



## Décision de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-48

Version PDF

Ottawa, le 7 février 2014

### **Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de non-consensus BPRE083c concernant les demandes de résiliation de service et les débranchements dans le cadre du processus de transfert de clients**

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

*Dans la présente décision, le Conseil approuve les recommandations concernant les modifications aux systèmes de soutien opérationnel et aux processus d'affaires des fournisseurs de services qu'a émises le Groupe de travail Plan de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion visant à simplifier le processus de transfert de clients, telles qu'elles sont énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191. Le Conseil détermine également que les fournisseurs de services devraient garantir que les clients changeant de fournisseurs de services ne devraient subir ni interruption de service ni chevauchement dans la facturation de leurs services.*

#### **Contexte**

1. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, le Conseil a émis des mesures visant à simplifier la procédure à suivre lorsque des clients souhaitent changer de fournisseurs 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 précédent (c.-à-d. jouer le rôle d'agent du client).
2. Le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a élaboré des solutions visant à mettre en œuvre des modifications à apporter au processus actuel de transfert de clients, conformément aux conclusions du Conseil énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191. Le GTPT a déposé antérieurement deux rapports auprès du Conseil à cet égard : un rapport de consensus<sup>1</sup> dans lequel sont exposées les grandes lignes de sa proposition et un rapport de non-consensus<sup>2</sup> afin d'obtenir l'aide du Conseil pour l'établissement de la date de mise en œuvre connexe.
3. Dans la décision de radiodiffusion et de télécommunication 2013-261, le Conseil a approuvé, entre autres, la plupart des recommandations proposées par le GTPT et

---

<sup>1</sup> Il s'agit du rapport de consensus BPRE083a : celui-ci porte sur le processus de transfert de clients.

<sup>2</sup> Il s'agit du rapport de non-consensus BPRE083b : celui-là porte sur la date de mise en œuvre du processus de transfert de clients.

énoncées dans ces rapports concernant le processus de transfert de clients, puis a déterminé que le processus connexe et les modifications au système, ainsi que tout nouveau processus lié à la résiliation de services sans fil, soient mis en œuvre dans l'ensemble de l'industrie au plus tard le 23 mai 2014.

## Le rapport

4. Le 16 juillet 2013, le GTPT a soumis à l'approbation du Conseil le rapport de non-consensus BPRE083c, dont le thème est le processus de transfert de clients (le rapport de non-consensus). Dans ce troisième rapport, le GTPT a fourni des recommandations supplémentaires concernant les changements aux systèmes de soutien opérationnel et processus d'affaires des fournisseurs de services pour mettre en œuvre la conclusion du Conseil concernant toute résiliation de services par les fournisseurs de services agissant aux noms de clients, telle qu'elle est énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191.
5. On peut consulter le rapport de non-consensus sur le site Web du CRTC, à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet du CDCI, puis sous l'onglet *Rapports* de la page du GTPT.
6. Tout au long de la présente décision, les références aux soumissions, indications, recommandations, propositions, demandes, arguments et accords des parties ont toutes été retirées du rapport.
7. Le GTPT a indiqué s'être entendu au sujet des six questions suivantes :
  - Le processus de demande de service local (DSL)<sup>3</sup> devrait-il être utilisé dans les situations impliquant les débranchements partiels de services de télévision ou Internet des clients des services d'affaires?
  - Comment les fournisseurs de services devraient-ils traiter une erreur de DSL lorsque la demande de débranchement comporte de multiples services?
  - Comment l'industrie devrait-elle traiter les cas d'autorisation plus récente<sup>4</sup> pour tout service inclus dans une DSL?
  - Comment l'industrie devrait-elle appliquer l'actuel processus lors d'un transfert tardif de numéro de téléphone dans une DSL impliquant également le débranchement de service de télévision ou Internet?

---

<sup>3</sup> Ce processus est 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).

<sup>4</sup> L'expression « autorisation plus récente » s'applique à des situations dans lesquelles un client autorise un fournisseur de services à transférer ou à débrancher de multiples services dans le cadre d'une DSL, mais que subséquemment il autorise un différent fournisseur de services de garder ou de transférer certains de ces services, ce qui entre en conflit avec la demande originale.

