



## Décision de télécom CRTC 2008-22

Ottawa, le 6 mars 2008

### Politique réglementaire

#### Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services

Référence : 8663-C12-200713819

*Le Conseil conclut qu'à compter de la date de la présente décision, les exigences de notification liées au renouvellement de contrat énoncées dans la décision de télécom 2003-85 sont modifiées et les obligations d'annexer à une demande de dénormalisation ou de retrait de services tarifés une solution de rechange acceptable et un plan de transition sont éliminées.*

### Introduction

1. Dans la décision de télécom 2007-51, le Conseil a établi un plan d'action indiquant son intention d'examiner les mesures de réglementation existantes à la lumière du décret de la gouverneure en conseil intitulé *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les instructions). Dans son plan, le Conseil a précisé qu'il examinerait les mesures de réglementation liées à l'émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat ainsi qu'aux exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services (les mesures de réglementation) pendant l'exercice financier 2007-2008. Les règles concernant l'obligation d'aviser les clients du renouvellement de leurs contrats sont énoncées dans la décision de télécom 2003-85, tandis que les obligations concernant la dénormalisation ou le retrait de services sont énoncées dans la circulaire de télécom 2005-7.
2. Dans l'avis public de télécom 2007-17, le Conseil a amorcé une instance et invité les parties à soumettre des observations sur le bien-fondé de maintenir ces mesures de réglementation.
3. Le Conseil a reçu des mémoires de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), Bell Canada, Saskatchewan Telecommunications et la Société TELUS Communications (la STC) (collectivement les Compagnies); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus); et du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC).
4. Le Conseil a fermé le dossier de l'instance le 14 novembre 2007 après avoir reçu des observations en réplique. On peut consulter le dossier public sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*.

### Questions

5. Dans ses conclusions, le Conseil traitera des deux questions suivantes :

- I. Les exigences de notification actuelles liées au renouvellement de contrat sont-elles conformes aux instructions?
- II. Les procédures actuelles de traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés sont-elles conformes aux instructions?

### **I. Les exigences de notification actuelles liées au renouvellement de contrat sont-elles conformes aux instructions?**

#### **Mesure de réglementation à examiner**

6. Dans la décision de télécom 2003-85, le Conseil a ordonné à Bell Canada et à la STC<sup>1</sup> d'aviser leurs clients du service d'affaires qui ont signé un contrat contenant des clauses d'autorenouvellement, i) 60 jours avant l'échéance du contrat, que le contrat sera automatiquement renouvelé (l'exigence précédant l'expiration), et ii) dans les 35 jours suivant le renouvellement automatique, que le contrat a été renouvelé et que le client peut le résilier sans pénalité dans les 30 jours suivant la date de l'avis de renouvellement (l'exigence suivant l'expiration) (ensemble, les exigences de notification).

#### **Conformité aux instructions**

7. Afin de déterminer si cette mesure de réglementation est toujours appropriée, le Conseil considérera les questions suivantes :
  - Quel est le but de la mesure de réglementation et quels objectifs de la politique permet-elle d'atteindre?
  - Peut-on se fier au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique?
8. Si le Conseil conclut que le libre jeu du marché ne suffit pas pour permettre d'atteindre les objectifs de la politique, il abordera alors les questions suivantes, au besoin :
  - La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?
  - La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs?
  - Le mécanisme d'approbation est-il le moins intrusif et le moins onéreux possible?

---

<sup>1</sup> La compagnie s'appelait TELUS Communications Inc. au moment où la décision de télécom 2003-85 a été publiée.

