



## Ordonnance de télécom CRTC 2016-477

Version PDF

Ottawa, le 9 décembre 2016

*Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 514*

### **Société TELUS Communications – Retrait du bloc d'avantages d'affaires**

#### **Demande**

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 9 septembre 2016, dans laquelle la compagnie sollicitait l'autorisation de retirer l'article 304, Bloc d'avantages d'affaires, de son Tarif général 21461.
2. La STC a indiqué que l'article 304 est offert aux clients du secteur d'affaires qui se trouvent soit dans la tranche tarifaire B2 en Alberta, soit dans la tranche tarifaire B7 en Colombie-Britannique. Les clients des services de lignes individuelles et des services de lignes à accès multiple du secteur d'affaires pour lesquels la STC est à la fois l'entreprise intercirconscription de base et l'entreprise de services locaux (ESL) au moment de la facturation peuvent choisir entre deux forfaits :
  - le service de lignes individuelles, qui comprend une ou deux lignes individuelles et au plus trois fonctions de gestion des appels au choix du client, à un tarif mensuel fixe (établi en fonction du nombre de lignes individuelles choisi);
  - le service de lignes à accès multiple, qui comprend de deux à six lignes à accès multiple et au plus trois fonctions de gestion des appels au choix du client, à un tarif mensuel fixe (établi en fonction du nombre de lignes à accès multiple choisi).
3. La STC a fait valoir qu'elle proposait de retirer l'article 304 parce que le forfait est déjà offert aux termes de l'article 321, Forfait du service d'accès local d'affaires, du Tarif général. La compagnie a indiqué que l'article 321, qui est offert aux clients du secteur d'affaires en Alberta et en Colombie-Britannique pour lesquels la STC constitue l'ESL, prévoit les forfaits ci-après, dont les tarifs sont établis selon des échelles tarifaires :
  - le service de lignes individuelles ou le service de lignes à accès multiple et une fonction de gestion des appels au choix du client;
  - des lignes supplémentaires pour le service de lignes individuelles ou le service de lignes à accès multiple;
  - des fonctions supplémentaires de gestion des appels (option une fonction; option deux fonctions; option fonctions illimitées).

4. La STC a évoqué l'obligation qui est énoncée dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1 et selon laquelle la compagnie qui propose de dénormaliser ou de retirer un service doit envoyer un avis aux clients touchés par la demande<sup>1</sup>. La STC a toutefois précisé que l'avis n'était pas nécessaire dans ce cas parce que la demande de retrait n'avait aucune incidence sur les clients en cause.
5. Pour appuyer sa position, la STC a fait valoir les points suivants :
- les modalités de service et les tarifs prévus à l'article 304 sont inclus dans l'article 321;
  - aucune modification n'est apportée aux tarifs, aux modalités de service ou aux relevés de facturation des clients. Le nom du forfait ne figure pas sur le relevé de facturation, si bien que les clients continueront de voir le nom des fonctions habituelles et les mêmes prix sur leur facture;
  - la STC ne prévoit pas pour l'instant majorer les tarifs du forfait du service d'accès local d'affaires;
  - les tarifs actuellement fixés à l'article 304 ne sont pas plafonnés<sup>2</sup>; il n'était pas garanti qu'ils resteraient les mêmes à long terme puisqu'ils auraient pu faire l'objet d'une augmentation dans le cadre d'un avis de modification tarifaire;
  - aviser les clients au sujet des modifications tarifaires ne ferait que semer la confusion dans leur esprit puisque les modifications n'ont aucune incidence sur eux.
6. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 24 octobre 2016. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## Résultats de l'analyse du Conseil

7. Dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, le Conseil énonce les procédures qu'il applique pour traiter les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés. Selon ces règles, une telle demande doit notamment préciser le nombre de clients touchés par la dénormalisation ou le retrait proposé. De plus, le demandeur doit envoyer un avis à chaque client touché. Dans cet avis, le demandeur doit indiquer clairement et en détail la façon dont les clients touchés peuvent participer à la procédure du Conseil, y compris la date limite à laquelle le Conseil doit recevoir les interventions.

---

<sup>1</sup> Ce bulletin résume les conclusions connexes que le Conseil a rendues dans la décision de télécom 2008-22 et il est, par renvoi à l'article 59, intégré dans les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

<sup>2</sup> Selon le régime de plafonnement des prix établi à l'égard des entreprises de services locaux titulaires dans la décision de télécom 2007-27, ces services appartiennent à l'ensemble des services non plafonnés.

8. Selon sa proposition, la STC transférerait les clients d'un forfait d'affaires à tarif fixe, prévu à l'article 304, à un forfait d'affaires assorti d'échelles tarifaires, prévu à l'article 321. La STC a fait valoir que l'article 321 comprend les modalités de service et les tarifs qui sont prévus à l'article 304, et qu'elle n'a pas pour l'instant l'intention de majorer les tarifs qu'elle impose aux clients qui sont présentement abonnés au service prévu à l'article 304. Toutefois, si le transfert est autorisé, la compagnie pourra hausser les tarifs imposés à ces clients, dans les limites des échelles tarifaires approuvées pour l'article 321, et ce, sans obtenir l'approbation préalable du Conseil, contrairement à ce qu'elle est tenue de faire actuellement aux termes de l'article 304.
9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que certains clients seraient touchés par la proposition de la STC. Par conséquent, la STC n'a pas satisfait aux exigences susmentionnées concernant les demandes de dénormalisation ou de retrait d'un service, notamment à l'obligation d'envoyer un avis à tous les clients touchés par la demande pour que ces derniers aient la possibilité de participer à la procédure du Conseil. Le Conseil **rejette** donc la demande de la STC.

Secrétaire générale

### **Documents connexes**

- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, 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
- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007