



Décision de télécom CRTC 2005-38

Ottawa, le 29 juin 2005

Outils de gestion des états de compte - Plans de remboursement des dettes

Référence : 8638-C12-46/01

Dans la présente décision, le Conseil ordonne à Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), à Bell Canada, à MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et à TELUS Communications Inc. (TCI) de mettre à l'essai, à titre de projet pilote, un plan de remboursement des mauvaises créances (PRMC) pendant une période de 18 mois commençant au plus tard le 29 août 2005, auprès d'un échantillon représentatif de 600 anciens abonnés dont le service a été débranché parce qu'ils ont une dette active envers la compagnie.

Le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream et à TCI de déposer les résultats de l'essai au plus tard dans les 30 jours suivant les 12 premiers mois du projet pilote, et de justifier alors pourquoi les parties ne devraient pas être tenues de rendre le PRMC permanent. Le Conseil ordonne également à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream et à TCI d'expliquer quand, selon elles, les clients devraient être admissibles au PRMC, avec information complète à l'appui.

En outre, le Conseil ordonne à Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) de déposer elle aussi les résultats de son PRMC pour la même période de 12 mois, au plus tard dans les 30 jours suivant ces 12 mois, et de justifier pourquoi elle n'aurait pas à modifier les modalités de son PRMC pour les rendre conformes à celles que le Conseil a établies dans le cas du projet pilote. Le Conseil enjoint également à SaskTel d'expliquer quand, selon elle, les clients devraient être admissibles au PRMC, avec information complète à l'appui.

Historique

1. Dans l'ordonnance *Le Conseil modifie les exigences en matière de rapport concernant l'abordabilité*, Ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000, le Conseil a mis sur pied un comité d'examen des outils de gestion des états de compte (le comité OGEC), réunissant des représentants des groupes de défense des consommateurs et des entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Ce comité a pour mandat de trouver des façons de promouvoir les OGEC et de faciliter l'accès au service téléphonique.
2. Le 2 avril 2001, lors de la première réunion du comité OGEC, le Centre pour la défense de l'intérêt public, en son nom et pour le compte de l'Union des consommateurs et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (les groupes de défense des consommateurs), a exprimé ses préoccupations concernant le fait qu'à l'exception de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), les ESLT n'avaient aucune politique écrite sur le remboursement des dettes.

3. Dans une lettre du 1^{er} mai 2001, le Conseil a demandé aux ESLT membres du comité OGEC de fournir, entre autres, toutes les politiques, les lignes directrices et les instructions particulières qu'elles donnent à leurs représentants du service à la clientèle pour qu'ils s'occupent du remboursement des mauvaises créances avec les abonnés du service de résidence. Le 17 mai 2001, les parties suivantes ont déposé leurs réponses : Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bell Canada, MTS Communications Inc. (maintenant MTS Allstream Inc.) (MTS Allstream), Northern Telephone Limited Partnership (maintenant NorthernTel, Limited Partnership), Norouestel Inc. (Norouestel), la Ontario Telephone Association (maintenant la Ontario Telecommunications Association), SaskTel, la Société en commandite Télébec (Télébec) et TELUS Communications Inc. (TCI) (collectivement, les intimées). À l'exception de SaskTel, les intimées ont déclaré qu'en général, avant de rebrancher le service local d'un client, elles exigent le remboursement complet des arriérés impayés, ainsi qu'un dépôt de garantie.

