmenter les tarifs du service Centrex provincial en Alberta, du service Centrex régional en Colombie-Britannique, et du service Centrex multiligne dans les deux provinces.
2. Dans l'Ordonnance de télécom CRTC 2006-247 du 20 septembre 2006 (l'ordonnance 2006-247), le Conseil a approuvé provisoirement les demandes de la STC, lesquelles ont pris effet le 1^{er} décembre 2006.
3. Le Conseil a reçu des observations de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et une réplique de la STC. Le dossier de l'instance a été fermé le 10 octobre 2006.
4. Le Conseil estime que les demandes de la STC et les observations de MTS Allstream soulèvent les enjeux suivants :
 - I. Bien-fondé des hausses de tarifs du service Centrex;
 - II. Modalités du contrat se rapportant au service Centrex;
 - III. Bien-fondé de l'application de pénalités de résiliation du service Centrex;
 - IV. Pertinence de renoncer aux pénalités de résiliation du service Centrex pour les clients qui passent à d'autres services assujettis à des contrats.

I. Bien-fondé des hausses de tarifs du service Centrex

5. La STC a proposé de hausser les tarifs du service Centrex de 5 à 10 %.
6. MTS Allstream a fait valoir que les demandes de la STC ne comportaient aucune justification, explication ou preuve du bien-fondé des hausses tarifaires.
7. La STC a indiqué que, dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002 (la décision 2002-34), le Conseil avait désigné le service Centrex de la STC comme appartenant à l'ensemble Services non plafonnés, lesquels n'étaient pas assujettis aux indices des ensembles de services ni aux restrictions applicables à des éléments tarifaires. La STC a fait valoir qu'elle avait déposé ses demandes conformément à la décision 2002-34.
8. Le Conseil convient que le service Centrex est un service non plafonné et que les tarifs applicables à ce service ne sont pas assujettis à des restrictions en matière de hausses tarifaires.

II. Modalités du contrat lié au service Centrex

9. MTS Allstream a fait valoir que la STC, en imposant unilatéralement une hausse tarifaire substantielle de 5 à 10 %, modifiait les modalités de contrat conclu avec les clients actuels du service Centrex. De plus, elle a fait valoir que les pénalités de résiliation du service Centrex prévus dans les tarifs de la STC empêchaient ses clients de réagir adéquatement aux modifications de leurs contrats. Enfin, MTS Allstream a indiqué que les clients de la STC devaient accepter une hausse tarifaire ou payer des amendes importantes.
10. MTS Allstream a également fait valoir que le Conseil devait rejeter les demandes à moins que les tarifs de la STC applicables au service Centrex soient modifiés pour permettre aux abonnés de la STC de résilier leurs contrats avec elle et de passer aux plateformes de services de fournisseurs concurrents, et ce, sans subir de pénalité.
11. En réplique, la STC a fait valoir que les hausses tarifaires qu'elle proposait ne modifiaient pas les modalités de contrat conclu avec les clients actuels du service Centrex. De plus, elle a indiqué que le contrat lié au service Centrex prévoyait précisément des dispositions à l'égard de modifications éventuelles de tarif du service. Enfin, la STC a indiqué que les conditions de service associées à l'article 585.3.8, Service Centrex, de son Tarif général, précisait que ses [traduction] « tarifs de location mensuelle et d'accès au service Centrex assujettis à un contrat seront sujets à des modifications tarifaires sous réserve de l'approbation du Conseil ».
12. Le Conseil fait remarquer que les tarifs de la STC applicables au service Centrex et le contrat connexe prévoient précisément d'éventuelles modifications tarifaires sous réserve de l'approbation du Conseil. Par conséquent, de telles modifications tarifaires n'infirmes pas le contrat.

III. Bien-fondé de l'application de pénalités de résiliation du service Centrex

13. MTS Allstream a fait valoir que les dispositions de l'entente contractuelle de la STC en matière de résiliation du service Centrex avaient grandement contribué à ce que la STC exerce une emprise sur les marchés d'affaires locaux. De plus, MTS Allstream a fait valoir que les tarifs de la STC applicables au service Centrex prévoyaient des amendes pour les clients assujettis à des contrats à long terme lorsqu'ils résiliaient leur abonnement au service Centrex avant l'expiration du contrat ou lorsqu'ils réduisaient le nombre de lignes ou de postes Centrex pendant la durée du contrat.
14. La STC a répliqué qu'aucun fournisseur de services n'autoriserait ses clients à mettre fin prématurément à un contrat pour passer aux services offerts par un autre fournisseur sans leur imposer de pénalités, car cela rendrait les contrats insignifiants. La compagnie a indiqué que MTS Allstream, de nombreux autres fournisseurs de services et plusieurs entreprises de services locaux titulaires (ESLT) avaient également des dispositions dans leurs tarifs respectifs qui prévoyaient l'imposition de pénalités en cas de résiliation anticipée du contrat.
15. Le Conseil fait remarquer que, 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 (l'ordonnance 2006-281), il a déclaré 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 ESLT seraient beaucoup moins tentées de continuer à offrir des plans tarifaires escomptés à leurs clients. »

