



Ordonnance de télécom CRTC 2019-389

Version PDF

Ottawa, le 29 novembre 2019

Dossier public : Avis de modification tarifaire 7596

Bell Canada – Dénormalisation du service résidentiel à deux abonnés

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 17 juin 2019, dans laquelle la société proposait de dénormaliser son service résidentiel à deux abonnés¹ à compter du 21 août 2019. Bell Canada a proposé qu'à compter de cette date, elle i) cesserait d'offrir un service résidentiel à deux abonnés aux nouveaux clients et ii) qu'elle assujettirait les clients existants à des droits acquis. Selon Bell Canada, aucun des clients existants du service résidentiel à deux abonnés ne serait touché par la dénormalisation, puisque le service continuerait de leur être offert jusqu'à ce qu'ils l'annulent ou qu'ils déménagent.
2. Bell Canada a indiqué que le service à deux abonnés utilise une technologie désuète et ne respecte pas la norme minimale définie par le Conseil, qui est le service de ligne individuelle à un seul abonné pour les clients résidentiels. Bell Canada a soumis une copie de l'avis qui a été envoyé aux clients touchés pour les aviser de la proposition de dénormalisation.
3. Le Conseil a reçu des observations sur la demande de la part de sept clients. Bell Canada a déposé une réplique le 27 août 2019.

Interventions

4. Plusieurs clients ont soutenu que Bell Canada ne devrait pas être autorisée à interrompre le service à deux abonnés coûtant moins cher, invoquant des préoccupations au sujet du coût ou de la perte d'utilisation du téléphone à cadran. Deux clients craignaient de perdre le service à deux abonnés en raison d'un déménagement ou de décisions futures de la compagnie, respectivement, et deux clients ont remercié la compagnie de ne pas avoir interrompu le service.
5. Dans sa réplique, Bell Canada a fait valoir que certains clients pourraient avoir cru comprendre à tort que la compagnie retirerait son service résidentiel à deux abonnés actuel, ce qu'elle n'a pas l'intention de faire. Elle a également indiqué que les clients pouvaient choisir de s'abonner à un service mobile sans fil plutôt qu'à un service filaire.

¹ Le service à deux abonnés est un service local partagé par deux clients.

Résultats de l'analyse du Conseil

6. Le Conseil estime que la demande de Bell Canada respecte les exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, dans lequel le Conseil a établi ses procédures pour traiter les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés². Plus particulièrement, la demande de Bell Canada décrivait le service la compagnie que proposait de dénormaliser, donnait une date proposée et une justification pour la dénormalisation du service, indiquait le nombre de clients qui seront touchés et fournissait une copie de l'avis qui a été envoyé aux clients.
7. Le Conseil estime que la proposition de Bell Canada est raisonnable, puisque i) l'entreprise ne retire pas le service résidentiel à deux abonnés pour les clients existants, ii) le service en question utilise une technologie désuète et iii) les objections des clients étaient fondées sur leur compréhension erronée selon laquelle Bell Canada proposait de cesser son service, ce qui n'est pas le cas.
8. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada de dénormaliser le service résidentiel à deux abonnés à compter du **29 novembre 2019**.

Instructions

9. Conformément aux Instructions de 2019³, le Conseil estime que la présente ordonnance, qui repose sur un dossier complet, peut promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. Plus précisément, l'approbation de la présente demande favorisera l'abordabilité et les intérêts des consommateurs puisqu'elle i) permet le maintien d'une solution de rechange peu coûteuse au service de ligne individuelle pour les clients actuels et ii) assurera aux nouveaux clients l'accès à des services de télécommunication de haute qualité grâce à cette révision du service.

Secrétaire général

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

² Ce bulletin résume les conclusions connexes du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et est intégré en référence dans l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

³ *Décret donnant au CRTC des Instructions relativement à la mise en œuvre de la Politique canadienne de télécommunications pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019