



Décision de télécom CRTC 2013-327

Version PDF

Ottawa, le 5 juillet 2013

Centre pour la défense de l'intérêt public et Canada sans pauvreté – Facturation d'appels effectués au moyen de téléphones payants de Bell Canada

Numéro de dossier : 8650-P8-201215913

Dans la présente décision, le Conseil conclut que Bell Canada n'a pas retiré les services de téléphonistes de ses téléphones payants et qu'elle n'a pas enfreint de garanties pour les consommateurs, comme allégué par le Centre pour la défense de l'intérêt public et Canada sans pauvreté. Le Conseil ordonne à Bell Canada d'inscrire dans son entente avec WiMacTel Inc. (WiMacTel), une référence explicite aux garanties pour les consommateurs énoncées dans son tarif des services de téléphonistes et de déposer auprès du Conseil les renseignements concernant le texte révisé qu'elle s'est engagée à fournir aux téléphonistes de WiMacTel. Le Conseil amorcera une instance pour examiner si les garanties pour les consommateurs concernant les avis indiquant les tarifs sont suffisantes et appropriées pour les appels effectués à l'aide de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces.

Contexte

1. Dans l'ordonnance de télécom 95-316, le Conseil a établi des garanties pour les consommateurs pour les services de téléphonistes fournis par Unitel Communications Inc. (Unitel), un autre fournisseur de services d'appels interurbains¹. Ces garanties comprenaient l'exigence pour les téléphonistes de s'identifier, de fournir les tarifs, sur demande, et d'informer les clients insatisfaits de la façon de formuler une plainte. De plus, Unitel devait afficher à proximité de chaque téléphone d'accès public desservi de l'information dans laquelle elle se présente et fournit des renseignements sur ses tarifs.
2. Dans l'ordonnance de télécom 95-316, le Conseil a ordonné aux compagnies de téléphone, y compris Bell Canada, de déposer des tarifs exhaustifs applicables aux services de téléphonistes qui intègrent les garanties pour les consommateurs énoncées dans leurs tarifs et les pages blanches de leurs annuaires. Les services de téléphonistes de Bell Canada ont ensuite été approuvés par le Conseil.
3. Dans la décision de télécom 98-8, le Conseil a établi des garanties pour les consommateurs applicables aux fournisseurs de services téléphoniques payants concurrents (FSTPC). Ces garanties incluaient l'exigence : i) d'afficher bien en

¹ Les autres fournisseurs de services interurbains fournissent des services interurbains en concurrence avec les entreprises titulaires.

évidence les tarifs des appels locaux, le nom du fournisseur de services interurbains par défaut et tout supplément, toute majoration ou tous frais d'emplacement non inclus dans le prix de l'appel; ii) d'afficher le nom et l'adresse du FSTPC et un numéro de téléphone sans frais d'interurbain où il est possible d'obtenir des renseignements et de déposer des plaintes, de même que l'adresse du Conseil et son numéro sans frais d'interurbain; iii) de se conformer à l'ordonnance de télécom 95-316 si des services de téléphonistes (autres que l'accès aux services d'urgence et au service de relais téléphonique) sont fournis.

