



Décision de télécom CRTC 2008-33

Ottawa, le 17 avril 2008

Société TELUS Communications – Frais d'accès au réseau

Référence : 8661-C12-200716699, 8661-Y6-200717530, 8662-Y6-200717507 et
8661-P8-200800088

Dans la présente décision, le Conseil établit qu'il est inapproprié pour la Société TELUS Communications (STC) d'imposer à certains abonnés du service interurbain résidentiel de base des frais mensuels de 2,95 \$ pour accéder au réseau. En ce qui concerne les abonnés du service interurbain de base qui n'ont pas utilisé le réseau interurbain de la STC durant la période en question, le Conseil estime que les frais d'accès au réseau équivalaient à une hausse non autorisée du tarif du service local de résidence dans les zones de desserte qui ne font pas l'objet d'une abstention de la réglementation et qu'ils contrevenaient au plafond établi à l'égard des tarifs appliqués dans les zones faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil ordonne à la STC de rembourser les clients ainsi touchés ou de créditer leur compte en conséquence.

Introduction

1. Le Conseil a reçu des plaintes et des observations en novembre 2007 concernant des frais d'accès au réseau s'élevant à 2,95 \$ que la Société TELUS Communications (STC) a facturés, à partir du 1^{er} novembre 2007 en Alberta et en Colombie-Britannique, au compte de ses clients du service interurbain résidentiel de base. Pour établir comment ces frais ont été imposés, le Conseil a adressé des demandes de renseignements à la STC le 20 novembre 2007. La STC a déposé ses réponses le 28 novembre 2007.
2. Le 3 décembre 2007, Yak Communications (Canada) Corp. (Yak) a déposé deux demandes relatives aux frais d'accès au réseau imposés par la STC. Yak a demandé au Conseil de déclarer que les frais d'accès au réseau qu'imposaient la STC constituaient une hausse illégale du tarif du service local de résidence qui contrevenait soit à la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*) dans le cas des zones de dessertes qui ne font pas l'objet d'une abstention de la réglementation, soit aux règles d'abstention établies par le Conseil, dans le cas des zones faisant l'objet d'une abstention. À titre subsidiaire, Yak a demandé que le Conseil révise et modifie la décision de télécom 2007-56 afin d'introduire une nouvelle restriction applicable au service interurbain. Il s'agirait ainsi d'interdire aux entreprises de services locaux titulaires d'imposer aux utilisateurs finals des frais pour le service interurbain, à moins que ces frais soient directement liés à l'utilisation des services interurbains de ces entreprises.
3. Le 4 janvier 2008, le Centre pour la défense de l'intérêt public, au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (collectivement les Groupes de défense des consommateurs) a déposé une demande invitant, entre autres, le Conseil à déclarer que les frais d'accès au réseau de la STC constituent une hausse tarifaire non autorisée du tarif du service local de résidence.

4. Dans une lettre datée du 14 janvier 2008, le personnel du Conseil a indiqué que ces trois demandes seraient traitées en une seule instance.
5. Les parties suivantes ont participé à cette instance : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada (collectivement Bell Canada et autres); les Groupes de défense des consommateurs; Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); la STC; et Yak. Le Conseil a reçu plus de 1 100 plaintes et observations des clients de la STC et une observation du Council of Senior Citizens' Organizations of British Columbia concernant les frais de 2,95 \$ pour l'accès au réseau.
6. On peut consulter le dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.
7. Le Conseil traitera des deux questions suivantes dans ses conclusions :
 - I. La STC a-t-elle imposé de manière appropriée ses frais d'accès au réseau?
 - II. Quelles sont, au besoin, les mesures correctives à prendre?

I. La STC a-t-elle imposé de manière appropriée ses frais d'accès au réseau?

8. Yak et les Groupes de défense des consommateurs étaient opposés aux frais d'accès au réseau de la STC. Ils ont soutenu que, dans les zones de desserte ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation, l'article 25 de la *Loi* exigeait le dépôt d'une demande de tarifs pour toute hausse de tarif du service local et que, dans les zones de desserte faisant l'objet d'une abstention, cette hausse du service local était contraire au plafond tarifaire établi dans la décision de télécom 2006-15.
9. Yak a fait valoir que les clients des services locaux de la STC dont le fournisseur par défaut de services interurbains était la STC pouvaient utiliser des services d'appels occasionnels comme le 10-10-Yak sans jamais avoir à utiliser les services interurbains de la STC. Yak a soutenu que, pour les clients qui utilisaient les services de contournement de l'interurbain, le service interurbain de réserve de la STC n'était pas nécessaire; par conséquent, les frais d'accès au réseau constituaient effectivement une hausse du tarif du service local.
10. Yak a fait valoir que l'obligation de s'abonner à un service de restriction d'accès à l'interurbain¹ afin de ne pas avoir à payer ces frais n'était pas la solution, car cela ne permettait pas l'accès aux réseaux des fournisseurs de services de contournement.
11. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que la décision de télécom 99-16 ordonne que l'accès au réseau interurbain soit un élément du service local de base propre à la STC. Ils ont souligné que l'abonnement aux services de restriction d'accès à l'interurbain

¹ Le service de restriction d'accès à l'interurbain (désigne les services de restriction d'accès à l'interurbain et le service « Call Guardian » dans les territoires d'exploitation de la STC en Alberta et en Colombie-Britannique, respectivement) restreint l'accès aux appels interurbains commençant par 0+ et 1+. L'accès aux numéros de téléphone sans frais commençant par 1+ (par ex. 800) n'est pas restreint par ce service.

comme moyen d'éviter les frais d'accès au réseau empêchait tout accès aux services interurbains de la STC; par conséquent, les consommateurs payaient le même tarif pour le service local tout en recevant moins de fonctionnalités.