*Quel est le but de la mesure de réglementation et quels objectifs de la politique permet-elle d'atteindre?*

9. Primus a fait valoir que de permettre aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) d'inclure des dispositions relatives au renouvellement automatique de contrats sans restriction représenterait un obstacle et un frein à l'entrée de concurrents et irait à l'encontre de la concurrence. Primus a soutenu qu'une telle autorisation permettrait aux ESLT de lier les mains des clients pendant des périodes contractuelles répétées, leur laissant ainsi une bien mince chance de passer à un autre fournisseur. Primus a précisé qu'un tel comportement affaiblirait artificiellement le marché adressable des concurrents.
10. Primus a ajouté que, sans les restrictions actuelles, les dispositions de renouvellement automatique constitueraient des modalités de contrat potentiellement injustes pour les clients du service d'affaires qui ne savent pas aussi bien que les fournisseurs de services de quelle façon ni à quel moment le contrat sera renouvelé.
11. Primus a fait valoir que les objectifs de la politique de télécommunication auxquels répondent les règles sur la notification en matière de renouvellement sont ceux énoncés aux alinéas 7c)<sup>2</sup> et 7h)<sup>3</sup> de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
12. Les Compagnies ont fait valoir que le Conseil a imposé les exigences de notification parce que les clients risquaient d'oublier quand aurait lieu le renouvellement automatique.

*Résultats de l'analyse du Conseil*

13. Dans la décision de télécom 2003-85, le Conseil a dit craindre que les clients n'oublient à quel moment précis a lieu le renouvellement automatique et qu'ils ne pensent donc pas à se demander s'ils veulent ou non renouveler le contrat. Le Conseil a fait valoir que les exigences de notification avaient pour but de réduire au minimum la possibilité que les contrats soient renouvelés automatiquement contrairement à la volonté des clients.
14. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 2003-85, il a conclu que les clients apprécient les dispositions de renouvellement automatique de contrat et qu'il convient que les contrats contiennent de telles dispositions. Le Conseil ne partage pas l'opinion que Primus a exprimée dans son mémoire et selon laquelle les exigences de notification visent à respecter l'alinéa 7c) de la *Loi*. À cet égard, le Conseil fait remarquer que, dans l'instance qui a mené à la décision de télécom 2003-85, aucune partie n'a dit craindre que les dispositions de renouvellement automatique de contrat, qu'elles prescrivent ou non les exigences de notification, étaient anticoncurrentielles ou servaient d'obstacle ou de frein à l'accès. De plus, dans cette décision, le Conseil n'a pas conclu que les exigences de notification devaient notamment prévenir un comportement anticoncurrentiel. De plus, les arguments avancés par Primus dans la présente instance n'ont pas convaincu le Conseil que les exigences de notification avaient pour but de contrer le comportement anticoncurrentiel.

---

<sup>2</sup> Alinéa 7c) – « accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes »

<sup>3</sup> Alinéa 7h) – « satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication »

15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les exigences de notification avaient pour but de respecter l'alinéa 7h) de la Loi.

*Peut-on se fier au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique?*

16. Les Compagnies ont fait valoir que les clients du service d'affaires apprécient les clauses contractuelles d'autorenouvellement parce qu'elles leur évitent des coûts et des inconvénients. Compte tenu de leur point de vue selon lequel le marché des télécommunications devient chaque jour plus concurrentiel, les Compagnies ont également fait valoir qu'en ce qui a trait aux dispositions d'avis de renouvellement, il faut se fier au libre jeu du marché, et que les exigences de notification devraient être éliminées.
17. Primus a soutenu que le libre jeu du marché ne suffit pas à atteindre les objectifs de la politique en matière de télécommunications, comme le prouve le fait que, même dans les industries généralement non réglementées, les gouvernements ont imposé des garanties telles que les règles sur la notification de renouvellement automatique. Primus a également soutenu que, sans les restrictions actuelles, les dispositions de renouvellement automatique pourraient être injustes en raison de l'inégalité du pouvoir de négociation entre les parties.

