



Ordonnance de télécom CRTC 2025-237

Version PDF

Gatineau, le 11 septembre 2025

Dossier public : Avis de modification tarifaire 1234

Norouestel Inc. – Avis de modification tarifaire 1234 – Services Internet par voie terrestre – Frais de service

Sommaire

La population canadienne doit avoir accès à des services Internet fiables, abordables et de grande qualité pour tous les aspects de sa vie quotidienne. La concurrence est importante en ce qui concerne l'augmentation de l'accès de la population canadienne à des services Internet abordables. Les frais d'installation peuvent constituer un obstacle à la concurrence, car les clients qui ont payé des frais d'installation importants peuvent être moins susceptibles de passer à un concurrent ayant ses propres frais d'installation. De plus, les frais de traitement pour le changement de forfait de services Internet peuvent constituer un obstacle au choix des consommateurs, car ils peuvent décourager les clients de passer à un forfait de services Internet qui pourrait mieux répondre à leurs besoins.

Norouestel Inc. (Norouestel) a présenté une demande proposant de prolonger d'un an son exonération des frais d'installation Internet pour les clients qui reviennent s'abonner à des services de résidence et d'affaires de détail. Elle a également proposé d'éliminer les frais de traitement de commande pour les déclassements de forfaits des services Internet ou la suppression des blocs d'utilisation de données supplémentaires pour les forfaits de services Internet sans données illimitées.

Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande.

Les mesures comprises dans la demande réduiront les obstacles empêchant les clients de changer de fournisseur et permettront aux clients de faire l'essai de différentes vitesses de services Internet et de différents blocs d'utilisation de données sans payer de frais de service. Par conséquent, le Conseil approuve la demande de Norouestel.

Une opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson est jointe à la présente ordonnance.

Demande

1. Le 26 novembre 2024, le Conseil a reçu une demande de Norouestel Inc. (Norouestel) proposant des modifications à l'article 301, Frais de service, et à l'article 1735, Services Internet terrestres, de son Tarif général. Plus précisément, Norouestel a proposé i) de prolonger l'exonération des frais de service en vertu de

l'article 301.5(i)(6) pour un an, du 11 décembre 2024 au 10 décembre 2025¹, et ii) d'éliminer les frais de traitement de commande pour les déclassements de forfaits de services Internet ou la suppression des blocs d'utilisation de données dans les 90 premiers jours pour les abonnés de forfaits de services Internet de ligne d'abonné numérique.

Exonération des frais de service

2. Norouestel a fait remarquer que l'exonération des frais de service, qui a été approuvée dans l'ordonnance de télécom 2023-400, a été présentée pour tenir compte du fait que les clients qui changent de fournisseur doivent généralement investir dans de l'équipement leur appartenant. Cela peut créer un obstacle au changement de fournisseur de services, surtout si l'ancien fournisseur de services demande également des frais d'installation importants à l'avance. Norouestel a fait valoir que son exonération des frais de service facilite le passage d'un fournisseur à l'autre.
3. Norouestel a indiqué que cet avantage pour les clients qui souhaitent revenir à Norouestel après avoir essayé un autre fournisseur de services n'a pas eu de coût pour la dynamique concurrentielle dans son territoire de desserte. Il n'y a pas eu de diminution du nombre de concurrents depuis la mise en place de l'exonération des frais de service et aucun fournisseur de services Internet offrant des services dans le territoire de desserte de Norouestel n'a modifié ses pratiques en ce qui concerne les frais d'installation et de service.
4. Pour ces raisons, Norouestel a fait valoir qu'une prolongation d'un an de l'exonération des frais de service est appropriée, après quoi l'incidence de l'exonération des frais de service pourrait être réévaluée.

