



Décision de télécom CRTC 2010-955

Version PDF

Ottawa, le 22 décembre 2010

Centre pour la défense de l'intérêt public – Respect des décisions de télécom 2010-637 et 2010-805 concernant le plan de remise de la part de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et de Bell Canada

Numéro de dossier : 8622-P8-201017153

Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande du PIAC visant à ordonner aux compagnies Bell 1) de cesser leur campagne de coupon de 100 \$, 2) de ne plus accepter de coupons remis par les clients à compter de la date de l'ordonnance, et 3) d'informer tous les clients qu'ils ne seraient plus tenus de s'engager pour une durée déterminée concernant les services achetés à l'aide de ces coupons.

Contexte

1. Dans la décision de télécom 2010-637, le Conseil a ordonné à Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et à Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) de créditer ou de verser sous forme de remises la totalité des 251,6 millions de dollars à leurs abonnés du service de résidence dans les zones autres que les zones de desserte à coût élevé figurant dans les dossiers à la date de cette décision.
2. Dans la décision de télécom 2010-805, le Conseil a notamment rejeté les modifications que Bell Canada proposait d'apporter pour réduire le solde du compte de report des compagnies Bell. En ce qui concerne la mise en œuvre des remises, le Conseil a conclu qu'il convenait de reporter du 28 février au 29 mars 2011 la date à laquelle les compagnies Bell sont tenues de verser la totalité du montant aux abonnés, sous forme de remises ou d'un crédit.

La demande

3. Le 29 novembre 2010, le Conseil a reçu une demande du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) alléguant que les compagnies Bell proposaient une promotion qui ne respectait pas la décision de télécom 2010-637. Le PIAC a indiqué que la campagne de coupon de 100 \$ des compagnies Bell¹ est inacceptable, car elle :
 - ne permet pas au client de connaître le montant précis du rabais net provenant des fonds du compte de report ni la date de réception du rabais;

¹ Les compagnies Bell ont offert un coupon de 100 \$ échangeable dans un magasin Bell ou La Source contre i) un nouvel abonnement à un service Bell Télé ou ii) l'activation d'un téléphone Bell Mobilité et des accessoires, au lieu d'un chèque-rabais d'une valeur maximale de 67 \$ par ligne téléphonique résidentielle.

- est utilisée comme moyen de forcer leurs clients actuels à prendre un nouvel engagement de deux ans.
4. Le PIAC a demandé au Conseil d'émettre une ordonnance obligeant les compagnies Bell à 1) cesser leur campagne de coupon de 100 \$, 2) ne plus accepter de coupons remis par les clients à compter de la date de l'ordonnance, et 3) informer tous les clients qu'ils ne seraient plus tenus de s'engager pour une durée déterminée concernant les services achetés à l'aide de ces coupons.
 5. Le Conseil a reçu des observations étayant la demande du PIAC de Bragg Communications Inc., société exploitée sous le nom de EastLink; Cogeco Cable Inc.; Execulink Telecom Inc., de concert avec Bruce Telecom, Huron Telecommunications Co-operative Limited, Mornington Communications Co-operative Limited, Nexicom Telecommunications Inc., NRTC Communications, Ontera, Tuckersmith Communications Co-operative Limited, Wightman Telecom Ltd., et WTC Communications; Quebecor Média inc., pour le compte de Vidéotron ltée; et Rogers Communications Partnership. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 8 décembre 2010. 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.

Questions

6. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. L'offre promotionnelle respecte-t-elle les décisions de télécom 2010-637 et 2010-805?
 - II. Les compagnies Bell devraient-elles envoyer une nouvelle lettre aux clients admissibles pour les informer du montant exact du chèque-rabais et de la date d'émission?
- I. L'offre promotionnelle respecte-t-elle les décisions de télécom 2010-637 et 2010-805?**
7. Le PIAC a observé que l'offre promotionnelle des compagnies Bell force les clients actuels à prendre un nouvel engagement de deux ans, précisant qu'il s'agit d'une violation de la directive du Conseil selon laquelle la totalité des fonds du compte de report doivent être crédités ou versés sous forme de remises dans les six mois. Le PIAC a précisé que nul ne peut prétendre qu'un consommateur a profité de l'ensemble des avantages découlant d'une transaction en l'espace de six mois si l'un des éléments de la transaction vise à forcer le consommateur à prendre un engagement à l'égard du fournisseur de services pour une période supplémentaire de 18 mois.

