



Décision de télécom CRTC 2013-581

Version PDF

Référence au processus : Politique réglementaire de télécom 2013-271

Ottawa, le 31 octobre 2013

Code sur les services sans fil – Demande présentée par Saskatchewan Telecommunications dans le but de reporter la date de mise en œuvre des limites d'utilisation de données

Numéro de dossier : 8638-S22-201310515

Étant donné la situation unique de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), le Conseil autorise la compagnie à reporter, du 2 décembre 2013 au 30 juin 2014, la mise en œuvre des dispositions énoncées aux sections E.2 et E.3 du Code sur les services sans fil, soit l'application de limites associées aux frais d'itinérance et aux frais d'utilisation excédentaire de données. SaskTel demeure tenue de respecter, au plus tard le 2 décembre 2013, toutes les autres dispositions du Code sur les services sans fil.

Contexte

1. Dans la politique *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013 (décision relative au Code sur les services sans fil), le Conseil a établi le Code sur les services sans fil, soit un code de conduite obligatoire pour les fournisseurs de services sans fil. Le Code sur les services sans fil s'applique à l'ensemble des services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil) offerts à la clientèle de résidence et aux petites entreprises au Canada.
2. Le Code sur les services sans fil impose aux fournisseurs de services sans fil de nouvelles obligations, lesquelles visent a) à s'assurer que les consommateurs reçoivent l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées quant aux services sans fil et b) à favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles.
3. Les sections E.2 et E.3 du Code sur les services sans fil exigent entre autres choses que les fournisseurs de services sans fil appliquent des limites quant aux frais d'itinérance et aux frais d'utilisation excédentaire de données associés aux services sans fil. En particulier, les fournisseurs doivent suspendre les frais d'itinérance au Canada et à l'étranger lorsqu'ils atteignent 100 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel et suspendre les frais d'utilisation excédentaire de données lorsqu'ils atteignent 50 \$ au cours d'un cycle de facturation mensuel, à moins que le client n'accepte expressément de payer des frais supplémentaires.

4. Le Code sur les services sans fil entrera en vigueur le 2 décembre 2013.
5. Dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a indiqué qu'il examinera les demandes dans le but de reporter l'échéance de mise en œuvre, mais seulement dans le cas où un fournisseur de services sans fil rencontre des obstacles uniques qui rendent la mise en œuvre techniquement impossible ou financièrement déraisonnable.

Demande

6. Le Conseil a reçu une demande de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), datée du 16 juillet 2013, dans laquelle la compagnie réclamait le report au 30 juin 2014 de la date de mise en œuvre des dispositions relatives aux limites associées aux frais d'itinérance et aux frais d'utilisation excédentaire de données (limites d'utilisation de données) concernant les services sans fil. SaskTel a indiqué qu'elle rencontrait des obstacles uniques rendant techniquement impossible de respecter la date limite du 2 décembre 2013 pour mettre en œuvre les limites d'utilisation de données, comme il est indiqué dans la décision relative au Code sur les services sans fil.
7. SaskTel a indiqué que son système de facturation actuel ne peut pas indiquer les limites d'utilisation de données et qu'il faudrait au moins un an pour mettre en place la fonctionnalité, peu importe le nombre de ressources affectées à la mise à niveau du système. Toutefois, la compagnie est en train de modifier son système de facturation afin qu'il puisse indiquer les limites d'utilisation de données, mais le nouveau système ne sera entièrement mis en œuvre qu'après juin 2014. SaskTel a fait valoir que sa situation était unique et qu'à sa connaissance aucun autre fournisseur de services sans fil n'était en train de passer d'une plateforme de facturation désuète à une nouvelle plateforme.
8. SaskTel a offert de déposer des rapports d'étape mensuels auprès du Conseil au sujet de la mise en œuvre des limites d'utilisation de données, aussi bien qu'à l'égard des réactions de la clientèle et de toute plainte reçue, le cas échéant.
9. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande de SaskTel de la part du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), de Rogers Communications Partnership (Rogers) et de Vaxination Informatique (Vaxination). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 3 septembre 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.