- Un nouveau fournisseur de services peut-il utiliser le numéro de téléphone résidentiel d'un client comme alternative au numéro de compte de ce dernier pour vérifier les services de télévision ou Internet devant être débranchés?
  - Est-il nécessaire et possible que les fournisseurs de services intègrent les procédures de transfert du câblage d'un immeuble à logements multiples avec le processus de débranchement de service de type DSL?
8. Cependant, le GTPT a signalé ne pas être capable d'obtenir un consensus en ce qui a trait aux deux questions suivantes :
- Les fournisseurs de services devraient-ils être en mesure de séparer le débranchement de service de télévision ou Internet des autres activités commandées dans le cadre d'une seconde DSL liée au même client et à la même date?
  - À quel moment les fournisseurs de services devraient débrancher les services de télévision ou Internet i) dans les cas où les demandes de débranchement s'accompagnent de demandes de transfert de numéro de téléphone et ii) dans les cas où les demandes de débranchement ne sont pas accompagnées de demandes de transfert de numéro de téléphone?
9. Le Conseil a indiqué que les questions suivantes devaient être considérées dans la présente décision, dans l'objectif d'assurer qu'une procédure simplifiée soit en place lorsque des clients souhaitent changer de fournisseur de services de télécommunication ou de radiodiffusion :
- I. Le Conseil devrait-il approuver les propositions du GTPT concernant les mesures faisant l'objet d'un consensus?
  - II. Les fournisseurs de services devraient-ils être en mesure de séparer le débranchement de service de télévision ou Internet des autres activités commandées dans le cadre d'une seconde DSL liée au même client, à la même adresse et à la même date butoir?
  - III. À quel moment les fournisseurs de services devraient débrancher les services de télévision ou Internet i) dans les cas où les demandes de débranchement s'accompagnent de demandes de transfert de numéro de téléphone et ii) dans les cas où les demandes de débranchement ne sont pas accompagnées de demandes de transfert de numéro de téléphone?
- I. Le Conseil devrait-il approuver les propositions du GTPT concernant les mesures faisant l'objet d'un consensus?**
10. Le Conseil estime que toutes sauf la première des six mesures faisant l'objet d'un consensus énoncées au paragraphe 7 ci-dessus cadrent avec les conclusions du Conseil dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191.

11. Quant à la première mesure, le GTPT a précisé que le débranchement d'une partie seulement des services d'un client à un lieu donné est un processus plus complexe pour les fournisseurs de services que le débranchement de tous les services, en particulier dans le cas des clients des services d'affaires. Le GTPT a ajouté que, pour appuyer les débranchements partiels au moyen du processus de DSL, l'industrie serait contrainte d'établir un ensemble de procédures et de champs de données plus complexes. De plus, la complexité du processus augmenterait de manière importante le risque d'erreurs et le nombre d'interruptions éventuelles de service pour les clients.
12. Le GTPT a donc recommandé que le processus de DSL soit utilisé pour les débranchements de tous les services de télévision ou Internet d'un client des services d'affaires à un lieu donné. Cependant, le GTPT a recommandé que, pour les débranchements partiels des services de télévision ou Internet d'un client des services d'affaires à un lieu donné, les demandes de débranchement devraient être faites directement par le client à leur actuel fournisseur de services.
13. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, le Conseil a déterminé que les fournisseurs de services de radiodiffusion et de télécommunication devraient accepter les demandes de résiliation de clients provenant de nouveaux fournisseurs de services agissant aux noms des clients. Cependant, le Conseil estime que la recommandation du GTPT mentionnée ci-dessus est appropriée pour éviter le risque d'erreurs et le nombre d'interruptions de service éventuels pour les clients. Le Conseil estime que, bien que cette recommandation ne cadre pas entièrement avec les conclusions du Conseil dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191, l'incidence globale qui résulterait de la mise en œuvre de cette divergence serait limitée puisqu'elle ne s'appliquerait qu'aux cas de débranchements partiels pour les clients des services d'affaires.
14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** les propositions du GTPT concernant les six mesures faisant l'objet d'un consensus énoncées au paragraphe 7.

## **II. Les fournisseurs de services devraient-ils être en mesure de séparer le débranchement de service de télévision ou Internet des autres activités commandées dans le cadre d'une seconde DSL liée au même client, à la même adresse et à la même date butoir?**

15. Rogers Communications Inc. (RCI) a signalé souhaiter pouvoir présenter des commandes de débranchements de services de télévision ou Internet à d'autres fournisseurs de services dans des DSL distinctes de celles liées au téléphone, comme des demandes de transfert de numéro de téléphone, pour les mêmes client et date butoir.
16. L'entreprise a fait valoir qu'il est difficile de coordonner les systèmes et les processus organisationnels de différents secteurs d'activités (p. ex. téléphone, Internet et TV) pour créer un processus de DSL totalement intégré. Elle a ajouté que

les systèmes de DSL devraient pouvoir permettre plus d'une demande pour les mêmes client et date butoir. RCI a également fait valoir que l'utilisation de DSL séparées permettrait d'assurer que l'actuel processus de transfert lié aux services de télécommunications ne soit pas touché négativement.