La proposition

4. Le 29 mai 2002, les groupes de défense des consommateurs ont déposé auprès du comité OGEC un mémoire dans lequel ils faisaient remarquer que SaskTel était la seule ESLT possédant un plan de remboursement des mauvaises créances (PRMC) tarifé, tandis que les autres ESLT négociaient les remboursements au cas par cas, en fonction de l'historique de paiement et de la cote de crédit du client. Les groupes de défense des consommateurs se sont dits préoccupés par le fait qu'un certain nombre de ménages à faible revenu n'avaient pas accès au service téléphonique parce que les ESLT imposaient d'importants obstacles financiers et que les ententes concernant les remboursements dépendaient, dans la plupart des cas, de leur bon vouloir. Les groupes de défense des consommateurs ont présenté des exemples illustrant comment le manque de souplesse des ESLT concernant le remboursement des mauvaises créances avait limité l'accès au service téléphonique dans le cas des ménages dans le besoin.
5. Les groupes de défense des consommateurs ont fourni deux exemples de PRMC, l'un offert par SaskTel aux termes de son tarif, et l'autre par Hydro-Québec. Dans le cadre du PRMC de SaskTel, l'abonné voit son service local rétabli pendant la période au cours de laquelle il rembourse sa dette active. Dans le cadre du PRMC d'Hydro-Québec, c'est-à-dire les ententes dites avec la clientèle à faible revenu (CFR), l'abonné voit également son service rétabli pendant qu'il rembourse sa dette active. Ce remboursement est généralement étalé sur une période de 12 à 24 mois, qui peut être prolongée jusqu'à 32 mois si une telle période permet mieux à l'abonné de se conformer à l'entente. Si, à une ou deux reprises, l'abonné omet de faire son paiement, le calendrier de remboursement est prolongé pour inclure le paiement manquant. À la troisième omission, l'abonné doit verser le paiement manquant immédiatement, et une nouvelle entente est alors négociée.
6. Les groupes de défense des consommateurs ont proposé la mise sur pied d'un projet pilote aux termes duquel Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Allstream et TCI (les Compagnies) offriraient un PRMC fondé sur les formules élaborées par le comité OGEC. Ils ont proposé que chaque compagnie choisisse les formules dont elle veut faire l'essai. Au cours de la période d'essai, certaines données feraient l'objet d'un suivi, par exemple les données sur les taux d'abonnement

ou de manquement aux engagements. Les groupes de défense des consommateurs ont proposé que les projets pilotes soient évalués après la période d'essai, et ils ont proposé que la période d'essai dure un an.

Processus

7. Le 12 août 2002, les groupes de défense des consommateurs ont déposé d'autres informations sur le plan de remboursement d'Hydro-Québec.
8. Le 13 août 2002, le personnel du Conseil a demandé à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream et à TCI de déposer des observations sur la proposition présentée par les groupes de défense des consommateurs concernant la mise à l'essai, à titre de projet pilote, d'un PRMC par les ESLT. Aliant Telecom, MTS Allstream et TCI ont déposé des observations le 27 août 2002, et Bell Canada le 28 août 2002. Le 10 septembre 2002, les groupes de défense des consommateurs ont présenté des observations en réplique.
9. Le 20 mars 2003, les groupes de défense des consommateurs ont déposé des renseignements supplémentaires concernant le plan de remboursement d'Hydro-Québec.
10. Le 7 mai 2003, le Conseil a adressé des demandes de renseignements à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream, à TCI, ainsi qu'aux groupes de défense des consommateurs. Les réponses à ces demandes de renseignements ont été déposées le 6 juin 2003.
11. Le 25 juillet 2003, les groupes de défense des consommateurs ont présenté de nouveaux renseignements concernant le plan de remboursement d'Hydro-Québec.

Positions des parties

Les groupes de défense des consommateurs

12. Dans leurs réponses aux demandes de renseignements, les groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que plusieurs objectifs de la politique canadienne sur les télécommunications établis à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) justifiaient leur position. Ils ont noté l'objectif énoncé à l'alinéa 7a) de la Loi, soit celui de « favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions ». Les groupes de défense des consommateurs ont soutenu qu'il était contraire à cet objectif de ne pas tenir compte des besoins des abonnés qui sont incapables de faire rebrancher le service local parce qu'ils ont cumulé des dettes, car cela a une incidence négative sur la structure sociale et économique des collectivités et du pays. Les groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la politique du Conseil sur les télécommunications devrait inclure des mesures raisonnables permettant d'éliminer le plus possible les obstacles à l'abonnement.
13. Les groupes de défense des consommateurs ont également fait remarquer que l'objectif établi à l'alinéa 7b) de la Loi est de « permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions - rurales ou urbaines - du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité ».

Ils soutenaient que pour rendre les services de télécommunication plus accessibles et plus abordables, il est nécessaire d'imposer des mesures réglementaires parce que les abonnés à faible revenu n'intéressent pas les compagnies de téléphone. Les groupes de défense des consommateurs ont également soutenu que la valeur des réseaux des compagnies augmentait si plus de consommateurs étaient rebranchés.