Le Conseil doit-il approuver la demande de report de SaskTel?

10. Au cours de l'instance ayant mené à la décision relative au Code sur les services sans fil, SaskTel a indiqué que son nouveau système de facturation pouvait prendre en charge les limites d'utilisation de données d'ici décembre 2014 ou un an après la date d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil. Dans la demande actuelle,

la compagnie a indiqué que le nouveau système de facturation constituait sa priorité la plus élevée et qu'elle pouvait en devancer la mise en œuvre de six mois, soit au 30 juin 2014.

11. SaskTel a indiqué que son système de facturation actuel et les autres systèmes de la compagnie sont techniquement incapables de surveiller, en temps réel, les frais d'itinérance et les frais d'utilisation excédentaire de données. En l'absence de cette capacité, SaskTel ne pourra mettre en œuvre les limites associées aux frais d'utilisation de données et d'itinérance, pas plus qu'elle ne pourra demander aux clients s'ils acceptent expressément de payer des frais supplémentaires ou de suspendre les services d'utilisation de données si elle n'obtient pas le consentement une fois les limites atteintes. De plus, SaskTel a fait valoir que les diverses composantes du système de facturation, y compris les logiciels, l'équipement, les micrologiciels et les systèmes d'exploitation, sont désuètes, et que les vendeurs ne les prennent plus en charge, ce qui limite la capacité de la compagnie à modifier le système. Compte tenu des diverses restrictions associées au système actuel, SaskTel a indiqué que sa modification pour prendre en charge les limites d'utilisation de données comportait des risques et prendrait plus de temps que la mise en œuvre d'un nouveau système.
12. SaskTel a indiqué que si sa demande de report était rejetée, la compagnie devrait examiner manuellement, chaque mois, si chaque client ayant un plan d'utilisation de données a excédé les limites d'utilisation. Un groupe de spécialistes devrait être embauché et formé pour effectuer les révisions manuelles, et le processus se prolongerait également au-delà de la date limite du 2 décembre 2013. En outre, SaskTel n'aurait aucun moyen de savoir si un client a choisi intentionnellement d'excéder les limites d'utilisation et ne recevrait par conséquent aucune compensation pour l'utilisation excédentaire de données. SaskTel a ajouté que les clients pouvaient abuser du système en ne gérant pas leur utilisation de données, s'ils savent qu'ils peuvent dépasser sans frais les limites établies.
13. SaskTel a indiqué qu'un processus d'examen manuel aurait les incidences négatives suivantes sur les clients :
 - comme l'examen de l'utilisation ne pourrait s'effectuer qu'à la fin de chaque cycle de facturation, les factures seraient grandement retardées, ce qui augmenterait le risque de paiements en retard et de frais de paiement en retard;
 - il y a des risques d'erreurs associés au processus d'interception des factures, de rajustement des frais, au besoin, d'émission de nouvelles factures et de mise à niveau d'autres systèmes afin de garantir que tous les systèmes contiennent des données exactes concernant les plans auxquels les clients sont abonnés;
 - les clients abonnés à des plans d'utilisation de données qui reçoivent des factures électroniques recevraient désormais des factures papier.

14. SaskTel a indiqué qu'elle fournit actuellement des outils à ses clients afin d'éviter la réception de factures-surprises concernant les frais d'utilisation de données. Par exemple, la compagnie utilise les services d'envoi de messages courts (SEMC) pour aviser ses clients qui utilisent les services d'itinérance à l'extérieur du Canada des tarifs qui s'appliquent et des forfaits additionnels qu'ils peuvent acheter pour réduire ces frais. De plus, SaskTel maintient une page Web, laquelle permet aux clients de surveiller l'utilisation de données associée à leurs appareils sans fil et offre une application pour téléphone intelligent permettant aux clients d'accéder à un rapport sur l'utilisation de données associée aux services sans fil.
15. Enfin, SaskTel a indiqué qu'elle craignait que l'absence de limites d'utilisation de données puisse nuire à sa clientèle et qu'il s'avérait essentiel pour elle de faire face aux pressions qu'exerce sur le marché le Code sur les services sans fil.

