



## Ordonnance de télécom CRTC 2009-799

Ottawa, le 22 décembre 2009

### **Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Avis minimum de débranchement pour les clients d'affaires**

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 214 et 214A de Bell Aliant  
Avis de modification tarifaire 7159 et 7159A de Bell Canada

1. Le Conseil a reçu des demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), datées du 8 octobre 2008 et modifiées le 20 octobre 2008, dans lesquelles les compagnies proposaient la révision des articles énumérés ci-après de leur tarif général : article 70 – Tableau des tarifs du service de circonscription de base (service local), article 675 – Service Centrex III et article 680 – Forfait accès local, de manière à inclure l'obligation pour un client d'affaires de présenter un avis de débranchement minimum de 30 jours.
2. Plus précisément, dans certaines conditions, les compagnies Bell ont proposé d'imposer aux clients d'affaires qui annulent leur abonnement à des lignes individuelles d'affaires sans contrat et offert en vertu des articles tarifaires ci-dessus, des frais de désactivation équivalant à la somme la moins élevée entre 1,50 \$ par ligne par jour sur 30 jours moins le nombre réel de jours d'avis et le tarif mensuel actuel sans contrat.
3. Les compagnies Bell ont proposé les conditions ci-dessous concernant les frais de désactivation :
  - Les frais ne s'appliquent pas aux clients qui conservent le même nombre de lignes et passent d'une adresse de service à une autre ou migrent à un des autres services locaux filaires d'affaires des compagnies Bell ou à un groupe d'affaires qui comprend un service local;
  - Des frais seront imposés pour chaque ligne non conservée aux clients d'affaires qui ne conservent pas le même nombre de lignes lorsqu'ils passent ou migrent à un des autres services locaux filaires d'affaires des compagnies ou à un groupe d'affaires qui comprend un service local;
  - Les frais ne s'appliqueront pas aux clients qui migrent d'un service local d'affaires à un service local de résidence, quel que soit le nombre de lignes conservées;
  - Les frais ne s'appliqueront pas aux clients lorsque les compagnies Bell sont à l'origine de la cessation du service;
  - Des frais ne seront pas imposés dans les cas envisagés dans l'article 21.2 des modalités de service respectives des compagnies Bell.

4. Les compagnies Bell ont fait valoir que ces demandes étaient présentées à titre de dépôt du Groupe B, conformément à la décision de télécom 2008-74, car elles ont trait aux changements apportés aux modalités d'un tarif de détail. Les compagnies Bell ont fait valoir que leurs propositions n'avaient pas d'effet sur les indices de plafonnement des prix de leurs ensembles de services de base d'affaires respectifs, car elles n'ont pas proposé de changement de prix. Les compagnies Bell ont également fait valoir qu'aucun test de prix plancher<sup>1</sup> n'était nécessaire, car aucune réduction tarifaire n'a été proposée. Les compagnies Bell ont indiqué de plus qu'elles avaient informé les clients de leurs propositions en juillet et août 2008 et avaient l'intention de les informer à nouveau pendant la période de facturation du 10 novembre au 7 décembre 2008.
5. Le Conseil fait remarquer que, conformément à la décision de télécom 2008-74, ces demandes du Groupe B ont été approuvées provisoirement le 4 novembre 2008.
6. Le Conseil a reçu des observations de Bragg Communications Inc. (Bragg), de Cogeco Cable Inc. (Cogeco), d'Execulink Telecom Inc. (Execulink), de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), de Nexicom, de NRTC Communications (NRTC), de Quebecor Média inc. (QMI), au nom de son affiliée Vidéotron ltée (Vidéotron), de Schooley Mitchell Telecom Consultants (Schooley Mitchell) et de WTC Communications (WTC) [les intervenants] concernant les propositions des compagnies Bell. On peut consulter sur le site Web du Conseil, le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 18 décembre 2008. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