14. Les groupes de défense des consommateurs ont également fait référence à l'objectif présenté à l'alinéa 7h) de la Loi, qui est de « satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication ». Les groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les personnes à faible revenu, y compris celles dont le service a été débranché pour défaut de paiement, forment un groupe important d'usagers des services de télécommunication, et ils ont soutenu que les Compagnies avaient l'obligation de répondre aux besoins de ceux qui avaient du mal à se payer le service téléphonique local.
15. Les groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que les Compagnies ne devraient pas exiger le remboursement complet des dettes non réglées et le paiement de dépôts à titre de garantie appréciables avant de rebrancher le service des abonnés, car de telles pratiques nuisent à l'accès au service local. Selon les groupes de défense des consommateurs, la mise en place d'un tarif applicable au PRMC faciliterait l'accès des consommateurs à faible revenu au service téléphonique parce qu'il prévoirait le remboursement des dettes au moyen de mensualités et éliminerait l'obligation, pour l'abonné, de faire un dépôt de garantie important.

SaskTel

16. Le 17 mai 2001, SaskTel a déclaré qu'elle avait introduit un tarif applicable à un PRMC dans le but de permettre à d'anciens abonnés de son service de résidence dont les mauvaises créances avaient été transférées à une agence de recouvrement d'avoir immédiatement accès au service téléphonique local et d'échelonner le remboursement de leurs dettes. Par la suite, en réponse à des demandes de renseignements, SaskTel a déclaré que de 13 à 18 jours ouvrables s'écoulaient entre le débranchement du service et le transfert du dossier à une agence de recouvrement.
17. Aux termes du tarif de SaskTel, les abonnés du PRMC doivent se limiter à des frais mensuels maximums de 13,80 \$ pour les services locaux optionnels, et ils ne peuvent utiliser ni services interurbains (autrement qu'en se servant de cartes téléphoniques prépayées), ni service Internet, avant d'avoir entièrement remboursé leur dette. De plus, les frais de rebranchement sont échelonnés, et aucun dépôt de garantie n'est exigé. Les conditions de service du PRMC de SaskTel prévoient que les frais mensuels doivent être payés avant que le prochain état de compte ne soit émis. En cas de manquement à l'engagement, le compte de l'abonné est fermé, son service est débranché, et il n'est plus jamais admissible au PRMC.
18. Le tarif de SaskTel prévoit le barème de remboursement par versements mensuels suivant :
 - 10 \$ dans le cas des dettes de moins de 250 \$;
 - 25 \$ dans le cas des dettes se situant entre 250 \$ et 1 000 \$;
 - 50 \$ dans le cas des dettes de plus de 1 000 \$.

19. Dans sa réponse aux demandes de renseignements, SaskTel a déclaré qu'elle avait sous-estimé les besoins pour un PRMC, ainsi que l'intérêt qu'un tel plan suscite, puisque plus de 2 300 abonnés du service de résidence s'y sont inscrits dès les six premières semaines de sa mise en œuvre. SaskTel a déclaré qu'entre octobre 1997 (date de la mise en œuvre du PRMC) et avril 2003, sur les 25 319 abonnés rebranchés, 6 261 ont remboursé leurs mauvaises créances. SaskTel a également déclaré que les abonnés qui ont manqué à leur engagement avaient, en moyenne, remboursé 28,7 % de leurs mauvaises créances lorsqu'ils ont cessé de faire leurs versements.
20. SaskTel a également fourni des lettres que lui ont fait parvenir les services sociaux de la Saskatchewan et le Regina Work Preparation Centre, dans lesquelles ces organismes soutenaient le PRMC de SaskTel et soulignaient l'importance de fournir un service téléphonique aux ménages à faible revenu. Selon les services sociaux de la Saskatchewan, en facilitant l'accès au service téléphonique, le PRMC de SaskTel et d'autres OGEC pouvaient sauver des vies chez les gens démunis, qui sont les plus vulnérables de la société. Les services sociaux de la Saskatchewan ont donné des exemples montrant comment le service téléphonique diminuait l'isolement social et améliorait la sécurité. Le Regina Work Preparation Centre a déclaré, qu'à ses yeux, le PRMC constituait l'étape la plus importante à avoir été franchie au cours des 10 années précédentes dans le but d'aider les personnes vivant de l'aide sociale à se trouver du travail.

