



Ordonnance de télécom CRTC 2023-42

Version PDF

Ottawa, le 23 février 2023

Dossier public : Avis de modification tarifaire 1156

Norouestel Inc. – Introduction de l'exonération des frais en cas de catastrophe

Sommaire

Le Conseil **approuve, sous réserve de modifications**, la demande de Norouestel Inc. d'introduire une exonération des frais en cas de catastrophe dans son Tarif général.

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Norouestel Inc. (Norouestel), datée du 11 juillet 2022, dans laquelle l'entreprise proposait des modifications à l'article 1701 – Exonération des frais en cas de catastrophe, de son Tarif général CRTC 3001.
2. L'exonération des frais en cas de catastrophe permettrait à Norouestel de suspendre les services, de renoncer aux frais, de fournir des services à un tarif réduit ou nul, ou de fournir d'autres aides appropriées aux clients des services de résidence ou aux petites entreprises touchés par une catastrophe admissible (c.-à-d. un événement indépendant de la volonté du client qui nécessite l'évacuation des locaux du client pour des raisons de sécurité pendant une période de plus de 48 heures).
3. L'entreprise a indiqué, qu'au cours des dernières années, les collectivités du Nord ont été touchées par des événements à grande échelle tels que des feux de forêt (p. ex. dans la région de High Level [Alberta], en 2019) et des inondations (p. ex. dans diverses collectivités, comme Hay River [Territoires du Nord-Ouest], en 2022), qui ont perturbé des vies et endommagé des maisons, des entreprises et des infrastructures collectives. Norouestel a fait valoir que lorsque ce type d'événement se produit, elle souhaite soutenir les efforts de rétablissement des collectivités et des individus en fournissant une aide raisonnable là où elle est nécessaire. Cet allègement peut consister, par exemple, à exonérer les frais liés à l'utilisation de données excédentaires, à suspendre les services dans les locaux faisant l'objet d'un ordre d'évacuation ou à renoncer aux frais de reconnexion lorsque le service a été interrompu puis rétabli.
4. L'entreprise a également indiqué que l'article tarifaire proposé lui donnerait la possibilité d'offrir une telle aide uniquement lorsque des conditions particulières sont remplies, et d'adapter l'aide pour répondre aux besoins des clients touchés par chaque catastrophe admissible unique.

5. Norouestel a soutenu que, même si un tel allégement ne répond pas au critère du test du prix plancher, l'exonération des frais en cas de catastrophe est semblable à une promotion à court terme, puisque la zone géographique où l'allégement est accordé ainsi que la durée de l'allégement, comme établi par la durée d'une catastrophe admissible, sont prédéfinies, dans ce cas par une entité gouvernementale appropriée plutôt que par l'entreprise elle-même.
6. Norouestel a en outre soutenu que les circonstances très étroites qui pourraient donner lieu à l'entrée en vigueur de l'exonération proposée en cas de catastrophe garantissent que, même si les tarifs peuvent temporairement ne plus répondre au critère du test du prix plancher, il n'y a ni intention ni effet anticoncurrentiel. Elle a ajouté que cette approche est raisonnable et qu'elle apportera un allégement nécessaire aux clients des services de résidence et aux petites entreprises qui se trouvent dans des situations difficiles.
7. En outre, Norouestel a fait valoir que cet allégement est conforme aux objectifs stratégiques énoncés dans la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, plus précisément, l'objectif 7h), qui consiste à répondre aux besoins économiques et sociaux des utilisateurs des services de télécommunication.
8. Norouestel a proposé que le nouveau service soit classé dans la catégorie Services non plafonnés et a déclaré que la proposition n'a pas d'incidence sur les indices de plafonnement des prix.
9. L'entreprise a demandé le 26 juillet 2022 comme date d'entrée en vigueur.
10. Le dossier de l'instance a été fermé le 29 septembre 2022. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la proposition de l'entreprise.