*Résultats de l'analyse du Conseil*

18. Le Conseil fait remarquer que les exigences de notification ne s'appliquent qu'à certains services locaux d'affaires qui sont offerts dans les zones des territoires de Bell Canada, de Bell Aliant et de la STC ne faisant pas l'objet d'une abstention. Selon le Conseil, les clients du service d'affaires dans ces marchés seraient principalement de petite ou de moyenne taille et auraient généralement un pouvoir d'achat limité en ce qui concerne les tarifs et les modalités des contrats. De plus, le Conseil estime que, dans les marchés où les services locaux n'ont pas fait l'objet d'une abstention, soit il existe une concurrence limitée, soit le titulaire n'a pas satisfait aux exigences en matière de qualité des services offerts aux concurrents, ou les deux, si bien que de nombreux clients n'ont pas l'option de choisir un autre fournisseur. Dans ces circonstances, le Conseil est d'avis que le libre jeu du marché ne suffit pas à atteindre les objectifs de la Loi. Par conséquent, il faut examiner les exigences de notification à la lumière des autres critères énoncés dans les instructions.

*La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?*

*La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs?*

*Le mécanisme d'approbation est-il le moins intrusif et le moins onéreux possible?*

19. Les Compagnies ont déclaré que, dans la décision de télécom 2003-85, le Conseil n'avait trouvé aucune preuve convaincante selon laquelle les dispositions de renouvellement automatique nuiraient à la concurrence ou les clients subiraient des préjudices en raison de l'absence d'un avis de renouvellement obligatoire. Les Compagnies ont fait valoir que cette conclusion s'applique également au marché actuel.

20. Les Compagnies ont fait valoir qu'un avis de renouvellement obligatoire n'est pas une mesure de réglementation efficace et proportionnelle au but visé. Elles ont ajouté que les exigences de notification obligatoire liées au renouvellement nuisent à l'exercice du libre jeu du marché et ne sont ni équitables ni neutres sur le plan de la concurrence.
21. Primus a fait valoir que, même si la mesure impose un fardeau administratif aux ESLT, il ne s'agit d'une mesure ni injuste ni inédite.
22. Le PIAC a fait valoir que les exigences de notification devraient s'étendre aux clients des services de résidence dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation dont les contrats non réglementés pourraient faire l'objet de modalités de renouvellement similaires. Le PIAC était également d'avis que toute extension des exigences de notification aux abonnés des services de résidence devrait s'appliquer à l'ensemble des entreprises de services locaux, y compris aux revendeurs, aux fournisseurs de services locaux de communication vocale sur protocole Internet et aux entreprises de services locaux concurrentes.

*Résultats de l'analyse du Conseil*

23. Le Conseil fait remarquer que les exigences de notification ont été mises en œuvre dans la décision de télécom 2003-85 afin de garantir que les clients sachent la date à laquelle leur contrat sera automatiquement renouvelé, de sorte qu'ils puissent vérifier s'ils veulent ou non qu'il le soit.
24. Le Conseil fait remarquer que l'obligation d'émettre un avis avant et après le renouvellement d'un contrat et d'allouer 30 jours au client pour l'annuler après le deuxième avis impose une charge administrative importante aux ESLT. Selon le Conseil, l'exigence suivant l'expiration ajoute relativement peu d'avantages. Par conséquent, le Conseil estime que les actuelles exigences de notification ne constituent pas la mesure la plus efficace et la plus proportionnelle visant l'atteinte de l'objectif énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*, qu'elles ne font pas obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel dans la mesure minimale, qu'elles ne sont pas les moins intrusives et les moins onéreuses possible et que, par conséquent, elles ne sont pas conformes aux instructions.
25. Toutefois, comme il est mentionné précédemment, le Conseil estime que les clients concernés par les exigences de notification sont surtout les petites et moyennes entreprises. Selon le Conseil, afin d'aborder les préoccupations de ces clients sur le plan économique, les ESLT doivent toujours être tenues d'aviser leurs clients avant le renouvellement automatique d'un contrat. Selon le Conseil, l'obligation d'émettre un seul avis réduit le fardeau administratif des ESLT tout en continuant de garantir que les clients connaissent leurs obligations contractuelles à venir. Le Conseil estime qu'il s'agit du moyen le plus efficace et le plus proportionnel de réduire au minimum l'éventualité que les contrats des clients soient renouvelés automatiquement contre leur gré.
26. Enfin, le Conseil estime que la proposition du PIAC visant l'extension des exigences de notification aux abonnés des services de résidence déborde le cadre de la présente instance.