Positions des parties

16. Rogers a appuyé la demande de SaskTel et a indiqué qu'elle pourrait également devoir demander un report si des problèmes techniques survenaient alors qu'elle met à niveau ses systèmes pour répondre aux exigences du Code sur les services sans fil. Rogers a ajouté que le Conseil devrait exiger des mises à jour continues associées aux délais qu'il accorde.
17. Le PIAC et Vaxination ont contesté le bien-fondé de la demande de SaskTel, faisant valoir que SaskTel pouvait mettre en place une solution provisoire ou une autre solution concernant les limites d'utilisation de données. Ils ont fait remarquer que le Code sur les services sans fil ne précise pas la façon dont les limites d'utilisation des données doivent être mises en œuvre, et qu'il n'exige pas d'aviser les clients ou de désactiver l'accès.
18. Le PIAC a indiqué que SaskTel n'avait pas réussi à prouver a) qu'elle ne pouvait mettre en œuvre les limites d'utilisation de données dans les délais prescrits et b) que son cas était unique et que les obstacles qu'elle rencontrait étaient exceptionnellement déraisonnables. De plus, le PIAC a fait valoir que la demande de SaskTel n'ajoutait rien de neuf au dossier de l'instance ayant mené à la décision relative au Code sur les services sans fil. Il a soutenu que le cas de SaskTel n'était pas unique puisque d'autres fournisseurs de services sans fil doivent également apporter d'importantes modifications à leur système de facturation et autres systèmes pour mettre en œuvre le Code sur les services sans fil.
19. Vaxination a soutenu que SaskTel ne devrait pas obtenir de report, car les autres entreprises exigeront la symétrie de la réglementation. De plus, elle a ajouté que la mise en œuvre des limites d'utilisation de données n'exige pas la restructuration des programmes de facturation.

20. Vaxination a indiqué que SaskTel devrait mettre en œuvre l'une des solutions provisoires suivantes :
- ajouter un message à toutes les factures pour demander aux clients d'appeler pour la rectification manuelle des factures si les frais d'itinérance ou d'utilisation de données dépassent les limites;
 - désactiver par défaut la fonction d'itinérance et demander aux clients qui ont besoin des services d'itinérance d'appeler pour les activer – en autorisant du coup les frais connexes; ou
 - utiliser chaque nuit un programme de traitement par lots qui examinerait les dossiers des utilisateurs afin de trouver les clients ayant dépassé leurs limites et imprimerait un rapport; le lendemain, un membre du personnel lirait le rapport et communiquerait avec les clients afin d'obtenir leur consentement ou désactiverait l'accès.

Résultats de l'analyse du Conseil

21. Comme il est indiqué précédemment, dans la décision relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a indiqué qu'il tiendrait compte des demandes de report au sujet de la mise en œuvre de dispositions particulières du Code sur les services sans fil. Tout fournisseur de services présentant une telle demande doit prouver que sa situation est unique et que les obstacles qu'il rencontre sont exceptionnellement déraisonnables.
22. Le Conseil fait remarquer que les circonstances sous-jacentes à la demande de report de SaskTel ne concernent que SaskTel. Le Conseil estime que le système de facturation de SaskTel est unique, car aucun autre fournisseur de services sans fil n'indique qu'il est en train de remplacer un système de facturation désuet. En outre, aucun autre fournisseur n'a déposé une demande en vertu de la partie 1 pour demander que la date de mise en œuvre des limites d'utilisation de données soit reportée.
23. Le Conseil estime que, d'après la description du système de facturation actuel de SaskTel, la compagnie a démontré qu'il est déraisonnable ou techniquement impossible de modifier le système afin de mettre en œuvre les limites d'utilisation de données d'ici le 2 décembre 2013. Le Conseil reconnaît qu'il y a des limites quant à la possibilité de devancer la date de mise en œuvre d'un système grâce à l'ajout de fonds et de ressources.
24. En outre, le Conseil reconnaît qu'un examen manuel pourrait occasionner des erreurs et avoir une incidence négative sur les clients. Le Conseil estime qu'une telle solution s'avérerait une utilisation inefficace des ressources étant donné que le nouveau système de facturation de la compagnie sera mis en œuvre d'ici juin 2014.

