



## Décision de télécom CRTC 2008-18

Ottawa, le 5 mars 2008

### Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Seuils de résiliation des services de facturation et de perception propres au service 900

Référence : 8622-M59-200513962 et 8622-B2-200600123

*Dans la présente décision, le Conseil approuve plusieurs points qui font l'unanimité et en tranche plusieurs autres qui ne la font pas, points que le Groupe de travail Plan de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) lui a soumis concernant la facturation et la perception relativement au service 900.*

*Le Conseil établit qu'une entité de facturation pourra mettre fin à la partie concernant les services 900 dans une entente relative aux services de facturation et de perception (entente SFP), entente conclue avec un fournisseur en particulier de services intercirconscriptions lorsque les montants des rétrofacturations ou des mauvaises créances excèdent de 15 % et de 10 % respectivement, pendant trois mois consécutifs, le total des créances de ce fournisseur de services pour le service 900.*

*Le Conseil ordonne i) au CDCI d'ajouter, à l'entente SFP actuellement approuvée, le nouvel article 12.4.1, tel que modifié par les conclusions du Conseil dans la présente décision; et ii) à l'entité de facturation d'ajouter, à toutes les ententes SFP signées et en vigueur actuellement, le nouvel article, tel que modifié, et ce, dans les 60 jours suivant la date de la présente décision. De plus, le Conseil conclut que l'entité de facturation n'est pas tenue d'indiquer sur ses factures un numéro de téléphone auquel les abonnés pourraient adresser leurs demandes de renseignements concernant le service 900.*

### Introduction

1. Dans la décision de télécom 2006-48, le Conseil a ordonné au Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de déterminer un seuil pour la résiliation de services en vertu d'une entente relative aux services de facturation et de perception (entente SFP) propre aux appels 900.
2. Le Conseil a reçu du GTPT le rapport BPRE063b intitulé [traduction] *Seuils de résiliation des services de facturation et de perception propres au service 900 (Thresholds for Termination of Billing & Collection for 900 Service)*, daté du 30 mars 2007.
3. Le rapport BPRE063b comprend plusieurs points qui font l'unanimité et traduisent concrètement les conclusions que le Conseil a énoncées dans la décision de télécom 2006-48. Le Conseil a revu ces points et les **approuve**. On peut consulter le rapport et d'autres documents connexes sur le site Web du Conseil, à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*.

4. En déposant le rapport BPRE063b, le GTPT a également demandé au Conseil de trancher les points suivants qui ne font pas l'unanimité :
  - 1) Quels sont les seuils appropriés de rétrofacturations ou de mauvaises créances qui permettraient à une entité de facturation de résilier la partie de l'entente SFP concernant le service 900?
  - 2) Les seuils devraient-ils s'appliquer à un programme 900 ou à un fournisseur de service intercirconscriptions (FSI)?
  - 3) Y a-t-il lieu d'insérer les nouvelles modalités proposées dans le modèle d'entente SFP?
  - 4) Y a-t-il lieu de mettre en place à l'intention des utilisateurs finals un numéro de téléphone auquel ils pourraient adresser leurs demandes de renseignements concernant le service 900?
5. Le Conseil fait remarquer que le service 900 est un service interurbain qu'offre une entreprise de services intercirconscriptions (ESI) telle qu'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) ou encore un FSI tel qu'une ESI concurrente. L'ESI ou le FSI achemine sur le réseau interurbain les appels 900 faits par des clients depuis leur fournisseur de service local jusqu'à un fournisseur de contenu 900. Une ESI ou un FSI peut obtenir des services de facturation et de perception d'un fournisseur de service local tel qu'une ESLT ou une entreprise de services locaux concurrente (ESLC) et, le cas échéant, l'ESLT ou l'ESLC sera l'entité de facturation.

