



Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424

Ottawa, le 17 juillet 2009

Exigences réglementaires modifiées en matière de gestion des comptes-clients

Numéro de dossier : 8663-C12-200814740

Par la présente décision, laquelle est conforme aux Instructions, le Conseil vient modifier ses politiques concernant le débranchement du service d'un client et le paiement des dépôts de clients dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, sous réserve de l'élaboration d'un code de l'industrie par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. En outre, le Conseil maintient la politique actuelle de restriction d'accès à l'interurbain et s'abstient sous réserve de réglementer les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision.

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2008-34, le Conseil a établi un plan d'action en vue d'examiner les mesures de réglementation de nature sociale et non économique actuelles à la lumière du *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, émis par la gouverneure en conseil le 14 décembre 2006 (les Instructions). Dans le cadre du plan d'action, le Conseil a déterminé aux fins d'examen les exigences réglementaires suivantes concernant la gestion des comptes-clients :
 - les modalités concernant la suspension ou la résiliation du service par la compagnie (le processus de débranchement) et l'utilisation des dépôts;
 - l'offre obligatoire d'un service gratuit de restriction de l'interurbain¹;
 - la fixation d'un prix plafond pour les suppléments de retard et les frais de paiement refusé (aussi appelés frais pour chèque sans provision).
2. Dans l'avis public de télécom 2008-16, le Conseil a invité les parties à lui présenter des observations, à la lumière des Instructions, sur le bien-fondé du maintien de ces mesures. Le Conseil a fait remarquer que les mesures en question s'appliquaient aux marchés de services locaux réglementés et, à divers degrés, à ceux faisant l'objet d'une abstention de la

¹ Le service de restriction de l'accès à l'interurbain (aussi connu sous les noms anglais Toll Restriction Services et Call Guardian dans certains territoires) ne permet pas de faire des appels interurbains en composant 0+ et 1+. L'accès aux numéros de téléphone sans frais 1+ (p. ex. 800) n'est pas limité par ce service.

réglementation. Même si ces mesures ne s'appliquent actuellement qu'aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT), y compris les petites ESLT², le Conseil a invité les parties à présenter des observations sur la possibilité d'appliquer ces mesures à toutes les entreprises Canadiennes et sur leurs répercussions éventuelles.

3. Le Conseil a reçu des observations de : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Saskatchewan Telecommunications; et Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres); MTS Allstream Inc.; et Société TELUS Communications (STC). Le Conseil a aussi reçu des observations de la part de la Coalition of Communication Consumers (la Coalition) et du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté.
4. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 18 décembre 2008. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier ci-dessus.

Conformité aux Instructions

5. Lors de l'examen d'une mesure réglementaire à la lumière des Instructions, le Conseil a d'abord défini le but de la mesure et les objectifs de la politique en matière de télécommunication de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*) qui s'appliquent à ce but. Par la suite, le Conseil a déterminé s'il pouvait se fier au libre jeu du marché pour atteindre le but visé par la mesure réglementaire.
6. Si le Conseil détermine qu'il ne peut se fier au libre jeu du marché, il évalue la mesure, au besoin, en utilisant d'autres critères; c'est-à-dire il détermine si la mesure (1) est efficace et proportionnelle au but visé, (2) ne fait obstacle au libre jeu du marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique et (3) est appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

I. Débranchements et dépôts

7. Dans la décision de télécom 86-7, le Conseil a établi les modalités de service qui s'appliquent aux services tarifés des ESLT. Ces modalités énoncent, notamment, les circonstances dans lesquelles une ESLT peut ou ne peut résilier le service d'un client et les procédures à suivre (la politique de débranchement) ainsi que les modalités en fonction desquelles une ESLT peut exiger d'un client qu'il verse un dépôt (la politique de dépôt)³.

² Parmi les ESLT, on compte : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; MTS Allstream Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Télébec, Société en commandite; Société TELUS Communications; Norouestel Inc.; et les petites ESLT exploitées en Ontario, au Québec et en Colombie-Britannique.