Analyse du Conseil

11. L'exonération des frais en cas de catastrophe fournira des avantages aux consommateurs dans des situations où ils pourraient être indûment touchés par des événements qui pourraient nécessiter le type d'aide proposé par Norouestel.
12. Le Conseil a estimé que l'établissement de prix inférieurs aux coûts dans le cas d'essais commerciaux et de promotions n'est généralement pas anticoncurrentiel. Dans la décision de télécom 94-13, le Conseil a déterminé que les essais commerciaux et les promotions sont exemptés de l'application du test du prix plancher de détail à condition que des renseignements suffisants soient fournis par les compagnies de téléphone pour démontrer que l'offre est un essai commercial ou une promotion légitime de durée limitée.
13. Tout comme les promotions, les avantages résultant de l'application de l'article tarifaire proposé par Norouestel seraient d'une durée limitée. Étant donné que Norouestel propose d'exonérer certains frais, les résultats ne passeraient pas le test du prix plancher. Toutefois, le Conseil est d'avis que, dans les circonstances exposées par l'entreprise, cela serait acceptable.

14. De plus, dans le cas du tarif proposé par Norouestel, le Conseil estime que l'intention n'est pas d'augmenter la demande, mais plutôt d'offrir un allègement aux consommateurs dans certaines circonstances. Le Conseil estime que cette intention n'entraînera pas de comportement anticoncurrentiel de la part de Norouestel.

15. En ce qui concerne la proposition de l'entreprise de limiter l'article tarifaire proposé seulement aux clients des services de résidence et aux petites entreprises, le Conseil estime que cette approche est raisonnable, étant donné qu'il est possible de fournir des recours aux entreprises clientes au moyen d'un allègement particulier destiné à ces clients. Cela est conforme aux pratiques antérieures de l'entreprise¹, tel qu'indiqué en réponse aux demandes de renseignements du personnel du Conseil².

16. Actuellement, le libellé du tarif proposé est le suivant :

Lorsqu'un client des services de résidence ou une petite entreprise est touché par une catastrophe admissible telle que définie à l'alinéa (b) ci-dessous, l'entreprise peut, à sa discrétion, fournir un ou plusieurs des services suivants :

- Suspension des services dans les locaux concernés, sans frais³.
- Exonération des frais de surconsommation de données Internet.
- Exonération des frais mensuels récurrents de services de voix ou Internet.
- Services de référence d'appels ou de renvoi d'appel pour les services vocaux⁴.
- Reconnexion des services sans frais.
- Toute autre mesure que l'entreprise peut estimer raisonnable et qui répond le mieux aux besoins des clients.

17. En ce qui concerne l'expression « à sa discrétion », le Conseil est d'avis que l'utilisation de cette expression donnerait à l'entreprise une trop grande flexibilité pour déterminer quand mettre en œuvre les recours déterminés. Le Conseil estime

¹ Par exemple, en lien avec les incendies de forêt de High Level en 2019, l'entreprise a déposé l'avis de modification tarifaire 1050 qui prévoyait, à titre temporaire, une fonctionnalité d'appairage et de transit et l'utilisation du protocole Border Gateway (BGP) permettant aux entreprises clientes des services de gros et de détail d'échanger de l'information sur l'acheminement et l'accessibilité entre systèmes autonomes sur Internet.

² Les 22 août et 29 septembre 2022, le personnel du Conseil a envoyé des demandes de renseignements à Norouestel pour clarifier certains aspects de sa demande.

³ Le Tarif général de Norouestel prévoit des dispositions pour la « suspension des services » aux articles 901 à 904. En vertu de cette section, le service peut être suspendu à la demande du client. Pendant la période de suspension, les tarifs du service local de l'abonné sont réduits de 50 %. Des frais de service s'appliquent pour la suspension et le rétablissement des services.