Élimination des frais de traitement de commande pour les déclassements de forfaits de services Internet de détail

5. Lorsqu'un client de Norouestel ajoute un bloc d'utilisation de données ou met à niveau son forfait de services Internet, des frais de traitement de commande sont associés. Lorsque le client conserve le nouveau forfait ou bloc d'utilisation pendant au moins 90 jours, ces frais sont annulés même s'il décide par la suite de revenir à son forfait précédent ou d'annuler le bloc d'utilisation de données. Cependant, si le client décline son forfait ou annule le bloc d'utilisation de données supplémentaires dans les 90 jours, il doit payer des frais de traitement de la commande.
6. Norouestel a fait valoir que ces frais constituent un obstacle pour les clients qui veulent essayer une vitesse supérieure ou un forfait de services Internet illimités, en particulier ceux qui sont sensibles aux prix. Les frais peuvent les dissuader d'essayer une vitesse supérieure ou un forfait de services Internet illimités, parce qu'ils

¹ Consulter le paragraphe 24 pour connaître les dates d'entrée en vigueur de l'exonération des frais de service.

devraient payer d'autres frais pour le déclassement s'ils décident dans les 90 premiers jours que le nouveau forfait ne répond pas à leurs besoins. Par conséquent, l'entreprise a proposé d'éliminer complètement les frais de traitement de commande applicables aux déclassements.

7. Norouestel a ajouté que la modification proposée n'aurait aucune incidence sur la concurrence, car les frais ne s'appliquent qu'aux clients actuels de Norouestel qui souhaitent apporter un rajustement à leur forfait de services Internet. Norouestel a fait valoir qu'il est donc raisonnable de cesser d'imposer les frais de traitement de commande pour ce petit sous-ensemble de demandes de service.
8. Norouestel a fait remarquer que ses services Internet sont classés comme des services plafonnés conformément à la décision de télécom 2015-79 et a fait valoir que, puisqu'elle ne propose aucune augmentation tarifaire, cette proposition n'a aucune incidence sur ses indices de plafonnement des prix.
9. Norouestel a demandé le 11 décembre 2024 comme date d'entrée en vigueur.
10. Le Conseil n'a reçu aucune intervention relativement à la demande.

Analyse du Conseil

Exonération des frais de service

11. Au fil des ans, le Conseil a élaboré diverses politiques concernant les promotions offertes par les entreprises de services locaux titulaires. Comme il est décrit plus loin, ces politiques se rapportent généralement à la durée des promotions ou des offres à prix inférieurs au prix coûtant qui, dans certaines situations, pourraient avoir une incidence négative sur la concurrence.
12. Dans les décisions de télécom 94-13 et 97-8, le Conseil a estimé que l'établissement de prix inférieurs au prix coûtant dans le cas d'essais commerciaux et de promotions n'était généralement pas anticoncurrentielle. Dans ces décisions, il a exempté les essais commerciaux et les promotions de l'application du test du prix plancher à condition que des renseignements suffisants soient fournis par les entreprises de services locaux titulaires pour démontrer que l'offre est un essai commercial ou une promotion légitime de durée limitée.
13. Lorsque le Conseil s'est abstenu de réglementer les promotions applicables aux services filaires locaux de résidence et d'affaires de détail dans les zones non visées par l'abstention dans la décision de télécom 2008-41, l'un des critères d'abstention était que la durée totale des périodes d'abonnement et de rabais des promotions ne dépasse pas 12 mois. De plus, les demandes tarifaires continueraient d'être requises pour toute promotion proposée pour les services filaires locaux de résidence et d'affaires qui ne répond pas aux critères, par exemple, les demandes proposant de prolonger la période d'offre d'une promotion autre que celle permise par la politique.