³ Les politiques en matière de débranchement et de dépôt ont été établies pour certaines ESLT et ont ensuite été appliquées à l'ensemble de celles-ci, y compris les petites ESLT, en vertu d'ordonnances et de décisions subséquentes.

8. Dans la décision de télécom 2006-15, modifiée par le décret de la gouverneure en conseil, *Décret modifiant la Décision télécom CRTC 2006-15*, C.P. 2007-532, 4 avril 2007 (la décision de télécom 2006-15 modifiée), le Conseil n'était pas convaincu que le libre jeu du marché dans un marché faisant l'objet d'une abstention de la réglementation se traduirait par un accès continu au service local de base (SLB) pour tous les clients résidentiels. Le Conseil a donc demandé aux ESLT de maintenir les politiques de débranchement et de dépôt relativement au SLB résidentiel.
9. Bell Canada et autres ont indiqué que le but des politiques de débranchement et de dépôt pouvait être atteint si l'on se fiait au libre jeu du marché. Ils ont aussi indiqué que les restrictions sur les débranchements et les dépôts imposaient des coûts aux ESLT, qui n'étaient pas justifiés et faussaient le libre jeu d'un marché concurrentiel.
10. Bien que la STC soutienne l'appui sur le libre jeu du marché dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, elle a indiqué que des mesures réglementaires demeuraient nécessaires dans les marchés réglementés, étant donné que celles-ci se révélaient essentielles à l'atteinte du but de la politique qui consistait à offrir un service téléphonique abordable et accessible. Cependant, elle a indiqué que les mesures devaient être modifiées dans les marchés réglementés afin de mieux refléter les pratiques commerciales dominantes.
11. Bell Canada et autres de même que la STC ont mentionné que les ESLT avaient tout intérêt à conserver leurs clients et offriraient ainsi des accommodements raisonnables aux clients qui font l'objet d'un débranchement ou d'un dépôt. Elles ont aussi indiqué que, si une ESLT ne parvenait pas à accommoder raisonnablement ses clients, ces derniers seraient portés à se tourner vers une entreprise de services locaux concurrente (ESLC).
12. La Coalition et le PIAC ont soutenu que, étant donné les objectifs de la *Loi* liés au caractère abordable et à l'accessibilité, les politiques en matière de débranchement et de dépôt devaient être maintenues. Elles ont aussi indiqué que les avantages des politiques l'emportaient sur tout effet néfaste de la réglementation en raison de l'importance des services de télécommunication dans la vie des Canadiens.
13. Le Conseil considère que le but des politiques en matière de débranchement et de dépôt consiste à établir des modalités justes offrant aux consommateurs une occasion raisonnable d'obtenir ou de maintenir un accès au réseau. Par conséquent, le Conseil considère que ces mesures réglementaires soutiennent davantage les objectifs établis aux alinéas 7a), 7b) et 7h)⁴ de la *Loi*.

⁴ Les objectifs de la politique sont les suivants :

