



Ordonnance de télécom CRTC 2021-296

Version PDF

Ottawa, le 27 août 2021

Dossier public : Avis de modification tarifaire 1121

Norouestel Inc. – Demande de prolongation de la promotion « Essayez-le et épargnez » pour une année supplémentaire

Le Conseil **approuve, sous réserve de modifications**, la demande de Norouestel Inc. (Norouestel) de prolonger sa promotion « Essayez-le et épargnez », de sorte que le renouvellement soit limité à une durée totale des périodes d'abonnement et de rabais de six mois et que la promotion soit soumise à une période de réflexion subséquente de six mois au cours de laquelle la promotion doit cesser; et **refuse** la demande de Norouestel d'ajouter des forfaits de services Internet illimités à la promotion.

Contexte

1. Depuis 2018, Norouestel Inc. (Norouestel) offre la promotion « Essayez-le et épargnez » aux clients des services Internet résidentiels et d'affaires qui s'abonnent à l'article 1735 du Tarif général de Norouestel – Services Internet terrestres.
2. La promotion « Essayez-le et épargnez » est offerte aux clients dont les frais d'utilisation des services Internet justifieraient une mise à niveau de leur forfait de services Internet et donne aux clients admissibles la possibilité de mettre à niveau leur forfait de services Internet mensuel vers une vitesse plus élevée, immédiatement supérieure à celle de leur forfait actuel, sans frais supplémentaires pendant le premier mois. Norouestel renonce également à tous les frais de traitement de commande associés.
3. La promotion « Essayez-le et épargnez » a été introduite par l'avis de modification tarifaire (AMT) 1015. Elle devait initialement durer 12 mois, et a été prolongée pour 12 mois supplémentaires sous l'AMT 1044. Une nouvelle prolongation de 12 mois a été approuvée sous l'AMT 1073¹.

¹ Le Conseil a approuvé l'AMT 1015 dans les ordonnances de télécom 2018-136 et 2018-180; l'AMT 1044 dans les ordonnances de télécom 2019-117 et 2019-161; et l'AMT 1073 dans les ordonnances de télécom 2020-87 et 2020-117.

Demande

4. Le Conseil a reçu une demande de Norouestel, AMT 1121, datée du 13 avril 2021, dans laquelle Norouestel proposait des modifications à la promotion « Essayez-le et épargnez » afin i) de prolonger la durée de la promotion de 12 mois supplémentaires, soit jusqu'au 29 avril 2022, et ii) d'inclure des forfaits de services Internet illimités dans le cadre de la promotion.
5. Norouestel a fait valoir que la prolongation de la promotion « Essayez-le et épargnez » est conforme à la directive du Conseil, énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2016-496, selon laquelle les fournisseurs de services Internet qui offrent des services d'accès Internet fixe de détail à large bande doivent informer les clients résidentiels et les petites entreprises qui ont engagé des frais d'utilisation excédentaire des autres forfaits qui pourraient mieux répondre à leurs besoins, permettant ainsi à l'entreprise de continuer à répondre aux exigences économiques et sociales des utilisateurs de services Internet dans le Grand Nord.
6. Le Conseil a reçu une intervention de SSI Micro Ltd. (SSI).

Intervention de SSI

7. SSI a fait valoir que, bien qu'elle ne se soit pas opposée à la prolongation de la promotion per se, elle s'est opposée à l'ajout par Norouestel de services Internet illimités à la promotion, car de tels services n'ont été approuvés qu'à titre provisoire². L'entreprise a fait valoir que la prolongation de la promotion « Essayez-le et épargnez » de Norouestel aux services qui font l'objet d'une ordonnance d'approbation provisoire semblerait préjuger du bien-fondé de la question que le Conseil doit trancher dans sa décision définitive.

Réponse de Norouestel

8. Norouestel a répondu que le Conseil avait déjà donné son approbation provisoire pour les forfaits de services Internet illimités de l'entreprise et qu'il n'y avait aucune raison valable de refuser la prolongation de la promotion aux clients qui souhaitent bénéficier de ces services.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. Le Conseil fait remarquer que, dans les décisions de télécom 94-13 et 97-8, il a estimé que l'établissement de prix inférieurs aux coûts dans le cas d'essais de marché et de promotions n'était généralement pas anticoncurrentiel, et a exempté les essais de marché et les promotions de l'application d'un test du prix plancher à condition que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) fournissent suffisamment de renseignements pour démontrer que l'offre est un essai de marché ou une promotion légitime d'une durée limitée.

² Les forfaits de services Internet illimités ont été approuvés par le Conseil, sous l'AMT 1099, dans l'ordonnance de télécom 2020-378.