Les Compagnies

21. Dans ses observations du 27 août 2002, Aliant Telecom a exprimé l'opinion selon laquelle un PRMC ne permettrait pas d'augmenter le taux de rebranchement des services suspendus pour défaut de paiement, mais qu'il augmenterait plutôt le nombre de mauvaises créances parce qu'un nombre important d'abonnés rebranchés dans le cadre du PRMC manqueraient probablement à leurs engagements.
22. Aliant Telecom a fait valoir qu'une fois le projet pilote de PRMC mis en œuvre, il sera difficile d'y mettre fin, peu importe son taux de réussite ou ses répercussions financières sur les Compagnies, parce que la mise en œuvre du projet pilote exigera l'élaboration de nouveaux processus, de plans de formation, ainsi que de modes de recouvrement des comptes qui auront été transférés aux agences de recouvrement, et la notification des organismes de services sociaux. De l'avis d'Aliant Telecom, une seule des Compagnies devrait être tenue de mettre en œuvre, à titre de projet pilote, le PRMC et de faire le suivi des coûts, des abonnements et des taux de manquement aux engagements, avant que toutes ne soient obligées d'adopter le PRMC.
23. En réponse aux demandes de renseignements, Aliant Telecom a déclaré que dans les 10 à 15 jours suivant l'interruption du service d'un abonné, la commande de débranchement est amorcée et l'abonné reçoit un premier état de compte définitif, à la date habituelle de facturation. La compagnie transmet le compte à une agence de recouvrement dans les 30 à 36 jours suivant l'émission du premier état de compte définitif.
24. Dans ses observations du 28 août 2002, Bell Canada était d'avis que la mise en œuvre permanente d'un PRMC pourrait provoquer une augmentation du nombre des mauvaises créances, ce qui aurait d'importantes répercussions sur ses coûts de fonctionnement et sur les

coûts du système. Bell Canada était réticente à mettre à l'essai, à titre de projet pilote, le PRMC, à moins que le Conseil ne lui permette de recouvrer les coûts marginaux et les risques commerciaux qui y sont associés, ainsi que tout éventuel tarif, au moyen d'un prélèvement sur son compte de report.

25. Par la suite, en réponse à des demandes de renseignements, Bell Canada a toutefois offert de mettre à l'essai, à titre de projet pilote, un PRMC limité, sans être compensée au moyen d'un prélèvement sur son compte de report. Bell Canada a proposé de mettre un PRMC à l'essai pendant 12 mois auprès de 600 anciens abonnés. En fait, la compagnie se proposait de procéder manuellement pour enregistrer et traiter les paiements ainsi qu'en assurer le suivi afin d'évaluer le temps que prennent les clients pour rembourser leurs mauvaises créances. Bell Canada a également proposé d'interdire les appels interurbains aux participants, et de limiter à un maximum de 10,75 \$ leur abonnement aux services optionnels de TéléRéponse et de plan d'entretien du câblage intérieur. Bell Canada estimait que le versement mensuel de 25 \$ prévu aux termes du PRMC de SaskTel était insuffisant, et qu'un versement mensuel de 40 \$ conviendrait mieux.
26. Bell Canada a proposé d'établir des conditions relatives à l'admissibilité et à l'exécution des paiements, par exemple limiter le nombre de « chances » accordées à un abonné. De plus, Bell Canada a proposé d'établir, en consultation avec le comité OGEC, une structure de versements échelonnés qui pourrait être modifiée par la suite, en fonction des résultats du projet pilote.
27. Bell Canada a dit ne pas vouloir être remboursée au moyen d'un prélèvement sur son compte de report si le Conseil acceptait son projet pilote de PRMC limité, mais elle a fait valoir qu'elle solliciterait peut-être un tel financement si le Conseil décidait que le projet de PRMC devait avoir une plus grande portée.
28. Dans sa réponse aux demandes de renseignements, Bell Canada a déclaré qu'il s'écoulait au moins 90 jours entre la radiation du compte et le transfert à une agence de recouvrement.
29. Dans ses observations du 27 août 2002, MTS Allstream s'est opposée au PRMC parce que, selon elle, les coûts et les désavantages associés à sa mise en œuvre seraient plus importants que les avantages qui sont associés actuellement à ses propres conventions de remboursement. De l'avis de MTS Allstream, son plan informel actuel offre plus de souplesse que le projet de PRMC, et il lui permet de conclure des ententes particulières adaptées aux besoins de ses anciens abonnés. MTS Allstream a déclaré que rien n'indique que ses conventions de remboursement actuelles ne sont pas efficaces ou qu'elles ont besoin d'être modifiées; toutefois, la compagnie a admis qu'elle n'avait pas cherché activement à connaître l'opinion de ses abonnés à ce sujet.
30. En réponse à une demande de renseignements, MTS Allstream a déclaré que lorsque le service d'un abonné est définitivement débranché, un état de compte final est envoyé, à la date habituelle de facturation. Le compte est ensuite transféré à une agence de recouvrement, environ 30 jours suivant la mise à la poste du dernier état de compte.