7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

14. Le Conseil considère que les politiques concernant les débranchements et les dépôts sont nécessaires dans les marchés réglementés, étant donné que le libre jeu du marché est habituellement minimal ou inexistant dans ces secteurs. En ce qui a trait aux marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, le Conseil reconnaît que les ESLT ont intérêt à accommoder raisonnablement la plupart des clients qui ne respectent pas leurs modalités (p. ex. paiement en retard) ou qui sont sans service. Cependant, le Conseil considère que certains clients peuvent représenter une exception, particulièrement ceux qui sont abonnés à des services ayant une faible marge bénéficiaire, qui ont de mauvais antécédents en matière de crédit ou qui résident dans un secteur non contesté⁵. Il considère aussi que, sans politique explicite et objective, ces clients pourraient faire l'objet d'un débranchement ou devoir verser un dépôt, ce qui ne leur assure pas un accès raisonnable au réseau. Par conséquent, le Conseil est d'avis que, étant donné les objectifs établis précédemment, le libre jeu du marché à lui seul est insuffisant dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et dans les marchés réglementés pour permettre l'atteinte du but visé par les politiques en matière de débranchement et de dépôt.
15. Malgré la constatation susmentionnée, le Conseil considère que les politiques en matière de débranchement et de dépôt dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation pourraient être simplifiées afin de réduire au minimum toute interférence avec le libre jeu d'un marché concurrentiel, et ce, tout en s'assurant qu'un nombre minimum de protections sont maintenues pour les clients. Il considère aussi que l'établissement de dispositions minimales permettrait de veiller à ce que toutes politiques simplifiées en matière de débranchement et de dépôt soutiennent davantage les objectifs pertinents de la politique.
16. Par conséquent, le Conseil croit que les politiques simplifiées concernant les débranchements et les dépôts devraient contenir au minimum les éléments suivants :
- une période d'avis raisonnable et une disposition raisonnable concernant le non-débranchement lorsque les frais sont légitimement contestés;
 - un montant de dépôt maximum raisonnable, une échéance raisonnable de consignation et un taux d'intérêt raisonnable sur les dépôts.
17. Le Conseil note que le mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST)⁶ comprend l'élaboration de codes de l'industrie. Dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, le Conseil indique qu'il serait prêt à retirer l'exigence relative au respect des obligations des entreprises de services locaux (ESL) communes pour celles qui participent à un système approuvé d'autoréglementation de l'industrie.

⁵ Un secteur non contesté consiste en une portion d'une circonscription faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et où il n'y a aucune concurrence.

⁶ Le CPRST est une agence indépendante dont le mandat est de recevoir et de résoudre, au besoin, les plaintes déposées par des consommateurs et des petites entreprises admissibles concernant certains services de télécommunications au détail faisant l'objet d'une abstention. L'adhésion au CPRST est obligatoire pour tous les fournisseurs de service dont les revenus annuels issus des services de télécommunication offerts au Canada dépassent les 10 millions de dollars.

18. Le Conseil est d'avis que le fait de demander au CPRST d'élaborer un code pour l'industrie concernant les débranchements et les dépôts constituerait un outil peu gênant qui permettrait de maintenir la satisfaction des objectifs de la politique. Il considère aussi que le CPRST aurait la capacité d'imposer un tel code de l'industrie, et ce, le plus symétriquement possible, à toutes les ESL exploitées dans des marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation.
19. Ainsi, le Conseil demande au CPRST d'élaborer et de déposer devant le Conseil, dans les **180 jours** suivant la date de la présente décision, un code de l'industrie concernant les débranchements et les dépôts pour toutes les ESL exploitées dans des marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation; le code contiendrait, au minimum, les dispositions mentionnées au paragraphe 16.
20. Le Conseil croit qu'il est pertinent de maintenir les politiques actuelles en matière de débranchement et de dépôt pour les ESLT dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, et ce, jusqu'à ce que le CPRST ait établi un code de l'industrie approprié. Une fois que le CPRST aura approuvé le code et que les entreprises membres l'auront mis en œuvre, le Conseil retirera les mesures réglementaires relatives aux débranchements et aux dépôts dans les marchés faisant l'objet d'une abstention pour les ESLT membres du CPRST.
21. Cependant, si le CPRST n'est pas en mesure d'élaborer un code de l'industrie tel qu'il est mentionné précédemment, le Conseil serait prédisposé à imposer des politiques simplifiées en matière de débranchement et de dépôt pour les ESLT exploitées dans des marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et à étendre cette exigence à toutes les ESL de ces marchés, comme condition de service, en vertu de l'article 24 de la *Loi*.
22. Étant donné que la concurrence est limitée, voire absente, dans les marchés réglementés, le Conseil est d'avis que les politiques actuelles en matière de débranchement et de dépôt sont appropriées pour ces secteurs. Cependant, le Conseil note qu'il pourrait envisager d'appliquer le code de l'industrie du CPRST aux marchés réglementés dans le cadre d'une instance subséquente.

