



Ordonnance de télécom CRTC 2013-27

Version PDF

Ottawa, le 29 janvier 2013

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Pouvoir d’annuler à leur discrétion les frais de résiliation anticipée

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 415 de Bell Aliant
Avis de modification tarifaire 7363 de Bell Canada

1. Le Conseil a reçu des demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), datées du 11 septembre 2012, dans lesquelles les compagnies proposaient de modifier les modalités relatives à leurs politiques de désactivation liées à un préavis de 30 jours concernant les services téléphoniques et les abonnements aux services de résidence pour leur permettre d’annuler à leur discrétion les frais de résiliation anticipée.
2. Le 21 septembre 2012, le personnel du Conseil a demandé que les compagnies Bell précisent les critères qu’elles prévoyaient appliquer afin de déterminer dans quels cas les clients assujettis à des frais de résiliation anticipée pourraient voir ces frais annulés. Les compagnies Bell ont répondu qu’il n’y avait pas de critères fixes pour déterminer dans quels cas elles annuleraient les frais de résiliation anticipée des clients. Par contre, les compagnies Bell ont indiqué qu’elles prévoyaient utiliser le pouvoir discrétionnaire demandé pour permettre à leurs représentants du service à la clientèle de faire preuve d’une plus grande souplesse lorsqu’ils servent leurs clients.
3. Le Conseil n’a pas reçu d’observations à l’égard des demandes des compagnies Bell. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l’instance, lequel a été fermé le 21 novembre 2012. On peut y accéder à l’adresse www.crtc.gc.ca, sous l’onglet *Instances publiques* ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Résultats de l’analyse du Conseil

4. Le Conseil est d’avis que si elles étaient approuvées, les demandes pourraient servir les intérêts des consommateurs. Toutefois, le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell n’ont fourni aucune justification pour appuyer leur demande d’application discrétionnaire de leurs tarifs, sauf que cela permettrait à leurs représentants du service à la clientèle de faire preuve d’une plus grande souplesse lorsqu’ils servent leurs clients.

5. Le Conseil note que le paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* prévoit ce qui suit :

Il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder – y compris envers elle-même – une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature.

6. Le Conseil fait remarquer que les tarifs lui donnent la capacité de protéger tous les clients qui s'abonnent à des services de télécommunication non soustraits à la réglementation. Le Conseil estime que s'il approuve la demande des compagnies Bell d'annuler les frais de résiliation anticipée à leur discrétion, sans justification de cette utilisation, il perdrait cette capacité puisque ces frais ne s'appliqueraient plus de manière égale à tous les clients.
7. Le Conseil estime que la proposition d'annuler les frais de résiliation anticipée à la discrétion des compagnies Bell ouvre la possibilité d'une discrimination injuste.
8. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **rejette** les demandes susmentionnées.
9. Le Conseil encourage toutefois les compagnies Bell à envisager d'annuler les frais de résiliation anticipée pour tous leurs clients ou de supprimer entièrement les tarifs connexes.

Secrétaire général