



## Décision de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-602

Version PDF

Ottawa, 20 novembre 2014

Numéro de dossier: 8621-B2-201405746

### **Bell Canada – Demande visant la mise en œuvre d'un processus automatisé de transfert des clients par Cogeco**

*Le Conseil conclut que Cogeco ne s'est pas conformée à la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261. En conséquence, le Conseil **ordonne** à Cogeco de mettre en œuvre un processus automatisé de transfert de clients des services de télévision et Internet le plus tôt possible, et au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015.*

#### **Contexte**

1. Dans le cadre de la mise en œuvre de la concurrence locale au sein de l'industrie des télécommunications, cette dernière a mis au point un processus de transfert efficace du service d'un client, communément appelé le processus de transfert de clients. Dans le cadre de ce processus, l'industrie a conçu des modèles et des lignes directrices pour l'établissement, la transmission et le traitement des demandes de service local (DSL)<sup>1</sup> normalisées, pour faciliter le transfert des clients entre les fournisseurs de services.
2. Dans la décision de télécom 2010-118, le Conseil a déterminé que les entreprises de services locaux (ESL) devaient utiliser un processus de DSL mécanisé normalisé (c'est-à-dire automatisé) pour échanger des données liées au processus de transfert de clients d'un service téléphonique local à d'autres ESL, exception faite de certaines ESL dont le volume opérationnel est en deçà d'un certain seuil (seuil d'exemption)<sup>2</sup>.
3. Dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261, le Conseil a approuvé les modifications proposées au processus de transfert des clients, y compris les changements à l'appui du traitement automatisé des demandes d'annulation des services de télévision et Internet pour les fournisseurs de services qui recourent au processus de DSL en vue de transférer les clients de services téléphoniques locaux.

---

<sup>1</sup> Lorsqu'un client passe d'une entreprise de services locaux (ESL) à une autre, la « nouvelle » ESL envoie un formulaire de DSL dûment rempli à l'ESL qui desservait le client afin de transférer les services de ce dernier. Ce formulaire fournit tous les renseignements requis sur le client pour exécuter efficacement le transfert de service d'une ESL à une autre.

<sup>2</sup> Le Conseil a déterminé que les ESL dont le volume opérationnel est inférieur à 25 DSL par mois, sur une période de trois mois, avec chacun des partenaires commerciaux ne seraient pas tenues d'automatiser leur processus de DSL. Le Conseil a déterminé qu'une ESL serait tenue de mettre en œuvre le processus automatisé applicable aux DSL au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2011 ou six mois après la date du dépassement du seuil d'exemption.

Le Conseil a déterminé que les modifications au processus de transfert des clients, y compris la mise en œuvre d'un processus automatisé de transfert de clients des services de télévision et Internet, devaient être établies au plus tard le 23 mai 2014.

## **Demande**

4. Le Conseil a reçu une demande présentée par Bell Canada, datée du 6 juin 2014, dans laquelle la compagnie demandait au Conseil d'ordonner à Cogeco Câble inc. (Cogeco) de mettre en œuvre un processus automatisé de transfert des clients des services de télévision et Internet, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2015.
5. Le Conseil a reçu une intervention de Cogeco. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 4 août 2014. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## **Quand Cogeco devrait-elle être tenue de mettre en œuvre un processus automatisé de transfert des clients?**