27. Pour tous ces motifs, le Conseil modifie, à compter de la date de la présente décision, les exigences de notification liées au renouvellement de contrat indiquées dans la décision de télécom 2003-85 en supprimant l'exigence suivant l'expiration. Aux fins de clarté, le Conseil fait remarquer que l'exigence précédant l'expiration est maintenue. Par conséquent, le Conseil ordonne aux Compagnies de publier des pages de tarif révisées afin de refléter cette conclusion, et ce, à compter de la date de la présente décision.

## **II. Les procédures actuelles de traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés sont-elles conformes aux instructions?**

### **Mesure de réglementation à examiner**

28. Dans la circulaire de télécom 2005-7, le Conseil a estimé que chaque demande de dénormalisation ou de retrait de services tarifés devait être étudiée individuellement en fonction des critères suivants :

- Existe-t-il un substitut raisonnable au service dénormalisé ou retiré?
- Existe-t-il un plan de transition clair qui alloue suffisamment de temps aux clients pour leur permettre de planifier le remplacement du service en question?
- Les clients visés sont-ils informés suffisamment d'avance pour pouvoir participer utilement au processus du Conseil?

Ces critères s'appliquent tant aux services offerts aux concurrents qu'aux services de détail.

29. Le Conseil a mis en place ces critères à titre d'essai jusqu'à ce qu'il ait recueilli suffisamment d'information pour en juger la pertinence.

### **Conformité aux instructions**

30. Afin de déterminer si cette mesure de réglementation est toujours appropriée, le Conseil se posera les questions suivantes :

- Quel est le but de la mesure de réglementation et quels objectifs de la politique permet-elle d'atteindre?
- Peut-on se fier au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique?

31. Si le Conseil conclut que le libre jeu du marché ne suffit pas pour permettre d'atteindre les objectifs de la politique, il abordera alors les questions suivantes, au besoin :

- La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?

- La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs?
- Le mécanisme d'approbation est-il le moins intrusif et le moins onéreux possible?

***Quel est le but de la mesure de réglementation et quels objectifs de la politique permet-elle d'atteindre?***

32. Les Compagnies ont fait valoir que l'objectif de la mesure est d'aviser le client de l'intention de l'ESLT de dénormaliser ou de retirer un service tarifé et de lui offrir des solutions de rechange s'il en existe. Elles ont indiqué que les objectifs de la politique auxquels répondent les règles sur la dénormalisation ou le retrait de services sont énoncés aux alinéas 7b)<sup>4</sup>, 7c), 7f)<sup>5</sup> et 7g)<sup>6</sup> de la *Loi*.
33. Les Compagnies ont fait remarquer qu'en vertu des règles actuelles, une ESLT qui a l'intention de dénormaliser ou de retirer un service tarifé doit soumettre une demande détaillée au Conseil et obtenir son approbation préalable. Elles ont fait valoir que ce processus pourrait se révéler considérablement moins intrusif et onéreux.

*Résultats de l'analyse du Conseil*

34. Comme il est indiqué dans la circulaire de télécom 2005-7, les exigences réglementaires établies concernant la dénormalisation ou le retrait de services visaient à rehausser la certitude sur le plan de la réglementation en établissant des étapes, des délais ainsi que des critères précis et connus du public sur lesquels tant les clients que les entreprises pourraient se fier. De plus, le Conseil a fait remarquer à ce moment-là qu'un nouveau processus concernant les demandes de dénormalisation ou de retrait de services devait tenir compte du fait que les clients risquaient de perdre un service en raison de la dénormalisation ou du retrait de services et que de telles demandes pouvaient avoir des répercussions importantes sur les clients individuels.
35. Le Conseil estime que les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), 7c), 7f) et 7h) de la *Loi* sont pertinents.
36. Le Conseil ne partage pas l'opinion des Compagnies selon laquelle l'objectif énoncé à l'alinéa 7g) de la *Loi* s'applique; selon lui, ses exigences réglementaires concernant la dénormalisation ou le retrait de services tarifés actuels n'ont pas d'incidence directe sur les plans de recherche et développement des ESLT dans le domaine des télécommunications.

