



Décision de télécom CRTC 2010-278

Ottawa, le 14 mai 2010

Triton Global Business Service Inc., Fastrack Global Billing Networks Inc. et Dar Communications Corporation – Demande concernant les services 900 et questions relatives à la facturation et à la perception des frais connexes

Numéro de dossier : 8661-T125-200913568

Dans la présente décision, le Conseil rejette une demande présentée par Triton Global Business Services Inc., Fastrack Global Billing Networks Inc. et Dar Communications Corporation, demande dans laquelle les requérantes réclamaient que des modifications soient apportées aux ententes et aux tarifs relatifs aux services de facturation et de perception des entreprises de services locaux (ESL), ainsi qu'à la façon dont les ESL traitent les plaintes des clients concernant les factures des services fournis par les entreprises de services intercirconscriptions concurrentes.

1. Le Conseil a reçu une demande de Triton Global Business Services Inc. (Triton), Fastrack Global Billing Networks Inc. et Dar Communications Corporation (collectivement les requérantes) datée du 9 octobre 2009 en vue de faire examiner les pratiques des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) [collectivement les ESL] concernant leurs services de facturation et de perception (SFP) et les ententes connexes.
2. Plus précisément, les requérantes ont demandé au Conseil :
 - a) de se pencher sur les pratiques de facturation des ESLT afin de déterminer si ces entreprises concluent des ententes de facturation et de perception préférentielles entre elles et, dans l'affirmative, d'ordonner aux ESLT de modifier leurs tarifs et leurs ententes en matière de SFP afin de garantir que les entreprises de services intercirconscriptions (ESI) concurrentes soient traitées de manière non discriminatoire;
 - b) d'examiner la façon dont les ESL appliquent la « rétrofacturation »¹ aux comptes des ESI concurrentes et de modifier les modalités des tarifs applicables aux SFP des ESL de sorte que les frais de rétrofacturation soient appliqués au mois, plutôt qu'à l'appel²;
 - c) d'exiger que les ESL ajoutent sur la facture du client le numéro de téléphone sans frais de l'ESI dont le service est facturé;

¹ Le terme « rétrofacturation » fait référence aux frais d'appel que l'ESL a facturés au client utilisateur final au nom de l'ESI (et, ultimement, le client fournisseur de contenu 900 de l'ESL), mais qu'elle refacture par la suite à l'ESI parce que le client utilisateur final les a contestés.

² Des frais d'administration de la rétrofacturation s'appliquent actuellement à tous les frais d'appel retournés ou refacturés à l'ESI. Les requérantes ont demandé que tous les frais retournés de la facture mensuelle du client utilisateur final fassent l'objet de frais de rétrofacturation uniques.

- d) d'ordonner au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de se pencher sur la possibilité de permettre aux ESI concurrentes de régler les différends relatifs à la facturation en autorisant les ESL à leur transférer en temps réel les appels de consommateurs concernant les frais contestés.
3. Le Conseil a reçu des observations de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), de Distributel Communications Limited, de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et de la Société TELUS Communications (STC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 19 novembre 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
4. Le Conseil a cerné les trois questions ci-dessous à aborder dans ses conclusions :
- I. Le Conseil devrait-il enquêter sur la façon dont les ESLT appliquent leurs tarifs du SFP?
 - II. Les frais de rétrofacturation devraient-ils s'appliquer au mois plutôt qu'à l'appel?
 - III. Les ESL devraient-elles être tenues d'ajouter le numéro sans frais de l'ESI tierce sur la facture de l'utilisateur final et d'assurer le transfert en temps réel des appels des clients à l'ESI?

I. Le Conseil devrait-il enquêter sur la façon dont les ESLT appliquent leurs tarifs du SFP?

5. Les requérantes ont fait remarquer qu'elles fournissent des services de réseau 900 et qu'elles ont conclu des ententes relatives à la facturation et à la perception avec de nombreuses ESL. Elles ont également indiqué qu'elles font concurrence à Bell Canada en ce qui a trait à la fourniture de services de réseau 900. Elles ont affirmé qu'en tant que fournisseur de services de réseau 900, Bell Canada s'en remet également à d'autres ESL pour facturer les appels 900 provenant des réseaux de ces ESL.
6. Les requérantes ont affirmé craindre que les ESLT ne concluent entre elles des ententes de facturation et de perception préférentielles concernant les appels au service 900. Plus particulièrement, elles ont laissé entendre que les autres ESLT n'appliquaient pas de frais de rétrofacturation à Bell Canada concernant les appels 900. Elles ont affirmé que le fait qu'une compagnie soit exemptée de tels frais lui procure un avantage concurrentiel injuste, ce qui va à l'encontre de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
7. Les requérantes ont demandé au Conseil de recourir aux pouvoirs d'enquête que lui confèrent les articles 27, 32 et 48 de la *Loi* pour déterminer si les ESLT traitent les services 900 de Bell Canada ou les services intercirconscriptions d'autres ESLT de manière préférentielle en n'appliquant pas les frais de rétrofacturation conformément à leurs tarifs du SFP. Elles ont également demandé au Conseil, s'il tirait une telle conclusion, d'ordonner aux ESLT d'appliquer leurs tarifs du SFP de façon non discriminatoire à toutes les ESI.