⁴ Les services de référence d'appels et de renvoi d'appel permettent aux clients de faire transférer les appels entrants vers un autre numéro de téléphone.

qu'un libellé plus spécifique permettrait aux clients de comprendre clairement quand ces recours leur seront fournis et limiterait la flexibilité injustifiée. En outre, ces recours devraient répondre aux besoins particuliers du client. Par conséquent, le Conseil est d'avis que l'expression « à sa discrétion » devrait être remplacée par « sur la base des besoins uniques du client ou de la collectivité et résultant de l'événement » et que la phrase « les recours qui bénéficient le mieux au client et répondent à ses besoins » devrait être ajoutée à la fin de la phrase. Le Conseil **ordonne** à Norouestel à appliquer les recours, dans la mesure du possible, de manière cohérente et non discriminatoire entre les clients se trouvant dans une situation semblable (p. ex. tous les clients des services Internet touchés seraient dispensés des frais liés à l'utilisation de données excédentaires).

18. Le Conseil s'est dit préoccupé par la proposition de l'entreprise de suspendre le service sans consentement préalable pourrait avoir pour conséquence que les clients perdent l'accès à une connectivité essentielle en cas d'urgence. Le fait de suspendre unilatéralement le service d'un client sans son consentement préalable lors d'un événement d'urgence a des implications inquiétantes évidentes qui supplantent les raisons de suspendre ces services. Suspendre le service de cette manière suppose que le client a les moyens d'évacuer son domicile et qu'il l'a fait, ce qui n'est pas toujours le cas en cas de situation d'urgence. Dans un tel cas, si le client reste à son domicile, il bénéficierait grandement du maintien de ses services; cependant, certains clients peuvent préférer la protection fournie par la suspension du service. Le Conseil estime que le fait d'exiger le consentement du client avant de suspendre le service atténuerait les préoccupations possibles concernant l'accès continu aux services. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Norouestel de préciser que cette suspension serait soumise au consentement du client.
19. En ce qui concerne les services de référence d'appels et de renvoi d'appel, le Conseil **ordonne** d'ajouter les mots « sans frais » afin de clarifier l'intention de l'entreprise de fournir ces fonctions sans frais, ce qu'elle a précisé dans sa réponse aux demandes de renseignements.
20. En ce qui concerne la phrase « d'autres mesures de redressement que l'entreprise peut estimer raisonnables et qui répondent le mieux aux besoins des clients », le Conseil est d'avis que cette phrase est assez vague et large et qu'elle devrait se concentrer sur les besoins des clients en ce qui concerne les recours fournis et déterminer les options possibles, telles que le remplacement du fil intérieur comme l'a mentionné l'entreprise dans sa réponse aux demandes de renseignements du Conseil. Il est important que les modalités tarifaires précisent clairement les recours auxquels les consommateurs peuvent s'attendre. Par conséquent, le Conseil **ordonne** que la phrase « selon ce que l'entreprise peut estimer raisonnable et qui répond le mieux aux besoins des clients » soit remplacée par « qui bénéficie au client et répond le mieux aux besoins du client ou de la collectivité et résultant de l'événement (p. ex. le remplacement du fil intérieur, l'exonération des frais pour d'autres services non énumérés ci-dessus, ou la fourniture de nouveaux services) avec le consentement du client ». De plus, lorsqu'un recours non déterminé précédemment est offert en relation avec plus de deux événements, le Conseil **ordonne** à Norouestel de déposer

un avis de modification tarifaire pour inclure ce recours dans la liste des options afin de déterminer clairement ceux qui pourraient être offerts en relation avec les événements admissibles.

21. En ce qui concerne l'affectation proposée par Norouestel du service à la catégorie Services non plafonnés, conformément au cadre réglementaire de plafonnement des prix de Norouestel⁵, cette catégorie comprend généralement les services concurrentiels (p. ex. service sans frais, Centrex), les services de montage spéciaux qui sont élaborés en fonction des engagements des clients à long terme, et les services dont les tarifs sont calculés selon une formule approuvée par le Conseil, comme les frais de retard de paiement. L'exonération proposée en cas de catastrophe ne correspond à aucun des types de services qui seraient affectés à cette catégorie. Cependant, la catégorie Autres services plafonnés comprend la plupart des autres services de détail, y compris les caractéristiques optionnelles. Il serait plus approprié d'affecter l'exonération des frais en cas de catastrophe à cette catégorie. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Norouestel d'affecter l'exonération proposée pour les catastrophes à la catégorie Autres services plafonnés.