31. Dans ses observations du 27 août 2002, TCI a déclaré qu'à cause de ses ressources limitées, elle ne veut ni offrir un PRMC, ni participer à la mise à l'essai, à titre de projet pilote, d'un tel plan. TCI a fait valoir qu'un PRMC aurait une incidence néfaste sur les pratiques associées au crédit, y compris sur son programme de règlement par versements et ses ententes avec des agences de recouvrement, et qu'elle recevrait des plaintes de la part de ses abonnés concernant ses politiques et ses pratiques en matière de crédit. En réponse à des demandes de renseignements, TCI a déclaré qu'en général, les comptes étaient transmis à une agence de recouvrement dans les 90 jours suivant la date du premier état de compte définitif, qui est le premier état de compte envoyé au client après qu'une commande de débranchement ait été émise.

Réponse des groupes de défense des consommateurs

32. Dans leur réponse du 10 septembre 2002, les groupes de défense des consommateurs ont contesté l'opinion d'Aliant Telecom selon laquelle un tarif applicable au PRMC ne ferait pas augmenter les taux de rebranchement, et ils ont fait valoir que les taux de rebranchement ne pourraient être évalués qu'après l'analyse des résultats du projet pilote. Les groupes de défense des consommateurs étaient d'avis que la mise à l'essai, à titre de projet pilote, d'un PRMC s'accompagnerait de coûts de démarrage, mais qu'un PRMC pourrait également permettre de réduire les coûts actuellement liés au recouvrement et d'augmenter le taux de recouvrement, ce qui pourrait compenser certains des coûts associés à la mise en œuvre du PRMC, et peut-être tous ces coûts.
33. Les groupes de défense des consommateurs refusaient que le compte de report serve à financer, un PRMC, à titre de projet pilote, et ils estimaient que les coûts d'un tel projet devraient être répartis entre les Compagnies, en fonction de leur taille. Ils étaient également d'avis que Bell Canada ne devrait pas être remboursée pour des coûts récurrents.
34. Dans un mémoire daté du 20 mars 2003, les groupes de défense des consommateurs ont présenté des copies de documents qui ont été déposés auprès de la Régie de l'énergie du Québec (la Régie) dans le cadre d'une instance, et qui indiquaient que le nombre d'interruptions des services d'Hydro-Québec avait diminué de moitié depuis la mise en œuvre des ententes CFR. En réponse à une demande de renseignements adressée à la Régie au cours de l'instance, Hydro-Québec a déclaré qu'en 2001, la durée moyenne des ententes CFR était de 23 mois.
35. Dans leur mémoire daté du 25 juillet 2003, les groupes de défense des consommateurs ont noté qu'Hydro-Québec avait déclaré que le nombre des mauvaises créances avait nettement diminué grâce, au moins en partie, aux ententes CFR, et que selon la compagnie, certains clients n'avaient pas satisfait aux modalités des ententes parce que le montant de leur dette initiale était trop élevé ou que le calendrier de remboursement était trop court.