8. MTS Allstream a affirmé qu'elle fournit le SFP à Bell Canada selon les modalités de son tarif du SFP et des ententes connexes. SaskTel a soutenu qu'elle fournit le SFP selon les modalités d'une entente de compensation qui n'accorde pas à Bell Canada une préférence indue par rapport à son tarif du SFP. La STC a affirmé qu'elle n'appliquait pas son tarif du SFP de manière discriminatoire et que rien ne pouvait amener le Conseil à conclure que Bell Canada reçoit un traitement de faveur en ce qui concerne le SFP des services 900.
9. Bell Canada a soutenu qu'il n'y avait présence d'aucune préférence ou discrimination justifiant un examen de la part du Conseil. Elle a ajouté que les modalités des ententes de compensation avec les ESLT comprennent des dispositions relatives à la rétrofacturation des appels et que les frais de rétrofacturation sont appliqués à la fois selon les ententes de compensation et les tarifs du SFP.
10. Le Conseil note les affirmations des ESLT selon lesquelles les frais de rétrofacturation sont appliqués dans le cadre des SFP fournis à Bell Canada. Il indique également que ni les requérantes ni les tierces parties n'ont fourni d'éléments prouvant que les ESLT s'appliquent entre elles des frais de rétrofacturation différents de ceux qu'elles appliquent aux concurrents.
11. Par conséquent, le Conseil estime que la déclaration des requérantes selon laquelle les ESLT font preuve de discrimination n'est pas suffisante pour justifier une enquête.

II. Les frais de rétrofacturation devraient-ils s'appliquer au mois plutôt qu'à l'appel?

12. Les requérantes ont réclamé que le Conseil ordonne aux ESLT de modifier leurs tarifs du SFP et leurs ententes connexes afin d'appliquer la rétrofacturation au mois plutôt qu'à l'appel. Elles ont affirmé qu'un grand nombre d'appels 900 sont attribuables à un nombre limité de clients dans un cycle de facturation mensuel. Elles ont ajouté que du 24 au 28 août 2009, plus de 15 000 appels provenant de 380 numéros de téléphone ont été refacturés par une ESLT, ce qui représente une moyenne de 40 appels par compte. Elles ont également soutenu que l'application des tarifs du SFP de MTS Allstream et de SaskTel dans cet exemple se traduirait par des frais de rétrofacturation de plus de 60 000 \$ et de 120 000 \$, respectivement, tandis que l'application de frais de rétrofacturation au mois de la part de MTS Allstream entraînerait des frais d'environ 1 600 \$.
13. Les requérantes ont affirmé qu'il était inhabituel que les clients rejettent la responsabilité d'un appel 900, mais pas celle des autres appels sur la même facture; en général, ils contestent plutôt tous les appels de ce genre sur leur facture. Elles ont ajouté qu'il était donc déraisonnable de percevoir les frais de rétrofacturation de chaque appel admissible dans cet exemple. Elles ont également soutenu que l'ESL pourrait rediriger l'ensemble de ces frais à partir de son système de facturation après une seule communication de la part d'un client, plutôt que par appel.

14. Les requérantes ont fait valoir que la décision de télécom 2009-539 ne traitait pas particulièrement de la question visant à déterminer s'il était plus approprié de facturer les frais au mois ou à l'appel. Elles ont également fait valoir que la tendance vers une utilisation accrue des services 900 par les clients a entraîné un changement fondamental dans les circonstances, changement dont on n'a pas tenu compte dans l'instance antérieure.
15. La STC a affirmé qu'il est impossible d'effectuer à l'endroit du fournisseur du service 900, pour un client utilisateur final, de multiples rétrofacturations aux mêmes coûts qu'une seule rétrofacturation. Elle a laissé entendre qu'une approche visant une seule rétrofacturation nécessiterait l'élaboration et la mise en œuvre de nouveaux processus et systèmes de facturation coûteux. Elle a également fait remarquer que Triton offre à ses clients l'option d'utiliser son propre SFP. MTS Allstream a affirmé qu'il est rare qu'une même facture fasse l'objet de multiples rétrofacturations.
16. Le Conseil estime qu'il serait possible de réaliser des économies d'échelle lorsqu'un client conteste de multiples appels au même numéro, sur la même facture. Toutefois, il estime également que l'établissement d'un tarif unique de rétrofacturation au mois devrait être fondé sur le coût moyen de l'administration de la rétrofacturation par compte, ce qui contraindrait les clients du SFP connaissant peu de rétrofacturations à subventionner les clients qui font l'objet d'un grand nombre de rétrofacturations.
17. Le Conseil considère également que les requérantes ont eu amplement l'occasion de réclamer que les frais de rétrofacturation soient appliqués au mois pendant l'instance qui a mené à la décision de télécom 2009-539, laquelle a réduit la plupart des tarifs du SFP des ESLT, y compris les frais de rétrofacturation.
18. Le Conseil estime qu'une approche visant une rétrofacturation unique obligerait les ESL à élaborer et à mettre en œuvre de nouveaux systèmes et processus de facturation coûteux. De plus, le Conseil convient avec la STC que Triton dispose d'une solution de rechange puisqu'elle peut facturer les frais à ses clients au moyen de ses propres systèmes de facturation et de perception.
19. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande des requérantes visant à remplacer l'application des frais de rétrofacturation à l'appel pour une application au mois.

