



Ordonnance de télécom CRTC 2015-181

Version PDF

Ottawa, le 6 mai 2015

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 507 de Bell Aliant et avis de modification tarifaire 7451 de Bell Canada

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Demandes visant à unifier les tarifs du service Touch-Tone avec ceux du service de circonscription de base (service local) et des ensembles de téléphonie résidentielle en Ontario et au Québec

Demandes

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 6 mars 2015, dans lesquelles les compagnies Bell proposaient d'unifier leurs tarifs mensuels du service Touch-Tone avec leurs tarifs mensuels du service de circonscription de base (service local) et des ensembles de téléphonie résidentielle dans leurs territoires de desserte en Ontario et au Québec.
2. Les compagnies Bell ont indiqué que le service Touch-Tone a toujours été présenté sur une ligne distincte dans les factures envoyées aux clients des services de résidence, ce qui a causé de la confusion et du mécontentement chez les clients en plus d'avoir rendu les factures plus complexes. Les compagnies Bell ont proposé de simplifier la facturation pour les clients des services de résidence en combinant le tarif mensuel du service Touch-Tone avec celui du service local et des ensembles de téléphonie résidentielle afin que ces services apparaissent sous une seule ligne sur la facture des clients. Elles ont indiqué que l'unification proposée n'entraînerait pas de hausse des tarifs globaux pour leurs clients.
3. Les compagnies Bell ont proposé de mettre en œuvre les modifications tarifaires le 24 mai 2015. Elles ont fait remarquer qu'elles informeraient les clients de ce changement dans la présentation de leur facture au moyen d'un message imprimé sur celle-ci, en plus des autres changements qu'elles prévoyaient apporter à la présentation de la facture.
4. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant les demandes des compagnies Bell. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 7 avril 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

5. L'unification proposée n'entraînerait aucune hausse des tarifs globaux pour les clients. De plus, les changements n'auraient aucun effet sur les clients des compagnies Bell qui sont abonnés au service à cadran faisant l'objet d'une clause de droits acquis¹ et qui ne paient pas le tarif du service Touch-Tone ni sur les clients qui sont inscrits comme des personnes vivant avec un handicap et qui paient un tarif réduit pour le service Touch-Tone. Ces clients verraient un crédit sur leur facture en enlevant les frais pour le service Touch-Tone.
6. Le Conseil a approuvé des demandes similaires déposées par d'autres compagnies pour inclure le service Touch-Tone à leurs tarifs du service de base, par exemple pour BC Tel (faisant maintenant partie de la Société TELUS Communications) dans l'ordonnance de télécom 95-722 et pour Island Tel (faisant maintenant partie de Bell Aliant) dans l'ordonnance de télécom 95-1142. Dans ces ordonnances, le Conseil a fait remarquer, entre autres choses, qu'il avait déclaré dans plusieurs ordonnances publiées depuis 1992 qu'à titre de politique générale, il estimait qu'il était approprié pour les compagnies de téléphone d'harmoniser le service Touch-Tone et de l'intégrer au service de base pour tous les clients.
7. Le Conseil a examiné les demandes des compagnies Bell et conclut que leur proposition est raisonnable. Il estime que l'unification des tarifs du service Touch-Tone des compagnies Bell avec ceux de leurs ensembles de téléphonie résidentielle ou de leur service local, sans changement aux tarifs globaux facturés aux clients, serait appropriée.
8. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** les demandes des compagnies Bell, avec le 24 mai 2015 comme date d'entrée en vigueur. Les compagnies Bell doivent publier des pages de tarif modifiées² dans les **10 jours** suivant la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 95-1142, 24 octobre 1995
- Ordonnance de télécom CRTC 95-722, 30 juin 1995

¹ Le service à cadran de résidence de Bell Canada fait l'objet d'une clause de droits acquis depuis mars 1993. Depuis ce temps, les clients peuvent conserver le service à cadran sauf s'ils déménagent ou modifient leurs services. Les clients abonnés au service à cadran de résidence ne paient pas les frais associés au service Touch-Tone.

² Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.