



## Décision de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-24

Version PDF

Ottawa, le 28 janvier 2014

### **Wightman Telecom Ltd. et Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink – Demandes concernant la mise en œuvre d'un processus provisoire de transfert de clients**

Numéro de dossier : 8621-W4-201312826

*Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande de Wightman visant à obliger EastLink à accepter ses demandes de transfert de clients manuelles, comme mesure provisoire en attendant la date butoir du 23 mai 2014 pour la mise en œuvre d'un processus de transfert de clients automatisé modifié. En outre, le Conseil rejette la demande d'EastLink voulant que le Conseil confirme que les fournisseurs de services ne devraient pas être obligés d'établir un processus de transfert de clients provisoire. Par conséquent, le Conseil ordonne à EastLink d'accepter les demandes manuelles provenant de Wightman relativement au transfert des services de radiodiffusion et Internet de clients, et ce, à compter de la date de la présente décision et jusqu'à ce que le processus de transfert de clients automatisé modifié soit en place. Le but de ce processus est de faciliter la participation des Canadiens dans un marché concurrentiel.*

#### **Contexte**

1. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, le Conseil a pris des mesures afin de simplifier le processus pour les clients qui souhaitent changer de fournisseur de services de télécommunication et de radiodiffusion.
2. En particulier, le Conseil a ordonné, en vertu de l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, aux entreprises canadiennes, aux fournisseurs de services Internet et aux revendeurs d'accepter les demandes de résiliation des clients provenant d'autres fournisseurs de services agissant au nom des clients.
3. Le Conseil a ensuite modifié le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion (Règlement)* en y ajoutant l'article 15.4, afin d'obliger les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) à accepter les demandes de résiliation de la part d'autres EDR agissant au nom des clients et compléter les transferts de clients dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la date où la demande de résiliation a été faite.
4. Le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion a élaboré des solutions visant à mettre en œuvre des changements apportés aux processus de transfert de clients existants, conformément aux conclusions du Conseil énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191. Le GTPT a déposé deux rapports auprès du Conseil à ce sujet : un

rapport de consensus<sup>1</sup> exposant sa proposition ainsi qu'un rapport de non-consensus<sup>2</sup> en vue d'obtenir l'aide du Conseil pour l'établissement de la date de mise en œuvre connexe.

5. Dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261, le Conseil a approuvé, entre autres, la plupart des recommandations proposées par le GTPT à l'égard du processus de transfert de clients, et a déterminé que le processus connexe ainsi que les modifications au système devront être mis en œuvre dans l'ensemble de l'industrie au plus tard le 23 mai 2014.

## **Demandes**

6. Le Conseil a reçu une demande de Wightman Telecom Ltd. (Wightman), datée du 13 septembre 2013, dans laquelle la compagnie demandait au Conseil d'ordonner à Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink (EastLink), d'accepter provisoirement les demandes manuelles provenant de Wightman relativement au transfert des services de radiodiffusion et Internet de clients en attendant qu'un processus automatisé modifié applicable à l'ensemble de l'industrie soit finalisé. Wightman a également demandé que le Conseil traite sa demande plus rapidement<sup>3</sup>.
7. Le Conseil a également reçu une demande d'EastLink, datée du 13 septembre 2013, dans laquelle la compagnie demandait que le Conseil confirme que son approbation du rapport de consensus du GTPT dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261 suivait la position de l'industrie, selon laquelle les fournisseurs de service ne devraient pas être forcés à établir un processus de transfert de clients provisoire. EastLink a également demandé que le Conseil ordonne à Wightman d'arrêter d'envoyer des demandes manuelles tant que le Conseil était saisi de la question<sup>4</sup>.
8. Le Conseil a reçu des interventions concernant les demandes de Wightman et d'EastLink de la part du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC), d'EastLink, de Québecor Média inc., au nom de sa filiale Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron), du Rogers Communications Partnership (RCP) et de Wightman. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 16 octobre 2013. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

---

<sup>1</sup> Le rapport de consensus est BPRE083a – Processus de transfert de clients.

<sup>2</sup> Le rapport de non-consensus est BPRE083b – Date de mise en œuvre du processus de transfert de clients.

<sup>3</sup> Dans une lettre adressée à Wightman et à EastLink, datée du 20 septembre 2013, le personnel du Conseil a énoncé une procédure accélérée, conformément à la demande de Wightman.

<sup>4</sup> Dans la lettre susmentionnée, le personnel du Conseil a indiqué que la demande d'EastLink voulant que le Conseil ordonne à Wightman de cesser d'envoyer des demandes de transfert de clients manuelles nécessiterait une décision de la part du Conseil relativement aux questions dont il est saisi.