8. Les compagnies Bell ont indiqué que leur programme de remise aux consommateurs, y compris l'option de remise en magasin de 100 \$, respecte tout à fait les directives figurant dans les décisions de télécom 2010-637 et 2010-805, pour les raisons suivantes :
- les clients admissibles recevront un chèque-rabais de 67,41 \$ à moins qu'ils choisissent l'option de remise en magasin de 100 \$ dénoncée par le PIAC ou l'option du crédit de 75 \$ applicable au compte;
 - les clients qui choisissent l'option de remise en magasin de 100 \$ ou l'option du crédit de 75 \$ applicable au compte au lieu du chèque-rabais recevront un montant supérieur à la valeur du chèque;
 - conformément à la décision de télécom 2010-805, chaque option de remise, y compris le chèque-rabais et l'option de remise en magasin de 100 \$, sera versée en totalité aux clients d'ici la fin du mois de mars 2011.
9. Les compagnies Bell ont précisé que leur programme de remise aux consommateurs favorisait nettement les consommateurs, car il offre aux clients admissibles deux avantages importants, soit la possibilité de choisir et l'occasion d'obtenir un montant supplémentaire.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil note que dans la décision de télécom 2010-637, il a estimé que les compagnies Bell devraient assouplir les options offertes à leurs clients tout en tenant compte des préoccupations de certaines parties au sujet de la période de remise et de la possibilité que des abonnés actuels soient liés aux compagnies Bell. Ainsi, le Conseil a ordonné aux compagnies Bell de créditer ou de verser sous forme de remises le solde des fonds du compte de report de 251,6 millions de dollars dans les six mois suivant la date de la décision, plutôt que sur une période prolongée. Le Conseil a ajouté que le plan de remise pourrait comprendre des options pour les clients, notamment l'option d'accepter une promotion d'une valeur supérieure à celle de la remise, tant que la valeur totale de la promotion est remise dans les six mois suivant la date de la décision.
11. Le Conseil note que la campagne de coupon de 100 \$ a été conçue pour que la remise en magasin de 100 \$ ou le crédit de 75 \$ applicable au compte soit complètement versé aux clients d'ici la fin du mois de mars 2011. De ce fait, le Conseil estime que les abonnés qui choisissent l'offre promotionnelle des compagnies Bell recevront la valeur liée à la promotion dans la période fixée par le Conseil.
12. Le Conseil note que le fait de choisir d'utiliser le coupon dans le cadre de l'offre promotionnelle obligerait les abonnés à signer un contrat comprenant des frais d'annulation liés à la résiliation anticipée du service. Le Conseil estime que cette mesure n'est pas répréhensible, car les clients sont libres de choisir le chèque-rabais, ce qui ne lie pas les clients à un contrat et offre la pleine valeur de la remise du compte de report.

13. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que l'offre promotionnelle des compagnies Bell respecte les décisions de télécom 2010-637 et 2010-805. Ainsi, le Conseil **rejette** la demande du PIAC visant à ordonner aux compagnies Bell 1) de cesser leur campagne de coupon de 100 \$, 2) de ne plus accepter de coupons remis par les clients à compter de la date de l'ordonnance, et 3) d'informer tous les clients qu'ils ne seraient plus tenus de s'engager pour une durée déterminée concernant les services achetés à l'aide de ces coupons.

II. Les compagnies Bell devraient-elles envoyer une nouvelle lettre aux clients admissibles pour les informer du montant exact du chèque-rabais et de la date d'émission?

14. Le PIAC a précisé que la campagne de coupon de 100 \$ indique que la remise pourrait atteindre 67 \$ par ligne téléphonique résidentielle et qu'elle sera envoyée en 2011. Le PIAC a indiqué qu'un client raisonnable pourrait facilement croire que cela signifie que le montant de la remise pourrait être substantiellement inférieur ou qu'il pourrait ne pas recevoir la remise avant 13 mois.

15. Le PIAC a reconnu que le montant définitif et le moment de la remise prévus par les compagnies Bell suscitaient une certaine incertitude. Le PIAC a noté que Bell Canada avait récemment présenté au Conseil deux demandes de révision et de modification concernant la décision de télécom 2010-637. Toutefois, le PIAC a noté que le Conseil avait rendu une décision concernant ces demandes à la fin du mois d'octobre 2010², donnant ainsi aux compagnies Bell assez de temps pour examiner leurs documents et présenter clairement et plus précisément aux clients les options qui s'offrent à eux.

16. Les compagnies Bell ont indiqué qu'elles avaient commencé à élaborer leur programme de remise aux consommateurs conformément aux directives figurant dans la décision de télécom 2010-637, lorsque celle-ci a été publiée, dans le but de terminer le programme avant la date établie par le Conseil, soit le 28 février 2011. Les compagnies Bell ont indiqué que Bell Canada a ensuite présenté une demande de révision et de modification concernant certains aspects de la décision de télécom 2010-637, qui aurait pu entraîner une remise inférieure, et que Bell Canada ne connaissait pas la date à laquelle le Conseil rendrait sa décision. Les compagnies Bell ont indiqué qu'elles ont dû imprimer la lettre avant la publication de la décision du Conseil compte tenu 1) qu'elles ne pouvaient pas présumer que le Conseil accepterait leur demande, 2) qu'elles souhaitaient offrir aux clients le choix de profiter de la promotion ou de recevoir le chèque-rabais, et 3) que toute offre promotionnelle exigeait que la valeur totale de la promotion soit fournie au début de 2011.

² Voir la décision de télécom 2010-805.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Le Conseil estime qu'il est raisonnable pour les compagnies Bell d'informer les abonnés admissibles au sujet de leurs options, y compris le montant éventuel du chèque-rabais et la date d'émission prévue, avant la publication de la décision du Conseil relative aux demandes de révision et de modification indiquées ci-dessus. Par conséquent, les conditions exactes et le libellé de la promotion pourraient être imprécis. Toutefois, le Conseil note que depuis le 29 octobre 2010, le montant exact de la remise et la date d'émission sont connus, et qu'ils sont affichés à différents endroits, notamment sur le site Web des compagnies Bell. Le Conseil note également que les abonnés admissibles peuvent obtenir ces renseignements lorsqu'ils communiquent avec les compagnies Bell au sujet de l'offre promotionnelle. Par conséquent, le Conseil est d'avis que les clients ont eu une occasion raisonnable de connaître le montant précis du chèque-rabais et la date d'émission.

18. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il n'est pas nécessaire d'ordonner aux compagnies Bell d'envoyer une nouvelle lettre aux clients admissibles pour les informer du montant exact du chèque-rabais et de la date d'émission.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bell Canada – Demandes de révision et de modification de certaines conclusions tirées dans la décision de télécom 2010-637 concernant l'utilisation de la technologie sans fil d'accès haute vitesse par paquets et le solde du compte de report*, Décision de télécom CRTC 2010-805, 29 octobre 2010
- *Suivi de la décision de télécom 2008-1 – Proposition de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et de Bell Canada en vue d'utiliser le solde de leur compte de report*, Décision de télécom CRTC 2010-637, 31 août 2010