



Décision de télécom CRTC 2010-292

Ottawa, le 19 mai 2010

Association des consommateurs du Canada et Canada sans pauvreté – frais du service Touch-Tone imposés aux abonnés du service à cadran

Numéro de dossier : 8661-P8-200917305

Dans la présente décision, le Conseil conclut qu'il était inapproprié de la part de Bell Canada d'imposer le tarif mensuel de 2,80 \$ du service Touch-Tone à certains abonnés du service de résidence. Plus particulièrement, le Conseil conclut que Bell Canada n'aurait pas dû facturer les frais du service Touch-Tone à ses abonnés du service à cadran faisant l'objet de droits acquis, et il ordonne à Bell Canada de rembourser les frais, ainsi que les intérêts applicables, aux clients concernés, ou de créditer leur compte.

1. Le Conseil a reçu une demande de l'Association des consommateurs du Canada et de Canada sans pauvreté (collectivement les groupes de défense des consommateurs) datée du 23 décembre 2009, dans laquelle les groupes soutenaient que le tarif mensuel de 2,80 \$ du service Touch-Tone que Bell Canada facture aux abonnés du service à cadran faisant l'objet de droits acquis (les abonnés bénéficiant de droits acquis) représentait une majoration tarifaire non autorisée.
2. Le Conseil a reçu des observations de Bell Canada et de la Société TELUS Communications (STC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 15 février 2010. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Bell Canada a-t-elle imposé, de façon inacceptable, les frais mensuels du service Touch-Tone à ses abonnés bénéficiant de droits acquis et, dans l'affirmative, quelles mesures correctives devrait-elle prendre?

3. Le Tarif général de Bell Canada prévoit que les services de ligne individuelle doivent être munis de la capacité Touch-Tone aux tarifs précisés à l'article 2150.5. Toutefois, le Tarif précise également qu'un client qui s'est abonné au service de ligne individuelle de résidence non muni de la capacité Touch-Tone avant le 8 mars 1993 peut conserver le service à cadran jusqu'à ce qu'il déménage.
4. Les groupes de défense des consommateurs ont affirmé que, depuis au moins le 28 septembre 2009, Bell Canada impose le tarif mensuel de 2,80 \$ du service Touch-Tone aux abonnés précédemment reconnus comme des abonnés bénéficiant de droits acquis, dans les circonscriptions faisant ou non l'objet d'une abstention de la réglementation. Ils ont ajouté que :
 - dans les circonscriptions soustraites à la réglementation, les frais en question constituent une violation du plafond tarifaire applicable au service local de base (SLB) de résidence fourni de façon autonome, plafond qui a été établi dans la décision de télécom 2006-15;

- dans les circonscriptions réglementées, les frais représentent une majoration tarifaire non autorisée, donc une violation de l'article 25 de la *Loi sur les télécommunications* et de la décision de télécom 2007-27.
5. Les groupes de défense des consommateurs ont soutenu que Bell Canada devrait être tenue de permettre aux abonnés (concernés) bénéficiant de droits acquis de ravoir le service à cadran, à moins que l'abonné ne demande par écrit de conserver le service Touch-Tone. De plus, ils ont demandé à ce que tous les montants perçus auprès des abonnés bénéficiant de droits acquis soient remboursés ou crédités au compte de ces derniers.
 6. Les groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que Bell Canada devrait :
 - informer, par écrit, tous les abonnés à qui elle a injustement imposé les frais du service Touch-Tone et fournir une explication du service faisant l'objet de droits acquis;
 - expliquer, à l'intention des abonnés des circonscriptions soustraites à la réglementation, le SLB de résidence fourni de façon autonome, tel qu'il a été défini dans la décision de télécom 2006-15;
 - fournir une explication du plafond tarifaire applicable au SLB de résidence fourni de façon autonome;
 - payer les frais liés au dépôt de la demande en question.
 7. Les groupes de défense des consommateurs ont affirmé qu'ils craignaient que des frais supplémentaires non réclamés par les abonnés aient pu être ajoutés aux factures d'environ 20 000 comptes.
 8. Bell Canada a indiqué qu'en 2009, elle avait mis en place un programme d'assurance-revenu relativement au service Touch-Tone et qu'elle avait conclu que certains abonnés du service de ligne individuelle de résidence à deux et à quatre abonnés recevaient le service Touch-Tone, mais qu'elle ne leur imposait pas le tarif mensuel de 2,80 \$. Elle a ajouté que, puisque le service Touch-Tone est obligatoire, des corrections ont été apportées aux factures de tous les clients à qui les frais étaient sous-facturés. Elle a également soutenu qu'aucun autre service n'était touché.
 9. Bell Canada a affirmé que le programme d'assurance-revenu était strictement limité aux abonnés qui avaient déjà reçu le service Touch-Tone et qu'ainsi, les frais de facturation visaient à garantir que ces abonnés payaient adéquatement pour les services qu'ils recevaient. Elle a toutefois ajouté que, pour des raisons inconnues, l'abonné auquel la demande des groupes de défense des consommateurs fait référence se voyait imposer le tarif mensuel du service Touch-Tone, alors qu'il aurait dû demeurer comme un abonné bénéficiant de droits acquis. Elle a soutenu qu'en raison de cette plainte, la compagnie a offert de la formation supplémentaire à ses représentants des services à la clientèle en ce qui concerne le programme d'assurance-revenu et le service à cadran faisant l'objet de droits acquis.

