



Décision de télécom CRTC 2013-678

Version PDF

Ottawa, le 11 décembre 2013

Rapport non consensuel du Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Processus de transfert des clients concernant une série de revendeurs (BPRE082a)

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

Dans le rapport non consensuel BPRE082a, intitulé Series of Resellers, le Groupe de travail Plan de travail du CDCI traite de la participation des revendeurs dans le processus de transfert des clients souhaitant changer de fournisseurs. Dans la présente décision, le Conseil approuve les deux mesures faisant l'objet d'un consensus d'après ledit rapport. Le Conseil prend également des décisions sur les deux mesures ne faisant pas consensus. Ces décisions faciliteront la prise de position quant au mode de participation des revendeurs dans la validation des renseignements sur les clients lorsque ces derniers veulent changer de fournisseurs de services.

Tout d'abord, le Conseil détermine que les entreprises de services locaux (ESL) ne sont pas tenues d'associer les revendeurs au processus de validation des renseignements sur les clients lors du transfert de clients des services de résidence; toutefois, pour les transferts de clients des services d'affaires, les ESL doivent donner aux principaux revendeurs la possibilité de valider les renseignements sur les clients avant le transfert. Le Conseil estime que les renseignements à vérifier doivent être réduits au minimum.

Le Conseil détermine également que les ESL devraient aviser les principaux revendeurs au sujet du transfert d'un client dans un délai d'une semaine après avoir effectué le transfert, de sorte que les parties négocient entre elles les modalités de l'avis.

Introduction

1. Le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a déposé le rapport non consensuel BPRE082 a – *Series of Resellers* (Rapport), daté du 19 septembre 2012, demandant au Conseil d'approuver deux mesures faisant l'objet d'un consensus et de trancher au sujet de deux mesures ne faisant pas l'objet d'un consensus à propos des revendeurs. On peut consulter le Rapport sur le site Web du CRTC, à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet du CDCI, puis sous l'onglet *Rapports* de la page du GTPT.
2. Le Rapport traite de la façon dont les revendeurs devraient participer au processus de transfert de clients lorsque plusieurs revendeurs sont concernés par la prestation des services de télécommunications aux clients désireux de changer de fournisseurs de services.

3. Le GTPT a amorcé un examen parce que l'industrie des télécommunications éprouve des difficultés à transférer les clients de manière rapide et efficace lorsqu'un ou plusieurs revendeurs sont concernés par la prestation des services aux clients. Dans nombre de cas, les demandes de transfert de clients sont rejetées par les systèmes automatisés parce que le nom du client qui demande le transfert ne correspond pas à celui dans la base de données de l'entreprise de services locaux (ESL). En voici la raison : lorsqu'il y a une chaîne de revendeurs, le nom du client dans la base de données de l'ESL est en fait le nom du premier revendeur (ou du principal revendeur) dans la chaîne d'approvisionnement des services.
4. Les rejets de transfert entraînent d'autres procédures nécessitant des ressources additionnelles pour cerner les motifs des rejets et trouver des solutions. Les solutions de rechange peuvent nécessiter des modifications à des processus habituels, ce qui entraîne alors le besoin d'autres ressources, le tout se traduisant par des délais importants et provoquant de l'irritation chez les clients.
5. Pour surmonter ces problèmes, certaines ESL ont conclu des ententes bilatérales pour associer les principaux revendeurs¹ à la validation des renseignements sur les clients finals; ou bien, certains principaux revendeurs fournissent aux ESL les renseignements sur leurs clients finals. Toutefois, il n'y a à ce jour aucune entente uniforme au sein de l'industrie quant à la façon dont les revendeurs doivent participer à la validation des renseignements sur les clients lorsqu'un client demande à changer de fournisseur de services.

Le Rapport

6. Le GTPT a examiné le processus actuel de transfert de clients afin de déterminer si des mesures pouvaient être prises pour associer les revendeurs au processus de validation des renseignements sur les clients afin de garantir que le bon client soit transféré. Les membres du GTPT ont réussi à s'entendre sur deux mesures pouvant être intégrées dans le processus de transfert de clients, mais n'ont pas réussi à s'entendre quant à deux autres mesures.
7. Les mesures faisant l'objet d'un consensus sont les suivantes :
 - le processus de validation des renseignements sur le client² qu'utilisent l'ESL et son principal revendeur doit faire l'objet de négociations bilatérales, et il n'y a pas lieu d'élaborer un processus normalisé à cet égard;

¹ Lorsque plusieurs revendeurs sont concernés par la prestation des services aux clients finals, les ESL concluent des ententes avec le revendeur principal, lequel à son tour peut conclure des ententes semblables avec les autres revendeurs concernés.

