



Décision de télécom CRTC 2010-323

Version PDF

Ottawa, le 28 mai 2010

TekSavvy Solutions Inc. et Yak Home Phone Corp. – Demande de redressement concernant le Service local et services téléphoniques de gros

Numéro de dossier : 8661-T117-201000033

Dans la présente décision, le Conseil ordonne à Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et à Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) de faire concorder leurs intervalles de fourniture du Service local et services téléphoniques de gros (SLSTG) avec ceux du service de détail. Le Conseil conclut que les compagnies Bell ne divulguent pas les renseignements confidentiels sur les demandes de SLSTG dans le cadre de leurs activités liées au service de détail, et il exige que les compagnies conservent cette pratique. Il ordonne également aux compagnies Bell de cesser, entre autres, d'appliquer les frais de service du SLSTG et de plutôt accorder un crédit unique aux clients du SLSTG qui accueillent de nouveaux utilisateurs finals dont l'origine est inconnue. Enfin, le Conseil conclut que les frais pour baisse de la demande d'accès local ne devraient pas être abolis.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de TekSavvy Solutions Inc. et de Yak Home Phone Corp. (les requérantes), datée du 4 janvier 2010, réclamant un certain redressement concernant le Service local et services téléphoniques de gros (SLSTG) que fournissent Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell).
2. Le SLSTG est un service de gros qui offre aux clients des tarifs réduits lorsque ceux-ci commandent une grande quantité de services locaux de base (SLB) de résidence et certaines fonctions d'appels. Ce service fait l'objet d'un contrat d'une durée minimale de trois ans. Dans la décision de télécom 2008-17, il a été classé comme un service non essentiel et assujéti à une période d'élimination graduelle de trois ans. Dans l'ordonnance de télécom 2009-284, le Conseil a approuvé la demande de dénormalisation présentée par les compagnies Bell, ce qui a mis fin à la disponibilité du SLSTG pour les nouveaux clients.
3. Les requérantes ont affirmé :
 - qu'elles font injustement l'objet de discrimination puisque les intervalles de fourniture du SLSTG sont plus longs que ceux du service de détail;
 - que les employés des compagnies Bell qui vendent le SLB de détail ont accès aux renseignements concernant les commandes de SLB en attente dans le cadre de la prestation du SLSTG;

- que dans certains cas, elles ne reçoivent pas le crédit de 50 \$ lorsqu'elles accueillent de nouveaux utilisateurs finals, crédit auquel elles ont droit en vertu des tarifs des compagnies Bell, mais qu'elles doivent plutôt payer des frais de service de 25 \$;
 - que les frais pour baisse de la demande d'accès local (FBDAL) équivalent à des frais de résiliation anticipée (FRA) et devraient donc être abolis.
4. Le Conseil a reçu des observations des compagnies Bell et de Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 9 avril 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.
5. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
- I. La durée des intervalles de fourniture du SLSTG est-elle injustement discriminatoire?
 - II. Les compagnies Bell divulguent-elles des renseignements confidentiels sur les services de gros dans le cadre de leurs activités liées au service de détail?
 - III. Conformément à leurs tarifs, les compagnies Bell ont-elles le droit d'imposer des frais de service et de ne pas accorder de crédit aux clients du SLSTG qui accueillent de nouveaux utilisateurs finals dont l'ancien fournisseur de services locaux est inconnu?
 - IV. Devrait-on abolir les FBDAL?
- I. La durée des intervalles de fourniture du SLSTG est-elle injustement discriminatoire?**
6. Les requérantes et Primus ont déclaré que lorsque les compagnies Bell ont instauré le SLSTG, les intervalles de fourniture de ce service étaient les mêmes que ceux du SLB de détail, mais qu'ils sont maintenant beaucoup plus longs. Les requérantes ont affirmé qu'en raison de ces longs intervalles, les clients du SLSTG faisaient l'objet d'une discrimination indue comparativement aux clients du service de détail des compagnies Bell.
7. Les compagnies Bell ont affirmé n'avoir jamais été en mesure de fournir le SLSTG dans les mêmes intervalles que le SLB de détail parce qu'une grande partie des commandes de SLSTG nécessitent une intervention manuelle. Elles ont ajouté que la prolongation des intervalles de fourniture n'était pas discriminatoire, mais reflétait plutôt le temps nécessaire pour fournir le service.