12. La STC ainsi que Bell Canada et autres ont fait valoir que les frais d'accès au réseau étaient liés au service interurbain, lequel faisait l'objet d'une abstention de la réglementation en vertu des décisions de télécom 97-19 et 2007-56.
13. La STC a indiqué qu'elle offrait à ses clients la possibilité de se connecter et d'accéder au réseau interurbain de leur choix, qu'il s'agisse du réseau interurbain de la STC ou de celui d'un autre fournisseur. La STC a fait valoir que, si elle avait été désignée comme l'entreprise intercirconscription de base des clients, son réseau interurbain était prêt, en tout temps, à transmettre les appels interurbains et à recevoir des appels à frais virés et des appels facturés à un troisième numéro. La STC a ajouté qu'elle devait recouvrer les coûts de fourniture et de maintenance du réseau, et ceux reliés au fait d'être prête à servir.
14. La STC ainsi que Bell Canada et autres ont soutenu que les frais d'accès au réseau étaient analogues aux frais mensuels à l'égard du service Internet par accès commuté ou des services cellulaires, lesquels étaient imposés aux clients qu'ils utilisent ou non ces services.
15. La STC, SaskTel ainsi que Bell Canada et autres ont fait valoir que Yak n'avait fourni aucune preuve que l'introduction des frais d'accès au réseau avait modifié les circonstances qui ont fondé les conclusions du Conseil dans la décision de télécom 2007-56; par conséquent, la demande de Yak visant la révision et la modification de la décision de télécom 2007-56 devrait être rejetée.
16. Primus a fait valoir qu'en raison de l'état de la concurrence sur le marché interurbain, le libre jeu normal du marché devrait suffire à assurer la protection des intérêts des consommateurs, et qu'il ne serait pas approprié de faire obstacle au libre jeu du marché de la manière proposée par Yak ou les Groupes de défense des consommateurs en ce moment.

Analyse et conclusions du Conseil

17. Le Conseil relève que les frais de 2,95 \$ appliqués à l'accès au réseau ont été imposés aux clients du service résidentiel dont la STC était le fournisseur de services locaux et leur entreprise intercirconscription de base, et que ces clients n'avaient pas souscrit à un plan interurbain (les clients du service interurbain de base de la STC), à moins que les clients n'aient souscrit, gratuitement², à un service de restriction d'accès à l'interurbain. Le Conseil constate que ces frais ont été imposés à ces clients, qu'ils aient ou non utilisé les services interurbains de la STC.
18. Le Conseil fait observer que les articles 425 et 25 du Tarif général de la STC pour les provinces de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, respectivement, classent le service monoligne de résidence comme un service de circonscription. Ces articles prévoient aussi que le service de circonscription vise la fourniture du service et de l'équipement nécessaires à la

² Aucuns frais d'installation ni frais mensuels ne s'appliquent au service de restriction d'accès à l'interurbain, mais le retrait du service est sujet à des frais non récurrents de 10 \$.

communication téléphonique entre les clients d'une même circonscription et entre ces clients et le central interurbain ou les installations pour cette circonscription. Ainsi, le Conseil estime que l'accès au réseau interurbain est compris dans le service local de la STC.

19. Dans la décision de télécom 2007-56, le Conseil a supprimé les restrictions applicables au service interurbain de base. Le Conseil estime par conséquent que les clients du service interurbain de base de la STC qui ont utilisé le réseau interurbain de la STC auraient engagé des frais, y compris les frais d'accès au réseau, qui peuvent être établis par la STC dans un marché faisant l'objet d'une abstention de la réglementation. Cependant, pour les clients du service interurbain de base de la STC qui n'ont pas utilisé le réseau interurbain de la STC, soit du fait qu'ils n'ont passé aucun appel interurbain ou qu'ils n'ont utilisé que les services interurbains de contournement, les frais d'accès au réseau imposés par la STC ne peuvent être considérés que comme une augmentation des tarifs du service local.
20. Le Conseil fait remarquer que, dans les zones de desserte ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation, la STC ne peut pas imposer des tarifs supérieurs à ceux que le Conseil a approuvés et qui sont établis dans les tarifs de la STC. Le Conseil relève que, d'après la décision de télécom 2006-15, dans les zones de desserte faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, il a imposé des plafonds de prix à l'égard du service local résidentiel autonome, au moment de l'abstention, selon les tarifs approuvés les plus récents.
21. À la lumière de ce qui précède, le Conseil établit que, pour tout mois de la période à laquelle les frais d'accès au réseau ont été imposés, en ce qui concerne tout client du service interurbain résidentiel de base de la STC qui n'a pas utilisé le réseau interurbain de la STC, les frais d'accès au réseau ont été facturés de manière inappropriée, soit qu'ils étaient contraires au plafond de prix imposés dans la décision de télécom 2006-15 pour les zones de desserte faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, soit qu'ils excédaient les tarifs du service local qui avaient été approuvés pour les zones de desserte ne faisant pas l'objet d'une abstention. Le Conseil estime en outre que la STC n'aurait pas dû facturer les frais d'accès au réseau au compte de ces clients du service interurbain résidentiel de base.
22. En raison des conclusions énoncées ci-dessus, le Conseil juge qu'il n'est pas nécessaire de prendre une décision sur la demande subsidiaire de révision et de modification de la décision de télécom 2007-56 présentée par Yak.