17. Les autres participants<sup>5</sup> du GTPT ont signalé que l'actuel processus de DSL permet que de multiples commandes de services pour le même client soient divisées en deux DSL si les dates butoirs de ces commandes de services diffèrent. Cependant, des commandes de services pour les mêmes client et date butoir doivent constituer une seule DSL afin de garantir que toutes les mesures concernant le service (p. ex. facturation) sont traitées adéquatement.
18. Les autres participants ont précisé que les systèmes de soutien opérationnel de nombreuses compagnies ne peuvent traiter de multiples commandes de services concurrentes pour la même adresse de client et de services (c.-à-d. une seconde commande de services ne peut être émise pendant que la première est en attente) et que les modifications devant être apportées à ces systèmes pour que les commandes de services concurrents soient possibles seraient complexes et coûteuses. Les participants ont soutenu que RCI peut soit i) inclure toutes les commandes de services d'un client donné sur la même DSL pour la même date butoir, soit ii) séparer les commandes de services d'un client sur deux DSL pour différentes dates butoirs.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

19. Le Conseil note que le GTPT a signalé que les processus et systèmes de soutien opérationnel des fournisseurs de services ont été élaborés et mis en œuvre sur la base suivante : seulement une DSL à la fois peut être présentée concernant des changements au(x) service(s) d'un client précis à un lieu donné pour une date butoir donnée.
20. Le Conseil note également que les fournisseurs de services s'emploient à modifier leurs processus et systèmes pour mettre en œuvre, au plus tard le 23 mai 2014, les conclusions du Conseil énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-191.
21. Le Conseil fait remarquer, de plus, que RCI était le seul participant du GTPT à proposer que de multiples DSL soient présentées concernant des changements apportés au(x) service(s) d'un client précis à un lieu donné pour la même date butoir.
22. Le Conseil estime que l'argument de RCI selon lequel il lui est difficile de coordonner ses systèmes et processus organisationnels est insuffisant pour justifier les changements

---

<sup>5</sup> Au nombre de ces participants, l'on compte Allstream Inc.; Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink; la Canadian Cable Systems Alliance; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc.; Cogeco Câble inc.; Distributel Communications Ltd.; Globility Communications Corporation; Iristel Inc.; Norouestel Inc.; RCI; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Telecom G.P.; TBayTel; Société TELUS Communications; Vidéotron s.e.n.c. et View Communications Inc.

aux processus et systèmes qui seraient requis par d'autres fournisseurs de services pour traiter de multiples DSL concurrentes pour les mêmes client, adresse et date butoir.

23. En conséquence, le Conseil estime que l'actuel processus de DSL devrait continuer à s'appliquer de sorte que les fournisseurs de services ne soient pas en mesure de séparer les commandes pour débrancher les services de télévision ou Internet d'autres commandes de services sur deux DSL distinctes pour les mêmes client, adresse et date butoir.

### **III. À quel moment les fournisseurs de services devraient débrancher les services de télévision ou Internet i) dans les cas où les demandes de débranchement s'accompagnent de demandes de transfert de numéro de téléphone et ii) dans les cas où les demandes de débranchement ne sont pas accompagnées de demandes de transfert de numéro de téléphone?**

24. Les participants du GTPT ont indiqué que i) un nouveau fournisseur de services peut installer les services de télévision ou Internet à n'importe quel moment d'une date butoir; ii) en l'absence de règles précises, l'ancien fournisseur de services peut débrancher ses services à n'importe quel moment d'une date butoir et iii) si le débranchement de l'ancien fournisseur de services était effectué avant l'installation du nouveau fournisseur de services, le client se retrouverait sans aucun service pendant un certain temps.
25. Le GTPT a recommandé que, pour réduire au minimum les interruptions de service au cours du processus de transfert de clients, le débranchement de l'ancien fournisseur de services de télévision ou Internet devrait être effectué aussi tard que possible dans la journée de la date butoir ou le lendemain de la date butoir. Cependant, les participants du GTPT n'ont pu obtenir de consensus au sujet des détails relatifs à la coordination des activités.

#### **i) cas où les demandes de débranchement s'accompagnent de demandes de transfert de numéro de téléphone**

26. Le GTPT a signalé que les clients s'attendent à ce que les fournisseurs de services coordonnent le débranchement de l'ancien service et l'installation du nouveau. Le GTPT a donc recommandé que, si possible, l'ancien fournisseur de services attende l'avis que le nouveau fournisseur de services a effectué le transfert de numéro de téléphone avant de débrancher les services de télévision ou Internet.
27. Quelques participants du groupe de travail ont convenu que, s'il n'était pas possible aux fournisseurs de services d'attendre cet avis, l'ancien fournisseur de services devrait débrancher ses services de télévision ou Internet aussi tard que possible dans la journée de la date butoir ou à tout moment par la suite (p. ex. le lendemain de la date butoir).

