



Décision de télécom CRTC 2015-290

Version PDF

Ottawa, le 30 juin 2015

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de non-consensus BPRE089a concernant l’entente type relative à la facturation et à la perception

Le Conseil **approuve** les éléments du rapport de non-consensus BPRE089a du Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l’interconnexion (CDCI) faisant l’objet d’un consensus concernant les modifications proposées par le GTPT à l’entente type relative à la facturation et à la perception. Ces modifications portent sur i) une définition révisée concernant les appels à l’assistance-annuaire, ii) les principales données de facturation pour les relevés de facturation, iii) le délai admissible pour le dépôt par un fournisseur de services d’une demande de facturation à l’entité de facturation et iv) l’inclusion des garanties destinées aux consommateurs qui utilisent le service 900 établies dans la décision de télécom 2005-19. En ce qui concerne les éléments ne faisant pas l’objet d’un consensus, le Conseil **précise** la portée du service téléphonique et l’application des garanties destinées aux consommateurs des services tarifés à l’appel qui n’utilisent pas les numéros de type 1-800. Les conclusions du Conseil contribueront à réduire la confusion chez les clients et les plaintes concernant des frais contestables dans leurs factures mensuelles.

Introduction

1. Le 7 novembre 2014, le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l’interconnexion (CDCI) a soumis à l’approbation du Conseil le rapport de non-consensus suivant :
 - *Billing and Collection Issues*, 15 octobre 2014 (BPRE089a)
2. On peut consulter ce rapport sur le site Web du Conseil, à l’adresse www.crtc.gc.ca, dans la section « Rapports » de la page du GTPT, qui se trouve sous la rubrique du CDCI.
3. Dans son rapport, le GTPT a proposé des modifications à l’entente type relative à la facturation et à la perception (F et P). Le GTPT a souligné que les modifications proposées avaient pour but de traiter des questions qui ont été soulevées au départ par Bell Canada en ce qui a trait aux frais de tiers admissibles sur les factures de téléphone des clients.
4. Le GTPT a réussi à dégager un consensus sur i) une définition révisée concernant les « appels à l’assistance-annuaire », ii) les principales données de facturation pour les

relevés de facturation, iii) le délai admissible pour le dépôt par un fournisseur de services d'une demande de facturation à l'entité de facturation et iv) l'inclusion des garanties destinées aux consommateurs qui utilisent le service 900¹ établies dans la décision de télécom 2005-19. Toutefois, le GTPT n'est pas parvenu à un consensus sur une recommandation concernant une définition mise à jour du « service téléphonique » dans l'entente de F et P.

5. Le GTPT a donc demandé au Conseil d'approuver les éléments consensuels susmentionnés et de réviser la définition du « service téléphonique » afin de clarifier sa portée. Le GTPT a aussi demandé au Conseil de préciser l'application des garanties destinées aux consommateurs établies dans la décision de télécom 2005-19² pour les services tarifés à l'appel qui n'utilisent pas les numéros de type 1-800 (c.-à-d. les numéros précédés de 1-800, 1-844, 1-855, 1-866, 1-877 et 1-888).

Contexte

6. Le Conseil a d'abord imposé un service de F et P dans la décision de télécom 92-12 afin de permettre à d'autres fournisseurs de services interurbains d'inclure, sur les factures de téléphone des utilisateurs finals des entreprises de services locaux titulaires (ESLT), les frais pour les services interurbains qu'ils ont fourni à ces clients. Le Conseil a élargi ce mandat aux entreprises de services locaux concurrentes lorsqu'il a instauré la concurrence locale dans la décision de télécom 97-8. Les entreprises de services locaux (ESL) doivent conclure des ententes de F et P avec d'autres fournisseurs de services interurbains qui offrent certains services admissibles (c.-à-d. appels vocaux, conférences téléphoniques, 900, assistance-annuaire et appels faits à partir de téléphones payants et) aux abonnés des ESL, à la demande d'un autre fournisseur de services interurbains. Le service de F et P encourage donc la concurrence en permettant i) aux concurrents d'évaluer les systèmes complexes de F et P des ESL et ii) aux consommateurs d'utiliser les services de télécommunication fournis par différents fournisseurs de services sans devoir changer leur principale compagnie de téléphone.
7. En mai 2013, Bell Canada (suivie ensuite par d'autres parties) a indiqué au GTPT qu'elle recevait un nombre croissant de plaintes de clients, ainsi que des rapports d'administrateurs de sites Web et d'autres fournisseurs de services, indiquant que les clients acceptent ce qu'ils considèrent comme des services contestables et qu'ils sont surpris et déconcertés lorsqu'un paiement est réclamé pour de tels services dans la partie F et P de leur facture de téléphone. Bell Canada a donné des exemples de cas à cet égard, dont les suivants :