6. Dans sa demande, Bell Canada a affirmé que le volume important de demandes de transfert manuel de Cogeco détournait de façon inefficace les ressources de Bell Canada, tout en causant un préjudice aux consommateurs.
7. Bell Canada a argué que Cogeco était tenue de mettre en œuvre un processus automatisé de transfert des clients pour les services de télévision et Internet depuis le 23 mai 2014, faisant remarquer que l'industrie savait depuis plus d'un an qu'elle devait automatiser ses processus de transfert de clients et que, par conséquent, l'obligation d'automatisation n'aurait pas dû être une surprise pour Cogeco. De plus, Bell Canada a indiqué que le seuil d'exemption fixé par le Conseil en 2010 n'avait jamais été conçu pour exempter une entreprise de la taille de Cogeco de cette obligation. La décision de radiodiffusion et de télécommunication 2013-261 a simplement confirmé le seuil d'exemption à appliquer aux petits fournisseurs et elle n'a pas autorisé Cogeco à choisir s'il y avait lieu ou non de mettre en œuvre un processus automatisé.
8. Cogeco était d'avis qu'elle n'avait pas à mettre en œuvre un processus automatisé de transfert des clients pour les services de télévision et Internet à partir du 23 mai 2014, arguant que l'amélioration du processus de transfert des clients pour les services de télévision et Internet approuvé dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261 visait spécifiquement les fournisseurs de services qui utilisaient déjà le processus de DSL. Cogeco a fait remarquer qu'à cet égard elle a recours aux services d'une entreprise sous-jacente pour la fourniture de services téléphoniques locaux, de sorte qu'elle n'a pas mis au point un processus de DSL avec d'autres fournisseurs de services, mais qu'elle compte plutôt sur son entreprise sous-jacente pour le transfert des clients de services téléphoniques locaux.
9. Cogeco a indiqué que, puisqu'elle n'était pas tenue de mettre en œuvre un processus automatisé le 23 mai 2014, elle avait choisi de négocier et de mettre en œuvre un

processus manuel de transfert des clients avec d'autres fournisseurs de services et de l'automatiser au plus tard le 23 février 2015. Cogeco a fait valoir que le 23 février 2015 était conforme aux règles énoncées dans la décision de télécom 2010-118 concernant la date butoir d'automatisation du processus de transfert des clients, une fois le seuil d'exemption franchi.

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

10. Le Conseil fait remarquer qu'il a approuvé, dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261, les modifications au processus de DSL ainsi que les changements aux Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes pour appuyer le traitement automatisé des demandes d'annulation des services de télévision et Internet visant les fournisseurs de services qui utilisent le processus de DSL.
11. Le Conseil fait remarquer que, lorsqu'une tierce partie émet les DSL au nom d'un nouveau fournisseur de services, les obligations relatives aux clients et au transfert des clients incombent ultimement au nouveau fournisseur de services. Par conséquent, le Conseil estime que toute DSL émise pour le transfert de clients est effectivement une DSL émise par le nouveau fournisseur de services, et non pas une DSL émise par la tierce partie. Le Conseil estime donc que, même si un fournisseur de services a eu recours à une tierce partie pour le transfert de ses clients de service téléphonique local, ce fournisseur est tenu de se conformer aux décisions adoptées par le Conseil dans la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261.
12. Le Conseil note que, dans le cas présent, une entreprise sous-jacente a émis, au nom de Cogeco, les DSL visant à effectuer le transfert de clients aux services de Cogeco. Le Conseil estime que ces DSL illustrent le recours de Cogeco au processus de DSL pour transférer des clients d'un service téléphonique local à ses propres services.
13. Étant donné que les fournisseurs de services qui utilisent le processus applicable aux DSL étaient tenus, en vertu de la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261, de mettre en œuvre un processus automatisé de transfert des clients pour les services de télévision et Internet au plus tard le 23 mai 2014, le Conseil estime que Cogeco aurait dû mettre en œuvre un tel processus au plus tard à la date indiquée.
14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut qu'en omettant de mettre en œuvre un processus automatisé de transfert des clients pour les services de télévision et Internet au plus tard le 23 mai 2014, Cogeco ne s'est pas conformée à la décision de radiodiffusion et de télécom 2013-261.
15. Le Conseil note que Bell Canada a demandé que Cogeco soit tenue de mettre en œuvre un processus automatisé de transfert des clients des services de télévision et Internet d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2015, et que Cogeco a déclaré qu'elle travaillait déjà à la mise en œuvre d'un processus automatisé.

16. En conséquence, le Conseil **ordonne** à Cogeco de mettre en œuvre un processus automatisé de transfert des clients pour les services de télévision et Internet dans les plus brefs délais, et ce, d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

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
- *Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de non-consensus BPRE071a – Norme minimale relative à l'échange de données sur les demandes et les confirmations de service local*, Décision de télécom CRTC 2010-118, 26 février 2010