16. Dans l'ordonnance *Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Service Centrex III – Calcul des pénalités de résiliation*, Ordonnance de télécom CRTC 2007-16, 19 janvier 2007 (l'ordonnance 2007-16), le Conseil a fait remarquer que, si les suggestions de MTS Allstream visant à permettre aux clients de passer d'un service à un autre sans subir de pénalités étaient adoptées, les clients n'auraient que des taux mensuels sans contrat dans le tarif. Le Conseil a souligné également que ces tarifs seraient bien plus élevés que les taux à long terme.
17. Compte tenu des conclusions qu'il a tirées dans les ordonnances 2006-281 et 2007-16, le Conseil estime raisonnables les pénalités de résiliation prévus dans les tarifs de la STC applicables au service Centrex.

IV. Pertinence de renoncer aux pénalités de résiliation du service Centrex pour les clients qui passent à d'autres services assujettis à des contrats

18. MTS Allstream a fait valoir que la STC s'était conféré un avantage indu en renonçant aux pénalités de résiliation du service Centrex pour les clients qui passent à d'autres services d'accès au réseau de la STC, incluant son service IP-Evolution [protocole Internet]. MTS Allstream a également fait valoir que la STC commercialisait son service IP-Evolution

comme une solution de rechange à son service Centrex traditionnel. Elle a ajouté que la STC avait pris une décision réfléchie en proposant des hausses tarifaires afin d'inciter ses clients du service Centrex à passer au service IP-Evolution, tout en laissant les tarifs du service IP-Evolution inchangés.

19. La STC a fait valoir que MTS Allstream avait des conditions de renonciation similaires associées à ses tarifs du service Centrex prévoyant qu'un client pouvait passer à d'autres services d'accès de MTS Allstream sans subir de pénalités si les frais liés au nouveau contrat étaient égaux ou supérieurs aux frais résiduels du contrat en cours du client.
20. La STC a indiqué que, dans l'ordonnance *Bell Canada – Passage des services Centrex à d'autres services d'accès assujettis à un contrat*, Ordonnance de télécom CRTC 2004-100, 26 mars 2004 (l'ordonnance 2004-100), le Conseil avait approuvé la demande de Bell Canada proposant le passage des services Centrex à d'autres services d'accès assujettis à un contrat et en était arrivé à la conclusion que, tout compte fait, cette proposition avantagerait les clients et aurait une très faible incidence sur la concurrence.
21. La STC a indiqué que, dans l'ordonnance 2004-100, le Conseil avait fait remarquer que, la plupart du temps, les clients des services Centrex changent de service d'accès pour le remplacer par un service dont le coût ou les fonctionnalités leur conviennent mieux. De plus, la STC a précisé que le Conseil avait jugé que la proposition des concurrents selon laquelle le Conseil devrait ordonner à Bell Canada de ne pas appliquer de pénalités de résiliation lorsqu'un client décide de passer au service d'accès d'un concurrent était sans fondement.
22. En ce qui a trait aux observations de MTS Allstream selon lesquelles la STC tentait de persuader ses clients de passer à son service IP-Evolution, la STC a fait valoir que lorsqu'elle avait proposé de modifier les tarifs applicables au service Centrex, il n'existait aucune directive du Conseil exigeant de modifier également les tarifs applicables au service IP-Evolution ou à d'autres services. Elle a fait valoir également qu'encourager les clients à passer à des services basés sur de plus récentes technologies en augmentant les tarifs des anciens services ne constituait pas une pratique anticoncurrentielle.
23. Dans l'ordonnance 2007-16, le Conseil a fait remarquer que les tarifs en vigueur du service Centrex III de Bell Canada et de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, contenaient des dispositions pour renoncer aux pénalités de résiliation de contrat dans diverses circonstances, dont le transfert à d'autres services d'accès également assujettis à des contrats d'une durée minimale. Dans la même ordonnance, le Conseil a souligné que des dispositions semblables figuraient dans les tarifs d'autres ESLT, y compris ceux de MTS Allstream.
24. 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 (l'ordonnance 2004-101), le Conseil a conclu que permettre plus de souplesse aux clients afin qu'ils puissent passer d'un service à d'autres services assujettis à un contrat sans encourir de pénalités de résiliation était une norme de l'industrie. Dans l'ordonnance 2007-16, le Conseil a estimé qu'encourager les clients à passer à des services basés sur de plus récentes technologies ne constituait pas une pratique anticoncurrentielle.

25. Compte tenu des conclusions qu'il a tirées dans les ordonnances 2004-101 et 2007-16, le Conseil estime que les observations de MTS Allstream concernant le caractère anticoncurrentiel des dispositions de résiliation de service figurant dans les tarifs de la STC applicables au service Centrex sont sans fondement.

Conclusion

26. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de façon définitive** les demandes de la STC.

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>