



Décision de télécom CRTC 2008-92

Ottawa, le 22 septembre 2008

Société TELUS Communications – Demande de déclaration concernant un arrangement personnalisé

Référence : 8661-T66-200811431

Dans la présente décision, le Conseil approuve en partie la demande de la Société TELUS Communications réclamant une déclaration concernant les droits et obligations d'un client ayant conclu un arrangement personnalisé avec Bell Canada.

1. Dans une demande du 25 août 2008, la Société TELUS Communications (STC) a réclamé que le Conseil rende rapidement une déclaration concernant les droits et obligations d'un client en ce qui a trait à un arrangement personnalisé (AP) publié dans le Tarif des services nationaux de Bell Canada¹. En particulier, la STC a demandé au Conseil de déclarer ce qui suit :
 - a) que rien dans l'AP ou dans les dispositions réglementaires établies par le Conseil n'oblige le client à conclure un nouvel AP avec Bell Canada aux mêmes modalités que celles de l'arrangement actuel, y compris la durée minimale du contrat et le montant minimum exigible, dans le cas où le client requiert un ou des services/circuits offerts actuellement dans le cadre de l'AP, et ce, passé une certaine date précise à l'avenir (le premier point);
 - b) que Bell Canada n'a pas le droit d'exiger du client qu'il accepte de souscrire à une durée minimale du contrat ou à un montant minimum exigible comme condition pour que la compagnie continue de lui offrir les services/circuits qu'il requiert après cette date pour parachever la conversion (le second point).
2. Dans une lettre adressée à la STC en date du 27 août 2008, le Conseil a indiqué qu'il ne se prononcerait pas sur le second point, puisqu'une telle décision nécessiterait d'examiner l'ensemble des circonstances pertinentes liées à la fourniture du service, lesquelles ne pouvaient être connues à ce moment-là. Il a déclaré qu'il rendrait une décision sur le premier point uniquement.
3. Le Conseil a reçu des observations de Bell Canada et de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et une réplique de la STC. On peut consulter le dossier public de l'instance, fermé le 10 septembre 2008, sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.
4. Le Conseil fait remarquer que MTS Allstream a indiqué, dans ses observations, que le Conseil devrait aborder le second point. Le Conseil signale qu'il a déjà décidé de s'en abstenir. De plus, il fait remarquer que la demande supplémentaire présentée par la STC dans sa réplique, et voulant que le Conseil se prononce sur d'autres points, déborde la portée de l'instance et exigerait l'examen de circonstances qui ne peuvent être connues en ce moment.

¹ La STC a déposé auprès du Conseil, à titre confidentiel, le nom du client et le numéro de l'AP en question.

5. En ce qui concerne le premier point, le Conseil fait remarquer que Bell Canada a accepté la caractérisation des droits et obligations du client présentée par la STC. Le Conseil a examiné l'AP en question et **approuve** la partie de la demande de la STC dans laquelle la compagnie réclamait une déclaration relative au premier point. En particulier, le Conseil juge que rien dans l'AP ou dans les dispositions réglementaires qu'il a établies n'oblige le client à conclure un nouvel AP avec Bell Canada aux mêmes modalités que celles de l'arrangement actuel, y compris la durée minimale du contrat et le montant minimum exigible, dans le cas où le client requiert un ou des services/circuits offerts actuellement dans le cadre de l'AP, et ce, passé une certaine date précise à l'avenir.

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>