



Décision de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2013-261

Version PDF

Ottawa, le 23 mai 2013

Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de consensus BPRE083a et rapport de non-consensus BPRE083b concernant le processus de transfert des clients

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

Dans la présente décision, le Conseil approuve les modifications proposées au processus de demande de service local du Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion. Il approuve aussi les recommandations du GTPT voulant que les demandes d'annulation de services de télévision et Internet soient exclues des mesures de la qualité du service aux concurrents des entreprises de services locaux titulaires. Le Conseil rejette la recommandation du GTPT de retirer la conclusion voulant que les annulations de services sans fil puissent être effectuées par l'intermédiaire d'un agent.

Le Conseil détermine que les changements au processus de transfert des clients décrits dans le rapport de consensus BPRE083a, ainsi que tout nouveau processus lié à l'annulation de services sans fil et de contrats connexes, doivent être mis en œuvre dans les 12 mois suivant la date de la présente décision.

Introduction

1. Dans la politique *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, 18 mars 2011 (politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191), le Conseil a énoncé des mesures visant à simplifier la procédure à suivre lorsque des clients souhaitent changer de fournisseur de services de télécommunication ou de radiodiffusion. En vertu de ces mesures, le nouveau fournisseur de services d'un client peut résilier au nom de ce dernier les services qu'il reçoit de son fournisseur actuel (c'est-à-dire jouer le rôle d'agent du consommateur).
2. Le 21 juin 2012, le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a soumis à l'approbation du Conseil le rapport de consensus BPRE083a sur le processus de transfert des clients – Débranchements (le rapport de consensus). Dans celui-ci, des membres du GTPT ont évalué des solutions visant à mettre en œuvre la conclusion du Conseil concernant l'annulation d'un service au nom d'un client, telle qu'énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191.

3. Dans le rapport de consensus, le GTPT a :
 - recommandé des améliorations au processus actuel utilisé pour le transfert des clients;
 - recommandé que les demandes de résiliation liées à des services de télévision et Internet soient exclues des mesures de la qualité du service aux concurrents des entreprises de services locaux titulaires (ESLT)¹;
 - recommandé que le Conseil retire sa conclusion voulant que les annulations de services sans fil puissent être effectuées par l'intermédiaire d'un agent.
4. Le 21 septembre 2012, le GTPT a déposé le rapport de non-consensus BPRE083b sur la date de mise en œuvre du processus de transfert des clients (le rapport de non-consensus) relatif à la date butoir à partir de laquelle tous les fournisseurs de services doivent mettre en œuvre les modifications au processus de transfert des clients recommandées dans le rapport de consensus.
5. Le Conseil a cerné les questions ci-dessous à examiner dans la présente décision :
 - I. Le Conseil devrait-il approuver les améliorations au processus de transfert des clients proposées par le GTPT?
 - II. Les demandes de résiliation de services de télévision et Internet devraient-elles être exclues des mesures de la qualité du service aux concurrents des ESLT?
 - III. Le Conseil devrait-il retirer sa conclusion voulant que les annulations de services sans fil puissent être effectuées par l'intermédiaire d'un agent?
 - IV. Quelle devrait être la date butoir à partir de laquelle les modifications au processus de transfert des clients devront avoir été mises en œuvre?
- I. Le Conseil devrait-il approuver les améliorations au processus de transfert des clients proposées par le GTPT?**

6. Dans le rapport de consensus, le GTPT a proposé d'améliorer le processus actuel utilisé pour le transfert des clients qui désirent passer d'un fournisseur de services filaires ou sans fil à un autre (exception faite des transferts entre fournisseurs de services sans fil), démarche communément dénommée processus de demande de service local. Plus particulièrement, le GTPT proposait d'instaurer de nouveaux codes d'activité relatifs aux lignes conçus pour faire en sorte que les fournisseurs de services puissent aussi annuler les services de télévision et Internet. Le GTPT

¹ En vertu du plan de rabais tarifaire du Conseil pour la qualité du service fourni aux concurrents, le rendement des ESLT en matière de prestation des services de gros à leurs concurrents est évalué en fonction d'indicateurs pertinents bien définis. Si les résultats ne sont pas conformes à la norme fixée pour un indicateur donné, l'ESLT doit offrir des rabais aux concurrents en cause.

a fait remarquer que le processus amélioré de demande de service local serait documenté dans les Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes (LDCL-C), s'il est approuvé.

7. Le rapport de consensus recommandait que les fournisseurs de services qui n'utilisent pas le processus de demande de service local négocient des solutions de rechange pour les annulations de services. Le GTPT a indiqué qu'il élaborerait un modèle normalisé de tableur pour de telles ententes.
8. Le Conseil estime que le processus amélioré de demande de service local à l'étude normalisera ce processus pour les fournisseurs de services qui l'utilisent déjà ou qui vont l'utiliser pour résilier les services de télévision et Internet du fournisseur actuel de ces clients. Par conséquent, il **approuve** les modifications proposées au processus de demande de service local par le GTPT et les changements correspondants aux LDCL-C, à l'appui du traitement automatisé des demandes d'annulation des services de télévision et Internet pour les fournisseurs de services qui recourent au processus de demande de service local.
9. Quant aux fournisseurs de services qui n'utilisent pas le processus, le Conseil conclut qu'il est raisonnable de leur permettre de négocier des solutions de rechange en ce qui concerne le traitement des demandes d'annulation. Il estime qu'il serait utile que le GTPT élabore un modèle normalisé de tableur à cette fin.