Demande

4. Le Conseil a reçu une demande présentée par le Centre pour la défense de l'intérêt public, en son nom et pour le compte de Canada sans pauvreté (collectivement le PIAC et CSP), datée du 14 novembre 2012, concernant la fourniture de services sur les téléphones payants de Bell Canada.
5. Le PIAC et CSP indiquaient avoir reçu des plaintes d'un utilisateur de téléphones payants de Bell Canada concernant des frais excessifs pour des appels interurbains effectués avec l'assistance d'un téléphoniste à partir de téléphones payants de Bell Canada.
6. Le PIAC et CSP ont fait valoir qu'une entreprise connue sous le nom de WiMacTel Inc. (WiMacTel) traitait les appels interurbains acheminés par le téléphoniste effectués à partir de téléphones payants de Bell Canada. Le PIAC et CSP ont également fait valoir qu'un bon nombre des téléphones payants de Bell Canada qu'ils avaient visités n'avaient pour seule indication que WiMacTel traitait les appels qui en provenaient qu'un message déroulant sur l'écran des appareils.
7. Le PIAC et CSP ont également fait valoir que le transfert par Bell Canada des appels interurbains effectués avec l'aide d'un téléphoniste à WiMacTel sans avoir fourni de préavis adéquat à ses clients à l'effet que leurs appels interurbains effectués avec l'assistance d'un téléphoniste seraient traités par cette entreprise tierce et feraient l'objet de frais excessifs allait à l'encontre des objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés aux alinéas 7b), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*)².
8. Le PIAC et CSP ont demandé au Conseil d'ordonner à Bell Canada :
 - de fournir un rapport vérifié énonçant tous les frais facturés aux comptes ou aux cartes de crédit de consommateurs à l'égard d'appels traités par WiMacTel

² Les objectifs cités de la politique sont les suivants :

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

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.

et de rembourser aux clients de la compagnie les frais qui leur ont été facturés pour des appels acheminés par le téléphoniste traités par WiMacTel, excédant les tarifs en vigueur pour des appels semblables traités par Bell Canada;

- de respecter les garanties pour les consommateurs énoncées dans l'ordonnance de télécom 95-316 et la décision de télécom 98-8 concernant les appels interurbains acheminés par le téléphoniste et d'exiger qu'un responsable de la compagnie vérifie de façon périodique la conformité de la compagnie (et de WiMacTel);
- d'élaborer des procédures adéquates afin d'assurer sa conformité aux directives du Conseil à l'égard du retrait d'un service tarifé et de périodiquement confirmer son état de conformité.

9. Le PIAC et CSP ont également demandé au Conseil d'amorcer une instance afin d'examiner la situation du marché des téléphones payants au Canada et, plus particulièrement, l'efficacité des garanties pour les consommateurs.

10. Le Conseil a reçu des observations concernant cette demande de la part de Bell Canada. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 18 avril 2013. 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.

11. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :

- I. Bell Canada a-t-elle contrevenu aux directives du Conseil à l'égard du retrait de services tarifés?
- II. Bell Canada est-elle allée à l'encontre des garanties pour les consommateurs énoncées dans l'ordonnance de télécom 95-316 et la décision de télécom 98-8?
- III. Bell Canada a-t-elle enfreint l'article 27 de la *Loi*?
- IV. Le Conseil devrait-il amorcer une instance afin d'examiner l'efficacité des garanties pour les consommateurs à l'égard des services de téléphones payants?

I. Bell Canada a-t-elle contrevenu aux directives du Conseil à l'égard du retrait de services tarifés?

12. Le PIAC et CSP ont fait valoir que, dans la mesure où les appels acheminés par le téléphoniste effectués à partir de téléphones payants de Bell Canada sont désormais traités par WiMacTel aux tarifs de WiMacTel, Bell Canada a cessé d'offrir le service de téléphoniste sur ses téléphones payants sans se conformer aux exigences relatives au retrait de services tarifés énoncées dans la circulaire de télécom 2005-7 et la décision de télécom 2008-22.