II. Politique sur la restriction d'accès à l'interurbain

23. Afin de répondre aux préoccupations des consommateurs à faible revenu concernant le caractère abordable, les ESLT doivent offrir divers outils de gestion des états de compte, y compris un service de restriction d'accès à l'interurbain. Les ESLT doivent offrir un service de restriction d'accès à l'interurbain sans frais d'activation ni frais mensuels aux clients résidentiels; cependant, elles peuvent facturer jusqu'à 10 \$ pour rétablir l'accès à l'interurbain⁷.
24. Dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, le Conseil n'était pas convaincu que le libre jeu du marché dans un marché faisant l'objet d'une abstention se traduirait par le maintien de certaines obligations sociales, comme la politique sur la restriction d'accès à l'interurbain. Le Conseil a ainsi demandé aux ESLT de maintenir la politique sur la restriction d'accès à l'interurbain dans les marchés faisant l'objet d'une abstention.

⁷ La politique sur la restriction d'accès à l'interurbain a été établie dans la décision de télécom 96-10 pour certaines ESLT et a ensuite été appliquée à l'ensemble des ESLT, y compris les petites ESLT, en vertu d'ordonnances subséquentes.

25. Bell Canada et autres, la Coalition et la STC ont indiqué que le Conseil pouvait se fier au libre jeu du marché pour s'assurer qu'un service de restriction d'accès à l'interurbain abordable continuait d'être offert. Bell Canada et autres ont aussi indiqué que les ESLT subissaient de plus en plus de pression afin de réduire au minimum le nombre de factures contestées et de créances irrécouvrables, ce qui encouragerait l'offre d'un service de restriction d'accès à l'interurbain. La STC a indiqué que, étant donné la diminution des tarifs interurbains, les factures d'interurbain élevées n'étaient plus le facteur le plus important touchant le caractère abordable. Ainsi, Bell Canada et autres de même que la STC ont indiqué que le service de restriction d'accès à l'interurbain devrait être exclu de la réglementation en vertu du paragraphe 34(1) de la *Loi*.
26. Bell Canada et autres, la Coalition et la STC ont fait valoir que la politique sur la restriction d'accès à l'interurbain n'était ni efficace ni proportionnelle à son but visé et qu'elle faisait indûment obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel. Par exemple, la STC a indiqué que le service de restriction d'accès à l'interurbain imposait des coûts irrécupérables, lesquels pouvaient être inutiles ou insoutenables dans un environnement concurrentiel.
27. Le PIAC a mentionné que l'on ne pouvait se fier exclusivement au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique. Il a fait valoir que, sans une politique précise, les ESLT pouvaient facturer davantage pour le service de restriction d'accès à l'interurbain, ce qui soulèverait des préoccupations en ce qui concerne le caractère abordable. Le PIAC a aussi indiqué que la politique actuelle sur la restriction d'accès à l'interurbain représentait la méthode la moins dérangeante d'atteindre les objectifs de la politique.
28. Le Conseil considère que le but de la politique de restriction d'accès à l'interurbain consiste à offrir aux clients un moyen abordable de gérer leurs services, ce qui a pour effet d'éviter des frais d'interurbain et d'encourager leur fidélité au réseau. Par conséquent, le Conseil considère que la politique de restriction d'accès à l'interurbain soutient davantage les objectifs établis aux alinéas 7a), 7b) et 7h) de la *Loi*.
29. Le Conseil remarque que, bien que les tarifs interurbains aient en général diminué depuis la décision de télécom 96-10, les tarifs des abonnés sans plans d'interurbains n'ont pas beaucoup changé et qu'ils peuvent même avoir augmenté dans certains secteurs où des frais d'accès au réseau sont appliqués. Le Conseil note aussi qu'un grand nombre de clients s'abonnent au service de restriction d'accès à l'interurbain. Par conséquent, le Conseil considère que de nombreux clients éprouvent toujours des problèmes concernant le caractère abordable des frais d'interurbains. Il conclut donc qu'il est raisonnable de maintenir la politique de restriction d'accès à l'interurbain pour les ESLT.
30. Le Conseil note que la vaste majorité des ESLC n'offre pas de service similaire. À cet égard, le Conseil observe que les clients d'ESLC s'abonnent généralement à des forfaits, lesquels comprennent le service d'interurbain, et qu'il n'y a donc essentiellement aucun besoin pour un service de restriction d'accès à l'interurbain. Le Conseil est d'avis qu'il ne convient pas d'exiger aux ESLC qu'elles offrent un service de restriction d'accès à l'interurbain dans ces circonstances.

31. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que la politique actuelle de restriction d'accès à l'interurbain est conforme aux Instructions et que, par conséquent, elle ne doit pas être modifiée.

III. Suppléments de retard et frais pour chèque sans provision

32. Le Conseil exige que les ESLT déposent des tarifs concernant les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision associés aux services tarifés. En ce qui concerne les suppléments de retard, le Conseil exige des ESLT qu'elles appliquent un tarif correspondant à l'équivalent mensuel du taux préférentiel annuel de l'une des grandes banques canadiennes, plus 7 %.
33. Dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, le Conseil estime qu'il serait pertinent, étant donné que les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision ont des répercussions directes sur le caractère abordable, d'imposer un plafond concernant ces frais et suppléments dans les secteurs faisant l'objet d'une abstention de la réglementation s'ils sont associés à des SLB autonomes.
34. Bell Canada et autres ainsi que la STC ont indiqué que l'on pouvait se fier au libre jeu du marché pour atteindre le but des politiques concernant les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision. Ils ont indiqué que les tarifs non réglementés pour ces frais associés à des services non tarifés étaient demeurés dans les normes de l'industrie et qu'ils n'avaient pas de répercussions notables sur le caractère abordable des SLB.
35. Bell Canada et autres ont indiqué que le Conseil devrait s'abstenir d'appliquer l'exigence réglementaire concernant le supplément de retard et les frais pour chèque sans provision dans les marchés réglementés et ceux faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, en vertu du paragraphe 34(1) de la *Loi*. La STC a soutenu le retrait des restrictions concernant le supplément de retard et les frais pour chèque sans provision dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, mais elle a indiqué qu'il pouvait être pertinent de simplifier les mesures et d'imposer un plafond concernant ces frais dans les marchés réglementés.
36. La Coalition et le PIAC ont indiqué que le libre jeu du marché à lui seul ne suffisait pas pour s'assurer que des modalités raisonnables étaient en place pour les clients ayant besoin que leur fournisseur de services leur offre des modalités de paiement. Le PIAC a indiqué qu'il n'existait aucune solution de rechange accessible ou raisonnable à court terme en ce qui concerne les modalités de paiement pour les clients éprouvant des difficultés à cet égard et que, sans politique raisonnable, les tarifs associés aux suppléments de retard et aux frais pour chèque sans provision seraient plus élevés, entraînant ainsi d'autres problèmes liés au caractère abordable pour les clients à faible revenu.

37. Le Conseil estime que le but des politiques concernant les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision consiste à offrir aux clients des modalités de paiement abordables dans le cas d'un retard de paiement, ce qui encourage la fidélité au réseau. Ces politiques offrent aussi une compensation raisonnable aux entreprises qui souhaitent offrir ces modalités de paiement. Par conséquent, le Conseil considère que ces mesures réglementaires soutiennent davantage les objectifs établis aux alinéas 7a), 7b) et 7h) de la *Loi*.
38. Le Conseil note que les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision associés aux services non tarifés, tant dans les marchés réglementés que dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, sont demeurés dans les normes établies pour toutes les industries au Canada. Le Conseil estime qu'il existe d'autres options de paiement pour les abonnés, qui permettraient de satisfaire largement les objectifs de la politique. Ainsi, le Conseil considère qu'une dépendance totale à l'égard de la réglementation n'est plus nécessaire pour les marchés faisant l'objet d'une abstention. Cependant, il estime qu'une certaine protection des prix est nécessaire pour les marchés réglementés, là où il y a peu ou pas de concurrence.
39. Par conséquent, le Conseil retire l'exigence imposée au paragraphe 454 de la décision de télécom 2006-15 modifiée, lequel indique que les tarifs associés aux suppléments de retard et aux frais pour chèque sans provision des ESLT s'appliquent aux SLB autonomes dans les marchés faisant l'objet d'une abstention de la réglementation⁸.
40. En outre, le Conseil considère qu'il convient de s'abstenir de réglementer les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision associés aux services tarifés, sous réserve de la condition établie au paragraphe 43 de la présente décision.
41. Conformément au paragraphe 34(1) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que l'abstention de réglementer les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision associés aux services tarifés, dans la mesure et aux conditions établies dans la présente décision, serait compatible avec les objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7a), 7b), et 7h) de la *Loi*.
42. Conformément au paragraphe 34(3) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que l'abstention de réglementer les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision associés aux services tarifés, dans la mesure et aux conditions établies dans la présente décision, n'aurait vraisemblablement pas pour effet de compromettre indûment la création ou le maintien d'un marché concurrentiel pour la prestation de ces services pour lesquels ces frais sont imprévus.