² Une solution automatisée pour la validation des renseignements sur les clients pourrait s'avérer pratique pour les gros revendeurs. Cependant, les processus manuels (par exemple, l'envoi de tableurs par courriel) seraient sans doute plus économiques pour les petits revendeurs lorsque les volumes de transferts ne justifient pas un processus automatisé.

- si le principal revendeur omet de répondre à une demande de validation dans le délai prescrit dans le document de l'industrie approuvé par le Conseil, l'ESL peut aller de l'avant et confirmer le transfert du client.
8. Les mesures ne faisant pas l'objet d'un consensus sont les suivantes :
- la nécessité pour une ESL d'offrir aux principaux revendeurs la possibilité de valider une demande de transfert concernant l'un de leurs clients avant de confirmer cette demande;
 - le délai dans lequel l'ESL devrait confirmer aux principaux revendeurs le transfert concernant l'un de leurs clients.
9. De plus, le GTPT a demandé au Conseil de préciser si la validation des renseignements sur les clients est requise pour toutes les demandes de transfert de clients.
10. D'après le Rapport, le Conseil estime qu'il doit se prononcer, dans la présente décision, sur les questions suivantes :
- I. Le Conseil devrait-il approuver les mesures faisant l'objet d'un consensus?
 - II. Les ESL devraient-elles être tenues d'offrir aux principaux revendeurs la possibilité de valider les renseignements sur les clients avant de procéder à leur transfert et la validation devrait-elle être obtenue dans le cas de toutes les demandes de transfert de clients?
 - III. Dans quel délai les ESL devraient-elles confirmer aux principaux revendeurs le transfert d'un client?

I. Le Conseil devrait-il approuver les mesures faisant l'objet d'un consensus?

11. Le Conseil fait remarquer que le GTPT a demandé l'approbation des deux mesures faisant l'objet d'un consensus, indiquées au paragraphe 7 ci-dessus.
12. Le Conseil estime qu'une approche de validation unique et uniforme des renseignements sur les clients n'est peut-être pas la solution appropriée pour tous les revendeurs et qu'il serait raisonnable que les ESL et les revendeurs négocient ensemble un processus de validation, comme il est recommandé dans le Rapport. Le Conseil estime également raisonnable pour une ESL de procéder au transfert d'un client si le principal revendeur omet de répondre à la demande de validation des renseignements sur un client dans le délai prescrit.
13. Par conséquent, le Conseil **approuve** les deux mesures du Rapport faisant l'objet d'un consensus. Le Conseil estime qu'elles offriront des avantages aux consommateurs, puisqu'il est possible que l'application de ces mesures contribue à une plus grande efficacité du processus de transfert et à l'amélioration de la qualité du service. Le Conseil estime également que tant les ESL que les revendeurs bénéficieront de la possibilité d'ajuster leurs processus de validation selon leurs circonstances respectives.

II. Les ESL devraient-elles être tenues d'offrir aux principaux revendeurs la possibilité de valider les renseignements sur les clients avant de procéder à leur transfert et la validation devrait-elle être obtenue dans le cas de toutes les demandes de transfert de clients ?

14. Les membres du GTPT ne sont pas parvenus à s'entendre sur la nécessité pour les ESL d'associer les revendeurs au processus de validation et de confirmation des demandes de transfert de clients.
15. Dans le Rapport, Comwave Telecommunications Inc. et Distributel Communications Limited (revendeurs) ont indiqué que les revendeurs devraient participer à la validation des renseignements sur les clients de sorte que leurs clients ne soient pas désavantagés par rapport aux clients des ESL, parce que la non-validation des renseignements sur les clients avant leur transfert peut entraîner la perte par inadvertance de services pour les clients. Les revendeurs ont également fait valoir que les clients qui obtiennent les services directement d'une ESL ne devraient pas faire l'objet d'un niveau supérieur de protection par rapport aux clients qui les obtiennent d'un revendeur.
16. Dans le Rapport, la plupart des ESL ont indiqué qu'elles ne veulent pas ajouter d'autres étapes au processus de traitement des demandes de transfert, en particulier lorsqu'il y a transfert de documents entre les parties, en raison des obligations actuelles liées aux intervalles de services, du faible nombre d'erreurs par inadvertance de nos jours et des problèmes opérationnels pouvant surgir en raison d'étapes additionnelles.
17. En particulier, Bell Canada a indiqué qu'elle doit, pour respecter les intervalles de services dans le cas d'une demande de transfert lorsqu'un revendeur est concerné, pouvoir terminer la validation des renseignements virtuellement « sur le champ », sans le transfert de documents ni l'attente des résultats de la validation. Bell Canada a signalé que, dans le cas du transfert des services interurbains, peu de renseignements doivent être validés, hormis le numéro de téléphone.
18. Dans le Rapport, MTS Inc. et Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream) ont proposé, concernant les demandes de transfert des clients des services de résidence, que le processus de validation des renseignements sur les clients soit assoupli, voire totalement éliminé. À cet égard, les compagnies ont indiqué qu'en 2011, d'après leur expérience du transfert des services interurbains de clients, moins de 0,01 % des transferts s'étaient soldés par des erreurs de transfert. De plus, elles ont signalé que, lorsque des erreurs de transfert sont survenues, les entreprises concernées ont collaboré afin de les corriger rapidement. Toutefois, MTS Allstream a ajouté que, dans la mesure où cela est possible, les revendeurs devraient pouvoir valider toutes les demandes de transfert concernant la clientèle d'affaires.