### **Les frais de désactivation proposés sont-ils acceptables?**

7. MTS Allstream a fait valoir que les frais de désactivation proposés étaient contraires à l'article 20.1 des modalités de service respectives des compagnies Bell, qui définit la période de contrat minimum applicable à leurs services, à moins d'indications contraires, comme étant d'un mois commençant à la date à laquelle le service est fourni. MTS Allstream a fait valoir que les clients du service Centrex des compagnies Bell qui décident de passer à un autre fournisseur de services et arrivent à la fin de leur période minimum de contrat avant la transition doivent payer les tarifs Centrex sans contrat plus élevés pour les autres lignes pendant la durée de la période de transition afin d'éviter des pénalités de résiliation de contrat. MTS Allstream a fait valoir que les frais de désactivation pourraient pénaliser encore plus ces clients et constituent un obstacle à un marché de services locaux ouvert et concurrentiel.
8. Schooley Mitchell a fait valoir que les frais pénalisent les clients qui n'ont plus besoin du service, donnent aux compagnies Bell davantage de temps pour effectuer les commandes de débranchement tout en retenant les crédits des clients et constituent une pratique d'affaires inéquitable.

---

<sup>1</sup> Le Conseil a mentionné le test de prix plancher pour la première fois dans la politique réglementaire de télécom 2009-80. Avant cette décision, le test de prix plancher était appelé test d'imputation.

9. Les compagnies Bell ont fait valoir que leur période d'avis proposée de 30 jours est une exigence largement utilisée par les fournisseurs de services Internet, les fournisseurs de services sans fil, les fournisseurs de services locaux et les câblodistributeurs. Les compagnies Bell ont fait valoir que Bell Mobilité, MTS Allstream, Rogers Communications Inc., la Société TELUS Communications et Vidéotron demandent toutes que leurs clients leur remettent un avis de résiliation des divers services.
10. Le Conseil fait remarquer que l'article 20.1 des modalités de service respectives des compagnies Bell exige un minimum de service d'un mois, à moins d'indication contraire dans un tarif approuvé. Le Conseil estime que l'article 20.1 ne prévoit pas, ni ne limite, l'imposition d'une période d'avis de débranchement d'un service sans contrat. Le Conseil est d'avis que les périodes d'avis semblables à celle qui est présentée dans les propositions des compagnies Bell sont fréquentes dans l'industrie des télécommunications et dans d'autres industries et estime que, sous réserve de l'analyse qui suit, les propositions des compagnies Bell sont acceptables.

**a) Les frais de désactivation proposés devraient-ils être supprimés lorsqu'un client existant (i) met fin au(x) service(s) parce qu'il change de fournisseur de services de télécommunication (FST) et (ii) demande le transfert des numéros de téléphone existants?**

11. Les intervenants ont généralement soutenu que les frais de désactivation ont pour effet d'obliger les clients d'affaires à communiquer avec les compagnies Bell bien avant la date prévue du transfert de leurs numéros de téléphone à un concurrent afin d'éviter ou de réduire l'application de ces frais, ce qui donne aux compagnies Bell une occasion injuste de reconquérir les clients avant leur transfert à un autre FST. Les intervenants ont généralement demandé que le Conseil n'approuve les demandes des compagnies Bell que si celles-ci suppriment leur exigence d'avis en cas de transfert des numéros. Les intervenants ont fait valoir que la suppression de l'avis permettrait de s'assurer que le principe voulant que, dans le cas de transfert de numéros, le client n'ait pas besoin de communiquer avec l'ancien fournisseur de services pour annuler le service local continuerait de s'appliquer.
12. De plus, Cogeco a fait remarquer que les frais de désactivation s'appliquent actuellement dans des circonscriptions où les services locaux d'affaires font l'objet d'une abstention de la réglementation. Cogeco, avec l'assentiment d'Execulink, de Nexicom, de NRTC et de WTC, a demandé que le Conseil ordonne aux compagnies Bell de cesser d'imposer ces frais de désactivation dans les cas où les numéros sont transférés dans les marchés de services locaux faisant l'objet d'une abstention.
13. QMI a fait valoir que les fournisseurs de services locaux, dont Vidéotron, qui demandent un avis de débranchement dans les contrats de leurs clients de téléphonie locale, suppriment ces exigences dans les cas de transfert des numéros. QMI a également soutenu que la suppression des exigences d'avis en cas de transfert des numéros éviterait les retards de transfert des numéros causés par la tentative de l'ancien fournisseur de services de retenir le numéro de téléphone tout en imposant ses exigences d'avis au client.