28. RCI a précisé que, dans ces cas, le débranchement de service de télévision ou Internet ne devrait être effectué qu'à partir de 21 h, heure locale, puisque 21 h est l'heure à laquelle ses techniciens terminent les visites d'installation le soir. RCI a fait valoir que cette approche réduirait les interruptions de service et éviterait un chevauchement entre les services et la facturation connexe.
29. Quelques participants du GTPT ont soutenu qu'aucun membre de leur personnel n'occupait les fonctions en question avant 21 h et que les nouveaux fournisseurs de services pourraient informer leurs clients du risque d'une interruption de service.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

30. Le Conseil estime qu'une directive exigeant le débranchement de service « aussi tard que possible » est trop générale et qu'elle entraîne, pour les clients, des interruptions de service de télévision ou Internet pour des périodes de temps non nécessaires.
31. Le Conseil note qu'il n'existe aucune raison technique justifiant que l'arrêt de la facturation des clients coïncide avec le débranchement d'un service. Le Conseil estime donc que les compagnies qui ne prévoient aucun effectif pour les fonctions en question avant 21 h pourraient arrêter la facturation du client à la date butoir et débrancher le service le lendemain.
32. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que, dans les cas où une demande de débranchement de service de télévision ou Internet s'accompagne d'une demande de transfert de numéro de téléphone :
- si c'était possible, l'ancien fournisseur de services devrait attendre l'avis que le nouveau fournisseur de services a effectué le transfert de numéro de téléphone avant de débrancher les services de télévision ou Internet;
  - si ce n'était pas possible à l'ancien fournisseur de services d'attendre cet avis, le débranchement de service de télévision ou Internet ne devrait pas être effectué avant 21 h à la date butoir (c.-à-d. soit à 21 h, soit plus tard à la date butoir ou le lendemain).
33. Le Conseil ordonne que les fournisseurs de services garantissent qu'il n'y aura pas de chevauchement dans la facturation des clients si le débranchement de service de télévision ou Internet a lieu après l'installation du nouveau service.

### **ii) cas où les demandes de débranchement ne sont pas accompagnées de demandes de transfert de numéro de téléphone**

34. RCI a demandé une approche sans chevauchement dans la facturation du client, où l'ancien fournisseur de services ne débrancherait le service de télévision ou Internet qu'à partir de 21 h à la date butoir (comme dans les cas du transfert de numéro de téléphone).

35. La plupart des participants du GTPT ont convenu que, puisque le nouveau fournisseur de services a plus de contrôle sur la séquence des événements que l'ancien fournisseur de services, le nouveau fournisseur de services pourrait demander le débranchement après l'installation de ses propres services.
36. Ces participants ont proposé deux options, qui entraîneraient toutes deux un chevauchement entre les services et la facturation du client :
- (1) le nouveau fournisseur de services pourrait demander que l'ancien fournisseur de services débranche son service de télévision ou Internet après que le nouveau fournisseur de services ait installé son propre service;
  - (2) le nouveau fournisseur de services pourrait demander que l'ancien fournisseur de services débranche son service de télévision ou Internet à une date ultérieure à la date butoir correspondant à la date d'installation prévue par le nouveau fournisseur de services.
37. Ces participants du GTPT ont soutenu que le chevauchement dans la facturation serait court et devrait être acceptable pour les clients puisqu'il permettrait d'assurer un service continu. Les participants ont ajouté que la proposition de RCI aurait des répercussions opérationnelles non nécessaires sur d'autres fournisseurs de services et limiterait la capacité d'un fournisseur de services d'automatiser les commandes.

#### ***Résultats de l'analyse du Conseil***

38. Le Conseil estime qu'une approche qui entraînerait un chevauchement dans la facturation pénalise les clients et est inadéquat. Le Conseil estime également que la proposition de RCI est raisonnable pour les mêmes raisons indiquées précédemment par rapport au débranchement de service de télévision ou Internet accompagné de demandes de transfert de numéro de téléphone.
39. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que, dans les cas où un débranchement de service de télévision ou Internet n'est pas accompagné d'un transfert de numéro de téléphone, ce débranchement ne devrait pas être effectué avant 21 h à la date butoir (c.-à-d. soit à partir de 21 h à la date butoir, soit le lendemain).
40. Comme dans le cas des débranchements de service de télévision ou Internet accompagnés de demandes de transfert de numéro de téléphone, le Conseil ordonne que les fournisseurs de services garantissent qu'il n'y aura pas de chevauchement dans la facturation des clients si le débranchement de service de télévision ou Internet a lieu après l'installation du nouveau service.

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 de 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*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, 18 mars 2011