### **Questions à examiner**

- 1) **Quels sont les seuils appropriés de rétrofacturations ou de mauvaises créances qui permettraient à une entité de facturation de résilier la partie de l'entente SFP concernant le service 900?**
6. Triton Global Communications (Triton) a fait valoir qu'il convenait d'utiliser les modalités, y compris les seuils de résiliation, que les ESLT appliquaient à leurs propres clients fournisseurs de contenu 900 dans leur Convention relative à la gestion des comptes-clients (convention GCC) propre au service 900. Triton a suggéré qu'une combinaison de rétrofacturations et de mauvaises créances excédant 25 % du total des créances serait un seuil approprié pour la résiliation d'une entente SFP concernant le service 900. De plus, Triton a indiqué qu'une ESI ne devrait pouvoir mettre fin à une entente SFP concernant le service 900 que si le seuil susmentionné était dépassé pendant au moins trois mois consécutifs.
7. Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, MTS Allstream Inc., Saskatchewan Telecommunications et la Société TELUS Communications (collectivement les ESLT) ont fait valoir qu'il ne convenait pas d'utiliser les modalités de leurs conventions GCC propres à leurs clients fournisseurs de contenu 900 pour établir le ou les seuils de résiliation de l'entente SFP concernant le service 900 que le Conseil a prescrite. Les ESLT ont soutenu que le service 900 offert en vertu d'une convention GCC fonctionnait selon des modèles opérationnels et financiers sensiblement différents. Elles ont fait valoir que les seuils de résiliation établis relativement aux appels 900 dans le cadre d'une entente SFP ne

devraient pas différer des seuils qui existent déjà dans l'entente SFP en ce qui a trait à d'autres services admissibles, soit de 15 % pour les rétrofacturations et de 10 % pour les mauvaises créances.

### *Résultats de l'analyse du Conseil*

8. Le Conseil fait remarquer que cette question en particulier comporte trois volets qu'il faut examiner :
  1. Quels sont les seuils appropriés pour les rétrofacturations et les mauvaises créances en ce qui a trait au service 900?
  2. Ces seuils doivent-ils s'appliquer uniquement au service 900 (numéro/programme 900) ou à l'ensemble des créances?
  3. Quel serait le laps de temps approprié avant qu'une entité de facturation puisse résilier la partie d'une entente SFP concernant le service 900?
9. Le Conseil fait remarquer que l'actuelle entente SFP, approuvée entre une entité de facturation et une ESI ou un FSI, comporte, pour les rétrofacturations et les mauvaises créances, des seuils de résiliation applicables à l'ensemble des services admissibles, soit respectivement de 15 % et de 10 % du total des créances de l'ESI ou du FSI. Si une ESI ou un FSI excède l'un ou l'autre de ces seuils pendant deux mois consécutifs, l'entité de facturation peut mettre fin à l'entente SFP après avoir avisé dans les délais prévus le fournisseur de services.
10. Le Conseil fait remarquer que les fournisseurs de contenu 900 peuvent choisir n'importe quelle ESI ou n'importe quel FSI pour livrer leur contenu 900. Le Conseil estime que, sous réserve de certaines dispositions réglementaires, il convient que chaque ESI et chaque FSI puissent établir les modalités de leurs ententes avec leurs propres clients fournisseurs de contenu 900. Le Conseil estime qu'étant donné qu'il ne prescrit pas les modalités des ententes conclues entre un fournisseur de contenu 900 et une ESI ou un FSI sous-jacents, leurs ententes peuvent différer des ententes SFP qu'il a prescrites.
11. Dans la décision de télécom 2006-48, le Conseil a fait remarquer que les ESLT et, par extension le Conseil, avaient porté le fardeau des plaintes des abonnés liées aux contestations entourant la facturation du service 900, en raison des actuelles ententes SFP prévoyant que les frais applicables au service 900 figureraient sur les factures des clients des ESLT. Le Conseil fait remarquer qu'il a ordonné au CDCI de déterminer des seuils de résiliation de services dans le cadre d'une entente SFP propres au service 900. Par conséquent, le Conseil établit que, pour des motifs de cohérence et d'allègement du fardeau causé par les plaintes des abonnés, il convient que les seuils de 15 % pour les rétrofacturations et de 10 % pour les mauvaises créances, établis dans l'entente SFP applicable à d'autres services admissibles, s'appliquent également aux appels 900.
12. Quant à savoir si ces seuils devraient s'appliquer uniquement aux services 900 ou à l'ensemble des créances, le Conseil estime qu'ils ne devraient, à des fins de simplicité administrative, s'appliquer qu'aux services 900.