13. Bell Canada a fait valoir que WiMacTel est un entrepreneur indépendant qui fournit des services de téléphonistes pour le compte de Bell Canada sur ses téléphones payants, et que tout montant facturé aux clients par WiMacTel est perçu et remis à la compagnie par WiMacTel à titre de mandataire. Bell Canada a fait valoir que l'impartition de services de téléphonistes à WiMacTel ne peut être vue comme un retrait de services.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a conclu une entente avec WiMacTel pour la prestation des services de téléphonistes sur les téléphones payants de Bell Canada. WiMacTel traite les appels acheminés par le téléphoniste ou effectués à l'aide d'une carte, mis à part ceux effectués à l'aide d'une carte d'appel de Bell Canada. De plus, tous les montants facturés aux clients par WiMacTel sont perçus et remis à Bell Canada par WiMacTel à titre de mandataire de Bell Canada, puis WiMacTel est rémunérée conformément à l'entente pour les services fournis. Les tarifs et les frais facturés par WiMacTel pour les appels locaux payés autrement qu'en espèces sont énoncés dans le tarif du service téléphonique payant de Bell Canada, et les tarifs et frais pour les appels interurbains sont approuvés par Bell Canada.
15. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Bell Canada n'a pas retiré ses services de téléphonistes et, par conséquent, n'a pas contrevenu aux directives relatives au retrait de services tarifés énoncées dans la circulaire de télécom 2005-7 et la décision de télécom 2008-22.

II. Bell Canada est-elle allée à l'encontre des garanties pour les consommateurs énoncées dans l'ordonnance de télécom 95-316 et la décision de télécom 98-8?

Ordonnance de télécom 95-316

16. Le PIAC et CSP ont fait valoir que Bell Canada semblait être allée à l'encontre des exigences énoncées dans l'ordonnance de télécom 95-316 concernant l'affichage des tarifs applicables aux appels interurbains effectués à l'aide de téléphones payants.
17. Le PIAC et CSP ont également remis en question l'efficacité de l'avis déroulant sur l'écran de ces téléphones payants.
18. Bell Canada a affirmé qu'il n'existe pas d'exigence pour les fournisseurs de services téléphoniques payants titulaires ou les FSTPC d'afficher les tarifs associés aux services interurbains puisque le Conseil s'est abstenu de réglementer ces tarifs.

Décision de télécom 98-8

19. Le PIAC et CSP ont fait valoir qu'en transférant le traitement des appels acheminés par le téléphoniste à WiMacTel, Bell Canada a transféré une partie de son marché

des téléphones payants à cette entreprise, et que les obligations pour les FSTPC s'appliquaient.

20. Le PIAC et CSP ont fait valoir que Bell Canada n'a pas affiché le nom du fournisseur de services interurbains par défaut ou les suppléments, majorations ou frais d'emplacement imposés par WiMacTel, et qu'elle n'a pas affiché le nom et l'adresse du FSTPC et un numéro de téléphone sans frais d'interurbain où il est possible d'obtenir des renseignements et de déposer des plaintes.
21. Bell Canada a soutenu qu'aucune exigence réglementaire ne l'obligeait à afficher un avis concernant le fournisseur de services interurbains par défaut qu'elle utilisait pour ses téléphones payants.
22. Bell Canada a affirmé que, au bénéfice de ses clients, elle avait volontairement affiché le fait que WiMacTel traite les appels acheminés par le téléphoniste, bien qu'aucune exigence réglementaire ne l'obligeait à le faire.
23. Pour ce qui est des allégations concernant l'affichage de supplément, de majoration ou de frais d'emplacement, Bell Canada a affirmé qu'elle souhaitait préciser que :
i) les tarifs facturés ne sont pas ceux de WiMacTel, mais bien ceux de la compagnie qui sont facturés par WiMacTel; ii) tous les renseignements relatifs aux tarifs sont dûment fournis aux consommateurs.
24. Bell Canada a fait valoir qu'il n'existait pas d'exigence pour un fournisseur de services téléphoniques payants titulaire ou pour un FSTPC de fournir un avis indiquant les tarifs pour les services interurbains. Bell Canada a par contre fait remarquer que, puisque les appels payés autrement qu'en espèces sont traités avec l'assistance d'un téléphoniste, elle est tenue de fournir tout renseignement tarifaire relatif aux appels acheminés par le téléphoniste, ce qu'elle fait, conformément à l'alinéa 85(1)(c)³ de son tarif des services de téléphonistes. Bell Canada a fait valoir que, puisque les appels acheminés par le téléphoniste traités par WiMacTel sont tous transmis, soit par le système de réponse vocale interactive (RVI) de WiMacTel, soit par un téléphoniste, une personne utilisant l'une ou l'autre de ces plateformes peut choisir l'option voulue depuis le système de RVI pour obtenir les tarifs applicables ou encore les demander simplement au téléphoniste.
25. Pour ce qui est de l'allégation selon laquelle la compagnie ne fournit pas l'adresse et le numéro de téléphone sans frais d'interurbain de WiMacTel où il est possible d'obtenir des renseignements et de déposer des plaintes concernant les services de WiMacTel, Bell Canada a fait remarquer que WiMacTel fournit un service pour le