¹ Le service 900 permet aux appelants de composer des numéros de téléphone précédés d'un indicatif 1-900 pour accéder à des services tarifés à l'appel et à des services préenregistrés, notamment l'horoscope, des jeux, la collecte de dons, les résultats sportifs, les prévisions météorologiques, des services de traduction ainsi que des services médicaux, juridiques ou gouvernementaux.

² Dans cette décision, le Conseil a notamment interdit la pratique de raccorder des numéros sans frais à des numéros 1-900.

- un client achète des biens et des services par l'intermédiaire de sites Web, et son numéro de téléphone est utilisé à des fins de facturation au lieu des méthodes de paiement habituelles comme les cartes de crédit ou d'autres services de paiement en ligne;
- un client est sollicité par téléphone pour recevoir une assistance technique pour des réparations informatiques, et son numéro de téléphone est utilisé à des fins de facturation;
- un client compose un numéro sans frais (il s'agit souvent d'un numéro sans frais qui a auparavant été associé officiellement à une grande entreprise, comme une société émettrice de cartes de crédit)³, l'appel est traité par un message enregistré indiquant que le numéro n'est pas valide et que la personne qui appelle peut obtenir le bon numéro en appuyant sur le « 1 » pour parler directement à un téléphoniste, et des frais se retrouvent sur la facture du client, non pas pour le numéro sans frais qui a été composé, mais plutôt pour le numéro de conversion⁴ de l'appel sans frais.

Le Conseil doit-il approuver les quatre éléments consensuels?

L'assistance-annuaire

8. Le GTPT a proposé de modifier la définition des appels à l'assistance-annuaire dans l'entente de F et P afin d'exclure les appels redirigés depuis leur destination prévue vers un service d'assistance-annuaire. Cette modification permettra de s'assurer que les clients n'aient pas à payer pour des services qu'ils n'ont pas expressément demandés.
9. Le Conseil estime que la modification proposée est appropriée et qu'elle devrait permettre de réduire les plaintes et la confusion des clients associées à la définition. Le Conseil **approuve** donc cet élément consensuel.

Les relevés de facturation

10. Afin d'éliminer la pratique actuelle adoptée par certains fournisseurs de services de modifier les relevés des appels des services de F et P afin de faire apparaître certains appels comme des appels vocaux habituels admissibles, même s'ils ne le sont pas, le GTPT a recommandé que l'entente de F et P soit modifiée afin de définir clairement le contenu obligatoire des principales données de facturation (c.-à-d. le numéro de téléphone à 10 chiffres de l'appelant, le numéro de téléphone composé et le numéro de téléphone facturé comme le reconnaissent l'appelant et la partie facturée).

³ Un service interurbain sans frais permet aux consommateurs d'effectuer des appels interurbains sans qu'ils soient facturés. La partie qui reçoit l'appel assume les frais de l'appel.

⁴ Lorsqu'un numéro sans frais est composé, le fournisseur de services d'appels sans frais convertit le numéro en un numéro de téléphone ordinaire à 10 chiffres pour transmettre l'appel par la voie de son réseau et l'acheminer à la partie qui reçoit l'appel.

11. Le Conseil estime que la modification proposée est appropriée et qu'elle devrait permettre de réduire ou d'éliminer l'utilisation du service réglementé de F et P pour les appels inadmissibles. Le Conseil **approuve** donc cet élément consensuel.

Le délai admissible pour la facturation des appels

12. En vertu de l'entente de F et P actuellement en vigueur, un fournisseur de services peut présenter un relevé de facturation à l'entité de facturation jusqu'à 120 jours après la date de l'appel. Lorsque les relevés sont reçus vers la fin de ce délai, il existe une forte probabilité qu'il y ait des plaintes des clients et des problèmes de facturation, ainsi qu'un risque accru que la partie facturée ne soit plus une cliente de l'entité de facturation. Le GTPT a donc recommandé que le délai admissible pour le dépôt par un fournisseur de services d'une demande de facturation à l'entité de facturation soit réduit de 120 à 90 jours.
13. Le Conseil estime que la modification proposée est appropriée et qu'elle devrait permettre de réduire les plaintes des clients et les problèmes de facturation. Le Conseil **approuve** donc cet élément consensuel.