10. Bell Canada a reconnu que d'autres abonnés bénéficiant de droits acquis pourraient être visés par ce programme, puisque certains ont déjà communiqué avec elle en vue de faire supprimer les frais du Touch-Tone de leur facture. Elle a ajouté avoir accordé un crédit au compte de tous les abonnés qui ont communiqué avec elle, y compris l'abonné auquel la demande des groupes de défense des consommateurs fait référence.
11. Bell Canada a affirmé qu'afin de garantir qu'aucun autre abonné ne se voit imposer de façon inappropriée les frais du service Touch-Tone, elle enverrait une lettre à tous les abonnés du service de ligne individuelle qui se sont abonnés à leur service téléphonique avant le 8 mars 1993, ainsi qu'à tous les abonnés du service de ligne individuelle à deux et à quatre abonnés à qui elle a imposé les frais du service Touch-Tone dans le cadre de son programme d'assurance-revenu. Elle a fait valoir que ce sous-ensemble d'abonnés pourrait englober les abonnés qui demeurent admissibles au service à cadran faisant l'objet de droits acquis et qui auraient pu recevoir par inadvertance le service Touch-Tone. Elle a fait remarquer qu'elle créditerait les frais du service Touch-Tone, ainsi que les intérêts applicables, au compte de tous les abonnés admissibles qui communiquent avec elle et qui souhaitent recevoir à nouveau le service à cadran; le crédit serait rétroactif à compter de la date à laquelle la compagnie a commencé à imposer les frais du service Touch-Tone.
12. Bell Canada a affirmé que, puisque le programme d'assurance-revenu visait strictement les abonnés du service Touch-Tone à qui les frais étaient sous-facturés, il n'y a eu ni majoration tarifaire non autorisée dans les circonscriptions réglementées, ni violation du plafond tarifaire applicable au SLB de résidence fourni de façon autonome dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation. La STC a affirmé que les modifications tarifaires visant à garantir la conformité aux tarifs approuvés par le Conseil n'ont aucune incidence sur le plafond tarifaire.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Le Conseil fait remarquer que l'imposition de frais aux abonnés du service de ligne individuelle à deux et à quatre abonnés de résidence de Bell Canada qui reçoivent le service Touch-Tone constitue une correction de facturation dans le cas des abonnés non admissibles au service à cadran faisant l'objet de droits acquis. Ainsi, le Conseil estime que la facturation de frais à ces abonnés ne représente ni une violation du plafond tarifaire applicable au SLB de résidence fourni de façon autonome tel qu'il a été établi dans la décision de télécom 2006-15, dans les circonscriptions soustraites à la réglementation, ni ne représente une majoration tarifaire non autorisée dans les circonscriptions réglementées.
14. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a reconnu que plus d'un abonné bénéficiant de droits acquis a été touché par son programme d'assurance-revenu et que la ligne de ces abonnés n'aurait pas dû être munie de la capacité Touch-Tone. Il estime qu'il était inacceptable de la part de Bell Canada d'imposer le tarif mensuel de 2,80 \$ du service Touch-Tone aux abonnés bénéficiant de droits acquis, puisque cette pratique va à l'encontre des conditions énoncées dans le Tarif général de la compagnie.
15. Le Conseil souligne l'aveu de Bell Canada selon lequel elle a facturé par erreur les frais du service Touch-Tone à l'abonné auquel fait référence la demande des groupes de défense des consommateurs, et accordé un crédit au compte de l'abonné, ainsi qu'aux comptes des autres abonnés bénéficiant de droits acquis qui ont communiqué avec elle jusqu'à présent.

16. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a déjà commencé à fournir à ses représentants des services à la clientèle de la formation supplémentaire concernant son programme d'assurance-revenu et son service à cadran faisant l'objet de droits acquis, et qu'elle enverra une lettre à tous ses clients touchés à qui elle pourrait avoir imposé par inadvertance le tarif mensuel du service Touch-Tone. Il estime que Bell Canada prend des mesures afin de redresser la situation et il est satisfait de l'approche proposée par la compagnie.
17. Le Conseil ordonne à Bell Canada de rembourser les abonnés bénéficiant de droits acquis qui communiquent avec elle, ou de créditer leur compte, en ajoutant les intérêts applicables¹, pour ce qui est des frais qu'elle a imposés inadéquatement selon l'article 2150.5 de son Tarif général des services de ligne individuelle à deux et à quatre abonnés, conformément aux Modalités de service de la compagnie, à moins que le client ne demande à conserver le service Touch-Tone.
18. En ce qui concerne la demande des groupes de défense des consommateurs visant à ce que Bell Canada paie les frais qu'ils ont engendrés, le Conseil fait remarquer que les groupes devraient présenter une demande de réclamation de frais de la manière énoncée dans les *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret de la gouverneure 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>.

¹ Les intérêts doivent être calculés conformément à l'article 19 des Modalités de service de la compagnie.