



## Décision de télécom CRTC 2009-538

Ottawa, le 28 août 2009

### **Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Demande visant à retirer du processus de transfert de clients le droit d'annuler l'abonnement aux noms des clients**

Numéro de dossier : 8657-B54-200903478

*Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande de Bell Aliant et Bell Canada visant à retirer aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) le droit d'annuler, aux noms de leurs clients, leur abonnement aux services local et interurbain auprès de leur FST actuel lors du processus de transfert de clients.*

### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) et par Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) le 11 février 2009. Les compagnies Bell ont demandé au Conseil de retirer aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) le droit d'annuler, aux noms de leurs clients, l'abonnement aux services local et interurbain auprès de leur FST actuel lors du processus de transfert de clients<sup>1</sup>.
2. Les compagnies Bell ont proposé un nouveau processus qui obligerait les clients à communiquer avec leur FST actuel pour annuler leur abonnement avant de passer à un nouveau FST.
3. Le Conseil a reçu à l'appui de la demande des compagnies Bell des mémoires de Rogers Communications Inc. Il a également reçu des mémoires s'opposant à ladite demande, mémoires présentés par : BluArc Communications Inc., Bragg Communications Inc., Canadian Cable Systems Alliance Inc., Canadian Independent Telephone Company Joint Task Force, Cogeco Cable Inc., Comwave Telecommunications Inc., Distributel Communications Limited, Execulink Telecom Inc., Managed Network Systems, Inc., MTS Allstream Inc., Primus Telecommunications Canada Inc., Centre pour la défense de l'intérêt public, aux noms des l'Association des consommateurs du Canada et l'Organisation nationale anti-pauvreté, Quebecor Média inc., Russell Collier, Shaw Communications Inc., Xittel Telecommunications Inc., l'Union des consommateurs et Vonage Canada Corp. (collectivement les parties adverses).
4. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 13 mai 2009. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

<sup>1</sup> Dans le cadre actuel du processus de transfert de clients, le nouveau FST agit au nom du client, à condition d'en avoir l'autorisation, et communique avec le FST actuel afin de coordonner l'annulation et le transfert des services.

## **Quel processus de transfert de clients favorise davantage la concurrence et les clients?**

### **Arguments des compagnies Bell**

5. Les compagnies Bell ont fait valoir que le marché des télécommunications est très concurrentiel et qu'il a connu une importante transformation depuis que le processus de transfert de clients a été mis en place. Les compagnies Bell ont soutenu en outre que le droit d'annuler un abonnement au nom d'un client n'a plus de raison d'être, compte tenu de la situation concurrentielle de l'industrie des télécommunications.
6. Les compagnies Bell ont fait remarquer que les Instructions<sup>2</sup> obligent le Conseil à prendre des mesures efficaces et proportionnelles aux fins visées et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire à l'atteinte des objectifs énoncés dans la *Loi sur les télécommunications*. Elles ont prétendu que l'actuel processus de transfert de clients entrave le libre jeu du marché et prive les clients des avantages des offres de reconquête en empêchant les FST actuels de proposer de telles offres tant que le transfert d'abonnement n'est pas achevé.
7. Les compagnies Bell ont affirmé que les clients préfèrent de plus en plus obtenir des contrats et des forfaits de services de longue durée, qui prévoient généralement des frais de résiliation. Elles ont précisé, cependant, que certains clients ne sont pas au courant de ces frais de résiliation. Les compagnies Bell ont fait valoir que puisque le droit d'annuler un abonnement au nom d'un client empêche le client de communiquer avec son FST actuel, ce dernier ne peut pas l'informer des frais de résiliation et des offres visant le maintien de l'abonnement.