25. Le Conseil reconnaît également qu'exiger que SaskTel renonce à tous les frais d'utilisation excédentaire de données ne tiendrait pas compte des clients qui dépassent consciemment les limites associées aux frais d'itinérance et aux frais d'utilisation de données, et que la situation pourrait mener à des abus. Le Conseil fait remarquer que, dans le cas des clients qui utilisent les services d'itinérance à l'étranger, SaskTel demeurerait responsable de payer les frais des entreprises des pays étrangers. Le Conseil estime qu'il serait déraisonnable d'exiger que SaskTel renonce à tous les frais actuels d'utilisation excédentaire de données.
26. En ce qui a trait aux options que Vaxination a suggérées, le Conseil n'est pas convaincu qu'il s'agit de solutions raisonnables pour les raisons suivantes :
- Désactiver l'itinérance à moins que le client ne donne son consentement exprès serait une source d'ennuis pour les clients habitués à utiliser les services d'itinérance et occasionnerait une charge de travail additionnelle aux services à la clientèle de SaskTel.
 - D'après la description de SaskTel des limites de son système de facturation actuel, la mise en place d'un programme de traitement par lots pour détecter chaque nuit les clients ayant dépassé les limites nécessiterait des efforts importants, et la compagnie pourrait ne pas pouvoir mettre en œuvre un tel programme d'ici le 2 décembre 2013. De plus, une telle solution exigerait de réaffecter une partie des ressources chargées du développement des systèmes chez SaskTel et les empêcherait de se concentrer sur la mise en place rapide du nouveau système de facturation. En outre, la composante manuelle de la solution que Vaxination a proposée peut entraîner des erreurs et s'avérer une source d'ennuis pour les clients.
27. À la lumière de tout ce qui précède, le Conseil estime que SaskTel a prouvé qu'elle rencontre des obstacles uniques rendant la mise en œuvre techniquement impossible et financièrement déraisonnable. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de SaskTel dans le but d'obtenir un report, jusqu'au 30 juin 2014, de la date où il est requis, comme condition pour fournir des services sans fil aux consommateurs particuliers et aux petites entreprises, d'appliquer les limites associées aux frais d'itinérance et aux frais d'utilisation excédentaire de données, tel qu'il est énoncé dans le Code sur les services sans fil. De plus, le Conseil ordonne à SaskTel de lui présenter des rapports d'étape mensuels au sujet de la mise en œuvre des limites d'utilisation de données, de même qu'à l'égard des réactions de la clientèle et de toute plainte reçue, le cas échéant.
28. Pour s'assurer que les clients de SaskTel sont informés du report de la date de mise en œuvre accordé dans la présente décision, le Conseil exige que SaskTel exécute les mesures suivantes entre le 2 décembre 2013 et le 30 juin 2014 :
- aviser tous ses clients des services sans fil que la compagnie ne pourra pas mettre en place les limites d'utilisation de données avant le 30 juin 2014, au

moyen d'un avis bien en vue sur son site Web et sur les factures mensuelles des clients des services sans fil;

- attirer l'attention des clients sur les outils existants qu'ils peuvent utiliser pour gérer leur utilisation de données;
 - aviser tous les nouveaux clients des services sans fil, au moment de la signature d'un contrat, que la mise en œuvre des limites d'utilisation de données est reportée.
29. Bien qu'un report soit accordé jusqu'au 30 juin 2014, le Conseil encourage SaskTel à accélérer davantage la mise en œuvre de son nouveau système pour offrir à ses clients des limites d'utilisation de données dès que possible. Le Conseil rappelle à SaskTel qu'elle demeure tenue de respecter toutes les autres dispositions du Code sur les services sans fil, au plus tard le 2 décembre 2013.

Secrétaire général