



## Ordonnance de télécom CRTC 2006-195

Ottawa, le 26 juillet 2006

### Bell Canada

Référence : Avis de modification tarifaire 6940

### Suppression des frais de raccordement du service de résidence

#### Historique

1. Le Conseil a reçu une demande *ex parte* présentée par Bell Canada le 12 avril 2006, en vue de modifier l'article 100, Travaux liés à la structure fonctionnelle, de son Tarif général en ce qui concerne les frais de service applicables au service monoligne de résidence. La demande proposait aussi des révisions internes mineures.
2. Dans l'Ordonnance de télécom CRTC 2006-95, 25 avril 2006, le Conseil a rejeté la demande de traitement *ex parte* présentée par Bell Canada à l'égard de cette demande. Il a d'ailleurs ordonné à la compagnie de verser sa demande au dossier public dans les deux jours ouvrables suivant la date de cette ordonnance.
3. Bell Canada a versé sa demande au dossier public le 27 avril 2006.

#### La demande

4. Bell Canada a proposé de supprimer les frais de raccordement du service de résidence pour les abonnés du service monoligne qui, en raison de l'importante charge de travail de Bell Canada, ont attendu en vain l'arrivée d'un technicien pour le raccordement d'un nouveau service ou le transfert d'un service existant. Bell Canada a expliqué que la modification tarifaire proposée visait à offrir une compensation à ses abonnés pour le désagrément occasionné par les rendez-vous d'installation manqués.
5. Cependant, Bell Canada a proposé de ne pas supprimer les frais de raccordement du service de résidence si le rendez-vous manqué était causé par un conflit de travail ou une grève impliquant les employés, mandataires ou entrepreneurs de la compagnie, ou encore par un acte de guerre ou de terrorisme, ou une catastrophe, y compris les incendies, les inondations, les éclairs ou les tempêtes de verglas.
6. Bell Canada a affirmé que les rendez-vous manqués ont entraîné des plaintes d'abonnés et que dans bien des cas, les abonnés ont exigé une certaine compensation pour le désagrément. Bell Canada a fait valoir que la suppression des frais de raccordement du service de résidence aurait vraisemblablement pour effet de diminuer les délais de communication et les coûts dans les centres d'appels de la compagnie qui reçoivent les plaintes, et d'augmenter la satisfaction des abonnés.

## **Processus**

7. Le Conseil a reçu des observations de Quebecor Média inc. (QMI) le 19 mai 2006 et des observations en réplique de Bell Canada le 30 mai 2006.

## **Observations de QMI**

8. QMI a dit craindre que la proposition de Bell Canada visant à supprimer les frais de service soit de nature à laisser place à des abus. QMI s'est demandée si un représentant du service pouvait interpréter l'incapacité de fixer un rendez-vous à la date exigée par l'abonné comme un « rendez-vous manqué ». QMI s'est aussi demandée si d'autres abus pourraient être commis, comme la planification puis l'annulation de rendez-vous fictifs. QMI a affirmé que Bell Canada n'avait pas proposé de garanties pour éviter ce genre d'abus.
9. QMI a recommandé que la demande de Bell Canada soit rejetée. QMI a aussi recommandé que le Conseil, s'il acceptait la demande de Bell Canada, oblige la compagnie à verser au dossier public des rapports trimestriels faisant état du pourcentage d'abonnés qui ont bénéficié de la suppression des frais de service.

## **Observations en réplique de Bell Canada**

10. Bell Canada a affirmé que ses représentants du service émettaient des commandes et fixaient des dates pour les abonnés au moyen d'un agenda automatique et qu'ils n'étaient pas en mesure de modifier l'agenda pour fixer une date fictive lorsque la compagnie sait à l'avance qu'elle ne pourra pas respecter cette date. Bell Canada a indiqué que, dans les cas où un abonné exigeait une date qui ne pouvait pas être fixée par l'agenda automatique, un gestionnaire était mis au fait de la situation et prenait des dispositions spéciales avec le centre de contrôle de la main-d'œuvre, lorsque cela était possible.
11. Bell Canada a indiqué que sa demande visait à établir un processus qui fournirait une forme de compensation aux abonnés dont le rendez-vous a été manqué en raison de facteurs imprévus comme un rendez-vous nécessitant plus de main-d'œuvre que prévu et entraînant le retard d'un technicien, ou encore une diminution imprévue du nombre de techniciens certains jours en raison, par exemple, de congés de maladie inattendus. La compagnie a fait remarquer que le crédit pour les frais de service serait appliqué à la commande de l'abonné par un groupe spécial de préposés du service qui serait informé du rendez-vous manqué par le centre de contrôle.
12. En ce qui a trait aux garanties visant à prévenir toute forme d'abus, Bell Canada a soutenu que ses processus opérationnels permettraient d'offrir des mesures de contrôle efficaces et de s'assurer que la suppression des frais de service proposée soit appliquée comme prévu.
13. Bell Canada a fait remarquer qu'elle fournit déjà au Conseil des rapports mensuels sur la qualité du service au sujet du nombre de rendez-vous d'installation respectés, conformément à la décision *Normes définitives d'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone et autres questions connexes*, Décision CRTC 2000-24, 20 janvier 2000, et qu'on ne lui a pas demandé de fournir d'autres rapports sur la qualité du service. Bell Canada a soutenu que, par conséquent, le Conseil n'avait pas besoin d'exiger des rapports trimestriels supplémentaires sur les rendez-vous manqués qui sont à l'origine de la suppression des frais de service, comme l'a suggéré QMI.

## Analyse et conclusion du Conseil

14. Le Conseil fait remarquer que les frais de raccordement du service de résidence de Bell Canada s'appliquent au travail que représentent la réception, l'enregistrement et le traitement des données afin de se conformer à la demande d'installation de chaque service local de base pour un lieu déterminé d'un client, ou pour la remise en service de chaque ligne suspendue pour cause d'infraction aux règlements, sans résiliation. Cela comprend également les travaux exécutés dans le centre de commutation de Bell Canada, ou ailleurs, pour le raccordement ou le rétablissement du service.
15. Le Conseil fait remarquer que la demande de Bell Canada satisfait à son test d'imputation établi dans la décision *Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-27, 29 avril 2005. Le Conseil fait aussi remarquer que la demande de Bell Canada est conforme aux restrictions à la tarification établies dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002.
16. De plus, le Conseil est convaincu par l'argument de Bell Canada selon lequel ses processus opérationnels permettront d'offrir des mesures de contrôle efficaces et de s'assurer que la suppression des frais de service proposée sera appliquée comme prévu et que la compagnie ne pratiquera donc pas le genre d'abus mentionnés par QMI. De plus, puisque l'indicateur des rendez-vous d'installation respectés est déterminé par le nombre total de rendez-vous d'installation pris et le nombre de rendez-vous respectés et qu'il s'exprime par le pourcentage de ceux qui ont été respectés par rapport au total de ceux qui ont été pris, les rapports supplémentaires que Bell Canada fournirait, comme l'a suggéré QMI, seraient redondants.
17. Finalement, le Conseil estime que la demande de Bell Canada visant à supprimer les frais de raccordement du service de résidence offrirait une compensation juste aux abonnés dont le rendez-vous a été manqué.
18. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada à compter de la date de la présente ordonnance.
19. Bell Canada doit publier des pages de tarif révisées dans les 10 jours suivant la date de la présente ordonnance.

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>