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Le Conseil fait remarquer que, dans le Rapport, le GTPT lui a demandé de préciser s'il faut valider les renseignements sur les clients dans le cas de toutes les demandes de transfert (c'est-à-dire en provenance tant des clients des services de résidence que des clients des services d'affaires). Selon le Conseil, il conviendrait d'imposer des obligations différentes de validation des renseignements sur les clients selon qu'il

s'agit d'un transfert de clients des services de résidence ou de clients des services d'affaires. Le Conseil estime que les erreurs de transfert entraînent en général des conséquences différentes pour les deux groupes. Il peut y avoir des inconvénients pour une courte période de temps dans le cas des clients des services de résidence, alors qu'il peut y avoir des pertes de revenus dans le cas des clients des services d'affaires.

20. Le Conseil estime que, d'après l'expérience de transfert de clients dans le marché des services interurbains, les risques pour les consommateurs seront faibles si les principaux revendeurs ne participent pas à la validation des transferts des clients des services de résidence. Toutefois, en cas d'erreur, le Conseil s'attend à ce que toutes les parties collaborent afin de corriger les erreurs le plus rapidement possible.
21. De plus, le Conseil estime que les principaux revendeurs devraient pouvoir, en raison des conséquences des erreurs liées au transfert des clients des services d'affaires, valider les renseignements sur les clients avant leur transfert et que les renseignements à valider devraient être réduits au minimum. Le Conseil laisse aux ESL et aux principaux revendeurs le soin de déterminer les renseignements à valider.
22. Par conséquent, le Conseil détermine que les ESL ne sont pas tenues d'associer les principaux revendeurs au processus de validation des renseignements sur les clients des services de résidence, mais qu'elles sont tenues de leur donner la possibilité de valider les renseignements sur les clients dans le cas de demandes de transfert provenant de clients des services d'affaires.

III. Dans quel délai les ESL devraient-elles confirmer aux principaux revendeurs le transfert d'un client?

23. Tous les participants du GTPT ont convenu que les ESL devraient aviser les revendeurs au sujet des transferts de clients une fois que le numéro de téléphone a été activé correctement dans les systèmes de transfert et que le transfert demandé a été effectué. Cependant, les participants n'ont pas réussi à s'entendre quant au délai d'avis aux revendeurs.
24. Dans le Rapport, les revendeurs ont déclaré que, dans le processus actuel au sein de l'industrie, les ESL sont tenues d'aviser les revendeurs une fois que la demande de transfert a été traitée. Au départ, ils ont fait valoir qu'ils devraient être avisés un jour ouvrable avant que ne soit complété le transfert du client. Par la suite, Distributel Communications Limited a indiqué qu'elle était disposée à accepter un délai d'avis d'une semaine après le transfert d'un client, au moyen d'une méthode de notification négociée entre l'ESL et ses revendeurs.
25. Dans le Rapport, les ESL ont indiqué qu'elles ne pourraient s'engager à donner des avis d'un jour et ont soutenu que le délai devrait faire l'objet d'un accord bilatéral. En outre, elles ont fait valoir que, selon leur expérience, ce ne sont pas tous les revendeurs qui veulent être avisés des transferts de clients. Elles ont également indiqué que, si un revendeur jugeait inacceptables les délais négociés, celui-ci pourrait changer de fournisseur de services comme n'importe quel autre client.

Résultats de l'analyse du Conseil

26. Selon le Conseil, il importe que les principaux revendeurs soient avisés rapidement des transferts de clients afin d'éviter des problèmes tels que des facturations multiples de services à un client, l'acheminement incorrect d'appels, l'utilisation inappropriée des boîtes de messagerie vocale et les interruptions possibles de services. Le Conseil estime qu'un délai d'avis d'une semaine est raisonnable et devrait réduire de façon importante le risque de plaintes de la clientèle liées à ce genre de problèmes.
27. Par conséquent, le Conseil établit que les ESL doivent aviser leurs principaux revendeurs dans un délai d'une semaine après le traitement des demandes de transfert de clients. Le mode d'avis doit faire l'objet de négociations bilatérales entre les ESL et les principaux revendeurs.

Secrétaire général