<sup>4</sup> 7b) – « permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité »

<sup>5</sup> 7f) – « favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire »

<sup>6</sup> 7g) – « stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine »

***Peut-on se fier au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique?***

37. Les Compagnies ont fait valoir qu'elles cherchaient à obtenir l'autorisation de dénormaliser ou de retirer des services tarifés en raison des variations de la demande, de la désuétude de la technologie sous-jacente, ou d'un changement dans les coûts associés à l'approvisionnement d'un service. Elles ont indiqué que, dans de telles circonstances, le libre jeu du marché devrait déterminer si le fournisseur doit continuer à offrir le service ou le retirer et, dans ce dernier cas, à quel moment et de quelle façon.
38. Le PIAC a fait valoir qu'il est peu probable, si on se fie uniquement au libre jeu du marché, que les consommateurs reçoivent des avis appropriés dans le cas de demandes de dénormalisation ou de retrait de services; selon lui, ces demandes concernent en effet un service qu'une compagnie ne désire plus appuyer totalement pour quelque raison que ce soit – économique ou autre.

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

39. Le Conseil fait remarquer que les exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services ne s'appliquent qu'aux services tarifés offerts dans les zones des territoires des ESLT qui ne font pas l'objet d'une abstention de la réglementation. Le Conseil estime que, dans les marchés où les services locaux ne font pas l'objet d'une abstention, soit la concurrence est limitée, soit l'entreprise titulaire ne satisfait pas aux critères de la qualité des services offerts aux concurrents, ou les deux. Compte tenu de ces conditions, le Conseil est d'avis qu'on ne peut se fier uniquement à l'exercice du libre jeu du marché concurrentiel pour atteindre les objectifs de la *Loi*.
40. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il faut examiner chacun des trois critères établis dans la circulaire de télécom 2005-7 à la lumière des trois critères ci-dessous précisés dans les instructions :

***La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?***

***La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs?***

***Le mécanisme d'approbation est-il le moins intrusif et le moins onéreux possible?***

41. Les Compagnies ont fait valoir que le processus actuel de dénormalisation ou de retrait de services est inutilement lourd et inefficace. Elles ont soutenu que les ressources que le Conseil, la requérante et les clients concernés doivent consacrer au processus dépassent de loin les avantages prévus pour l'ensemble des parties.
42. Les Compagnies ont également fait valoir que le processus est disproportionné quant à son objectif, soutenant que les règles actuelles imposent de nombreux obstacles artificiels au processus que les relations avec les clients du fournisseur de services devraient seules régulariser. Les Compagnies ont soutenu que les règles actuelles outrepassent largement les pratiques commerciales généralement acceptées concernant les produits et les services touchés par une évolution rapide ainsi que leurs technologies sous-jacentes.