⁸ Le Conseil observe que cette mesure n'affecte pas la conservation des pouvoirs et des fonctions que lui confère le paragraphe 27(1) de la *Loi*, dans la mesure où il est nécessaire d'imposer un plafond concernant les SLB autonomes, y compris les fonctions de composition au clavier et l'inscription principale à l'annuaire ainsi que les frais de branchement.

43. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime nécessaire de conserver les pouvoirs que lui confère l'article 24 de la *Loi* afin d'imposer une condition sur les tarifs associés aux suppléments de retard et aux frais pour chèque sans provision relativement aux services tarifés des ESLT, de manière à ce que ces tarifs ne dépassent pas le tarif le plus bas facturé de pair avec tout autre service non tarifé. En outre, il conserve les pouvoirs que lui confère l'article 24 de la *Loi* afin d'imposer d'autres conditions, au besoin, pour atteindre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
44. Le Conseil estime aussi qu'il est nécessaire de conserver les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(1) de la *Loi*, dans la mesure nécessaire pour soutenir la condition de l'article 24 imposée au paragraphe 43 ci-dessus.
45. Le Conseil considère aussi qu'il est nécessaire de conserver les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(2) de la *Loi*, afin d'empêcher les ESLT d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder une préférence indue ou déraisonnable en ce qui concerne un supplément de retard ou des frais pour chèque sans provision associés aux services tarifés.
46. Le Conseil estime donc également qu'il est nécessaire de conserver les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(3) de la *Loi* afin d'assurer la conformité avec les autres pouvoirs et fonctions qui ne font pas l'objet d'une abstention. Il conserve aussi les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(4) de la *Loi*, car il fait référence au paragraphe 27(2).
47. Par conséquent, le Conseil déclare que les articles 25, 29 et 31 ainsi que les paragraphes 27(5) et 27(6) de la *Loi* ne s'appliquent pas aux suppléments de retard ni aux frais pour chèque sans provision associés aux services tarifés.
48. Le Conseil exige des ESLT qu'elles déposent des pages de tarifs modifiées qui reflètent les mesures de la présente décision, remplaçant ainsi toute référence aux suppléments de retard et aux frais pour chèque sans provision associés aux autres tarifs, et ce, dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision⁹.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen de diverses mesures de réglementation en matière de gestion des comptes-clients*, Avis public de télécom CRTC 2008-16, 3 novembre 2008, modifié par l'Avis public de télécom CRTC 2008-16-1, 27 novembre 2008

⁹ Le Conseil remarque que, dans certains cas, d'autres éléments concernant les modalités de service des ESLT sont affectés par l'abstention de la réglementation visant les suppléments de retard et les frais pour chèque sans provision. Par exemple, l'article 17.1 des modalités de service de Bell Canada indique que « [Traduction] on ne peut considérer que le paiement des frais est en retard avant que soit expiré le délai prescrit par Bell Canada concernant les tarifs de frais de paiement tardif. »

- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 2008
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Options de tarification des services locaux*, Décision Télécom CRTC 96-10, 15 novembre 1996, modifiée par la Décision Télécom CRTC 96-10-1, 29 novembre 1996
- *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986

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>