



Ordonnance de télécom CRTC 2025-213

Version PDF

Gatineau, le 20 août 2025

Dossier public : Avis de modification tarifaire 1242

Norouestel Inc. – Mise en œuvre de crédits pour pannes

Sommaire

La population canadienne doit avoir accès à des services de télécommunication fiables, abordables et de grande qualité pour tous les aspects de sa vie quotidienne.

Pour tenir compte des répercussions des pannes de services Internet pour les résidents du Grand Nord, le Conseil a publié la politique réglementaire de télécom 2025-9, qui exigeait que Norouestel Inc. (Norouestel), le fournisseur titulaire de services Internet par voie terrestre de la région, réduise automatiquement les factures des clients lorsque les services Internet sont interrompus pendant 24 heures ou plus. Par conséquent, Norouestel a proposé des modifications à son Tarif général afin de se conformer à cette nouvelle exigence.

Le Conseil approuve les modifications proposées par Norouestel à son Tarif général, avec des modifications en vue d'améliorer la clarté.

Demande

1. Le 30 janvier 2025, le Conseil a reçu une demande de Norouestel Inc. (Norouestel) qui proposait des modifications au Tarif général, en vue de réviser l'article 1735 – Services Internet par voie terrestre, et l'article 1736 – Services Internet aux entreprises par voie terrestre. L'entreprise a proposé d'ajouter un libellé à ces articles pour fournir des crédits automatiques sur les factures des clients dans le cas de pannes de 24 heures consécutives ou plus, tel que l'a ordonné le Conseil dans la politique *Télécommunications dans le Grand Nord*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-9, 16 janvier 2025 (politique réglementaire de télécom 2025-9). Norouestel a également proposé plusieurs modifications d'ordre administratif pour corriger des erreurs typographiques.
2. Dans la politique réglementaire de télécom 2025-9, le Conseil a précisé que ces crédits automatiques doivent être :
 - au prorata du coût mensuel du forfait du client et de la durée de la panne;
 - facilement reconnaissables sur la facture mensuelle du client en tant que ligne distincte, qui précise la date de la panne et le montant du crédit;
 - distribués au plus tard trois cycles de facturation après la date de la panne.

3. Norouestel a confirmé qu'elle peut sans délai mettre en œuvre de tels crédits automatiques sur les factures. Il lui faut toutefois plus de temps pour apporter les modifications au système nécessaires pour imprimer la date de la panne sur la facture du client. Actuellement, l'entreprise peut octroyer des crédits automatiques sur les factures pour les pannes de 24 heures ou plus et imprimer une ligne distincte sur les factures, qui précise le montant du crédit aux clients. L'impression de la date de la panne nécessite un rajustement, qui devrait être terminé dans les 30 jours suivant l'approbation de sa demande.
4. De plus, et à la suite de l'orientation fournie dans la politique réglementaire de télécom 2025-9, Norouestel a déposé une liste de circonstances jugées indépendantes de son contrôle et pour lesquelles des crédits automatiques sur les factures ne devraient pas être accordés. Il s'agissait notamment d'événements causés par le client lui-même, de cas de force majeure et de pannes de courant provenant du fournisseur d'électricité.
5. Dans cette liste de circonstances indépendantes de son contrôle, Norouestel a inclus comme exception « toute panne au cours d'une période où le client a libéré le service à l'entreprise [Norouestel] dans le but de mettre en œuvre une modification au service. » [traduction] Après que le Conseil eut demandé des précisions, l'entreprise a indiqué que le libellé proposé vise à indiquer les circonstances où un client a demandé une modification à son service, ce qui pourrait faire en sorte que ce dernier ne soit pas disponible pendant plus de 24 heures sans que Norouestel en soit responsable. Les circonstances particulières comprennent le déménagement d'une maison mobile ou modulaire, le déménagement d'une structure commerciale, la réparation ou la modification importante d'une structure et la modification du réseau de qualité professionnelle.

Analyse du Conseil

6. Le libellé du tarif proposé par Norouestel précise : « Les crédits seront calculés au prorata en fonction du tarif mensuel du forfait du client et de la durée de la panne et seront émis aux clients au plus tard trois cycles de facturation après la date de rétablissement du service. » [traduction] Cette procédure n'est pas compatible avec les directives de la politique réglementaire de télécom 2025-9, qui exigent que le crédit ne soit pas émis plus de trois cycles de facturation suivant la date de la panne. Le Conseil est d'avis que, même s'il faut plus de temps pour calculer les crédits en fonction de la date de la panne, il est peu probable que cela prenne plus de trois cycles de facturation.
7. De plus, le Conseil estime que le libellé des articles 1735.3(5)(a) et 1736.3(m)(1) devrait être modifié afin de garantir qu'il n'incombe pas au client d'aviser Norouestel d'une panne. Comme il est mentionné au paragraphe 11 ci-dessous, l'expression « est informé » [traduction] devrait être remplacée par « prend connaissance » pour tenir compte du fait que Norouestel doit surveiller activement l'état de ses réseaux et ne pas se fier uniquement aux rapports des clients.

8. Le Conseil estime que la liste de circonstances que Norouestel juge indépendantes de sa volonté et pour lesquelles elle ne devrait pas avoir à fournir des crédits automatiques de facturation est raisonnable. Pour respecter les obligations énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2025-9, ces exceptions doivent être clairement indiquées dans le Tarif général. Les circonstances particulières dans lesquelles le client « a libéré le service à l'entreprise dans le but de mettre en œuvre un changement au service » [traduction] devraient également être clairement indiquées dans le Tarif général.
9. Par conséquent, le Conseil estime que le Tarif général de Norouestel devrait être modifié pour tenir compte de ce qui précède ainsi que quelques modifications mineures par souci de clarté, tel qu'il est énoncé ci-dessous.

Conclusion

10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil approuve la demande de Norouestel, avec les modifications énoncées ci-dessous.
11. Aux articles 1735.3(5)(a) et 1736.3(m)(1) :
 - remplacer l'expression « est informé » [traduction] par « prend connaissance » dans l'expression « à partir du moment où l'entreprise est informée de la panne de service » [traduction];
 - remplacer l'énoncé « après la date de rétablissement du service » [traduction] par « à compter de la date de la panne ».
12. Aux articles 1735.3(5)(b) et 1736.3(m)(2) :
 - remplacer la virgule par un point-virgule après le mot « boycottages » [traduction];
 - ajouter l'expression « éviter et » après le mot « efforts » dans l'expression « tant que l'entreprise déploie des efforts commercialement raisonnables pour éliminer rapidement les causes de ce défaut ou de ce retard dans l'exécution du service » [traduction];
 - ajouter ce qui suit après l'expression « a libéré le service à l'entreprise dans le but de mettre en œuvre une modification au service » [traduction] : « (par exemple, lors du déménagement d'une maison mobile ou modulaire, du déménagement d'une structure commerciale, de la réparation ou de la modification importante d'une structure, ou de la modification du réseau de qualité professionnelle) ».
13. Les pages de tarif modifiées doivent être publiées dans les 10 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. Elles peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

14. De plus, le Conseil s'attend à ce que Norouestel mette en œuvre l'impression de la date d'une panne sur les factures de ses clients au plus tard le **19 septembre 2025**.

Secrétaire général