43. En ce qui concerne la dénormalisation des services, les Compagnies ont laissé entendre qu'elles devraient pouvoir dénormaliser un service tarifé en tout temps, sur envoi d'un avis au client et au Conseil. Les Compagnies ont soutenu que la dénormalisation ne signifie pas que les clients actuels ne peuvent plus continuer à utiliser le service.
44. En ce qui concerne le retrait de services, les Compagnies ont proposé d'aviser les clients touchés ainsi que le Conseil lorsqu'elles retirent un service tarifé, en précisant le ou les services concernés ainsi que le calendrier de leur retrait. Elles feraient parvenir l'avis aux clients en même temps qu'elles déposeraient leur demande auprès du Conseil, et ce, au moins 30 jours avant la date proposée de retrait – délai pouvant être prolongé, au besoin. Le Conseil aurait alors 20 jours pour décider si un processus supplémentaire est requis. À l'expiration du délai, si le Conseil n'a pas amorcé d'autre processus, le retrait sera automatiquement approuvé et entrera en vigueur à la date indiquée dans la demande.
45. Les Compagnies ont proposé que le Conseil amorce un processus supplémentaire seulement dans les cas des services d'urgence, de sécurité publique et de protection sociale, ou en présence de circonstances exceptionnelles. Elles ont fait valoir que le processus pourrait prévoir une période pour le dépôt d'observations des clients concernés, qu'un tel processus devrait être complété au plus tard 45 jours après le début de l'instance, et que le Conseil devrait rendre une décision dans les 30 jours suivant la conclusion de l'instance.
46. MTS Allstream a fait valoir qu'on doit atteindre un juste équilibre entre les besoins des clients et le coût des services fournis; selon elle, les critères établis dans la circulaire de télécom 2005-7 permettent d'y arriver.
47. Le PIAC a fait valoir qu'une décision qui supprime l'obligation pour une ESLT d'offrir une solution de rechange leur permettrait de retirer une composante de service distincte qui appuie l'objectif du service de base (OSB). Le PIAC a soutenu qu'un tel retrait pourrait porter atteinte à la décision du Conseil enjoignant aux ESLT d'offrir les services de base autonomes, y compris dans les régions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, conformément à l'OSB. Le PIAC a soutenu que le retrait d'un tel service devrait être refusé à moins qu'il y ait des avantages évidents pour les clients des services autonomes; de plus, il a précisé que, dans le cas du retrait d'un service susceptible d'affecter l'OSB, les ESLT devraient être tenues de déposer un plan pour la préservation de l'OSB à l'intention des clients du service local de base (SLB) autonome.
48. Le PIAC a fait valoir qu'un avis devrait être obligatoire pour toutes les demandes de dénormalisation ou de retrait de services afin de garantir que les clients soient raisonnablement informés. En ce qui a trait aux services moins importants, le PIAC a soutenu que l'avis n'a pas besoin de comprendre une liste de solutions de rechange acceptables et des obligations connexes telles qu'un plan de transition et le coût du passage au service de remplacement. Le PIAC a fait valoir que ce genre d'avis abrégé serait la mesure de réglementation la moins intrusive possible afin de garantir que les clients et les fournisseurs d'un marché donné disposent des mêmes renseignements.

49. Dans le cas de services plus importants, le PIAC a fait valoir qu'il est peu probable qu'une compagnie avise les abonnés des solutions de rechange (y compris l'accessibilité sur le plan géographique et les coûts afférents), en l'absence d'une exigence réglementaire. Pour ces services, le PIAC a soutenu que l'obligation d'aviser les clients des solutions de rechange constitue le moyen le moins intrusif possible pour atteindre l'objectif d'informer le client de la situation du marché.
50. Le PIAC a convenu que, dans la plupart des cas, l'imposition d'une obligation de fournir un plan de transition occasionnerait plus qu'un minimum d'intrusion et qu'on ne devrait pas exiger un tel plan. Toutefois, là où il y a peu ou pas de concurrence, il a soutenu qu'il y a un danger – en cas de dénormalisation ou de retrait d'un service – que les fournisseurs de services orientent les clients vers un service plus coûteux alors qu'il existe une solution de rechange à prix moindre. Le PIAC a soutenu qu'un plan de transition est nécessaire dans ces régions afin de garantir que les clients soient au courant des solutions de rechange les moins coûteuses. De plus, le PIAC a soutenu qu'on devrait en général exiger un plan de transition lorsque la dénormalisation ou le retrait du service est susceptible d'avoir une incidence plus sur des groupes de consommateurs vulnérables que sur les clients réguliers.

