



Décision de télécom CRTC 2015-198

Version PDF

Ottawa, le 15 mai 2015

Numéro de dossier : 8662-R28-201411694

Code sur les services sans fil – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2014-528 (clarification relative à l'application du Code sur les services sans fil aux forfaits corporatifs de services sans fil)

*Le Conseil conclut que le Rogers Communications Partnership (RCP) n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2014-528. Dans cette décision, le Conseil a a) réitéré que le Code sur les services sans fil s'applique aux services vocaux et de données sans fil mobiles de détail fournis aux particuliers et aux petites entreprises et b) précisé que le Code sur les services sans fil s'applique à tous les contrats entre un particulier et un fournisseur de services sans fil où le particulier est responsable de certains ou de l'ensemble des frais liés au contrat. Le Conseil **rejette** donc la demande du RCP en vue de réviser et de modifier la décision et **rejette** aussi la demande du RCP de déterminer que les contrats de services sans fil dans les cas des forfaits corporatifs individuels et des programmes d'achat des employés conclus entre le 2 décembre 2013 et le 8 octobre 2014 ne soient pas assujettis au Code sur les services sans fil jusqu'à l'expiration des contrats, ce qui favorisera l'établissement d'un marché plus dynamique pour les consommateurs canadiens.*

Contexte

1. Le Code sur les services sans fil, établi dans la politique réglementaire de télécom 2013-271 (politique relative au Code sur les services sans fil), est un code de conduite obligatoire pour tous les fournisseurs de services vocaux et de données sans fil mobiles de détail (services sans fil). Le Code sur les services sans fil impose aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) de a) s'assurer que les consommateurs sont habilités à prendre des décisions éclairées quant aux services sans fil et b) favoriser l'établissement d'un marché plus dynamique en faisant en sorte que les consommateurs puissent profiter plus facilement d'offres concurrentielles.
2. Tel qu'il est établi dans la politique relative au Code sur les services sans fil, le Code sur les services sans fil s'applique à tous les nouveaux contrats conclus à partir du 2 décembre 2013 entre les FSSF et les particuliers ou les petites entreprises.
3. Dans la décision de télécom 2014-528 (décision relative aux forfaits corporatifs), le Conseil a réitéré que le Code sur les services sans fil s'applique aux services sans fil fournis aux particuliers et aux petites entreprises pour lesquels le contrat est entre a) un particulier et un fournisseur de services ou b) une petite entreprise et un

fournisseur de services. Le Conseil a précisé que le Code sur les services sans fil s'applique aux contrats de services sans fil selon lesquels les particuliers sont responsables de certains ou de l'ensemble des frais associés au compte (y compris des frais d'itinérance, des frais d'utilisation excédentaire et des frais de résiliation), peu importe la taille de leur employeur. Le Conseil a conclu que le Code sur les services sans fil s'applique aux « forfaits corporatifs individuels » et aux « programmes d'achat des employés »¹.

4. Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a établi les critères qu'il utilise pour évaluer les demandes de révision et de modification déposées en vertu de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Plus précisément, le Conseil a déclaré que les demandeurs doivent démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale, résultant, par exemple :
 - d'une erreur de droit ou de fait;
 - d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision;
 - du défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans l'instance initiale;
 - d'un nouveau principe découlant de la décision.

Demande

5. Le Conseil a reçu une demande du Rogers Communications Partnership (RCP), datée du 14 novembre 2014, dans laquelle la compagnie a demandé au Conseil de réviser et de modifier la décision relative aux forfaits corporatifs, soutenant qu'il existe un doute réel quant à son bien-fondé. Plus précisément, le RCP a signalé qu'un nouveau principe avait découlé de la clarification du Conseil selon laquelle le Code sur les services sans fil s'applique aux forfaits corporatifs individuels et aux programmes d'achat des employés, ce qui, selon l'allégation du RCP, n'était pas établi dans la politique relative au Code sur les services sans fil.
6. Le RCP a indiqué que son équipe des ventes aux entreprises a signé de nouveaux contrats concernant des forfaits corporatifs individuels et des programmes d'achat des employés avec des employés d'entreprises après l'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil (2 décembre 2013) en croyant que le Code sur les services sans fil ne s'appliquait pas à de tels contrats. Le RCP a indiqué qu'en raison de la décision relative aux forfaits corporatifs, il sait maintenant que ces contrats ne respectaient pas les exigences du Code sur les services sans fil.
7. Par conséquent, le RCP a demandé au Conseil de déterminer que les contrats de services sans fil dans les cas des forfaits corporatifs individuels et des programmes

¹ Pour obtenir les définitions des programmes d'achat des employés et des forfaits corporatifs individuels, voir respectivement les paragraphes 11 et 15 de la décision relative aux forfaits corporatifs.

d'achat des employés conclus avec des employés d'entreprises conformément à des ententes générales avec l'entreprise entre le 2 décembre 2013 (date d'entrée en vigueur du Code sur les services sans fil) et le 8 octobre 2014 (date de la décision relative aux forfaits corporatifs) ne soient pas assujettis au Code sur les services sans fil jusqu'à l'expiration des contrats.

8. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande du RCP de la part du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et de Québecor Média inc., au nom de son affiliée, Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 18 décembre 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Existe-il un doute réel quant au bien-fondé de la décision relative aux forfaits corporatifs résultant d'un nouveau principe découlant de cette décision?

9. Le RCP a indiqué qu'aucun renseignement n'a été présenté dans la politique relative au Code sur les services sans fil ni dans le Code sur les services sans fil suggérant que ce dernier pourrait s'appliquer aux contrats de services sans fil conclus selon une entente générale avec une entreprise. Le RCP a ajouté qu'au cours de l'audience publique ayant mené à la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a délibérément exclu les comptes d'entreprises et commerciaux du Code sur les services sans fil parce que les grandes entreprises sont mieux outillées pour négocier des ententes, notamment la tarification, en raison de leur taille et de leur pouvoir d'achat. Le RCP a indiqué qu'il estimait que les critères applicables pour vérifier si le Code sur les services sans fil s'appliquait à une entente sont l'échelle et le pouvoir de négociation de la partie négociant le contrat.
10. Le PIAC a déclaré que le RCP n'a pas demandé au Conseil de modifier la décision relative aux forfaits corporatifs, mais qu'il a demandé une exception en sa faveur sur le fondement qu'il a traité les contrats conclus avec un groupe de particuliers comme des contrats avec leur employeur, et il n'a pas tenu compte des exigences du Code sur les services sans fil. Le PIAC a ajouté que l'approbation de la demande du RCP par le Conseil n'offre aucun avantage pour les clients ni pour la concurrence et ne promeut pas les objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
11. Vidéotron a indiqué que la demande du RCP est non fondée et que la décision relative aux forfaits corporatifs n'était simplement qu'une répétition de faits tirés de la politique relative au Code sur les services sans fil.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. Dans les paragraphes 26 et 30 de la politique relative au Code sur les services sans fil, le Conseil a établi les entités auxquelles le Code sur les services sans fil s'applique, comme suit :

26. Compte tenu du contexte réglementaire et du dossier de l'instance, le Conseil estime que le Code sur les services sans fil doit s'appliquer à tous les consommateurs canadiens de services sans fil de manière égale, peu importe où ils résident [...].
30. Le Conseil décide que le Code sur les services sans fil s'appliquera aux services sans fil fournis aux particuliers et aux petites entreprises dans l'ensemble des provinces et des territoires, indépendamment du statut et du modèle d'affaires des FSSF [...].
13. Dans la décision relative aux forfaits corporatifs, le Conseil a précisé les conclusions qu'il a établies dans la politique relative au Code sur les services sans fil. Le Conseil n'a pas créé de nouveaux principes ou de nouvelles obligations; il a plutôt réitéré que le Code sur les services sans fil s'applique à tous les forfaits de services sans fil pour lesquels le contrat est entre a) un particulier et un fournisseur de services ou b) une petite entreprise et un fournisseur de services.
14. Étant donné que les contrats concernant des forfaits corporatifs individuels et des programmes d'achat des employés constituent des contrats entre un particulier et un FSSF, le Conseil estime que l'allégation du RCP, à savoir qu'aucun renseignement fourni dans la politique relative au Code sur les services sans fil suggérerait que ce dernier s'appliquait à de tels contrats, est non fondée.
15. Le RCP n'a pas argué que les éclaircissements du Conseil présentés dans la décision relative aux forfaits corporatifs étaient incorrects. Le RCP a seulement demandé que les conclusions établies dans cette décision ne s'appliquent pas aux contrats concernant des forfaits corporatifs individuels et des programmes d'achat des employés conclus entre le 2 décembre 2013 et le 8 octobre 2014. Le Conseil estime que cela montre qu'il n'existe pas de doute réel quant au bien-fondé de la décision relative aux forfaits corporatifs.
16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que le RCP n'a pas réussi à démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision relative aux forfaits corporatifs résultant d'un nouveau principe découlant de cette décision.
17. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande du RCP en vue de réviser et de modifier la décision relative aux forfaits corporatifs. Le Conseil **rejette** aussi la demande du RCP de déterminer que les contrats de services sans fil dans les cas des forfaits corporatifs individuels et des programmes d'achat des employés conclus entre le 2 décembre 2013 et le 8 octobre 2014 ne soient pas assujettis au Code sur les services sans fil jusqu'à l'expiration des contrats.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Code sur les services sans fil – Demande de clarification relative à l'application du Code sur les services sans fil aux forfaits corporatifs*, Décision de télécom CRTC 2014-528, 8 octobre 2014
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011