10. Dans la décision de télécom 2008-41, le Conseil s'est en grande partie abstenu de réglementer les promotions pour les services locaux filaires résidentiels et d'affaires de détail dans les zones non visées par l'abstention si elles répondaient à certains critères. Plus précisément, les promotions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation sont celles où i) la durée totale des périodes d'abonnement et de rabais ne dépasse pas 12 mois³; ii) il existe une période de réflexion égale à au moins la moitié de la durée totale des périodes d'abonnement et de rabais; et iii) il n'existe aucune promotion existante ou récemment écoulée qui concerne les mêmes services tarifés ou services sous-jacents dans la même zone géographique. Le Conseil a également déterminé que les ESLT continueront d'être tenues de déposer des demandes tarifaires pour toute promotion proposée pour les services locaux filaires résidentiels et d'affaires qui ne répondent pas aux critères énoncés ci-dessus⁴.
11. Bien que la décision de télécom 2008-41 ne s'applique pas dans le cas présent, étant donné que la promotion « Essayez-le et épargnez » concerne les services Internet de détail plutôt que les services filaires locaux, le Conseil est d'avis que ses politiques antérieures en matière de promotions fournissent des lignes directrices quant aux pratiques acceptables pour les promotions et devraient être prises en considération dans l'évaluation du caractère raisonnable de la prolongation proposée. Plus précisément, le Conseil fait remarquer i) qu'il avait déjà considéré que la fixation de prix inférieurs aux coûts pour les promotions n'est généralement pas anticoncurrentielle; et ii) les limites qu'il a imposées à la durée des offres promotionnelles.
12. Le Conseil reconnaît que l'essai à faible risque d'un service Internet à plus haute vitesse fourni par la promotion « Essayez-le et épargnez » a profité aux clients de Norouestel qui ont engagé des frais d'utilisation excédentaire de capacité Internet, et que la promotion a été un moyen d'aviser de tels clients d'autres forfaits conformément à la directive du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2016-496. Le Conseil fait également remarquer que la pandémie actuelle de COVID-19 a entraîné un besoin accru de services Internet à plus haute vitesse et de forfaits avec des allocations de données supplémentaires.
13. Le Conseil fait remarquer que la promotion a été offerte plus longtemps que la durée totale des périodes de 12 mois d'abonnement et de rabais établie dans la décision de télécom 2008-41. Toutefois, compte tenu des avantages retirés par les clients, le Conseil estime qu'il serait raisonnable de prolonger la promotion actuelle pour une période limitée, qui serait suivie d'une période de réflexion similaire à celle prévue dans cette décision. Le Conseil estime en outre qu'il serait raisonnable de limiter la promotion à une durée totale des périodes d'abonnement et de rabais de six mois supplémentaires, suivie d'une période de réflexion d'au moins six mois.

³ La période d'abonnement est généralement la durée pendant laquelle la promotion est offerte aux clients, tandis que la période de rabais est la durée pendant laquelle le client bénéficie de l'offre promotionnelle.

⁴ Dans la politique réglementaire de télécom 2013-711, le Conseil a estimé que les politiques concernant les forfaits, les essais de marché et les promotions qui s'appliquent déjà à toutes les autres ELST devraient aussi s'appliquer à Norouestel.

14. De plus, le Conseil estime que l'inclusion des services Internet illimités de Norouestel à ce moment-ci risquerait de rendre l'administration de la promotion plus complexe et de semer la confusion chez les clients, étant donné que ce service n'a été approuvé qu'à titre provisoire.

Conclusion

15. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil :

- **approuve, sous réserve de modifications**, la demande de Norouestel de prolonger sa promotion « Essayez-le et épargnez », de sorte que la reprise de la promotion existante soit limitée à une durée totale des périodes d'abonnement et de rabais de six mois et que la période de promotion soit ensuite suivie d'une période de réflexion d'au moins six mois;
- **refuse** la demande de Norouestel d'ajouter des forfaits de services Internet illimités à la promotion.

Instructions

16. Conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006⁵, l'approbation de la présente demande fait progresser l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7b) de la *Loi sur les télécommunications*⁶.

17. Les Instructions de 2019⁷ précisent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. Le Conseil estime que l'approbation de la présente demande est conforme aux Instructions de 2019, car elle permettra i) de prolonger la disponibilité de la promotion et ii) de promouvoir l'utilisation par les clients de services de télécommunication plus novateurs.

Secrétaire général

Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 2020-378, 24 novembre 2020
- Ordonnance de télécom CRTC 2020-117, 7 avril 2020
- Ordonnance de télécom CRTC 2020-87, 6 mars 2020
- Ordonnance de télécom CRTC 2019-161, 17 mai 2019

⁵ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁶ L'objectif de la politique cité est : 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité.

⁷ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

- Ordonnance de télécom CRTC 2019-117, 25 avril 2019
- Ordonnance de télécom CRTC 2018-180, 23 mai 2018
- Ordonnance de télécom CRTC 2018-136, 26 avril 2018
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d'avenir pour l'économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013
- *Abstention de la réglementation des promotions applicables aux services filaires locaux de résidence et d'affaires de détail*, Décision de télécom CRTC 2008-41, 22 mai 2008
- *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997
- *Examen du cadre de réglementation – Établissement de prix ciblés, tarification anticoncurrentielle et critère d'imputation des dépôts de tarifs interurbains par les compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 94-13, 13 juillet 1994