³ Alinéa 85(1)(c) – Les téléphonistes de la compagnie fourniront, à la demande de l'abonné au début d'un appel qui nécessite son assistance, les tarifs, les frais et les diverses modalités de facturation.

compte de la compagnie et se conforme à l'alinéa 85(1)(d)⁴ de son tarif des services de téléphonistes, lequel énonce la procédure à suivre pour la transmission de plaintes au sein de la compagnie et auprès du Conseil.

26. Afin de préciser le fait que WiMacTel fournit des services de téléphonistes en son nom, Bell Canada a indiqué qu'elle modifierait le texte du message d'accueil utilisé par les téléphonistes de WiMacTel, de même que celui du message utilisé sur le système de RVI de WiMacTel.
27. En réponse aux préoccupations à l'égard de la difficulté pour les clients de formuler une plainte, Bell Canada a indiqué qu'elle prendrait des mesures pour s'assurer que les téléphonistes et les représentants du service à la clientèle de WiMacTel reçoivent une formation supplémentaire afin de garantir la transmission de renseignements justes et le respect des voies d'acheminement des plaintes.

Résultats de l'analyse du Conseil

28. Le Conseil estime qu'en sous-traitant les services de téléphonistes à WiMacTel, Bell Canada et WiMacTel ne sont pas devenues des fournisseurs distincts de services interurbains, ni des FSTPC. Par conséquent, les garanties pour les consommateurs énoncées dans l'ordonnance de télécom 95-316 et la décision de télécom 98-8 ne s'appliquent pas à Bell Canada ou à WiMacTel, comme le soutiennent le PIAC et CSP.
29. Le Conseil fait cependant remarquer que les garanties pour les consommateurs applicables à la fourniture de services de téléphonistes énoncées dans le tarif des services de téléphonistes de Bell Canada s'appliquent à Bell Canada et du même coup, à toute personne agissant pour le compte de Bell Canada. Aux termes de ce tarif, les téléphonistes de Bell Canada doivent, entre autres : i) s'identifier comme représentant de la compagnie auprès du demandeur, de l'interlocuteur demandé ou de toute personne qui accepte les frais d'un appel établi avec leur assistance; ii) fournir, à la demande de l'abonné, les tarifs, les frais et les diverses modalités de facturation. De plus, si un abonné n'est pas satisfait du service assuré par Bell Canada, le téléphoniste de la compagnie doit l'informer des options qui lui sont offertes pour formuler une plainte par l'entremise du service à la clientèle, d'un directeur ou d'un dirigeant de la compagnie. Si, après ces démarches, l'abonné est toujours insatisfait, il peut adresser une plainte au Conseil.
30. Le Conseil fait remarquer que l'entente entre Bell Canada et WiMacTel ne mentionne pas spécifiquement les garanties pour les consommateurs énoncées dans le tarif des services de téléphonistes de Bell Canada. Le Conseil estime que l'entente doit explicitement exiger que WiMacTel respecte les garanties pour les