III. Les ESL devraient-elles être tenues d'ajouter le numéro sans frais de l'ESI tierce sur la facture de l'utilisateur final et d'assurer le transfert en temps réel des appels des clients à l'ESI?

20. Les requérantes ont affirmé qu'elles préféreraient traiter les plaintes téléphoniques concernant le service 900, et les autres plaintes admissibles, directement avec les utilisateurs finals pour les raisons suivantes :
 - pour éviter que les ESL assument les dépenses liées au traitement de ces appels;
 - pour avoir l'occasion de verser aux ESL le montant des frais contestés qui ne sont pas recouvrables, plutôt que de devoir assumer les frais de rétrofacturation;

- pour pouvoir empêcher les contestataires répétitifs d'utiliser leur service 900 ou les autres services admissibles.
21. Les requérantes ont demandé au Conseil d'ordonner aux ESL d'ajouter sur la facture du client le numéro de téléphone sans frais des services à la clientèle de l'ESI qui a fourni le service afin d'encourager le client à communiquer avec le fournisseur de services approprié. Elles ont également demandé au Conseil d'ordonner au groupe concerné du CDCI de se pencher sur la possibilité de mettre en œuvre le transfert en temps réel, de l'ESL au bureau de services de l'ESI, des appels des clients en ce qui concerne les frais contestés relatifs au service 900 ou d'autres frais admissibles, ainsi que le type d'ententes de transfert qui devrait être conclu.
 22. Les requérantes ont affirmé qu'il serait plus efficace et productif de la part des ESI de participer au processus de règlement de différends avec le client puisqu'elles sont mieux placées pour aborder et régler les frais contestés. Elles ont soutenu que la tendance vers une grande quantité de services 900 à bas prix depuis la publication de la décision de télécom 2008-18 nécessite qu'on se penche à nouveau sur les processus actuels.
 23. Bell Canada a fait remarquer que ces questions ont été abordées dans la décision de télécom 2008-18, et elle a affirmé que les requérantes n'ont pas démontré en quoi leur demande répond aux critères relatifs à la révision et à la modification.
 24. SaskTel a affirmé que, conformément à la décision de télécom 2006-48, les ESL doivent supprimer les premiers frais contestés relatifs aux programmes de services 900 dans la mesure où ils sont raisonnablement contestés et concernent les appels effectués avant que l'appelant ait eu l'occasion de se prévaloir du service de blocage d'appels. De plus, conformément à l'entente SFP, les frais sont imposés par l'entité de facturation comme une créance et seule l'entité de facturation peut éliminer ces frais.
 25. La STC a fait remarquer que le premier point de contact des clients est l'ESL responsable de la facturation, dont la priorité est de garantir que sa relation avec le client est gérée adéquatement. Elle a ajouté que puisque les requérantes ne peuvent fournir aucune des protections 1-900, comme le blocage d'appels, il est important que le client communique d'abord avec elle.
 26. Le Conseil estime que la demande en question devrait être traitée comme une nouvelle demande. Il indique également que dans la décision de télécom 2008-18, il a conclu que l'entité de facturation n'était pas tenue d'indiquer sur ses factures un numéro de téléphone auquel les abonnés pourraient adresser leurs demandes de renseignements concernant le service 900. Dans cette décision, le Conseil a fait remarquer que la proposition de Triton selon laquelle les utilisateurs finals devraient traiter directement avec l'ESI 900 lorsqu'ils contestent une facturation plutôt qu'avec l'entité de facturation compliquerait le processus administratif concernant l'entente SFP actuelle et entraînerait de la confusion pour l'utilisateur final.

27. Le Conseil estime qu'effectuer le transfert en temps réel des plaintes des clients compliquerait davantage le processus administratif. Finalement, le Conseil conclut que les circonstances soulignées par les requérantes ne fournissent aucun fondement permettant d'en arriver à une conclusion différente de celle qu'il a tirée dans la décision de télécom 2008-18.
28. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande des requérantes visant à exiger des ESL qu'elles ajoutent le numéro sans frais de l'ESI tierce sur la facture de l'utilisateur final et qu'elles effectuent le transfert en temps réel des appels des clients à l'ESI. Par conséquent, il n'obligera pas le CDCI à prendre de mesures à cet égard.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Révision des frais de traitement applicables au service de facturation et de perception*, Décision de télécom CRTC 2009-539, 28 août 2009
- *Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Seuils de résiliation des services de facturation et de perception propres au service 900*, Décision de télécom CRTC 2008-18, 5 mars 2008
- *MTS Allstream et Bell Canada – Demande en vertu de la partie VII concernant le service 900*, Décision de télécom CRTC 2006-48, 3 août 2006

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>.