14. Les compagnies Bell ont fait valoir que les représentants des clients de Vidéotron n'étaient pas au courant d'une politique de non-application lorsqu'ils ont été contactés pour vérifier l'affirmation de QMI selon laquelle Vidéotron n'applique pas ses exigences d'avis lorsque les clients transfèrent leur(s) numéro(s) à un autre fournisseur de services.
15. Les compagnies Bell ont fait valoir que si leurs demandes étaient approuvées, les clients d'affaires devraient communiquer avec elles avant de transférer leurs services à un autre fournisseur et que cela renforcerait la concurrence plutôt que de compromettre le processus concurrentiel.
16. Le Conseil fait remarquer que le fait qu'un client décide de transférer ses services locaux d'affaires sans contrat à un autre FST ne le libère pas de ses obligations envers l'ancien fournisseur de services, notamment des exigences comme l'avis de résiliation de 30 jours. Le Conseil fait également remarquer que dans la décision de télécom 2006-15, modifiée par le décret de la gouverneure en conseil C.P. 2007-532 du 4 avril 2007 intitulé *Décret modifiant la Décision télécom CRTC 2006-15* (la décision de télécom 2006-15 modifiée), il a ordonné la suppression des contraintes en matière de reconquête qui étaient en vigueur à ce moment-là. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell peuvent donc faire une offre de reconquête aux clients à tout moment, y compris pendant la période du transfert. Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne serait pas conforme à la décision de télécom 2006-15 modifiée d'imposer aux compagnies Bell l'obligation de supprimer l'avis de débranchement de 30 jours lorsqu'un FST demande le transfert des numéros de téléphone existants.

**b) Si les frais de désactivation ne sont pas supprimés, le nouveau FST devrait-il être autorisé à donner l'avis de 30 jours au nom du client?**

17. Bragg a demandé que si le Conseil devait conclure qu'il ne convient pas que les compagnies Bell suppriment les frais de désactivation dans les cas de transfert des numéros, il autorise le nouveau FST à donner l'avis de 30 jours aux compagnies Bell au nom du client. Bragg a fait valoir que la demande de service local (DSL), qui sert actuellement d'avis de désactivation du service local à l'entreprise de services locaux titulaire, pourrait devenir l'avis de 30 jours et permettrait au client de bénéficier de la même facilité de transfert du service de l'ancien FST au nouveau, réduisant ainsi les obstacles au choix du client que créent les frais de désactivation.
18. Bragg a également demandé que le Conseil ordonne aux compagnies Bell d'informer les clients que, dans les situations envisagées ci-dessus, le client n'ait pas personnellement à s'acquitter de l'exigence de l'avis de 30 jours.
19. Le Conseil fait remarquer que la demande de Bragg visant à permettre au nouveau FST de donner un avis de désactivation de 30 jours au nom du client est conforme à la décision de télécom 2009-538. Dans cette décision, le Conseil a maintenu le droit d'un FST d'agir au nom du client pour annuler des services locaux et interurbains auprès de leur FST actuel pendant le processus de transfert. Par conséquent, le nouveau FST peut donner un avis de débranchement au nom du client au moyen de la DSL.

20. Quant à la demande de Bragg voulant que le Conseil ordonne aux compagnies Bell d'informer les clients que dans les cas de transfert des numéros, le client n'ait pas personnellement à s'acquitter de l'exigence de l'avis de 30 jours, le Conseil estime suffisant d'ordonner aux compagnies Bell de modifier leurs tarifs afin d'indiquer que si un client d'affaires transfère ses services à un autre FST, le nouveau FST peut également donner un avis au nom du client.

## **Conclusions**

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** les demandes des compagnies Bell sous réserve de la modification suivante : les compagnies Bell doivent préciser dans leurs tarifs que si un client d'affaires transfère ses services à un autre FST, ce dernier peut donner l'avis de 30 jours au nom du client.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *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*, Décision de télécom CRTC 2009-538, 28 août 2009
- *Examen relatif au test du prix plancher et à certaines méthodes d'établissement des coûts propres aux services de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-80, 19 février 2009
- *Mécanismes d'approbation des tarifs des services de détail et des ESLC*, Décision de télécom CRTC 2008-74, 21 août 2008
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret en conseil C.P. 2007-532, 4 avril 2007

*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>*