⁴ Alinéa 85(1)(d) – Si un abonné n'est pas satisfait du service assuré par Bell Canada, le téléphoniste de la compagnie l'informerait des options qui lui sont offertes pour faire valoir son point de vue à la compagnie par l'entremise du Service à la clientèle, d'un directeur ou d'un dirigeant de la compagnie. Si, après ces démarches, l'abonné est toujours insatisfait, il peut adresser une plainte au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

consommateurs applicables à Bell Canada lors de la fourniture de services de téléphonistes. Par conséquent, le Conseil ordonne à Bell Canada de s'assurer que WiMacTel est explicitement tenue, en vertu de leur entente, de respecter les exigences de Bell Canada énoncées dans son tarif des services de téléphonistes et, plus particulièrement, les garanties pour les consommateurs énoncées dans le tarif des services de téléphonistes, et de déposer, dans les 60 jours suivant la date de la présente décision, la preuve du respect de ces exigences.

31. Le Conseil fait remarquer que l'alinéa 85(1)(a)⁵ du tarif des services de téléphonistes de Bell Canada exige des téléphonistes qu'ils s'identifient comme représentant de la compagnie. Afin de s'assurer qu'il est clair pour les consommateurs que WiMacTel fournit des services de téléphonistes pour le compte de Bell Canada, le Conseil ordonne à Bell Canada de lui fournir, à titre d'information, dans les 10 jours suivant la date de la présente décision, les renseignements concernant le texte révisé qu'elle a fourni aux téléphonistes de WiMacTel concernant l'identification des téléphonistes. Bell Canada est également tenue de déposer auprès du Conseil, dans les 60 jours suivant la date de la présente décision, une confirmation que la formation du personnel de WiMacTel est terminée et que WiMacTel a mis en œuvre les modifications au texte.
32. Pour ce qui est de l'exigence d'aviser les clients insatisfaits des voies pour acheminer une plainte, le Conseil fait remarquer que Bell Canada a pris des mesures pour s'assurer que les téléphonistes et les représentants du service à la clientèle de WiMacTel reçoivent une formation supplémentaire à cet égard. Par conséquent, le Conseil ordonne de lui fournir, à titre d'information, dans les 10 jours suivant la date de la présente décision, le texte révisé qu'elle a fourni à WiMacTel concernant l'acheminement de plaintes. Le Conseil ordonne également à Bell Canada de confirmer, dans les 60 jours suivant la date de la présente décision, que la formation du personnel de WiMacTel est terminée et que WiMacTel a mis en œuvre les modifications au texte susmentionnées.

III. Bell Canada a-t-elle enfreint l'article 27 de la Loi?

33. Le PIAC et CSP ont indiqué que Bell Canada s'était accordée une préférence indue au détriment des utilisateurs de ses téléphones payants en omettant de les aviser convenablement de sa décision de confier à WiMacTel le traitement de certains des appels interurbains effectués à l'aide de ses téléphones payants et de leur fournir les tarifs facturés par WiMacTel pour ces appels. De plus, le PIAC et CSP ont indiqué que Bell Canada avait également conféré une préférence indue à WiMacTel au détriment des utilisateurs des téléphones payants de la compagnie en omettant de leur fournir adéquatement les tarifs de WiMacTel.

⁵ Alinéa 85(1)(a) – Les téléphonistes de la compagnie s'identifieront comme représentant de la compagnie auprès du demandeur, du demandé ou de toute personne qui accepte les frais d'un appel établi avec son assistance.