13. Le Conseil fait remarquer que le processus permettant à l'utilisateur final de recevoir et d'analyser sa facture, ensuite de joindre l'entité de facturation s'il conteste les frais imposés pour le service 900, puis à l'entité de facturation d'analyser le problème et de joindre enfin l'ESI ou le FSI pour le résoudre pourrait être long. Compte tenu du cycle de facturation de 30 jours d'une ESLT, le Conseil fait remarquer qu'un FSI tel que Triton ne pourrait être mis au courant que 45 jours civils plus tard par l'entité de facturation du détail des rétrofacturations ou des mauvaises créances concernant le service 900 pour un mois donné. Le Conseil estime que la disposition dans l'entente SFP actuelle prévoyant qu'une entité de facturation peut résilier une entente si les rétrofacturations ou les mauvaises créances ont dépassé les seuils susmentionnés pendant deux mois consécutifs ne convient pas aux services 900, puisqu'elle est insuffisante. Le Conseil estime donc qu'il conviendrait davantage que l'entité de facturation puisse résilier la portion de l'entente SFP concernant le service 900 seulement si les rétrofacturations ou les mauvaises créances excèdent pendant trois mois consécutifs les seuils établis, et ce, afin que les FSI aient suffisamment de temps pour prendre des mesures correctives.

**2) Les seuils devraient-ils s'appliquer à un programme 900 ou à un FSI?**

14. Triton a fait valoir que, si une ESI excédait les seuils de rétrofacturations ou de mauvaises créances établis dans une entente SFP, seul le programme 900 à l'origine de la situation devrait être interrompu, et l'ESI devrait pouvoir continuer de soumettre les relevés d'appels pour ses autres programmes 900, soutenant qu'un seul fournisseur de contenu 900 indiscipliné pouvait nuire aux autres clients fournisseurs de contenu 900 d'une ESI. Triton a fait valoir que cela était particulièrement important lorsqu'une ESI arrivait sur le marché du service 900 et qu'elle pouvait ne pas avoir la clientèle suffisante pour absorber les ennuis que pourrait lui occasionner un fournisseur de contenu fâcheux.
15. Les ESLT n'étaient pas d'accord, faisant observer que la séparation des appels 900 entraînerait, en général, des changements importants et coûteux aux processus actuels concernant l'entente SFP, car ladite entente n'établit actuellement aucune distinction entre les clients d'une ESI en ce qui a trait à tous les autres types d'appels admissibles.

***Résultats de l'analyse du Conseil***

16. Le Conseil estime que structurer l'entente SFP de telle sorte que les rétrofacturations et les mauvaises créances propres au service 900 fassent l'objet d'un suivi sur le plan d'un programme ou d'un numéro 900 ajouterait une complexité et des coûts qui n'avaient pas été prévus lorsque le Conseil a ordonné à l'industrie d'appliquer l'entente SFP. Selon le Conseil, la période de trois mois prévue ci-dessus donne aux FSI tels que Triton suffisamment de temps et d'occasions pour examiner les cas de rétrofacturations et de mauvaises créances et pour prendre des mesures à l'égard de fâcheux clients fournisseurs de service 900.
17. Le Conseil fait remarquer que les ESI et les FSI tels que Triton ont une influence directe sur la structure et le contenu des ententes qu'ils concluent avec leurs clients fournisseurs de contenu 900. Par conséquent, de tels fournisseurs de services sont en mesure de négocier, avec leurs clients fournisseurs de contenu 900, les modalités des contrats lors de leur renouvellement ou de leur application, de manière à réduire la somme potentielle des rétrofacturations et des mauvaises créances. La même possibilité s'offrira à toute ESI et à tout FSI qui fera prochainement son entrée sur le marché des services 900.

18. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil juge donc que les seuils de 15 % pour les rétrofacturations et de 10 % pour les mauvaises créances, établis dans l'entente SFP concernant le service 900, doivent s'appliquer à une ESI ou à un FSI et non à un programme ou à un numéro 900.

**3) Y a-t-il lieu d'insérer les nouvelles modalités proposées dans le modèle d'entente SFP?**

19. Les ESLT ont proposé que les deux nouveaux articles inscrits ci-dessous soient ajoutés au modèle actuel d'entente SFP, après les articles 12.3 et 12.4 respectivement :

12.3.1 (Traduction) Si, selon l'avis raisonnable de l'entité de facturation, les dispositions concernant les services de facturation et de perception propres au service 900 donnent lieu à un nombre déraisonnable de plaintes de la part des clients, l'entité de facturation peut à sa seule discrétion résilier la partie de l'entente concernant l'échange de dossiers aux fins de facturation du service 900 et retirer le service d'appels 900 de la liste des services admissibles en vertu de la présente entente. Nonobstant l'article 12.7 ci-dessous, l'entité de facturation donnera un préavis écrit de trente (30) jours au FS<sup>1</sup> concernant la résiliation de services en vertu du présent article.

12.4.1 (Traduction) Si les rétrofacturations d'un FS liées aux frais d'accès au contenu 900 égalent ou dépassent X % du total des créances du FS liées aux frais d'accès au contenu 900 pendant deux (2) mois consécutifs, ou si les mauvaises créances d'un FS liées aux frais d'accès au contenu 900 égalent ou dépassent Y % du total des créances d'un FS liées aux frais d'accès au contenu 900 pendant deux (2) mois consécutifs, l'entité de facturation pourra à sa seule discrétion résilier la partie de l'entente concernant l'échange de dossiers aux fins de facturation du service 900 et retirer le service d'appels 900 de la liste des services admissibles en vertu de la présente entente, tel que spécifié à l'article 12.7.

20. Le GTPT a indiqué qu'il examinerait le terme « déraisonnable » (voir le projet d'article 12.3.1) à la lumière des plaintes des clients et qu'il formulerait des recommandations au Conseil dans un rapport distinct.
21. Triton a fait valoir que l'industrie devrait effectuer des essais pour définir les seuils de résiliation et le libellé des nouveaux articles et que, par conséquent, la proposition susmentionnée était non pertinente.

***Résultats de l'analyse du Conseil***

22. Le Conseil craint que le projet d'article 12.3.1, dans le cadre duquel la définition du terme « déraisonnable » applicable au service 900 ne fait pas l'unanimité, puisse favoriser indûment l'entité de facturation et nuire à la capacité d'un FSI tel que Triton et de ses clients fournisseurs de contenu 900 associés de poursuivre leurs activités. Le Conseil fait remarquer que ce projet d'article propre au service 900 est similaire à l'article 12.3 applicable aux services admissibles

---

<sup>1</sup> « FS » est l'acronyme de fournisseur de services.

en vertu de l'entente SFP actuellement approuvée. Compte tenu des préoccupations susmentionnées et de l'existence de l'article 12.3, le Conseil juge qu'il n'est pas justifié actuellement d'insérer le projet d'article 12.3.1 dans l'entente SFP concernant le service 900.

23. Le Conseil fait remarquer que le projet d'article 12.4.1, une fois convenablement modifié, reflétera adéquatement les conclusions du Conseil énoncées dans la présente décision. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il y a lieu d'insérer l'article 12.4.1 dans le modèle actuel d'entente SFP et de le modifier pour tenir compte des seuils de 15 % (X) applicables aux rétrofacturations et de 10 % (Y) applicables aux mauvaises créances. De plus, la période de deux mois consécutifs doit être remplacée par une période de trois mois consécutifs.