II. Les demandes de résiliation de services de télévision et Internet devraient-elles être exclues des mesures de la qualité du service aux concurrents des ESLT?

10. Dans le rapport de consensus, le GTPT a recommandé que l'on permette aux ESLT d'exclure les demandes d'annulation de services de télévision et Internet de leurs mesures de la qualité du service aux concurrents, vu que celles-ci ne sont pas visées par les rapports sur la qualité des services aux concurrents.
11. Étant donné que le régime de la qualité du service aux concurrents ne s'applique pas aux services de télévision et Internet, le Conseil estime que la recommandation du GTPT est raisonnable. Par conséquent, il **approuve** la recommandation de consensus voulant que les demandes en question ne soient pas visées par les mesures de la qualité des services aux concurrents offerts par les ESLT.

III. Le Conseil devrait-il retirer sa conclusion voulant que les annulations de services sans fil puissent être effectuées par l'intermédiaire d'un agent?

12. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, le Conseil a déterminé que les fournisseurs de services sans fil doivent accepter l'annulation de services sans fil par l'intermédiaire d'un agent. Dans le rapport de consensus, le GTPT a noté que le processus de transfert des clients entre fournisseurs de services sans fil a été élaboré au sein de l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS), c'est-à-dire hors du CDCI. Le GTPT a aussi indiqué que le coût de

mise en œuvre d'une modification du processus serait sans doute important par rapport au petit nombre de demandes d'annulation des services sans fil par l'intermédiaire d'un agent.

13. Le GTPT a recommandé soit le retrait de la décision du Conseil, soit le renvoi de la mise en œuvre des annulations de services sans fil par l'intermédiaire d'un agent à l'ACTS, laquelle pourrait mettre au point une solution distincte si le Conseil conclut que la demande est suffisante et qu'elle justifie, sur le plan commercial, une telle fonctionnalité.
14. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, le Conseil estimait que les règles en place à l'époque pourraient causer de la confusion et des désagréments aux consommateurs. Les règles révisées visaient à offrir à ces derniers le choix le plus vaste et un maximum de commodité dans un environnement de convergence, c'est-à-dire sous l'angle des services de radiodiffusion et des services de télécommunication. Le Conseil estimait que son approche simplifierait les démarches que le consommateur doit entreprendre lorsqu'il change de fournisseur de services, car son nouveau fournisseur serait à même de s'occuper des formalités.
15. Le Conseil estime que la proposition visant à exclure certains services sans fil du processus de transfert pourrait causer de la confusion et des désagréments, de sorte qu'elle n'est pas cohérente avec le but recherché par les règles révisées. Il estime en outre que l'annulation par l'intermédiaire d'un agent devrait être offerte au consommateur aussi bien lorsque les services sans fil sont fournis séparément que lorsqu'ils font partie d'un forfait.
16. Par conséquent, le Conseil **rejette** la recommandation du GTPT de retirer la conclusion voulant que les fournisseurs de services soient tenus d'accepter les annulations de services effectuées par l'intermédiaire d'un agent². Il ordonne aux entreprises de services sans fil de mettre au point le ou les processus requis pour accepter de telles demandes parallèlement aux solutions que le GTPT a proposées ainsi qu'aux processus révisés applicables aux autres services.

IV. Quelle devrait être la date butoir à partir de laquelle les modifications au processus de transfert des clients devront avoir été mises en œuvre?

17. La majorité des fournisseurs de services filaires ont indiqué qu'ils seraient en mesure de mettre en œuvre les modifications au processus de transfert des clients recommandées par le GTPT dans un délai de 12 à 15 mois. Deux d'entre eux seulement ont signalé qu'il leur faudrait plus de temps. Un certain nombre de fournisseurs ont indiqué que le temps réel nécessaire à l'exécution de ce projet est considérablement moins long que le délai total estimé pour la mise en œuvre, mais que des problèmes d'échéanciers de projet et de gestion des budgets feraient en sorte que la mise en œuvre pourrait devenir moins prioritaire que certaines autres activités.

² Tel qu'il a été fait mention dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, le client demeurera responsable de toute pénalité de résiliation de service et de tout autre engagement contractuel le liant au fournisseur actuel.

Le Conseil fait remarquer que les fournisseurs de services sans fil devront aussi modifier leurs systèmes de traitement des demandes de transfert de clients pour accepter les demandes d'annulation de services provenant des nouveaux fournisseurs de ces clients.

18. Le Conseil fait remarquer que tous les fournisseurs de services étaient au courant que des changements de processus s'imposaient pour accommoder les annulations par l'intermédiaire d'un agent depuis la publication de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191. Il estime que la nécessité d'une date butoir commune pour la mise en œuvre de processus améliorés qui seront avantageux pour les consommateurs fait en sorte qu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'on accorde une priorité élevée à ces modifications. Par conséquent, le Conseil détermine que les modifications au processus de transfert des clients, y compris celles qui sont décrites dans le rapport de consensus et les modifications au processus d'annulation des services sans fil, doivent être mises en œuvre au cours des 12 mois suivant la date de la présente décision.
19. Le Conseil fait remarquer qu'en attendant que les modifications convenues soient apportées au processus et aux formulaires de transfert automatisé des clients, les fournisseurs de services utilisent des mesures provisoires pour accepter les demandes d'annulation de services provenant des nouveaux fournisseurs de services de ces clients. Il détermine que les intéressés devraient poursuivre cette pratique jusqu'à la mise en œuvre des changements mentionnés dans le rapport de consensus.

Secrétaire général