14. Dans l'ordonnance de télécom 2021-296, qui portait sur une promotion des services Internet de détail de Norouestel, le Conseil était d'avis que ses politiques antérieures en matière de promotions, et en particulier les limites qu'il a imposées à la durée des offres promotionnelles, fournissaient des lignes directrices quant aux pratiques acceptables en matière de promotions et devraient être prises en considération.
15. Le Conseil estime que la proposition de Norouestel respecte les politiques du Conseil en matière de promotions.
16. Le Conseil fait remarquer que Norouestel a déposé des renseignements confidentiels concernant l'incidence de l'exonération des frais de service sur les clients, tel qu'ordonné par le Conseil dans l'ordonnance de télécom 2023-400. Ces renseignements ont permis au Conseil de mieux comprendre l'incidence de l'exonération des frais de service sur les concurrents de Norouestel².
17. Le Conseil estime que l'exonération des frais de service de Norouestel a eu une incidence minimale sur les fournisseurs de services Internet concurrents au cours des 12 mois où elle était en vigueur. Les fournisseurs de services Internet concurrents peuvent réduire ou exonérer des frais similaires, car leurs tarifs ne sont pas réglementés par le Conseil. Cependant, aucun fournisseur n'a choisi de le faire. Par conséquent, le Conseil est d'avis que la proposition de Norouestel visant à prolonger l'exonération des frais de service pour une période de 12 mois, après quoi l'entreprise peut déposer une demande pour que le Conseil examine la prolongation de l'exonération, est conforme aux décisions antérieures du Conseil concernant les promotions.

² Starlink, une division de SpaceX Canada Corp. (Starlink) offre des services Internet de résidence de détail au Canada à l'aide de satellites en orbite terrestre basse, y compris aux clients du Grand Nord. Dans la décision de télécom 2022-343, le Conseil a reconnu que de nombreux clients du Grand Nord verront probablement les services de Starlink comme un substitut viable aux services de Norouestel, notamment en raison des conditions de la demande où les tarifs de Norouestel sont supérieurs à ceux de Starlink, et en particulier dans les collectivités où Norouestel offre seulement des services de ligne d'abonné numérique. Ice Wireless Inc., New North Networks et SSi Micro Ltd. fournissent également des services qui sont commercialisés comme des services Internet de résidence de détail dans certaines collectivités du Grand Nord. Toutefois, dans la décision de télécom 2022-343, le Conseil a fait remarquer que les clients du Grand Nord ne considèrent peut-être pas ces services des substituts aux services Internet de Norouestel ou de Starlink, en particulier les services d'Ice Wireless Inc. et de SSi Micro Ltd., puisque ceux-ci sont fournis sur une infrastructure d'accès au réseau mobile. Lorsque le Conseil a approuvé l'exonération des frais de service dans l'ordonnance de télécom 2023-400, il a fait remarquer que, même si la proposition de Norouestel visait à reconquérir les clients qui ont passé aux services de Starlink, d'autres concurrents pourraient être touchés. Le Conseil a donc limité l'exonération des frais de service à une période de 12 mois à compter de la date de cette ordonnance, après quoi Norouestel pourrait déposer une demande de prolongation de l'exonération, le cas échéant. Le Conseil a exigé que toute demande de ce type soit étayée par des arguments appropriés concernant l'incidence de l'exonération sur les clients et sur le marché ainsi que sur tout enjeu en matière de concurrence.

Élimination des frais de traitement de commande pour les déclassements de forfaits de services Internet de détail

18. L'élimination des frais de traitement de commande pour les déclassements de forfaits de services Internet de détail ferait en sorte que Norouestel ne facturerait pas les clients là où elle l'aurait fait auparavant. Bien que le test du prix plancher soit généralement utilisé pour s'assurer que les tarifs offerts par les entreprises de services locaux titulaires n'ont pas d'incidence négative sur la concurrence, en fixant des tarifs justes et raisonnables, le Conseil a la capacité d'équilibrer les intérêts des entreprises, des consommateurs et des concurrents dans le contexte plus large de l'industrie canadienne des télécommunications.
19. Compte tenu i) de l'avantage pour les clients, ii) du fait que ces frais de traitement ne s'appliquent qu'aux clients qui sont déjà abonnés aux services Internet de Norouestel, et iii) du fait que les concurrents de la région sont en mesure d'offrir de tels changements de service gratuitement, le Conseil estime que l'élimination des frais dans ces circonstances n'aurait pas nécessairement d'incidence sur les concurrents.
20. Le Conseil est d'avis que les modifications proposées par Norouestel profiteraient aux clients des services Internet de résidence et d'affaires de détail. Cela éliminerait un obstacle potentiel pour les clients qui souhaitent mettre à niveau leurs services sans avoir à payer de frais de traitement de commande s'ils décident par la suite de déclasser leurs services.