8. Le Conseil fait remarquer que, dans leurs premiers dépôts tarifaires relatifs au SLSTG, les compagnies Bell ont affirmé que ce service devait être offert selon les mêmes modalités que le SLB de détail. Il indique également que les compagnies Bell ont déposé une étude économique indiquant les coûts d'investissement liés au logiciel servant à automatiser le processus de commande. Le Conseil ajoute que les compagnies Bell ont choisi de conserver des processus manuels qu'elles prévoyaient initialement automatiser.
9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que l'explication des compagnies Bell concernant la prolongation des intervalles de fourniture du SLSTG n'est pas satisfaisante et qu'ainsi, les intervalles relatifs au SLSTG sont injustement discriminatoires. Par conséquent, le Conseil ordonne aux compagnies Bell de faire concorder leurs intervalles de fourniture du SLSTG avec ceux du SLB de détail.

II. Les compagnies Bell divulguent-elles des renseignements confidentiels sur les services de gros dans le cadre de leurs activités liées au service de détail?

10. Les requérantes ont soutenu que bon nombre d'activités de reconquête sont exercées lorsqu'une commande de SLB est passée dans le cadre de la prestation du SLSTG, mais avant que l'utilisateur final ne soit transféré des compagnies Bell. Les requérantes ont affirmé que le personnel des compagnies Bell qui vend le SLB de détail ne devrait pas avoir accès aux renseignements fournis aux compagnies pour l'activation des commandes de SLSTG avant que les commandes de SLB liées au SLSTG ne soient exécutées. Elles ont soutenu que l'utilisation de ces renseignements aux fins d'une reconquête désavantage les clients du SLSTG et confère une préférence indue aux compagnies Bell.
11. Les compagnies Bell ont affirmé qu'aucun renseignement confidentiel sur les services de gros n'est fourni à leurs employés responsables des activités liées au service de détail, mais qu'une tierce partie lui envoie périodiquement une liste de toutes les inscriptions à l'annuaire des numéros de résidence publiés et actifs. Cette liste à jour est comparée à la liste de tous les numéros de résidence en service et actifs des compagnies Bell. Ces dernières ont également affirmé que la légère différence entre les listes est causée par les utilisateurs finals qui ont récemment annulé les services de résidence des compagnies Bell et qui ont été transférés à une entreprise concurrente. Elles ont ajouté qu'elles communiquent alors avec ces utilisateurs finals dans le cadre de leurs activités courantes de reconquête.
12. Le Conseil fait remarquer que les demandes de SLSTG sont traitées par les groupes de services aux entreprises des compagnies Bell et que ces demandes ne sont pas divulguées au personnel responsable des activités liées au service de détail. Selon les éléments de preuve qui lui ont été présentés dans le cadre de la présente instance, le Conseil est convaincu que les compagnies Bell ne partagent aucun renseignement confidentiel entre les groupes de services aux entreprises et les responsables des activités liées au service de détail. Le Conseil exige que les compagnies Bell conservent la pratique de ne pas divulguer de renseignements confidentiels sur les demandes de SLSTG dans le cadre de leurs activités liées au service de détail.

III. Conformément à leurs tarifs, les compagnies Bell ont-elles le droit d'imposer des frais de service et de ne pas accorder de crédit aux clients du SLSTG qui accueillent de nouveaux utilisateurs finals dont l'ancien fournisseur de services locaux est inconnu?