Analyse et conclusions du Conseil

36. Dans la décision *Débranchement du service téléphonique pour dettes non payées par d'autres personnes*, Décision Télécom CRTC 77-14, 24 novembre 1977, et dans la décision *Modalités de service - Débranchement pour cause de paiement partiel des frais*, Décision de télécom CRTC 2004-31, 11 mai 2004 (la décision 2004-31), le Conseil a exprimé son avis sur le danger

associé au débranchement des services téléphoniques locaux. Le Conseil estimait que dans bien des cas, les conséquences néfastes du débranchement sur l'abonné pouvaient être plus considérables que le montant récupéré par l'ESLT.

37. Dans la décision 2004-31, le Conseil faisait également remarquer qu'en raison du développement subséquent du numéro d'urgence 9-1-1 et de son utilisation, les réseaux de téléphone étaient devenus un élément de sécurité publique de première importance.
38. Le Conseil estime que les objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7a), b) et h) de la Loi soutenaient la mise en œuvre d'un plan de remboursement facilitant l'accès au service téléphonique par les consommateurs à faible revenu. De l'avis du Conseil, si le service de ces consommateurs était rebranché, ces derniers pourraient bénéficier d'importants avantages, dont une possibilité accrue de se trouver un emploi et de gagner un revenu, une meilleure sécurité, et un moins grand isolement social.
39. Le Conseil note l'affirmation d'Aliant Telecom selon laquelle un PRMC ne permettrait pas d'augmenter les taux de rebranchement. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom n'a fourni aucune donnée à l'appui de cette affirmation, et il estime que le taux d'abonnement initial au PRMC de SaskTel prouve que les consommateurs à faible revenu y portent un grand intérêt. Le Conseil croit que, contrairement à ce qu'affirme Aliant Telecom, un PRMC ferait vraisemblablement augmenter les taux de rebranchement.
40. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom et Bell Canada ont affirmé que la mise en œuvre d'un PRMC pourrait provoquer une augmentation du nombre des mauvaises créances parce que, selon elles, de nombreux abonnés manqueraient à leurs engagements. Le Conseil fait remarquer qu'en matière de mauvaises créances, aucune des Compagnies n'établissait de distinction entre les services tarifés et les services non tarifés avant la décision 2004-31. Par conséquent, le Conseil estime que le service de certains abonnés pourrait avoir été débranché prématurément et que les mauvaises créances, évaluées par les Compagnies, sont vraisemblablement gonflées. Le Conseil fait remarquer que plus du tiers des abonnés du PRMC de SaskTel n'avaient pas manqué à leur engagement et que chez ceux qui y avaient manqué, SaskTel avait recouvré près de 30 % du montant des mauvaises créances au moment du manquement. Par conséquent, le Conseil estime que la mise en œuvre d'un PRMC ne contribuerait pas, vraisemblablement, à faire augmenter le nombre de mauvaises créances.
41. Le Conseil fait remarquer que selon MTS Allstream, les conventions de remboursement qu'elle conclut avec ses abonnés dont le service a été débranché sont souples et n'ont pas besoin d'être révisées ou officialisées dans le cadre d'un PRMC tarifé. Le Conseil fait remarquer que lorsqu'elles dépendent du bon vouloir d'une compagnie, les modalités et les conditions de remboursement peuvent être appliquées de manière aléatoire. Le Conseil estime qu'un PRMC tarifé permettrait de garantir un traitement égal pour tous les abonnés et faciliterait le rebranchement des services tout en allégeant le fardeau financier des consommateurs à faible revenu.

