



## Décision de télécom CRTC 2010-184

Ottawa, le 25 mars 2010

### **On Call Internet Services Ltd. – Demande de redressement urgent et rapide contre la suspension et l'interruption du service par la Société TELUS Communications**

Numéro de dossier : 8661-O40-200911778

*Dans la présente décision, le Conseil détermine qu'On Call Internet Services Ltd. (On Call) et la Société TELUS Communications (STC) devraient respecter les modalités de la lettre d'entente du 14 février 2008 (l'entente), ou les changements aux modalités sur lesquels les deux parties se sont entendues, jusqu'à ce que l'arbitre et la Cour suprême de la Colombie-Britannique rendent une décision à l'égard de l'entente, ou que les parties conviennent d'annuler cette dernière.*

*De plus, le Conseil ordonne à la STC, en date de la présente décision, de traiter les nouvelles commandes de service d'On Call sans exiger de dépôt, tant qu'On Call respecte ses obligations en vertu de l'entente ou de l'entente modifiée sur laquelle les deux parties se sont entendues.*

### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de redressement urgente et rapide d'On Call Internet Services Ltd. (On Call), datée du 19 août 2009, contre la suspension et l'interruption du service par la Société TELUS Communications (STC).
2. Depuis 1998, On Call et la STC sont engagées dans un différend sur la facturation. Le 14 février 2008, elles ont signé une lettre d'entente (l'entente) visant à tenter de régler le différend. Le 31 juillet 2009, la STC a cependant envoyé un avis à On Call pour l'informer de son intention d'interrompre les services fournis à On Call (l'avis de résiliation), à moins que les sommes précisées ne soient versées dans un fonds en fiducie prévu par l'entente (le fonds en fiducie).
3. En réponse à l'avis de résiliation, On Call a déposé la demande précitée. Plus précisément, On Call a demandé au Conseil d'ordonner à la STC d'annuler l'avis de résiliation, de traiter les nouvelles commandes de service d'On Call, de libérer les fonds accumulés dans le fonds en fiducie, puis de régler le différend sur la facturation. On Call a en outre demandé au Conseil de tenir une audience publique concernant le différend et de soumettre sa décision à la Cour fédérale du Canada.
4. Le Conseil a reçu des observations de la STC relativement à la demande d'On Call. On peut consulter, sur le site Web du Conseil, le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 7 décembre 2009. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
5. Le Conseil a cerné les questions ci-dessous à aborder dans la présente décision :
  - I. On Call et la STC devraient-elles respecter les modalités de l'entente?

II. Le Conseil devrait-il accorder le redressement provisoire demandé par On Call?

III. La STC peut-elle exiger un dépôt d'On Call?

### **I. On Call et la STC devraient-elles respecter les modalités de l'entente?**

6. L'entente prévoit les modalités suivantes :

- le versement mensuel d'une certaine somme d'argent par On Call dans le fonds en fiducie;
- le paiement des montants non contestés par On Call à la STC au moyen du fonds en fiducie;
- le maintien d'un solde dans le fonds en fiducie représentant les montants contestés par On Call;
- la prestation continue des services de la STC à On Call, dans la mesure où On Call respecte les modalités de l'entente.

7. On Call a fait valoir qu'elle a signé l'entente sous la menace de la STC d'interrompre les services qu'elle lui fournit. On Call a ajouté que l'entente n'est pas conforme aux exigences réglementaires. Par exemple, On Call soutient que la somme d'argent retenue dans le fonds en fiducie est supérieure au montant que peut exiger la STC à titre de dépôt.

8. L'entente contient également une disposition qui prévoit que les deux parties participent à un processus d'arbitrage pour résoudre leur différend. On Call a indiqué que l'arbitre n'avait ni la compétence ni l'impartialité que requière la direction d'un tel processus d'arbitrage. On Call a déclaré qu'elle avait présenté une demande à la Cour suprême de la Colombie-Britannique en vue de remettre en question le processus d'arbitrage.