13. Les requérantes et Primus ont affirmé que, conformément aux tarifs des compagnies Bell, celles-ci doivent accorder un crédit de 50 \$ au client du SLSTG pour chaque nouvel utilisateur final que le client accueille, dans les cas où l'utilisateur final n'utilisait pas le SLB de résidence des compagnies Bell. Elles ont également soutenu que les compagnies Bell ne respectaient pas leurs tarifs puisqu'elles n'accordaient pas le crédit dans les cas où elles considèrent que l'origine de l'utilisateur final est « inconnue »¹. Les requérantes et Primus ont également fait valoir que, pour certaines catégories d'utilisateurs finals classés par les compagnies Bell comme ayant une origine inconnue, les compagnies Bell appliquent injustement des frais de service de 25 \$.
14. Les compagnies Bell ont affirmé que leur pratique est conforme à leurs tarifs et qu'elles remettent le crédit de 50 \$ pour les utilisateurs finals qui, selon elles, ont été débranchés de leur service local de résidence depuis plus de 90 jours, à moins que le client du SLSTG n'excède le taux de résiliation établi dans les tarifs. Elles ont soutenu que si elles ne pouvaient pas vérifier l'origine de l'utilisateur final, elles ne pouvaient pas vérifier si celui-ci était un nouveau client des compagnies Bell et, par conséquent, si le crédit s'appliquait. Elles ont ajouté qu'accorder un crédit pour les utilisateurs finals dont elles ne pouvaient pas vérifier l'ancien fournisseur de services locaux de résidence permettrait aux clients du SLSTG de « tromper » les compagnies Bell en encourageant les utilisateurs finals à faire débrancher puis rebrancher leur service avec un nouveau numéro afin d'obtenir le crédit.
15. Le Conseil fait remarquer que les tarifs des compagnies Bell indiquent que des frais de service du SLSTG de 25 \$ seront imposés au client du SLSTG pour chaque utilisateur final dont le SLB de résidence est transféré des compagnies Bell au client du SLSTG. D'autre part, les tarifs des compagnies Bell indiquent qu'un crédit unique de 50 \$ sera accordé par les compagnies Bell au client du SLSTG pour chaque utilisateur final qui s'abonne au SLB de résidence de celui-ci, dans les cas où l'utilisateur final n'utilisait pas à ce moment le SLB de résidence des compagnies Bell.
16. Le Conseil estime que, dans les cas où l'ancien fournisseur de services locaux de résidence de l'utilisateur final est inconnu, on ne peut pas déduire que l'utilisateur final utilisait le SLB de résidence des compagnies Bell. Il estime également que, dans les cas où le SLB de résidence d'un utilisateur final est transféré des compagnies Bell à un client du SLSTG, les compagnies Bell sauraient qu'elles fournissaient déjà des services à cet utilisateur final. De plus, le Conseil considère peu probable que le client du SLSTG ou un utilisateur final adopte le type de comportement auquel les compagnies Bell ont fait référence, soit de changer de numéro de téléphone simplement pour obtenir un crédit unique.

¹ Les compagnies Bell classent ces utilisateurs finals en trois catégories : Origine inconnue – débranchement du service de résidence des compagnies Bell depuis plus de 90 jours; Origine inconnue – débranchement du service de résidence des compagnies Bell depuis moins de 90 jours; et Origine inconnue – aucun dossier n'indiquant un branchement antérieur au service de résidence des compagnies Bell.