42. Par conséquent, le Conseil conclut qu'un PRMC doit être mis à l'essai. Le Conseil estime toutefois approprié de modifier le projet pilote du PRMC proposé par Bell Canada, afin d'apaiser certaines des inquiétudes dont ont fait part les parties. Plus précisément, le Conseil estime que :
- a) Toutes les Compagnies doivent mettre à l'essai, à titre de projet pilote, un PRMC.
 - b) Le projet pilote de PRMC doit se limiter à un échantillon représentatif de 600 anciens abonnés dont le service a été débranché pour mauvaises créances.
 - c) Les Compagnies doivent se servir du barème de remboursement et des montants des versements mensuels contenus dans le PRMC tarifé de SaskTel. Aucun intérêt ne doit être imposé sur les montants dus, aucun dépôt de garantie ne doit être exigé, et les frais de rebranchement doivent être étalés sur six mois.
 - d) Les clients du projet pilote de PRMC ne peuvent s'abonner qu'au service local, à moins que d'autres services ne fassent l'objet d'une demande particulière dans le but de répondre à des besoins spéciaux ou à des besoins en matière de santé ou de sécurité.
 - e) Le projet pilote de PRMC doit durer 18 mois.
43. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream et à TCI de mettre à l'essai, à titre de projet pilote, un PRMC de la manière décrite au paragraphe 42 ci-dessus, pendant une période de 18 mois commençant au plus tard le **29 août 2005**. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream et à TCI de déposer, au plus tard dans les 30 jours suivant les 12 premiers mois de la mise à l'essai de leur PRMC, à titre de projet pilote, les résultats suivants :
- le nombre total d'abonnés participant au projet pilote;
 - la description de la méthode utilisée pour sélectionner l'échantillon représentatif d'abonnés;
 - le montant total des mauvaises créances remboursées au cours du projet pilote;
 - le nombre total d'abonnés qui ont manqué à leur engagement au cours du projet pilote, ventilé en fonction du nombre de mois de participation au projet;
 - le montant total des mauvaises créances remboursées par les abonnés qui ont manqué à leur engagement;
 - le nombre total d'abonnés qui ont entièrement remboursé leurs mauvaises créances;
 - le nombre total d'abonnés dont le remboursement de leurs mauvaises créances est en cours;

- pour chaque abonné, le montant total des mauvaises créances qui doivent être remboursées dans le cadre du projet pilote, le montant du remboursement mensuel, et les frais mensuels courants;
 - le nombre total d'abonnés qui ont recours à des fonctions particulières afin de répondre à des besoins spéciaux ou à des besoins en matière de santé ou de sécurité, ainsi que les frais mensuels applicables à ces fonctions pour chacun de ces abonnés;
 - dans le cas des abonnés qui ont manqué à leur engagement, fournir la liste des motifs qu'ils ont invoqués pour expliquer ce manquement et indiquer, pour chacun des motifs, combien d'abonnés l'ont invoqué;
 - le nombre total d'abonnés qui participent au projet pilote et dont les mauvaises créances ont été encourues avant que la décision 2004-31 ne soit rendue.
44. Le Conseil ordonne également à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream et à TCI de justifier alors pourquoi le PRMC ne doit pas être mis sur pied de manière permanente. Le Conseil fait remarquer qu'aux termes du tarif de SaskTel, les clients ne sont pas admissibles au PRMC avant que leur compte n'ait été transmis à une agence de recouvrement. Le Conseil ordonne également à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream et à TCI d'expliquer quand, selon elles, et avec information complète à l'appui, les abonnés devraient être admissibles au PRMC.
45. Le Conseil ordonne à SaskTel de déposer elle aussi les résultats de son PRMC pour la même période de 12 mois, au plus tard dans les 30 jours suivant ces 12 mois, et de justifier alors pourquoi elle n'aurait pas à modifier les modalités de son PRMC pour les rendre conformes à celles que le Conseil a établies précédemment dans le cas du projet pilote. Le Conseil ordonne également à SaskTel d'expliquer quand, selon elle, et avec information complète à l'appui, les clients devraient être admissibles au PRMC.
46. Le Conseil note que Bell Canada a dit ne pas chercher à recouvrer ses coûts au moyen d'un prélèvement sur son compte de report parce que les coûts qui sont associés au projet pilote PRMC proposé ne seraient pas très importants. Le Conseil estime que les modifications qui ont été apportées au projet pilote de PRMC n'altèrent pas sensiblement la portée de la proposition de Bell Canada et que les coûts ne seraient pas très élevés pour Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Allstream et TCI. Par conséquent, le Conseil conclut que les coûts de la mise à l'essai, à titre de projet pilote, des PRMC ne justifient pas un prélèvement sur le compte de report.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>