Conclusion

22. Le Conseil **approuve, sous réserve de modifications**, l'avis de modification tarifaire 1156 de Norouestel, à compter de la date de la présente ordonnance. Le Conseil **ordonne** à Norouestel d'apporter les modifications suivantes à l'avis de modification tarifaire :
- L'alinéa 1701.1.(a) doit être modifié pour se lire comme suit : « Dans les cas où un client des services de résidence ou une petite entreprise est touché par une catastrophe admissible telle que définie en (b) ci-dessous, l'entreprise peut, en fonction des besoins uniques du client ou de la collectivité et résultant de l'événement, fournir un ou plusieurs des recours suivants qui bénéficient le mieux au client et répondent à ses besoins : »;
 - Le sous-alinéa 1701.1.a)(1) doit être modifié pour se lire comme suit : « Suspension des services, avec le consentement du client, dans les locaux concernés, sans frais »;
 - Le sous-alinéa 1701.1.a)(4), les mots « sans frais » sont ajoutés à la fin de la phrase;
 - Le sous-alinéa 1701.1.a)(6) doit être modifié comme suit : « Tout autre allègement de ce type qui bénéficie à l'abonné et répond le mieux aux besoins de l'abonné ou de la collectivité et résultant de l'événement (p. ex. le remplacement

⁵ Le cadre le plus récent, qui fait actuellement l'objet d'une révision, a été défini dans la politique réglementaire de télécom 2013-711.

du fil intérieur, l'exonération des frais pour d'autres services non énumérés ci-dessus, ou la fourniture de nouveaux services) avec le consentement du client. »

23. Le Conseil **ordonne** Norouestel à appliquer les recours, dans toute la mesure du possible, de manière cohérente et non discriminatoire entre les clients se trouvant dans une situation semblable.
24. Le Conseil **ordonne** également à Norouestel, lorsqu'un recours non déterminé précédemment est offert en relation avec plus de deux événements, de déposer un avis de modification tarifaire pour inclure ces recours dans la liste des options afin de déterminer clairement ceux qui pourraient être offerts en relation avec les événements admissibles.
25. En outre, le Conseil **ordonne** à Norouestel d'affecter l'exonération des frais liée aux catastrophes à la catégorie Autres services plafonnés.

Instructions

26. Les Instructions de 2019⁶ prévoient que le Conseil devrait tenir compte de la manière dont ses décisions promeuvent la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
27. Le Conseil a examiné la demande de Norouestel en tenant compte des Instructions de 2019 et a étudié ses aspects dans la mesure nécessaire, en utilisant des mesures qui sont efficaces et proportionnelles à son objectif. Le Conseil estime que l'approbation de la présente demande, avec les changements de libellé recommandés, est conforme aux Instructions de 2019, puisqu'elle favorise l'intérêt des consommateurs en faisant en sorte qu'une aide appropriée en matière de services de télécommunication soit disponible pour les clients en cas de catastrophe.
28. En outre, conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006⁷, l'approbation de la présente demande fait progresser l'objectif stratégique de la politique énoncé à l'alinéa 7a) de la *Loi*⁸.
29. Le Conseil estime donc que la proposition de Norouestel, avec les changements de formulation recommandés par le Conseil, est raisonnable et conforme aux politiques réglementaires existantes.

⁶ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

⁷ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁸ L'objectif de la politique cité est le suivant : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013
- *Processus d’approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d’information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Examen du cadre de réglementation – Établissement de prix ciblés, tarification anticoncurrentielle et critère d’imputation des dépôts de tarifs interurbains par les compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 94-13, 13 juillet 1994