



Ordonnance de télécom CRTC 2011-575

Version PDF

Ottawa, le 8 septembre 2011

Société TELUS Communications – Frais de résiliation associés à l’option de contrat du service d’affaires local

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 637 de TCI
Avis de modification tarifaire 4349 de TCBC

1. Le Conseil a reçu des demandes présentées par la Société TELUS Communications (STC), datées du 11 août 2011, dans lesquelles la compagnie a proposé de modifier l’article 425, Option de contrat du service d’affaires local, du Tarif général de TELUS Communications Inc. (TCI) et l’article 32, Tarifs locaux, de la TELUS Communications (B.C.) Inc. (TCBC).
2. En particulier, la STC a proposé d’ajouter des frais de résiliation, lesquels s’appliqueraient aux clients de l’option de contrat du service d’affaires local qui résilient leurs contrats avant l’expiration. La STC a également proposé de fixer une échelle tarifaire pour les nouveaux frais, allant de 0 \$ à au plus la moitié des frais associés au reste de la période de contrat minimale. De plus, elle a proposé qu’elle soit autorisée à réduire ou à renoncer aux frais de résiliation, à sa discrétion.
3. Dans l’ordonnance de télécom 2011-521, le Conseil a approuvé provisoirement les demandes de la STC dont la date d’entrée en vigueur a été fixée au 12 septembre 2011.
4. Le Conseil n’a reçu aucune observation concernant les demandes de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l’instance, lequel a été fermé le 26 août 2011. On peut y accéder à l’adresse www.crtc.gc.ca, sous l’onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers susmentionnés.

Résultats de l’analyse du Conseil

5. Le Conseil estime que les frais de résiliation maximaux que la STC a proposés s’établissant à la moitié des frais associés au reste de la période de contrat minimale sont conformes aux modalités générales de service de la compagnie¹.

¹ En vertu de l’article 122.4 des modalités générales de service de la STC, lorsqu’un client annule un service ou un contrat d’une période minimale supérieure à un mois, et qu’aucuns frais de résiliation ne sont indiqués dans le Tarif de la compagnie ou dans le contrat, le client doit payer des frais de résiliation s’établissant à la moitié des frais associés au reste de la période de contrat minimale.

6. En ce qui a trait à l'échelle tarifaire que la STC a proposée, le Conseil fait remarquer qu'il a indiqué, dans la décision de télécom 2006-75, qu'il conviendrait généralement d'utiliser les échelles tarifaires dans le cas des services locaux et connexes. Dans cette décision, il a fait remarquer que l'utilisation des échelles tarifaires permettra à une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) de modifier les tarifs dans les limites de l'échelle approuvée, et ce, en tout temps, sans délai et sans devoir soumettre une demande tarifaire à son approbation. Le Conseil estime que la proposition de la STC est conforme aux conclusions qu'il a tirées dans la décision de télécom 2006-75.
7. En ce qui concerne la proposition de la STC dans le but de pouvoir réduire ou de renoncer aux frais de résiliation à sa discrétion, le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 2007-106, il a levé l'interdiction de subdiviser davantage les tarifs applicables notamment aux services locaux d'affaires (ligne individuelle ou multiligne) qu'offrent les grandes ESLT. Puisque la décision permet aux ESLT d'imposer des tarifs différents à des abonnés différents, le Conseil estime que la proposition de la STC est conforme aux conclusions qu'il a tirées dans la décision de télécom 2007-106.
8. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime acceptable la proposition de la STC. Par conséquent, il **approuve de façon définitive** les demandes de la STC.

Secrétaire général

Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 2011-521, 23 août 2011
- *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
- *Échelles tarifaires applicables aux services autres que les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2006-75, 23 novembre 2006