



## Ordonnance de télécom CRTC 2009-30

Ottawa, le 23 janvier 2009

### **Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Forfait de services locaux d'affaires**

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 326 et 326A d'Aliant Telecom

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), datée du 29 octobre 2008 et modifiée le 25 novembre 2008, dans laquelle la compagnie proposait de modifier l'article 302.6, Forfait de services locaux d'affaires (forfait SLA), du Tarif général d'Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom). Plus précisément, Bell Aliant a demandé au Conseil d'approuver l'ajout de frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale, s'appliquant tant au service de gestionnaire de messages qu'à celui de boîte vocale-renvoi associé au forfait SLA. Ces frais s'appliqueraient uniquement aux abonnés du Nouveau-Brunswick.
2. Le forfait SLA, comprenant les services d'une ligne Centrex, d'afficheur, de gestionnaire de messages ou de boîte vocale-renvoi, est offert dans les quatre provinces de l'Atlantique depuis le 3 avril 2007.
3. Bell Aliant a indiqué que les services de gestionnaire de messages et de boîte vocale-renvoi associés au forfait SLA sont offerts séparément. De plus, la compagnie a signalé qu'au Nouveau-Brunswick les tarifs distincts des deux services incluent des frais mensuels et des frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale, en plus des frais d'utilisation de base. Bell Aliant a fait valoir qu'elle s'était rendu compte que les résidents du Nouveau-Brunswick, abonnés au forfait SLA, se voyaient facturer des frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale, et ce pour les services de gestionnaire de messages ou de boîte vocale-renvoi, comme s'il s'agissait de services indépendants.
4. De plus, Bell Aliant a demandé au Conseil d'entériner l'imposition de frais d'utilisation, ne correspondant à aucun tarif approuvé, à ses abonnés du Nouveau-Brunswick pour la période du 3 avril 2007 jusqu'à la date d'approbation de sa demande.
5. Bell Aliant a fait valoir que ses abonnés du Nouveau-Brunswick et ses représentants de service étaient habitués aux frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale et que ces frais représentent un supplément relativement faible à l'égard de très peu d'abonnés au service.
6. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant la proposition de Bell Aliant. On peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 20 décembre 2008.

7. Le Conseil a déterminé qu'il devait se prononcer sur les deux questions suivantes :
- a) Les frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale sont-ils acceptables?
  - b) L'approbation des frais d'utilisation proposés pour l'accès à la boîte vocale est-elle justifiée?

**a) Les frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale sont-ils acceptables?**

8. Bell Aliant a proposé d'ajouter des frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale en fonction d'une structure d'échelle tarifaire dont seul le tarif maximal serait rendu public<sup>1</sup>. La compagnie a proposé d'appliquer ces frais pour chaque minute d'accès à la boîte vocale supplémentaire aux 75 minutes allouées mensuellement. Pour appuyer sa proposition, Bell Aliant a fait valoir qu'elle continue de se baser sur le critère d'imputation déposé pour appuyer sa demande relative à l'ajout du forfait SLA<sup>2</sup>.
9. Le Conseil estime que si la composante des frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale était incluse dans le critère d'imputation que la compagnie a déposé avec sa demande d'approbation de l'ajout du forfait SLA, il n'y aurait eu (a) aucun changement important dans les coûts prévus associés au forfait SLA ou (b) aucune incidence négative importante sur les majorations de prix prévues. Par conséquent, le Conseil estime raisonnable de continuer de se baser sur le critère d'imputation déposé à l'appui de l'ajout du forfait SLA. Selon le Conseil, les tarifs du forfait SLA vont continuer de satisfaire au critère d'imputation.
10. Le Conseil fait remarquer qu'il a conclu, dans la décision de télécom 2007-106, qu'il convenait de lever l'interdiction de subdiviser davantage les tarifs applicables notamment aux services non plafonnés qu'offrent les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Le Conseil fait remarquer que le forfait SLA est un service non plafonné et estime que la proposition d'appliquer des frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale uniquement aux résidents du Nouveau-Brunswick abonnés au forfait ne constitue pas une mesure injustement discriminatoire.
11. En ce qui concerne l'échelle tarifaire proposée, le Conseil fait remarquer qu'il a jugé, dans la décision de télécom 2007-36, qu'il conviendrait que les ESLT proposent des échelles tarifaires pour les services pour lesquels la subdivision des tarifs est autorisée, à condition que l'un des aspects suivants soit précisé dans le tarif et rendu public : (1) le tarif maximal à facturer, (2) le tarif minimal à facturer ou (3) les tarif minimal et maximal à facturer. Le Conseil estime que l'échelle tarifaire proposée est appropriée.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale sont acceptables et **approuve** leur entrée en vigueur à compter de la date de la présente ordonnance.