Les garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900

14. Le GTPT a recommandé que l'entente de F et P soit modifiée pour inclure les responsabilités des fournisseurs du service 900 concernant la conformité avec les garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900 énoncées dans la décision de télécom 2005-19. Le GTPT a recommandé que ces garanties soient ajoutées en annexe à l'entente de F et P.
15. Dans la décision de télécom 2006-48, le Conseil a déterminé que les garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900 devraient être d'application générale et viser tous les fournisseurs du service 900 et fournisseurs de contenu 900, ainsi que toutes les relations entre les fournisseurs du service 900, les fournisseurs de contenu 900, les ESL et les bureaux centraux liés au service 900.
16. Inclure les garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900 dans l'entente de F et P contribuerait à favoriser la conformité des fournisseurs du service 900 avec ces garanties et permettrait de rappeler à ces fournisseurs que ces garanties ont une valeur contractuelle. Les garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900 à inclure dans l'entente de F et P sont celles indiquées à l'annexe A de la décision de télécom 2006-48. Le Conseil estime approprié que le GTPT révise le texte dans l'entente de F et P concernant les garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900 en modifiant la formulation utilisée dans l'annexe A de la décision de télécom 2006-48, de telle sorte que les garanties destinées aux consommateurs sont rédigées pour être de nature générale au lieu d'être propres aux ESLT.
17. Le Conseil **approuve** donc cet élément consensuel et demande au GTPT de présenter un autre rapport, dans les **trois mois** suivant la date de la présente décision, avec son

texte proposé au sujet des garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900 à inclure dans l'entente de F et P.

Le Conseil doit-il approuver la définition mise à jour proposée du « service téléphonique » dans l'entente de F et P?

18. La majorité des participants du GTPT (la majorité) a fait valoir que le service de F et P appuie la facturation de rechange pour les appels vocaux habituels et non l'utilisation des factures de téléphone des ESL comme solution de rechange aux cartes de crédit, aux services de paiement en ligne et aux autres moyens d'acheter des biens et des services. La majorité a de plus fait valoir que le service de F et P n'était pas destiné aux services tarifés à l'appel autres que 900 et aux services autres que de télécommunication tels que les publicités en ligne et les autres achats de caractère général. La majorité a mentionné que les compagnies qui fournissent l'accès à des services tarifés à l'appel devraient utiliser des numéros 1-900, non un numéro d'accès sans frais ni des numéros locaux à 10 chiffres, pour s'assurer que les appelants ont accès à des fonctions de blocage des appels et à des garanties destinées aux consommateurs. La majorité a donc proposé que la définition de « service téléphonique » dans l'entente de F et P soit modifiée en conséquence.
19. La minorité des participants a soutenu que les services admissibles peuvent être fournis relativement à tous les types de factures et qu'imposer des restrictions sur les services admissibles modifierait la définition actuelle de ces services. La minorité a ajouté que d'autres moyens peuvent être utilisés pour fournir l'accès aux services tarifés à l'appel, et que le service de F et P pourrait être utilisé pour fournir ces services à condition que i) le relevé de facturation indique le bon acheminement de l'appel et que ii) le consommateur puisse disposer des renseignements connexes sur les tarifs et les services.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Les services tarifés à l'appel fournis par le biais des numéros 1-900 doivent se conformer aux diverses conditions énoncées dans les garanties destinées aux consommateurs applicables. Les frais pour les services conformes peuvent être facturés et perçus sous la rubrique du type d'appel « Appels du service 900 ». L'entente réglementée de F et P n'exige pas que les services assimilables au service 900 soient fournis par le biais des numéros 1-900. Les services de contenu assimilables au service 900 peuvent être fournis par d'autres moyens, par exemple, à partir de services 800 sans frais d'interurbain (combinés soit à la facturation par carte de crédit, soit à des services par abonnement prépayés). Toutefois, l'entente de F et P n'impose aucunement aux ESL de fournir un service de F et P pour les services assimilables au service 900 qui ne font pas appel aux numéros 1-900.
21. L'accès réglementé au service de F et P, qui est un service de gros obligatoire, est limité aux frais pour les services de télécommunication admissibles définis dans l'entente de F et P. L'entente de F et P ne s'applique qu'aux frais des appels vocaux habituels. Par conséquent, l'entente de F et P ne prend pas en compte les frais pour

des services autres que les appels vocaux habituels, et les ESL ne sont pas tenues de facturer et de percevoir de tels frais.