*Résultats de l'analyse du Conseil*

51. Le Conseil fait remarquer que les ESLT sont tenues actuellement de fournir une analyse des solutions de rechange possibles et un plan de transition au moment de déposer une demande de dénormalisation ou de retrait de services, peu importe le service ou les circonstances. Il signale que, dans la plupart des demandes de dénormalisation ou de retrait de services déposées depuis la publication de la circulaire de télécom 2005-7, il n'y a eu que peu ou pas de demande de la part des clients concernant les services en question. De plus, le Conseil estime que les fournisseurs de services ont intérêt à définir les autres options de services et à gérer le passage des clients vers ces services indépendamment du fait que Conseil ait exigé ou non le dépôt d'une analyse des solutions de rechange et d'un plan de transition.
52. Le Conseil fait également remarquer que les services faisant l'objet d'une demande de dénormalisation ou de retrait de services peuvent être basés sur une technologie désuète dont les fabricants ne garantissent plus le service, ou faire l'objet d'une augmentation de coûts les rendant peu avantageux. Dans ces cas, le Conseil estime qu'il pourrait ne pas toujours y avoir de solutions de rechange correspondant exactement à la fonctionnalité et aux prix des services.
53. Le Conseil signale l'observation de MTS Allstream selon laquelle les critères applicables à la dénormalisation ou au retrait de services devraient permettre d'atteindre un juste équilibre entre l'incidence financière associée au maintien d'un service et le remplacement du service. De plus, il fait remarquer que, dans la plupart des cas, les demandes de dénormalisation ou de retrait de services ne font pas l'objet d'une contestation, soit parce que le service n'a plus aucun abonné, soit parce que les clients actuels sont satisfaits des solutions de rechange ou du plan de transition que les ESLT ont proposés. Il conclut donc qu'exiger que les ESLT fournissent dans tous les cas une analyse des solutions de rechange et un plan de transition détaillé ne permet pas l'atteinte d'un juste équilibre car, dans la plupart des ces cas, cette exigence est inutile.

54. Par conséquent, le Conseil conclut qu'une mesure de réglementation exigeant que les ESLT fournissent dans chaque cas une analyse des solutions de rechange et un plan de transition détaillé – alors qu'ils se révèlent non nécessaires la plupart du temps ou qu'ils seraient élaborés de toute façon – ne constitue pas une mesure efficace et proportionnelle au but visé, que la mesure ne fait pas obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel dans la mesure minimale et qu'elle est inutilement intrusive et onéreuse.
55. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil juge que les obligations d'inclure une analyse des solutions de rechange possibles et de fournir un plan de transition dans le cas de chaque demande de dénormalisation ou de retrait de services ne sont pas conformes aux instructions. Par conséquent, il supprime ces obligations.
56. Le Conseil fait remarquer la proposition des Compagnies selon laquelle elles devraient pouvoir dénormaliser un service en tout temps, sans devoir obtenir l'approbation du Conseil. De plus, il fait remarquer que les Compagnies ont proposé que certaines demandes de retrait de services soient approuvées automatiquement, soit les demandes pour lesquelles le Conseil n'a pas amorcé de processus supplémentaire dans les 20 jours suivant leur réception. Le Conseil reconnaît que la dénormalisation ou le retrait de services peut, dans certains cas, avoir une incidence négative importante sur les clients. Par conséquent, il estime important que les clients touchés reçoivent un avis adéquat et que les ESLT soient tenues de leur fournir des renseignements détaillés et clairs, y compris sur la façon dont ils peuvent participer au processus du Conseil. Afin de garantir que le public puisse vraiment soumettre des observations, le Conseil estime important de leur en donner l'occasion avant d'approuver une demande – ce que les propositions des Compagnies ne permettent pas. Le Conseil estime que le processus décrit à l'annexe tient compte de cette préoccupation.
57. Le Conseil fait remarquer la proposition des Compagnies selon laquelle le Conseil devrait amorcer un processus dans le cas des services d'urgence, de sécurité publique et de protection sociale, ou en présence de circonstances exceptionnelles. Le Conseil estime que la procédure décrite à l'annexe de la présente décision permet au Conseil d'amorcer un processus plus détaillé dans le cas d'une demande qui touche des intérêts publics importants. Selon le Conseil, il s'agit de la façon la moins intrusive de tenir compte des préoccupations potentielles des consommateurs.
58. Le Conseil signale les préoccupations du PIAC selon lesquelles le fait de ne plus obliger une ESLT à offrir une solution de rechange lors de la dénormalisation ou du retrait d'un service pourrait diminuer la portée de la décision du Conseil enjoignant aux ESLT de continuer d'offrir le SLB autonome dans les régions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation conformément à l'OSB. Le Conseil fait remarquer que les obligations des ESLT à l'égard de la fourniture du SLB et de l'OSB n'étaient pas clairement définies dans l'avis public de télécom 2007-17 comme des questions à aborder dans le cadre de la présente instance, pas plus qu'elles n'ont fait l'objet de discussions spécifiques par la plupart des parties. Aux fins de clarification, les conclusions du Conseil dans le cadre de la présente instance ne modifient pas ses décisions antérieures concernant les obligations des ESLT à l'égard de la fourniture du SLB et de l'OSB.

