



## Ordonnance de télécom CRTC 2008-54

Ottawa, le 22 février 2008

### **Bell Aliant Communications régionales, société en commandite**

Référence : Avis de modification tarifaire 260 (Aliant Telecom)

### **Services téléphoniques optionnels**

*Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve de manière définitive la demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, qui vise l'ajout d'un préavis obligatoire de 30 jours pour les clients qui annulent leur abonnement à certains forfaits de services de résidence.*

### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), datée du 24 août 2007, dans laquelle la compagnie proposait de modifier dans son Tarif général l'article 300 – Forfait Services d'accès monoligne de résidence, l'article 300.1 – Accès des consommateurs à un meilleur choix, l'article 300.2 – Forfait Services d'accès pour l'Atlantique, et l'article 300.3 – Forfait Services d'accès pour le Canada et les États-Unis, afin d'ajouter un préavis obligatoire de 30 jours pour les clients qui annulent leur abonnement.
2. En particulier, Bell Aliant a proposé d'imposer des frais aux abonnés des services de résidence qui annulent leur abonnement à l'un ou l'autre des services susmentionnés sans fournir un préavis d'au moins 30 jours – frais qu'elle calculerait au prorata du tarif mensuel de 30 jours moins le nombre de jours écoulés depuis la date du préavis. Bell Aliant a indiqué que les abonnés des services de résidence qui passaient à un autre service ou forfait d'accès filaire de la compagnie incluant un service d'accès ne seraient pas tenus de fournir un préavis de 30 jours, pas plus que les abonnés dans le cas où l'annulation résulterait de circonstances indépendantes de leur volonté.
3. Bell Aliant a demandé au Conseil de traiter sa demande sur une base *ex parte* conformément à ses pouvoirs énoncés au paragraphe 61(3) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
4. Le Conseil a approuvé provisoirement la demande de Bell Aliant dans l'ordonnance de télécom 2007-328.
5. Le Conseil a reçu des observations de Bragg Communications Inc. qui exerce ses activités sous le nom d'EastLink (EastLink). Il a fermé le dossier de l'instance après avoir reçu la réplique de Bell Aliant datée du 27 novembre 2007. On peut consulter le dossier public de l'instance sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*.

6. Le Conseil a défini les questions suivantes dont il doit tenir compte dans ses décisions :
- Le préavis obligatoire de 30 jours que Bell Aliant veut imposer empêchera-t-il le transfert de numéros de téléphone aux concurrents?
  - Convient-il de traiter sur une base *ex parte* la demande de Bell Aliant?

### **Le préavis obligatoire de 30 jours que Bell Aliant veut imposer empêchera-t-il le transfert de numéros de téléphone aux concurrents?**

#### **Positions des parties**

7. EastLink a fait valoir que la proposition de Bell Aliant concernant un préavis obligatoire de 30 jours pourrait empêcher les concurrents de transférer les numéros de téléphone des abonnés de Bell Aliant qui veulent changer de fournisseur de services. La compagnie a indiqué que le processus de transfert actuel ne fonctionnait correctement que si le client de Bell Aliant communiquait avec EastLink directement pour convenir du débranchement du service. EastLink a soutenu que si un client devait donner un préavis obligatoire de 30 jours à Bell Aliant à ce sujet, Bell Aliant rejeterait la demande de service local d'EastLink.
8. EastLink a demandé que le préavis obligatoire de 30 jours que Bell Aliant a proposé n'entre en vigueur qu'une fois que Bell Aliant aura confirmé que le transfert de numéros de téléphone de Bell Aliant à un concurrent ne sera pas affecté. De plus, EastLink a demandé au Conseil d'imposer des conditions similaires concernant les circonscriptions de Bell Aliant faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, conformément à l'article 24 de la *Loi*.
9. En réplique, Bell Aliant a indiqué que des difficultés techniques imprévues ont retardé la mise en application d'un préavis obligatoire de 30 jours. Toutefois, Bell Aliant a confirmé que la mise en œuvre de sa proposition n'entraînerait ni le rejet des demandes de services locaux de la part des concurrents ni n'aura d'incidence sur le transfert de numéros de téléphone d'abonnés de Bell Aliant à des concurrents.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

10. Le Conseil fait remarquer que Bell Aliant a confirmé que la mise en œuvre d'un préavis obligatoire de 30 jours n'entravera pas le processus de transfert de numéros de téléphone d'abonnés de Bell Aliant à un concurrent. Le Conseil estime que les préoccupations d'EastLink à cet égard ont été correctement abordées.

### **Convient-il de traiter sur une base *ex parte* la demande de Bell Aliant?**

#### **Positions des parties**

11. EastLink a fait valoir que la demande de Bell Aliant n'était pas admissible à un traitement *ex parte* d'après les critères que le Conseil a établis dans la décision de télécom 94-19.
12. De plus, EastLink a indiqué qu'il semblait n'y avoir aucun motif valable pour que la demande de Bell Aliant fasse l'objet d'un traitement *ex parte*. EastLink a précisé que les circonscriptions

concernées dans son territoire de desserte qui ne faisaient pas l'objet d'une abstention de la réglementation demeuraient réglementées en raison d'une absence de concurrence. EastLink a fait valoir qu'il était par conséquent difficile de déterminer les menaces que Bell Aliant craignait de subir de la part des concurrents dans ces circonscriptions si sa demande était divulguée publiquement.