17. Le Conseil estime donc que les compagnies Bell ne peuvent pas imposer de frais de service pour le SLSTG dans les cas où l'ancien fournisseur de services locaux de résidence de l'utilisateur final dont le service est transféré au SLSTG est inconnu, et que le client du SLSTG devrait plutôt obtenir le crédit unique de 50 \$ dans cette situation. Le Conseil fait toutefois remarquer que les tarifs des compagnies Bell prévoient une réduction ou une élimination du crédit si le taux de résiliation du client du SLSTG dépasse un certain seuil.
18. Le Conseil estime que, dans la mesure où des frais de service du SLSTG ont été imposés aux clients du SLSTG qui ont accueilli des utilisateurs finals dont l'ancien fournisseur de services locaux de résidence était inconnu, les frais ont été injustement facturés aux clients du SLSTG. Il fait remarquer que les compagnies Bell sont tenues, conformément à leurs modalités de service, de créditer les frais non récurrents, ainsi que les intérêts applicables, qui ne devraient pas avoir été facturés, pourvu que le client conteste les frais dans les 150 jours suivant la date de la facturation.
19. En ce qui concerne les crédits de 50 \$ qui auraient dû être accordés par le passé, mais qui ne l'ont pas été, le Conseil indique que les modalités de service des compagnies Bell ne prévoient aucune échéance dans ce cas. Toutefois, il estime que les crédits non accordés sont semblables aux frais non récurrents qui n'auraient pas dû être facturés. Il juge donc approprié, dans les circonstances, de limiter la responsabilité des compagnies Bell en ce qui concerne les crédits non accordés de la même manière que pour les frais non récurrents surfacturés.
20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ordonne aux compagnies Bell :
 - de cesser d'appliquer les frais de service du SLSTG de 25 \$ aux clients de ce service qui ont accueilli de nouveaux utilisateurs finals dont l'ancien fournisseur de services locaux de résidence est inconnu, et d'accorder le crédit de 50 \$ dans ces situations, conformément à leurs tarifs;
 - d'accorder un crédit à leurs clients du SLSTG, conformément à leurs modalités de service, pour les frais de service du SLSTG qui ont été injustement facturés dans les 150 jours précédant la date de l'avis de contestation d'un client ou la date de la présente décision, selon la première éventualité;
 - d'accorder à leurs clients du SLSTG le crédit de 50 \$ qui aurait dû, selon leurs tarifs et les conclusions du Conseil dans la présente décision, être payé dans les 150 jours précédant la date de l'avis de contestation d'un client ou la date de la présente décision, selon la première éventualité;
 - de payer les intérêts sur les crédits non accordés qu'elles sont tenues d'offrir selon les mêmes modalités que pour les frais qui n'auraient pas dû être facturés.

IV. Devrait-on abolir les FBDAL?

21. Les requérantes et Primus ont déclaré que les compagnies Bell les ont forcées à transférer leurs utilisateurs finals de leurs services SLSTG aux services d'autres entreprises de services locaux. Elles ont également soutenu que les compagnies Bell les avaient pénalisées pour la baisse de leur nombre d'abonnés en appliquant des FBDAL. Ainsi, elles ont affirmé que les FBDAL équivalaient en fait à des FRA et devraient donc être abolis conformément à la décision de télécom 2008-17.
22. Les compagnies Bell ont affirmé que les FBDAL n'étaient pas des FRA, mais bien des frais imposés aux clients du SLSTG qui ne respectent pas les niveaux de demande prescrits. Elles ont ajouté que rien ne prouvait que les clients du SLSTG transféraient les utilisateurs finals.
23. Le Conseil fait remarquer qu'aucun élément du dossier de cette instance ne prouve que les compagnies Bell forcent leurs clients du SLSTG à transférer leurs utilisateurs finals du SLSTG. Il indique également que la dénormalisation récente du service ne signifie pas que le service sera aboli, mais plutôt qu'il ne sera plus offert aux nouveaux clients des services de gros. Il ajoute que le service peut continuer d'être offert tout en faisant l'objet d'une abstention de la réglementation après la période d'élimination graduelle de trois ans, et que les compagnies Bell sont tenues de respecter tous les contrats actuels qu'elles ont conclus avec les clients du SLSTG. Si ces derniers souhaitent transférer leurs utilisateurs finals à un service différent ou à un autre fournisseur de services, ils peuvent donc, conformément à la décision de télécom 2008-17, briser le contrat qui les lie aux compagnies Bell sans avoir à payer de FRA.
24. Le Conseil estime que les FBDAL ne sont pas des FRA, mais plutôt une condition de service qui s'applique lorsqu'il y a baisse importante de la demande de SLSTG chez les clients du SLSTG. Tel que susmentionné, le SLSTG offre aux clients des tarifs réduits lorsque ceux-ci commandent une grande quantité de SLB de résidence. Le Conseil estime que les FBDAL garantissent seulement que les clients du SLSTG n'obtiennent pas la totalité des tarifs réduits si la demande n'atteint pas les niveaux prescrits.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les FBDAL ne devraient pas être abolis.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Dénormalisation du service local et services téléphoniques de gros*, Ordonnance de télécom CRTC 2009-284, 15 mai 2009
- *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Décision de télécom CRTC 2008-17, 3 mars 2008