Conclusion

21. Le Conseil estime que les propositions de Norouestel profiteraient aux clients grâce à des économies de coûts. De plus, en réduisant les obstacles potentiels empêchant les clients de changer de fournisseur et en offrant aux clients une plus grande souplesse lorsqu'ils choisissent un fournisseur de services Internet, l'approbation de la demande de Norouestel pourrait favoriser la concurrence dans les services Internet de résidence et d'affaires dans le Grand Nord.
22. Le Conseil estime que l'approbation de la demande de Norouestel permettrait de faire progresser l'objectif stratégique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi sur les télécommunications*³.
23. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve de manière définitive, par décision majoritaire, la demande de Norouestel.

³ L'objectif de la politique cité est le suivant : 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

24. L'exonération des frais de service sera en vigueur du **11 septembre 2025** au **11 septembre 2026** pour s'harmoniser avec la date de publication de la présente ordonnance.
25. Des pages de tarif modifiées doivent être publiées dans les 10 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. 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.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Iristel Inc. – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2024-141 concernant des avis de débranchement de services de télécommunication envoyés par Bell Canada et Norouestel Inc.*, Décision de télécom CRTC 2025-157, 23 juin 2025
- *Norouestel Inc. – Introduction de remises de reconquête pour les forfaits de services Internet de résidence illimités*, Ordonnance de télécom CRTC 2025-74, 10 mars 2025
- *Les télécommunications dans le Grand Nord*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2025-9, 16 janvier 2025
- *Norouestel Inc. – Exonération des frais de service pour les clients qui reviennent*, Ordonnance de télécom CRTC 2023-400, 4 décembre 2023
- *Norouestel Inc. – Demande de modification du processus d'approbation des tarifs pour les services Internet de détail de l'entreprise*, Décision de télécom CRTC 2022-343, 20 décembre 2022
- *Norouestel Inc. – Demande de prolongation de la promotion « Essayez-le et épargnez » pour une année supplémentaire*, Ordonnance de télécom CRTC 2021-296, 27 août 2021
- *Norouestel Inc. – Structure des ensembles et restrictions de tarification visant les services Internet de détail par voie terrestre*, Décision de télécom CRTC 2015-79, 4 mars 2015
- *Politique réglementaire – 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
- *Suppression des règles de reconquête à l'égard des services Internet de lignes d'abonnés numériques et des services d'accès haute vitesse*, Décision de télécom CRTC 2007-97, 5 octobre 2007

- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15 (version remaniée), 6 avril 2006; modifiée par le décret en Conseil C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Promotions des services filaires locaux*, Décision de télécom CRTC 2005-25, 27 avril 2005
- *Suivi de la décision de télécom CRTC 2002-37 – Adoption de règles de reconquête relatives aux lignes d’abonnés numériques*, Décision de télécom CRTC 2003-1, 17 janvier 2003
- *Membres indépendants de l’Association canadienne des fournisseurs Internet – Services Internet d’abonnés numériques fournis par Bell Canada et Bell Nexxia*, Décision de télécom CRTC 2002-37, 27 juin 2002
- *Modalités et tarifs approuvés pour le service d’accès grande vitesse des grandes entreprises de câblodistribution – Suivi de l’ordonnance CRTC 2000-789*, Ordonnance CRTC 2001-92, 1er février 2001
- *Concurrence locale*, Décision de télécom CRTC 97-8, 1er 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

Opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson

1. Norouestel Inc. (Norouestel) détient un pouvoir de marché sur les services Internet de détail dans le Grand Nord. Pourtant, et c'est bien le cas unique au Canada sur un territoire aussi vaste, il n'y a pas d'approvisionnement en services de gros obligatoire provenant de l'installation en goulot d'étranglement en amont, soit de l'accès haute vitesse¹. Les services de détail de Norouestel sont plutôt tarifés directement.
2. Cette forme de tarif à « deux composantes » de Norouestel nous confronte ainsi à deux enjeux qui sont également uniques. Je me joins à la majorité sur un point, soit celui qui favorise la souplesse pour les consommateurs. D'autre part, je suis en désaccord, conformément aux motifs que j'ai soulevés dans des instances antérieures. Le Conseil n'a pas pris de mesures pour entendre les concurrents sur une question qui mobilise directement la dynamique concurrentielle. À mon avis, ces étapes sont essentielles à nos responsabilités en vertu de la *Loi sur les télécommunications*. Ils préconisent une approche plus large de la signification des demandes et de l'utilisation des demandes de renseignements lorsque le dossier ne contient pas d'éléments de preuve indépendants.

Les frais de déclassement des forfaits devraient disparaître

3. La structure de prix de Norouestel comprend actuellement des frais de traitement pour les consommateurs qui réduisent leurs limites de vitesse ou de bande passante.
4. Le fait « d'enlever une composante » à la demande de Norouestel supprimerait cette redevance en matière de déclassement des forfaits. Ce changement profiterait aux clients de Norouestel. Il est aussi conforme à la politique qui a amené le législateur à inclure, dans son régime législatif, une disposition non encore en vigueur de la *Loi sur les télécommunications* selon laquelle :

« Il est interdit au fournisseur de services de télécommunication d'imposer à ses abonnés des frais relatifs à la modification [...] de leur forfait de services de télécommunication ou tout autre frais qui, de l'avis du Conseil, vise principalement à décourager les abonnés de modifier leur forfait [...]². »

5. Je me joins à la majorité³ du Comité des télécommunications pour donner le feu vert à ce changement.

¹ Se reporter aux paragraphes 22, 32 et 33 de l'annexe de la politique réglementaire de télécom 2025-9, et à l'opinion minoritaire de la conseillère Claire Anderson.

² L.C. 2024, chap. 17, article 383 [adjonction du paragraphe 27.04(1) à la *Loi sur les télécommunications*] et article 384 (« entre en vigueur à la date fixée par décret »).

³ *Comité des télécommunications, Règlement No 10*, alinéa e) (« que tous actes ou choses accomplis par le Comité des télécommunications soient réputés avoir été accomplis par les conseillers »), en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, L.R.C. 1985, ch. C-22 (*Loi sur*

La concurrence devrait aussi inclure les concurrents

6. Je souhaiterais toutefois présenter un bémol au feu vert accordé par la majorité au sujet de « l'autre composante » de cette demande : la prolongation d'une autre année de la promotion de reconquête ciblée de Norouestel, qui annule les frais d'installation pour les clients qui reviennent seulement. Je le fais pour des raisons de procédure. Pour évaluer de manière pertinente une pratique qui s'inscrit directement dans la dynamique concurrentielle, il faut faire un certain effort pour entendre les concurrents, par exemple en signifiant la demande aux concurrents ou encore en obtenant des éléments de preuve des concurrents pour compléter le dossier. Le Conseil n'a demandé ni l'un ni l'autre. À mon avis, cela n'est pas conforme à notre rôle ainsi qu'à nos responsabilités.
7. Les reconquêtes ciblées et les promotions sélectives constituent des moyens efficaces pour les entreprises dominantes de réduire leurs rivaux sur les marchés des services de détail grâce à des prix stratégiques plutôt qu'à une concurrence globale par les prix. Lorsque la concurrence dans les services de détail est limitée, le Conseil a donc fixé des limites aux stratégies suivantes :
 - Par le passé, les fournisseurs de services Internet de résidence titulaires n'avaient pas accès au marketing direct pour les clients qui avaient quitté leur service pendant 90 jours, y compris des remises ou d'autres incitatifs qui n'étaient généralement pas offerts au public. Ces restrictions ont été levées en 2007 pour les régions où la concurrence est suffisante⁴, une condition qui n'existe toutefois pas dans le Grand Nord.
 - Les fournisseurs de services locaux titulaires devaient s'abstenir de faire des offres spéciales téléphoniques à prix réduit, à moins que, entre autres restrictions, celles-ci ne soient offertes à tous les clients d'une tranche tarifaire donnée, et qu'elles soient également promues, sans être limitées aux clients des concurrents; n'a pas dépassé six mois consécutifs; et n'a pas enfermé le client dans un contrat à long terme. Ces restrictions ont été éliminées dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention en 2007 et, dans les circonscriptions tarifées comme celle du Grand Nord, réduites en 2008⁵.