**EastLink devrait-elle être tenue de mettre en œuvre un processus provisoire pour accepter les demandes de transfert de clients manuelles provenant de Wightman en attendant la mise en œuvre du processus de transfert de clients automatisé modifié?**

9. Wightman a proposé précédemment un processus provisoire qui lui permettrait de communiquer avec le bureau d'affaires d'EastLink pour demander le transfert des services de radiodiffusion et Internet de clients. Dans sa demande actuelle, Wightman a déclaré que dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services de collaborer pour utiliser des processus de transfert de clients provisoires. Wightman a fait valoir que ces processus n'auraient pas besoin d'être mis en place dans l'ensemble de l'industrie. La compagnie a commencé à envoyer des demandes de transfert de clients à EastLink par courriel le 3 septembre 2013.
10. EastLink a affirmé que le Conseil a tiré la bonne conclusion dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261 en n'ordonnant pas aux fournisseurs de services d'établir des processus de transfert de clients provisoires. La compagnie a fait valoir que dans cette décision, le Conseil a approuvé le rapport de consensus (BPRE083a) du GTPT, dans lequel le GTPT a expressément déconseillé la mise en œuvre de processus de transfert de clients provisoires.
11. EastLink a fait valoir que, bien que deux fournisseurs de services dans l'ouest du pays aient établi des processus de transfert de clients bilatéraux provisoires avant la publication de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, à sa connaissance aucun autre fournisseur de services au Canada n'a établi de processus de transfert de clients provisoires.
12. EastLink a également indiqué que les processus de transfert de clients sont complexes, qu'ils soient provisoires ou non, et que comme Wightman a choisi de ne pas participer aux discussions du CDCI à ce sujet, elle n'était pas familière avec cette complexité. EastLink a soutenu que l'établissement d'un processus provisoire exigerait la réaffectation de ressources financières et humaines vers un processus qui ne serait en place que pendant une courte période.
13. Le CORC a appuyé Wightman, affirmant que l'intention du Conseil dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261 était d'encourager les fournisseurs de services à négocier, à collaborer et à mettre en œuvre des processus de transfert de clients provisoires. Le CORC a fait valoir que tous les fournisseurs de services devraient être tenus de mettre en œuvre des processus de transfert de clients provisoires pour les services de radiodiffusion et Internet, au besoin.
14. Vidéotron et le RCP ont appuyé EastLink, affirmant qu'il ne serait pas sage de réaffecter des ressources actuellement investies dans la mise en œuvre du processus de transfert de clients automatisé modifié prévue pour mai 2014 afin de mettre en place un processus provisoire.

## Résultats de l'analyse du Conseil

15. Le Conseil fait remarquer que, conformément à l'article 24 de la *Loi* et à l'article 15.4 du *Règlement*, respectivement, les fournisseurs de services de télécommunication et les EDR ont l'obligation réglementaire d'accepter les demandes de transfert de clients provenant de nouveaux fournisseurs de services. Les dispositions susmentionnées ne précisent pas si les demandes de transfert de clients doivent être manuelles ou automatisées. Par conséquent, en attendant la mise en œuvre du processus de transfert de clients automatisé modifié, les fournisseurs de services de télécommunication et les EDR sont tenus d'accepter les demandes manuelles.
16. De plus, bien que le GTPT ait expressément déconseillé la mise en œuvre de processus de transfert de clients provisoires dans le rapport de consensus BPRE083a, il n'a pas recommandé que le Conseil rejette toutes les demandes visant la mise en œuvre de tels processus. À cet égard, dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261, le Conseil a affirmé que les fournisseurs de services qui avaient recours à des mesures de transfert de clients provisoires pouvaient continuer à le faire. En outre, le Conseil n'a pas déchargé les fournisseurs de services de leur obligation d'accepter les demandes de transfert de clients dans les cas où il n'y a aucune mesure provisoire en place.
17. Par conséquent, le Conseil estime qu'en refusant d'accepter les demandes manuelles provenant de Wightman relativement au transfert des services de radiodiffusion et Internet de clients, EastLink contrevient aux exigences réglementaires énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191 et dans l'article 15.4 du *Règlement*.
18. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Wightman et **rejette** la demande d'EastLink. Par conséquent, le Conseil ordonne à EastLink d'accepter les demandes manuelles provenant de Wightman relativement au transfert des services de radiodiffusion et Internet de clients, et ce, à compter de la date de la présente décision et jusqu'à ce que le processus de transfert de clients automatisé modifié soit en place.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *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*, Décision de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2013-261, 23 mai 2013
- *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, Décision de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, 18 mars 2011