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

9. Le Conseil estime que l'entente est une entente commerciale privée, conclue entre deux entités commerciales averties, et visant à résoudre leur différend. Le Conseil note que, selon la décision de l'arbitre, (i) l'entente contient une clause d'arbitrage valide et (ii) l'arbitre a la compétence pour entendre les parties relativement au différend. Le Conseil indique par ailleurs que la validité de l'entente, y compris le processus d'arbitrage, est portée devant la Cour suprême de la Colombie-Britannique.
10. Dans les circonstances, puisque les parties ont accepté les modalités de l'entente, le Conseil estime qu'elles devraient les respecter. De plus, le Conseil estime que la somme d'argent retenue dans le fonds en fiducie ne constitue pas un dépôt relativement à des services ultérieurs, mais une garantie pour la STC à l'égard des montants antérieurs contestés par On Call en vertu des modalités de l'entente.
11. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil établit qu'On Call et la STC devraient respecter les modalités de l'entente ou les changements aux modalités sur lesquels les deux parties se sont entendues, notamment l'exigence relative au versement de montants mensuels dans le fonds en fiducie par On Call, jusqu'à ce que l'arbitre et la Cour suprême de la Colombie-Britannique rendent une décision à l'égard de l'entente, ou que les parties conviennent d'annuler celle-ci.

## **II. Le Conseil devrait-il accorder le redressement provisoire demandé par On Call?**

12. Le Conseil fait remarquer qu'On Call a réclamé plusieurs recours dans sa demande, tels qu'ils sont exposés au paragraphe 3 de la présente décision.

### **a) Avis de résiliation de la STC**

13. Le 27 août 2009, le Conseil a envoyé une lettre à la STC, lui ordonnant de suspendre l'avis de résiliation en attendant la décision sur la demande de redressement provisoire d'On Call.
14. Le Conseil indique que l'entente prévoit des obligations relatives à On Call concernant les services rendus par la STC. Cette entente prévoit également que la STC a droit d'interrompre les services si On Call ne respecte pas ces obligations. Par conséquent, le Conseil conclut qu'en date de la présente décision, la STC doit continuer à fournir ses services à On Call, tant qu'On Call respecte ses obligations en vertu de l'entente ou d'une entente modifiée sur laquelle les deux parties se sont entendues.

### **b) Nouvelles commandes de service d'On Call**

15. Le Conseil fait remarquer qu'On Call a prétendu que la STC n'a généralement pas traité de nouvelles commandes de service depuis plus d'un an et demi.
16. Le Conseil estime que si On Call respecte ses obligations en vertu de l'entente, elle serait en règle avec la STC et ainsi en droit de recevoir les services de la STC.
17. Par conséquent, le Conseil enjoint à la STC, en date de la présente décision, de traiter les nouvelles commandes de service d'On Call, tant que cette dernière respecte ses obligations en vertu de l'entente ou d'une entente modifiée sur laquelle les deux parties se sont entendues.

### **c) Somme d'argent retenue dans le fonds en fiducie**

18. Le Conseil indique que l'entente prévoit les modalités en vertu desquelles la somme d'argent retenue dans le fonds en fiducie peut être versée, et considère que toute somme d'argent retenue dans ce fonds devrait être utilisée suivant les modalités de l'entente ou les changements aux modalités de l'entente sur lesquels les deux parties se sont entendues.

### **d) Résolution du différend sur la facturation**

19. Le Conseil fait remarquer que l'entente, le processus d'arbitrage et les parties sont devant la Cour suprême de la Colombie-Britannique. Compte tenu des circonstances propres à ce différend, le Conseil croit qu'il n'est pas nécessaire d'ordonner à l'une ou l'autre des parties de prendre d'autres mesures, notamment de participer à une audience publique pour résoudre le différend.

### **e) Soumission de la décision du Conseil à la Cour fédérale du Canada**

20. Le Conseil fait remarquer que la soumission de sa décision à la Cour fédérale du Canada s'écarterait de son approche habituelle. De plus, le Conseil estime que rien n'indique que l'une

ou l'autre des parties ne se conformerait pas à la présente décision. Par conséquent, le Conseil ne soumettra pas la présente décision à la Cour fédérale du Canada.

### **III. La STC peut-elle exiger un dépôt d'On Call?**

21. La STC a exigé un dépôt d'On Call, puis a prétendu qu'à défaut de recevoir ce dépôt, elle serait en droit d'interrompre les services. La STC a affirmé qu'un tel dépôt est conforme à son Tarif général, puisqu'elle considère qu'On Call présente un risque important sur le plan du crédit.
22. Le Conseil estime qu'aussi longtemps qu'On Call respecte les modalités de l'entente ou les changements aux modalités de l'entente sur lesquels les deux parties se sont entendues, elle ne présente pas un risque sur le plan du crédit, puisque les montants non contestés seraient versés et que la somme résiduelle retenue dans le fonds en fiducie représenterait une garantie pour la STC à l'égard des montants contestés par On Call.
23. Par conséquent, le Conseil conclut que la STC ne peut exiger un dépôt d'On Call.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté en format PDF ou HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>.*