II. Quelles sont, au besoin, les mesures correctives à prendre?

23. Tant Yak que les Groupes de défense des consommateurs ont demandé que le Conseil ordonne à la STC de rembourser les clients locaux dont le compte a été facturé des frais d'accès au réseau et de communiquer des renseignements à ses clients sur ce point. Yak a également demandé que le Conseil ordonne à la STC de dédommager les fournisseurs de services interurbains concurrents de la charge de travail additionnelle qui a pesé sur leurs centres d'appels et du préjudice causé par l'introduction de ces frais d'accès au réseau.

24. La STC a indiqué qu'elle avait prévenu ses clients de son intention d'introduire des frais d'accès au réseau, en joignant à ses factures un message ciblé³.
25. La STC a soutenu que la demande visant le remboursement des sommes perçues n'était pas fondée. En ce qui concernait la demande de compensation présentée par Yak, la STC était d'avis que le Conseil ne possédait pas la compétence d'ordonner la mesure corrective sollicitée.

Résultats de l'analyse du Conseil

26. À la lumière des conclusions ci-dessus selon lesquelles les frais d'accès au réseau n'auraient pas dû être facturés au compte des clients du service interurbain résidentiel de base de la STC qui n'ont pas utilisé son réseau interurbain durant tout mois de la période à laquelle ces frais ont été perçus, le Conseil ordonne à la STC de rembourser ces clients ou de créditer leur compte en conséquence. En outre, le Conseil ordonne à la STC de déposer, dans les six mois à partir de la date de la présente décision, une proposition concernant le traitement de toute somme que la société n'aurait pas pu rembourser ou créditer du fait de n'avoir pas réussi à localiser certains abonnés qui y auraient droit.
27. En ce qui concerne la demande de Yak et des Groupes de défense des consommateurs, selon laquelle la STC devait aviser ses clients, le Conseil relève le grand nombre de plaintes qu'il a reçues des clients de la STC relativement aux frais d'accès au réseau et considère que la STC devrait informer ses clients, au moment de leur remboursement, de la raison pour laquelle elle les rembourse.
28. Le Conseil fait observer que, pour éviter de payer les frais de 2,95 \$ pour l'accès au réseau, les clients de la STC peuvent avoir souscrit à un service de restriction d'accès à l'interurbain et que des frais non récurrents de 10 \$ s'appliquent pour annuler ce service. Le Conseil estime que les clients qui ont souscrit à un service de restriction d'accès à l'interurbain depuis que la STC a introduit les frais d'accès au réseau et qui désirent annuler ce service, devraient pouvoir le faire gratuitement dans les trois mois à partir de la date de la présente décision. Par conséquent, le Conseil ordonne à la STC d'informer ces clients qu'ils peuvent, dans les trois mois à partir de la date de la présente décision, annuler sans frais le service de restriction d'accès à l'interurbain.
29. En ce qui concerne la demande de compensation présentée par Yak fondée sur le travail supplémentaire que ses centres d'appels ont dû fournir et le préjudice qu'elle a subi, le Conseil souligne que ses pouvoirs ne s'étendent pas à l'octroi de dommages-intérêts.
30. Eu égard à la demande présentée par les Groupes de défense des consommateurs afin que la STC fournisse à ses clients une explication par écrit du service local de base autonome et du plafond tarifaire, le Conseil estime que cela n'est pas nécessaire.

Secrétaire général

³ Le texte du message aux clients de la STC a été déposé par la société au dossier de cette instance.

Documents connexes

- *Révision des restrictions réglementaires applicables aux échelles tarifaires de l'interurbain de base*, Décision de télécom CRTC 2007-56, 23 juillet 2007, telle que modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-56-1, 14 août 2007
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, du 6 avril 2006, telle que modifiée par le *Décret modifiant la décision Télécom CRTC 2006-15* de la gouverneure en conseil, C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999
- *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19, 18 décembre 1997, telle que modifiée par la Décision Télécom CRTC 97-19-1, 9 mars 1998

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>