le CRTC), paragraphe 12(3) – par opposition à un groupe spécial radié en vertu du paragraphe 6(2) de la *Loi sur le CRTC : Shoan c. Canada (Procureur général)*, 2016 CAF 261, paragraphe 6.

⁴ Se reporter au paragraphe 15 de l'ordonnance 2001-92 (grandes entreprises de câblodistribution); au paragraphe 63 de la décision de télécom 2002-37 et au paragraphe 16 de la décision de télécom 2003-1 (grandes entreprises de services locaux titulaires); et au paragraphe 35 de la décision de télécom 2007-97 (mettant fin à ces restrictions).

⁵ Se reporter à la décision de télécom 2005-25 (restrictions sur les promotions de reconquête); au décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007, remplaçant les paragraphes 483 à 488 de la décision de télécom 2006-15 (éliminant ces restrictions dans les échanges faisant l'objet d'une abstention); et à la décision de télécom 2008-41 (élargissant leurs échanges sans abstention).

8. Le Conseil a appliqué ces restrictions relatives aux services téléphoniques amenuisées et sans abstention à l'accès Internet sans abstention du Grand Nord dans l'ordonnance de télécom 2021-296 (mises à niveau) et de nouveau dans l'ordonnance de télécom 2023-400 (reconquêtes).
9. Norouestel s'est engagée à maintenir ces mesures de protection dans le prolongement proposé. Elle souligne que l'utilisation limitée de la promotion dans les régions où se trouvent des concurrents terrestres et l'absence de promotions similaires de la part de ces concurrents appuient l'approbation. Je prends acte de ces observations qui sont de bonne foi. De même, je suis favorable à des mesures en vue de réduire les prix ou à accroître la concurrence dans les services Internet de détail dans le Grand Nord. Mais je crains que, plus d'un an après le début de l'utilisation de telles promotions, Norouestel demeure la seule source de preuve de la concurrence au dossier.
10. Dans notre opinion minoritaire à l'égard de l'ordonnance de télécom 2025-74, la conseillère Claire Anderson et moi-même avons soutenu que les demandes tarifaires engageant directement la concurrence devraient être signifiées aux concurrents touchés, ce qui nécessiterait une modification du paragraphe 59(2) des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*⁶. Dans mon opinion concordante avec la majorité à l'égard de l'ordonnance de télécom 2025-157, j'ai souligné que les demandes de renseignements de bonne foi sont essentielles pour trancher équitablement les questions tarifaires contestées.
11. Je continue toujours d'avoir ce même point de vue. En l'espèce, une entreprise dominante demande l'approbation d'une promotion ciblée ayant des effets d'exclusion potentiels. Sans la participation indépendante de la concurrence, notre capacité à nous acquitter de notre responsabilité d'évaluer les répercussions de la promotion sur le marché est ainsi entravée.

⁶DORS/2010-277