Conclusion

22. Le Conseil **précise** que les ESL ne sont pas tenues de facturer et de percevoir les frais pour les services tarifés à l'appel assimilables au service 900 n'utilisant pas les numéros 1-900 ou pour des services autres que les appels vocaux habituels. Par conséquent, le Conseil **approuve** la définition mise à jour proposée par la majorité du « service téléphonique » dans l'entente de F et P.

L'interdiction du Conseil de raccorder des appels sans frais à des numéros 1-900 doit-elle s'appliquer aux services tarifés à l'appel qui n'utilisent pas les numéros de type 1-800?

23. La majorité a indiqué que les garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900 énoncées dans la décision de télécom 2005-19 interdisent de raccorder des appels sans frais à des numéros 1-900 afin d'éviter les situations où les consommateurs pensent faire des appels sans frais alors que ces appels sont en fait acheminés vers des services tarifés à l'appel. Certains participants du GTPT ont toutefois donné des exemples de situations où des numéros de téléphone locaux, plutôt que des numéros 1-900, sont utilisés pour fournir des services tarifés à l'appel. Ils ont soutenu qu'il n'est pas clair si le Conseil a voulu que les « appels sans frais » incluent les appels locaux.
24. Le GTPT a donc demandé au Conseil de préciser si l'interdiction susmentionnée s'applique seulement aux appels vers les numéros de type 1-800 ou également aux appels vers des numéros de téléphone locaux.

Résultats de l'analyse du Conseil

25. Dans la décision de télécom 2005-19, le Conseil a interdit aux fournisseurs de services de télécommunication d'adopter les pratiques suivantes :
- utiliser des numéros sans frais d'interurbain pour des services tarifés à l'appel, sauf si l'appelant a déjà conclu une entente avec la compagnie ou s'il règle son appel par carte de crédit;
 - raccorder directement un appel sans frais d'interurbain à un numéro 1-900;
 - percevoir, auprès des fournisseurs du service 900, des frais de rappel lorsque le client compose d'abord un numéro sans frais d'interurbain.
26. Même si dans l'instance ayant mené à la décision de télécom 2005-19, le terme « sans frais » n'était pas lié en particulier aux numéros de type 1-800, l'industrie des télécommunications entend généralement que les « appels sans frais » signifient des

appels à ces numéros. Une telle compréhension se reflète dans diverses décisions du Conseil dans lesquelles une distinction est faite entre « sans frais » et appels locaux⁵. En conséquence, le Conseil **précise** que l'interdiction actuelle de raccorder des appels sans frais à des numéros 1-900 ne s'applique qu'aux services tarifés à l'appel accessibles par le biais des numéros de type 1-800.

Conclusion

27. Le Conseil demande que le GTPT présente, dans les **trois mois** suivant la date de la présente décision, un autre rapport qui reflète les conclusions énoncées par le Conseil dans la présente décision, notamment i) une entente de F et P modifiée et ii) le texte proposé du GTPT au sujet des garanties destinées aux consommateurs à l'égard du service 900.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Norouestel Inc. – Service d'acheminement des appels sans frais de départ*, Décision de télécom CRTC 2015-244, 9 juin 2015
- *MTS Allstream et Bell Canada – Demandes en vertu de la partie VII concernant le service 900*, Décision de télécom CRTC 2006-48, 3 août 2006
- *Service 900 – Ententes et garanties offertes aux consommateurs*, Décision de télécom CRTC 2005-19, 30 mars 2005
- *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis pas les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19, 18 décembre 1997, modifié par la Décision Télécom CRTC 97-19-1, 9 mars 1998
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997
- *Concurrence dans la fourniture de services téléphoniques publics vocaux interurbains et questions connexes relatives à la revente et au partage*, Décision Télécom CRTC 92-12, 12 juin 1992, modifié par l'Erratum 92-12-1, 28 août 1992

⁵ Voir par exemple les décisions de télécom 97-19 et 2015-244.