59. Par conséquent, le Conseil modifie, à compter de la date de la présente décision, les procédures pour le traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services, tel qu'énoncé à l'annexe de la présente décision.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Examen des règles afférentes à l'émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et des exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services à la lumière de la décision de télécom 2007-51, Avis public de télécom CRTC 2007-17, 3 octobre 2007*
- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation du Conseil à la lumière du décret C.P. 2006-1534, Décision de télécom CRTC 2007-51, 11 juillet 2007*
- *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005*
- *Suivi de la décision 2002-34 – Renouvellement automatique des contrats de durée minimale, Décision de télécom CRTC 2003-85, 22 décembre 2003*

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>

## Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés

1. Une demande de dénormalisation ou de retrait d'un service tarifé doit contenir les renseignements suivants :
  - a) le nom du service dont la dénormalisation ou le retrait est proposé;
  - b) la date prévue de la dénormalisation ou du retrait;
  - c) les motifs de la demande;
  - d) le type de dénormalisation, le cas échéant;
  - e) le nombre de clients touchés;
  - f) une copie de l'avis destiné aux clients touchés;
  - g) tout autre renseignement que la requérante juge pertinent.

La requérante doit servir un avis à chaque client touché par sa demande de dénormalisation ou de retrait d'un service particulier. Dans cet avis, la requérante doit inclure les renseignements des points a) à d), ainsi que des renseignements clairs et détaillés sur la façon dont le client peut participer au processus du Conseil, y compris la date limite à laquelle le Conseil doit recevoir les observations. Le Conseil encourage les compagnies à indiquer dans cet avis les services de remplacement (substituts), s'il en existe. Le jour du dépôt de la demande, l'avis doit être envoyé aux clients touchés.

2. Les parties intéressées disposeront de 30 jours ouvrables pour formuler des observations sur une demande de dénormalisation ou de retrait d'une requérante. La requérante aura 10 jours ouvrables pour répliquer aux observations des parties. Dans les cas où le Conseil reçoit des observations, il compte rendre sa décision finale dans les 65 jours ouvrables suivant la date de la demande.
3. Dans le cas d'un service ne comptant aucun client, le Conseil entend accorder une approbation provisoire dans les 10 jours ouvrables suivant le dépôt de la demande complète. Il entend rendre sa décision définitive dans les 45 jours ouvrables suivant la date de la demande.
4. Si le Conseil doit adresser des demandes de renseignements, il le fera normalement dans les 15 jours ouvrables suivant la date de la demande. Selon la complexité des renseignements sollicités, le Conseil s'attendra normalement à recevoir les réponses dans les 5 à 10 jours ouvrables suivants.
5. Le Conseil fait remarquer qu'aux termes de l'article 26 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), il doit, dans les 45 jours ouvrables suivant le dépôt d'une demande tarifaire, l'approuver, la rejeter ou rendre publics les motifs pour lesquels il n'a pas encore pris l'une ou l'autre de ces mesures.

6. Compte tenu du délai de 30 jours accordé aux parties intéressées pour le dépôt d'observations, le Conseil indique qu'il lui sera peut-être impossible de se prononcer sur une demande de dénormalisation ou de retrait dans les 45 jours ouvrables, surtout si les questions en cause l'obligent à adresser des demandes de renseignements. Dans pareilles circonstances, le Conseil enverra une lettre expliquant pourquoi il ne parviendra pas à rendre sa décision dans les 45 jours ouvrables et précisant le délai dans lequel il entend y arriver, conformément à l'article 26 de la *Loi*.