---

<sup>1</sup> La compagnie a soumis sa proposition conformément à la décision de télécom 2007-36.

<sup>2</sup> Bell Aliant a déposé, avec l'avis de modification tarifaire 231, un test d'imputation pour appuyer sa proposition visant à ajouter le service de forfait SLA; la demande a été approuvée provisoirement dans l'ordonnance de télécom 2007-103 et de manière définitive dans l'ordonnance de télécom 2007-157.

**b) L'approbation des frais d'utilisation proposés pour l'accès à la boîte vocale est-elle justifiée?**

13. La compagnie a fait valoir qu'elle n'a reçu aucune plainte de clients à qui elle a imposé de tels frais, et que le montant minimal des frais non tarifés ne justifiait pas le temps et les dépenses associés à la tentative d'accorder des rabais aux clients concernés.
14. Le Conseil fait remarquer qu'il peut, en vertu du paragraphe 25(4) de la *Loi sur les télécommunications*, entériner l'imposition ou la perception de tarifs par une entreprise canadienne qui ne figurent dans aucune tarification approuvée par lui s'il est convaincu qu'il s'agit là d'un cas particulier le justifiant, notamment d'erreur.
15. Le Conseil fait remarquer que le tarif actuel associé au service de messagerie vocale indépendant offert au Nouveau-Brunswick permet aux abonnés d'accéder à la boîte vocale à un tarif précis à raison de 150 minutes par mois pour le service de gestionnaire de messages et que des frais sont imposés pour chaque minute supplémentaire d'accès à la boîte vocale. Par conséquent, le Conseil estime que les usagers du Nouveau-Brunswick du service indépendant de gestionnaire de messages de Bell Aliant sont habitués à disposer de 150 minutes pour accéder à la boîte vocale sans frais supplémentaires, contrairement aux 75 minutes que Bell Aliant a proposées.
16. De plus, le Conseil signale que l'incidence financière de l'imposition de frais d'utilisation, ne correspondant à aucun tarif approuvé, pour l'accès à la boîte vocale depuis le 3 avril 2007, pourrait être importante pour certains abonnés. Il conclut que Bell Aliant n'a pas prouvé, dans ce cas précis, le bien-fondé de la ratification de l'imposition de frais d'utilisation pour l'accès à la boîte vocale, en l'absence d'un tarif approuvé. Le Conseil conclut donc que Bell Aliant doit rembourser les clients concernés.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la ratification de l'imposition de frais d'utilisation depuis le 3 avril 2007 jusqu'à la date de la présente ordonnance n'est pas justifiée et **rejette** donc la demande de Bell Aliant en ce sens. Le Conseil ordonne à la compagnie d'offrir un crédit ou un remboursement aux clients concernés dans les 60 jours suivant la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

**Documents connexes**

- *Subdivision accrue des tarifs applicables aux services de téléphones payants et aux services d'affaires des grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-106, 9 novembre 2007
- *Suivi de la décision 2006-75 – Proposition de subdivision des échelles tarifaires*, Décision de télécom CRTC 2007-36, 25 mai 2007

- Ordonnance de télécom CRTC 2007-157, 7 mai 2007
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Demande ex parte*, Ordonnance de télécom CRTC 2007-103, 3 avril 2007

*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>*