



Ordonnance de télécom CRTC 2016-406

Version PDF

Ottawa, le 13 octobre 2016

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 7501

Bell Canada – Dénormalisation de certains services de téléphonie résidentiels

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 3 juin 2016, dans laquelle la compagnie proposait des modifications afin de dénormaliser certains services ou des portions de services, pour des clients des services de résidence, décrits dans son Tarif général.
2. Bell Canada a déclaré qu'elle était en cours de faire migrer ses clients des services de résidence vers une nouvelle plateforme de facturation. La compagnie a indiqué qu'elle souhaitait simplifier le nombre d'éléments relatifs à la facturation sur sa nouvelle plateforme, laquelle est en cours de création. Bell Canada a fait valoir que d'autres options de service existent, lesquelles sont présentées en annexe à la présente ordonnance.
3. Bell Canada a proposé, à titre d'exception aux pratiques usuelles en matière de dénormalisation, que les clients de services dénormalisés puissent conserver leurs services, même en cas de déménagement, étant donné que ces services pourraient être gardés dans le système de facturation actuel. Cependant, si un client décidait de modifier ou de retirer l'un de ces services dénormalisés, il serait transféré vers la nouvelle plateforme de facturation et la compagnie lui offrirait des options de service à partir de la nouvelle gamme de services.
4. Bell Canada a fait remarquer qu'elle a informé les clients touchés de sa proposition et elle a fourni une copie de cet avis.
5. Le Conseil a reçu cinq interventions de clients concernant la demande de Bell Canada. Ces clients ont soulevé des préoccupations au sujet du coût des nouveaux services, notamment l'ensemble Téléphonie résidentielle de départ; de la perte de services de ligne terrestre et d'offres pour les aînés; ainsi que du processus d'intervention lors des demandes tarifaires.
6. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 8 août 2016. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Réplique de Bell Canada aux interventions

7. Bell Canada a déclaré qu'elle avait reçu quelques autres requêtes visant à obtenir des éclaircissements ou des renseignements au sujet de sa demande, qu'elle y avait répondu en donnant plus d'information, et qu'elle n'avait eu aucune autre communication avec ces clients.
8. Bell Canada a indiqué qu'elle avait déposé sa demande conformément au bulletin d'information de télécom 2010-455-1.
9. Bell Canada a réitéré que les clients actuels pourront conserver leurs services existants, même en cas de déménagement. La compagnie a confirmé que le prix de l'ensemble Téléphonie résidentielle de départ pour un nouvel abonné serait légèrement plus élevé à partir de maintenant, mais que ce prix serait significativement inférieur au tarif maximal approuvé par le Conseil. Bell Canada a déclaré qu'elle offrirait les mêmes fonctionnalités aux nouveaux clients qu'aux clients actuels.
10. Bell Canada a fait valoir que sa proposition favoriserait l'adoption d'une ligne de produits simplifiée sur sa nouvelle plateforme de facturation tout en permettant aux clients actuels de continuer de profiter de leurs services existants aux mêmes tarifs et frais.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. Les autres options de service identifiées par Bell Canada permettent aux clients de choisir parmi une liste de fonctions admissibles. Par exemple, les ensembles Téléphonie résidentielle de départ/de base/Sélection offrent une ligne téléphonique avec un certain nombre de fonctions ainsi que l'option d'obtenir une seconde ligne à un tarif réduit. Les clients ont aussi l'option de s'abonner à d'autres fonctions d'appel s'ils le désirent. Toutefois, en raison de la proposition de Bell Canada, les clients devront s'abonner à un plan interurbain en plus de leur forfait ou utiliser les services interurbains d'un concurrent, ce qu'ils pouvaient faire antérieurement.
12. L'ensemble Téléphonie résidentielle de départ de Bell Canada a une gamme de tarifs approuvés et la compagnie a la souplesse de fixer un tarif dans cette gamme pour les nouveaux abonnés.
13. La migration des clients vers une nouvelle plateforme de facturation est généralement une opération importante. Une réduction du nombre de services supportés par la nouvelle plateforme de facturation diminuera considérablement la complexité et le travail de développement.
14. La demande de Bell Canada satisfait aux exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, dans lequel le Conseil a énoncé ses procédures pour traiter les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés¹. Plus

¹ Ce bulletin résume les conclusions du Conseil sur ce sujet énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et est intégré en référence à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications*.

particulièrement, Bell Canada a avisé les clients touchés au sujet de sa proposition de dénormaliser les services, notamment de la manière dont ils peuvent déposer des observations auprès du Conseil. Bell Canada a également traité les préoccupations des clients et a permis à ses clients de conserver leurs services, même en cas de déménagement.

15. Compte tenu de ce qui précède, la proposition de la compagnie de dénormaliser les services ou portions de services mentionnés en annexe est raisonnable. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada, à compter de la date de la présente ordonnance. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada de publier des pages de tarif modifiées² dans les **10 jours** suivant la date de la présente ordonnance.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010; modifié par le Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *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

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.

Annexe à l'Ordonnance de télécom CRTC 2016-406

Proposition de Bell Canada de dénormaliser certains services ou portions de services

Article tarifaire	Nom	Élément proposé pour dénormalisation	Service de substitution disponible
2170	Groupements services téléphoniques	Tous les éléments s'appliquant aux services résidentiels	Article 2165 – Services téléphoniques, et articles 2231, 2232 et 2233
2220	Solutions grand public	Article complet	
2221	Forfaits Flex	Article complet	
2222	Forfait Flexibilité 4	Article complet	
2226	Téléphonie résidentielle de base	Article complet	Article 2231 – Ensemble Téléphonie résidentielle de départ;
2227	Téléphonie résidentielle Sélection	Article complet	<p>article 2232 – Ensemble Téléphonie résidentielle de base;</p> <p>article 2233 – Ensemble Téléphonie résidentielle Sélection;</p> <p>article 70 – Tableau des tarifs du service de circonscription de base (service local); ou</p> <p>d'autres options de service d'accès de résidence, comme les services sans fil ou de communication vocale sur protocole Internet.</p>
2231	Ensemble Téléphonie résidentielle de départ	Interurbains illimités au Canada et aux États-Unis et frais connexes relatifs au réseau uniquement	Plan interurbain à la minute par défaut tel que décrit à l'article 2231, 2232 ou 2233; ou

2232	Ensemble Téléphonie résidentielle de base		un autre plan interurbain non réglementé, incluant des options d'appels illimités.
2233	Ensemble Téléphonie résidentielle Sélection		
2234	Ensemble Téléphonie résidentielle Complet	Article complet	<p>Article 2231 – Ensemble Téléphonie résidentielle de départ;</p> <p>article 2232 – Ensemble Téléphonie résidentielle de base;</p> <p>article 2233 – Ensemble Téléphonie résidentielle Sélection;</p> <p>article 70 – Tableau des tarifs du service de circonscription de base (service local); ou</p> <p>d'autres options de service d'accès de résidence, comme les services sans fil ou de communication vocale sur protocole Internet.</p>