34. Le PIAC et CSP ont également indiqué que l'omission de Bell Canada et de WiMacTel de divulguer les tarifs discriminait injustement les autres fournisseurs de services interurbains qui font concurrence à Bell Canada. Le PIAC et CSP ont soutenu que si les consommateurs avaient été au courant des tarifs excessifs de WiMacTel avant d'effectuer leurs appels, ils auraient pu décider de le faire à l'aide d'un autre fournisseur de services interurbains.
35. Bell Canada a soutenu qu'elle n'a pas enfreint l'article 27 de la *Loi*, comme l'allèguent le PIAC et CSP.
36. Bell Canada a indiqué que les tarifs pour les appels acheminés par le téléphoniste facturés par WiMacTel pour le compte de la compagnie sont fournis conformément au paragraphe 85(1) de son tarif des services de téléphonistes, et que tous les tarifs facturés par WiMacTel pour le compte de la compagnie sont conformes avec les tarifs de la compagnie, lorsqu'ils sont tarifés⁶.
37. Bell Canada a indiqué que le Conseil n'avait pas établi d'exigences pour les fournisseurs de services téléphoniques payants titulaires ou les FSTPC de fournir des avis relatifs aux tarifs pour les appels interurbains effectués à l'aide de téléphones payants, mais que lorsque des services interurbains sont fournis avec l'assistance d'un téléphoniste, ces tarifs doivent être fournis, conformément aux garanties pour les consommateurs qui s'appliquent aux services de téléphonistes énoncées dans leur tarif des services de téléphonistes.
38. Bell Canada a indiqué que l'engagement de WiMacTel de fournir des services de téléphonistes sur les téléphones payants de la compagnie n'a aucune incidence sur la capacité des autres fournisseurs de services interurbains de lui faire concurrence dans le marché des appels interurbains effectués à l'aide de téléphones payants.

Résultats de l'analyse du Conseil

39. Pour ce qui est des allégations du PIAC et de CSP selon lesquelles Bell Canada s'est conférée une préférence indue au détriment des utilisateurs de ses téléphones payants en omettant de les aviser convenablement de sa décision de faire affaire avec WiMacTel, le Conseil fait remarquer que les téléphonistes de Bell Canada sont tenus de s'identifier, comme mentionné ci-dessus. Le Conseil fait remarquer qu'aucune exigence réglementaire n'oblige Bell Canada à fournir un avis de sa décision de conclure une entente avec WiMacTel pour la fourniture de services de téléphonistes pour son compte. En fait, Bell Canada a fourni un tel avis au moyen d'un message déroulant indiquant qu'à compter du 25 mai 2011, les appels interurbains payés par carte de crédit et acheminés par le téléphoniste seraient traités par WiMacTel.
40. Pour ce qui est des allégations du PIAC et de CSP selon lesquelles Bell Canada s'était conférée une préférence indue à elle-même et à WiMacTel au détriment des utilisateurs finaux et discriminait injustement les autres fournisseurs de services

⁶ Voir les alinéas 250.6(b) et (d) du Tarif général de Bell Canada.

interurbains en omettant de fournir les tarifs et, par conséquent, en permettant la facturation de taux excessivement élevés par WiMacTel, le Conseil fait remarquer ce qui suit : Les téléphonistes de Bell Canada sont tenus, aux termes du tarif des services de téléphonistes de Bell Canada, de fournir, à la demande du client, au début de l'appel, les tarifs et les frais. Le Conseil fait également remarquer que lorsqu'un utilisateur interagit avec le système de RVI, ce dernier lui offre la possibilité de consulter les tarifs. De plus, les tarifs facturés par WiMacTel pour les appels locaux payés autrement qu'en espèces sont approuvés par le Conseil dans le tarif relatif aux téléphones payants de Bell Canada, et les tarifs pour les appels interurbains payés autrement qu'en espèces, lesquels font l'objet d'une abstention, sont tels qu'approuvés par Bell Canada.

