



Ordonnance de télécom CRTC 2017-27

Version PDF

Ottawa, le 27 janvier 2017

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 3 et 3A

Freedom Mobile Inc. – Introduction des Frais de refus de demande de service local

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Freedom Mobile Inc. (Freedom Mobile) [anciennement WIND Mobile Corp.], datée du 6 octobre 2016 et révisée le 26 octobre 2016, dans laquelle elle proposait d'effectuer des changements administratifs mineurs à son Tarif des services d'accès, et d'ajouter l'article 502.1 – Frais de refus de demande de service local (DSL). Plus précisément, Freedom Mobile a proposé que des frais mensuels de refus de DSL de 70 \$ soient appliqués à chaque DSL refusée¹ d'une entreprise de services locaux (ESL), d'un fournisseur de services sans fil ou d'un fournisseur de services Internet qui excède les limites suivantes :
 - une limite quant au taux mensuel de refus de DSL de 12,8 % jusqu'au 28 juin 2017, une limite de 10,4 % jusqu'au 28 juin 2018 et une limite de 8 % par la suite s'appliqueraient à chaque fournisseur de services de télécommunication (FST) qui soumet plus de 500 DSL au cours d'un mois donné, sauf si au moins 75 % des DSL qu'elle soumet au cours de ce mois concernent les services d'affaires;
 - une limite quant au taux mensuel de refus de DSL de 25,6 % jusqu'au 28 juin 2017, une limite de 20,8 % jusqu'au 28 juin 2018 et une limite de 16 % par la suite s'appliqueraient à chaque FST qui soumet jusqu'à 500 DSL au cours d'un mois donné et à chaque FST lorsqu'au moins 75 % des DSL qu'elle soumet au cours de ce mois concernent les services d'affaires.
2. Freedom Mobile a indiqué que les frais de refus de DSL ne s'appliqueraient pas lorsque le refus découle i) d'erreurs qui lui sont attribuables, ii) de ses activités de reconquête et iii) de la désactivation du numéro de téléphone après la présentation d'une DSL.
3. Freedom Mobile a signalé que les modifications de tarif qu'elle propose sont conformes à la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261, à la politique réglementaire de télécom 2012-523 et aux tarifs que le Conseil a approuvés pour d'autres ESL.
4. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de Freedom Mobile. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé

¹ Lorsqu'un client change d'entreprise de services locaux (ESL), la « nouvelle » ESL envoie un formulaire de DSL rempli à l'ESL qui dessert le client afin de transférer les services de ce dernier. Ce formulaire contient tous les renseignements sur le client nécessaires au transfert efficace des services d'une ESL à l'autre. Les formulaires de DSL qui contiennent des erreurs sont rejetés et retournés à l'ESL qui les a envoyés.

le 25 novembre 2016. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

5. Le Conseil a examiné les changements mineurs administratifs proposés par Freedom Mobile et estime qu'ils sont appropriés.
6. En ce qui a trait à l'introduction proposée des frais de refus de DSL, le texte proposé par Freedom Mobile au sujet des limites quant au taux de refus de DSL est conforme aux conclusions que le Conseil a tirées dans la politique réglementaire de télécom 2012-523². Ledit texte et les taux proposés sont aussi conformes à ceux que le Conseil a approuvés pour d'autres entreprises de services locaux concurrentes. Par exemple, le taux mensuel proposé par Freedom Mobile de 70 \$ pour chaque DSL au-dessus de la limite approuvée est égal au taux approuvé par le Conseil pour le même service fourni par Cogeco Câble inc.³, tel qu'il est énoncé dans l'ordonnance de télécom 2014-530.
7. Toutefois, les dates d'entrée en vigueur proposées par Freedom Mobile pour les limites quant au taux de refus de DSL ne sont pas conformes aux conclusions que le Conseil a tirées dans la politique réglementaire de télécom 2012-523, puisque ces dates doivent être basées sur la date à laquelle le tarif est approuvé par le Conseil au lieu des dates au mois de juin proposées par la compagnie.
8. Le Conseil n'a pas précisément traité des frais applicables au refus d'une DSL dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261.
9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Freedom Mobile, à compter de la date de la présente ordonnance, sous réserve de la révision des dates d'entrée en vigueur des limites quant au taux de refus de DSL pour tenir compte de la date de la présente ordonnance.
10. Le Conseil **ordonne** à Freedom Mobile de publier des pages de tarif modifiées⁴ dans les **10 jours** suivant la date de la présente ordonnance.

Secrétaire générale

² Dans cette décision, le Conseil a déterminé que les frais de refus de DSL ne peuvent s'appliquer qu'au nombre de refus de DSL dépassant les limites suivantes : pour les ESL qui soumettent des volumes mensuels de refus de DSL de plus de 500, la limite est fixée à 12,8 % à partir de la date d'approbation initiale du tarif par le Conseil. Par la suite, le taux sera abaissé à 10,4 % après un an suivant l'approbation du tarif, puis à 8 % après deux ans suivant l'approbation du tarif. Pour les ESL qui soumettent des volumes mensuels de DSL de 500 ou moins à une entreprise donnée, ou si 75 % ou plus des DSL soumises concernent les services d'affaires, le Conseil a déterminé que la limite serait fixée à 25,6 % à partir de la date d'approbation initiale du tarif par le Conseil, pour être abaissée à 20,8 % après un an suivant l'approbation du tarif et à 16 % après deux ans suivant l'approbation du tarif.

³ Depuis le 14 janvier 2016, Cogeco Câble inc. exerce ses activités sous le nom de Cogeco Communications inc.

⁴ Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Documents connexes

- *Cogeco Câble inc. – Introduction des Frais de refus de demande de service local*, Ordonnance de télécom CRTC 2014-530, 8 octobre 2014
- *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 télécom CRTC 2013-261, 23 mai 2013
- *Examen des conditions d’approbation des frais applicables au refus d’une demande de service local*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-523, 28 septembre 2012