### **Arguments des parties adverses**

8. Les parties adverses ont soutenu que le processus actuel de transfert de clients s'est révélé très efficace pour le développement de la concurrence. Selon elles, le droit d'annuler l'abonnement au nom d'un client facilite le transfert efficace du service et réduit au minimum l'interruption du service et les litiges; de plus, il est neutre et symétrique sur le plan de la concurrence. Les parties adverses étaient également d'avis que le processus de transfert de clients proposé par les compagnies Bell empêcherait l'entrée des nouveaux et des petits FST dans le marché. Les parties adverses ont fait valoir que, pour ces motifs, le processus actuel de transfert de clients est conforme aux Instructions, mais pas celui proposé par les compagnies Bell.
9. Les parties adverses ont soutenu que le processus actuel de transfert de clients n'empêche pas les clients de discuter une dernière fois avec leur FST actuel ou d'obtenir une contre-offre. Elles ont affirmé en outre que le processus actuel n'empêche pas le FST de présenter une offre de reconquête à un ancien client une fois le transfert du service effectué. Les parties adverses ont également fait valoir que le processus actuel de transfert de clients encourage les FST à élaborer des offres et des stratégies de prix en vue de conserver leur clientèle, plutôt que de simplement proposer des réductions uniquement aux clients

---

<sup>2</sup> Décret donnant au CRTC des directives sur la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

qui tentent de résilier leur abonnement.

10. Les parties adverses ont déclaré que les pénalités de résiliation ne présentaient pas de problème dans le processus actuel de transfert de clients. Elles ont ajouté que, dans le dossier de la présente instance, rien ne permet de conclure que les clients ignorent que des frais ou des pénalités de résiliation sont prévus dans leur contrat.

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

11. Le Conseil fait remarquer que le processus actuel de transfert de clients a été créé afin de faciliter le transfert des services de télécommunication pour les clients et l'industrie des télécommunications. Le Conseil estime que ce processus, qui a été élaboré par l'industrie, est neutre sur le plan de la concurrence et qu'il profite également à tous les concurrents de par sa transparence et sa prévisibilité et parce qu'il permet d'éviter une interruption de services.
12. Le Conseil constate que ce processus permet aux clients de communiquer avec leur FST actuel en vue de solliciter une meilleure ou dernière offre lorsqu'ils envisagent de changer de fournisseur de service. Le Conseil fait remarquer que ce processus n'empêche pas le FST actuel de communiquer avec un client avant une demande de transfert ou après le transfert.
13. Le Conseil estime que les FST doivent informer leurs clients des pénalités de résiliation prévues au contrat, le cas échéant, avant la signature du contrat. De plus, le Conseil constate que l'actuel processus de transfert de clients permet aux clients de communiquer avec leur FST à tout moment pour lui demander si des pénalités s'appliquent en cas de résiliation d'abonnement. En conséquence, le Conseil est d'avis qu'à l'heure actuelle, les clients disposent de suffisamment de moyens pour déterminer si des pénalités leur seraient imposées s'ils décidaient de résilier leur abonnement.
14. Le Conseil pense qu'obliger les clients à téléphoner à leur FST actuel afin d'annuler leur abonnement, comme l'ont proposé les compagnies Bell, pourrait être considéré par certains clients comme un frein au changement de fournisseur de services. En outre, le Conseil estime que le processus de transfert de clients proposé compliquerait le transfert d'abonnement, ce qui risquerait de retarder ce dernier ou d'entraîner une interruption du service. Le Conseil estime également que des délais de transfert d'abonnement plus longs que ceux du processus actuel pourraient influencer sur la décision des clients de changer de FST et, par conséquent, pourraient nuire à la capacité d'un concurrent d'aller chercher un client abonné à un autre FST.
15. En conséquence, le Conseil est d'avis que le processus actuel de transfert de clients favorise davantage la concurrence et les clients que le processus proposé.

16. Le Conseil juge que le processus actuel de transfert de clients contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques énoncés aux paragraphes 7a), c), f) et h)<sup>3</sup> de la *Loi sur les télécommunications* et qu'il favorise le libre jeu du marché dans la plus grande mesure du possible, qu'il est efficace et proportionnel aux fins visées et qu'il ne fait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire. Pour ces motifs, le Conseil conclut que le processus actuel de transfert de clients est conforme aux Instructions.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande des compagnies Bell.

*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>*

---

<sup>3</sup> Voici les objectifs dont il est question, tels qu'ils sont énoncés dans la *Loi sur les télécommunications* :

7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;

7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;

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;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.