41. Selon le dossier de l'instance, le Conseil conclut que les utilisateurs des téléphones payants de Bell Canada sont avisés que WiMacTel fournit les services de téléphonistes pour le compte de Bell Canada et peuvent obtenir les tarifs et les frais, conformément aux exigences tarifaires existantes. Il conclut également qu'il n'y a pas au dossier d'éléments de preuve indiquant que des tarifs excessifs sont facturés aux utilisateurs de téléphones payants et reconnaît que les tarifs sont approuvés dans le cadre d'un tarif ou qu'ils ne sont pas réglementés. De plus, il n'y a pas d'éléments de preuve indiquant que les utilisateurs n'ont pas accès à d'autres fournisseurs de services interurbains, mais ils y ont clairement accès, par exemple, à l'aide de cartes d'appels prépayées, de numéros sans frais ou d'accès locaux.
42. À la lumière de ce qui précède, le Conseil n'est pas en mesure de conclure que Bell Canada s'est conférée une préférence indue, à elle-même ou à WiMacTel, ou qu'elle a assujéti les utilisateurs de ses téléphones payants à un désavantage indu ou à une discrimination injuste, comme allégué par le PIAC et CSP. De plus, le Conseil n'est pas en mesure de conclure que Bell Canada a injustement discriminé les autres fournisseurs de services interurbains, comme allégué par le PIAC et CSP.

IV. Le Conseil devrait-il amorcer une instance afin d'examiner l'efficacité des garanties pour les consommateurs à l'égard des services de téléphones payants?

43. Le PIAC et CSP ont demandé au Conseil d'amorcer une instance afin d'examiner la situation du marché des téléphones payants au Canada et, plus particulièrement, l'efficacité des garanties pour les consommateurs. Le PIAC et CSP ont indiqué que les garanties pour les consommateurs actuelles ont été établies sur la prémisse qu'un marché des téléphones payants vigoureusement concurrentiel se développait.
44. Le PIAC et CSP ont indiqué que la façon dont Bell Canada semble avoir transmis une partie de son marché des téléphones payants à WiMacTel devrait soulever la préoccupation du Conseil quant à l'efficacité du régime actuel de réglementation concernant les téléphones payants.

Résultats de l'analyse du Conseil

45. Pour ce qui est de la demande d'une instance du PIAC et de CSP, le Conseil fait remarquer que le *Plan triennal du CRTC 2013-2016* précise que le Conseil procédera à une étude pour évaluer le besoin de revoir le cadre de réglementation applicable aux téléphones payants au cours de 2013-2014. Le Conseil fait remarquer que toute décision concernant la tenue d'une instance sera rendue à la suite de ladite étude.
46. Le Conseil estime cependant qu'il convient d'examiner la mesure dans laquelle les garanties actuelles sont suffisantes pour assurer que les consommateurs sont en mesure de prendre une décision éclairée concernant l'utilisation de téléphones payants pour les appels payés autrement qu'en espèces.
47. Par conséquent, le Conseil amorcera une instance pour examiner si les garanties pour les consommateurs concernant les avis indiquant les tarifs sont suffisantes et appropriées pour les appels effectués à l'aide de téléphones payants et payés autrement qu'en espèces.

Instructions

48. Les *Instructions*⁷ mentionnent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des *Instructions*.
49. Le Conseil estime que les conclusions tirées dans la présente décision sont conformes aux Instructions et contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), 7c), 7f) et 7h) de la *Loi*⁸.
50. De plus, en ne réglementant pas les tarifs et les suppléments facturés par Bell Canada et les autres fournisseurs de services téléphoniques payants pour les appels interurbains tout en maintenant des garanties nécessaires pour les consommateurs, le Conseil s'est appuyé dans la plus grande mesure possible sur le libre jeu du marché et a imposé des mesures réglementaires qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale, conformément aux sous-alinéas 1a)(i) et 1b)(ii) des *Instructions*.

⁷ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

⁸ Les alinéas 7f) et 7h) de la *Loi* sont énoncés à la note de bas de page 2. Les alinéas 7a) et 7c) de la *Loi* se lisent comme suit :

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.

Conclusion

51. Sous réserve des décisions énoncées ci-dessus, le Conseil **rejette** la demande du PIAC et de CSP.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services*, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008
- *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998
- Ordonnance Télécom CRTC 95-316, 15 mars 1995