**4) Y a-t-il lieu de mettre en place à l'intention des utilisateurs finals un numéro de téléphone auquel ils pourraient adresser leurs demandes de renseignements concernant le service 900?**

24. Triton a fait valoir que l'entité de facturation devrait être tenue d'indiquer sur la facture de la tierce partie un numéro de téléphone sans frais auquel joindre le FSI et que les agents du service à la clientèle de l'entité de facturation devraient acheminer toutes les demandes de renseignements des appelants à ce numéro plutôt que d'émettre une rétrofacturation. Triton a indiqué que le fait d'inclure le numéro de l'ESI dans le cadre de ses activités aux États-Unis avait permis de réduire le nombre de rétrofacturations, de mauvaises créances et de plaintes des clients. Triton a annoncé que les entités de facturation au Canada ne renvoyaient actuellement aux ESI qu'une partie des demandes de renseignements au sujet des tarifs et des services, augmentant ainsi le nombre de rétrofacturations et de mauvaises créances des entreprises.
25. Les ESLT ont soutenu que l'utilisateur final contactait d'abord l'entité de facturation dans le cas d'une plainte au sujet des frais facturés. Elles ont fait valoir que les procédures actuelles étaient appropriées et suffisaient à maximiser la perception des créances et à réduire au minimum les rétrofacturations des ESI.

***Résultats de l'analyse du Conseil***

26. Le Conseil estime que, nonobstant les succès que Triton a remportés aux États-Unis, la proposition de Triton selon laquelle les utilisateurs finals devraient traiter directement avec le FSI 900 lorsqu'ils contestent une facturation plutôt qu'avec l'entité de facturation compliquerait de façon importante le processus administratif concernant l'entente SFP actuelle et entraînerait de la confusion pour l'utilisateur final. En particulier, le Conseil fait remarquer qu'un mécanisme devra être élaboré pour permettre aux FSI 900 d'aviser l'entité de facturation que l'utilisateur final a décidé d'accepter et de payer les frais, de négocier un règlement ou de refuser la facturation. De plus, en vertu des modalités du processus de facturation et de perception, l'entité de facturation porte les frais aux comptes des clients concernés et elle seule peut les supprimer.
27. Le Conseil estime que les mécanismes actuels concernant les rétrofacturations et les mauvaises créances inclus dans l'entente SFP protègent adéquatement les droits tant de l'entité de facturation que des parties acquéreuses du service 900 assorti d'une entente SFP. Par conséquent, le Conseil conclut que l'entité de facturation n'a pas à indiquer sur la facture un numéro sans frais pour joindre le FSI 900, en plus des frais.

## Conclusion

28. Le Conseil établit que les seuils respectifs de 15 % ou plus (pour les rétrofacturations) ou de 10 % ou plus (pour les mauvaises créances) du total des créances d'une ESI ou d'un FSI concernant le service 900, pendant trois mois consécutifs, constituent des seuils appropriés permettant à une entité de facturation, après une période d'avis dûment prescrite, de résilier la partie de l'entente SFP conclue avec une ESI ou un FSI en particulier concernant le service 900.
29. Le Conseil ordonne au CDCI de réviser, dans les 60 jours suivant la date de la présente décision, le modèle d'entente SFP à la lumière des conclusions tirées ci-dessus. Il ordonne également à tous les fournisseurs de services qui offrent à une ESI ou à un FSI des services de facturation et de perception concernant les services 900, dans le cadre du modèle d'entente SFP que le Conseil a approuvé, de tenir compte de ces conclusions dans les modifications qu'ils devront, au plus tard dans les 60 jours suivant la date de la présente décision, apporter dans toute entente présentement en vigueur.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *MTS Allstream et Bell Canada – Demandes en vertu de la partie VII concernant le service 900*, Décision de télécom CRTC 2006-48, 3 août 2006

*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>*