13. De plus, EastLink a fait part de ses préoccupations advenant que la demande de Bell Aliant fasse l'objet d'un traitement *ex parte*; Bell Aliant pouvait en effet rendre publique sa demande aussi tard que le 15 novembre 2007, soit à la date d'entrée en vigueur proposée de la mesure. EastLink a toutefois précisé que la demande avait été rendue publique le 18 octobre 2007. EastLink a fait valoir que si la demande n'avait été rendue publique qu'après le 15 novembre 2007, elle aurait été incapable de préciser à temps ses préoccupations concernant le processus de transfert des numéros de téléphone et qu'elle n'aurait pas eu la possibilité d'intervenir et de demander que la mise en application du préavis obligatoire de 30 jours soit reportée.
14. Bell Aliant a fait valoir que la demande d'EastLink en vue de restreindre la possibilité d'utiliser le processus de dépôt *ex parte* était sans fondement. La compagnie a soutenu qu'elle subissait la concurrence dans nombre de circonscriptions concernées ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation, de la part de Rogers Wireless Inc. et de TELUS Mobilité, de même que de revendeurs et de fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet de taille plus modeste. Bell Aliant a aussi fait valoir que les concurrents établis dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention pouvaient mettre en place des services concurrentiels dans les circonscriptions qui n'en faisaient pas l'objet s'ils jugeaient le marché concurrentiel suffisamment attrayant. De plus, Bell Aliant a laissé entendre que ces concurrents pourraient sans doute déduire que Bell Aliant allait introduire un service semblable dans les circonscriptions faisant l'objet d'une abstention où, par définition, la concurrence était particulièrement forte.
15. Bell Aliant a soutenu que le Conseil devait continuer d'évaluer le bien-fondé de traiter les demandes tarifaires sur une base *ex parte* en tenant compte des préjudices potentiels sur le plan de la concurrence que la divulgation de la demande pourrait entraîner, ainsi que des exigences actuelles du décret de la gouverneure en conseil C.P. 2006-1534 du 14 décembre 2006 intitulé *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication* (les instructions).

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

16. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 94-19, il a établi la politique générale pour le traitement *ex parte* des demandes tarifaires. Il a jugé qu'il convenait de recourir à un processus *ex parte* afin de rendre une décision provisoire seulement dans le cas de dépôt de tarifs pour le service 800 ou les services interurbains à rabais et seulement si les tarifs satisfaisaient à tous les critères de tarification établis par le Conseil en ce qui a trait au test d'imputation, aux services goulots et aux garanties en matière de protection des consommateurs et de la vie privée.

17. Le Conseil fait remarquer que, dans le cadre de décisions subséquentes où il a soupesé les avantages d'un processus décisionnel transparent en matière de réglementation par rapport au préjudice potentiel dont les compagnies de téléphone pourraient faire l'objet si les concurrents étaient mis au courant d'avance de leurs projets<sup>1</sup> et aux services non plafonnés<sup>2</sup>, en vertu des mêmes critères. Dans ces cas, le Conseil a estimé que la présence des forces du marché, les mesures de protection en matière de réglementation ainsi que la possibilité pour les parties de soumettre des observations après la publication d'une décision provisoire suffisaient à garantir que les parties ne faisaient pas l'objet de préjudices indus lors d'un processus *ex parte*.
18. Selon les instructions, lorsque le Conseil a recours à la réglementation, il doit prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu du marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés dans la *Loi*. À la lumière de ses décisions antérieures concernant le traitement *ex parte* de demandes tarifaires ainsi que des instructions, le Conseil juge donc qu'il convient de traiter sur une base *ex parte* les services non plafonnés.
19. En ce qui concerne les observations d'EastLink selon lesquelles la compagnie aurait pu ne pas être en mesure de préciser ses préoccupations concernant le processus de transfert de numéros de téléphone, le Conseil fait remarquer que même si, dans ce cas, les concurrents ont reçu un préavis suffisant leur permettant de cerner leurs préoccupations et d'en faire part, il se peut qu'un tel avis ne soit pas toujours donné. Par conséquent, le Conseil s'attend à ce que les parties qui déposent des demandes *ex parte* lui divulgent pleinement et équitablement tous les faits essentiels, en particulier les questions d'ordre opérationnel pouvant avoir une incidence négative sur les parties potentielles qui ne sont pas au courant de la demande *ex parte* et qu'elles décrivent les étapes qu'elles comptent prendre pour réduire cette incidence.

## **Conclusion**

20. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** la demande de Bell Aliant.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- Ordonnance de télécom CRTC 2007-328, 6 septembre 2007
- *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1<sup>er</sup> mai 1997

---

<sup>1</sup> Décision de télécom 96-7.

<sup>2</sup> Décision de télécom 97-9.

- *Dépôts tarifaires relatifs à des promotions*, Décision Télécom CRTC 96-7, 18 septembre 1996
- *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994

*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>*