



Décision de télécom CRTC 2025-246

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 26 août 2024

Gatineau, le 19 septembre 2025

Dossier public : 8622-J64-202404531

Iristel Inc. – Demande en vue d’un redressement à la suite du débranchement de services de télécommunication par Norouestel Inc.

Sommaire

Le 23 août 2024, le Conseil a reçu une demande d’Iristel Inc. (Iristel) alléguant que Norouestel Inc. (Norouestel) avait violé ses tarifs approuvés par le Conseil et la *Loi sur les télécommunications (Loi)* lors d’un différend survenu en 2024.

Le différend entre Iristel et Norouestel a fait l’objet d’autres demandes, notamment celles qui ont donné lieu aux décisions de télécom 2024-141 et 2025-157. Dans la présente demande, Iristel cherche à obtenir réparation des violations qu’elle allègue avoir eu lieu après la publication de la décision de télécom 2024-141. En particulier, Iristel allègue que Norouestel a agi à l’encontre de son Tarif général et de la *Loi* en débranchant les services et en facturant des suppléments de retard à Iristel. Iristel cherche donc à obtenir une décision du Conseil confirmant sa position et lui demande d’imposer une sanction administrative pécuniaire à Norouestel.

Dans la présente décision, le Conseil conclut que Norouestel n’a pas violé son Tarif général ni la *Loi*. Par conséquent, le Conseil refuse la demande d’Iristel.

Contexte

1. Le 3 octobre 2023, le Conseil a reçu une demande d’Iristel Inc. (Iristel) décrivant les différends en cours de l’entreprise avec Bell Canada et Norouestel Inc. (Norouestel) concernant le paiement de services de télécommunication. Le différend a commencé lorsque Bell Canada et Norouestel ont chacune envoyé, en septembre 2023, un avis de débranchement de 30 jours à Iristel pour ne pas avoir tenu ses comptes en règle.
2. Dans sa demande, Iristel a demandé au Conseil d’ordonner à Bell Canada et à Norouestel de retirer leurs avis de débranchement. Dans la décision de télécom 2024-141, le Conseil a refusé la demande d’Iristel, affirmant qu’Iristel devrait soit payer les montants en souffrance, soit négocier des programmes de paiements différés afin d’éviter le débranchement et, en fin de compte, l’interruption du service pour ses clients.

3. Le 28 juin 2024, Norouestel a envoyé un nouvel avis de débranchement à Iristel, précisant des délais pour qu'Iristel effectue le paiement complet ou conclue une entente de paiements différés. Norouestel a informé Iristel qu'elle pourrait autrement débrancher tous les services fournis à Iristel.
4. Le 7 août 2024, Norouestel a mis fin aux services fournis à Iristel. Les services ont été rétablis le lendemain une fois qu'Iristel a conclu une entente de paiements différés avec Norouestel.

Demande

5. Le 23 août 2024, Iristel a déposé une demande de redressement à la suite du débranchement des services de télécommunication le 7 août 2024, par Norouestel. Plus précisément, Iristel a demandé au Conseil de conclure que Norouestel n'était pas autorisée à :
 - débrancher les services de télécommunication d'Iristel étant donné que les parties étaient prêtes à conclure une entente de paiements différés;
 - débrancher unilatéralement les installations d'interconnexion à coûts partagés en raison de différends liés à la facturation;
 - facturer des suppléments de retard à Iristel.
6. Enfin, Iristel a demandé au Conseil d'imposer une sanction administrative pécuniaire à Norouestel pour avoir enfreint son Tarif général et la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. Norouestel a déposé une réponse. Le Conseil a également reçu une intervention d'un particulier.

Questions

7. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Norouestel a-t-elle enfreint son Tarif général et la *Loi* en débranchant les services fournis à Iristel?
 - Norouestel a-t-elle violé l'Entente spéciale du cadre d'interconnexion locale (ECIL)¹ ou son Tarif général et la *Loi* en débranchant les installations d'interconnexion à coûts partagés?

¹ L'ECIL est une entente bilatérale entre deux entreprises. Elle définit, en partie, la manière dont les deux entreprises échangent du trafic entre leurs réseaux respectifs, tout en précisant d'autres questions relatives à l'exploitation. Ces ententes bilatérales ont été rendues obligatoires dans la décision de télécom 97-8, dans laquelle le Conseil a établi des attentes concernant les ententes d'interconnexion (c'est-à-dire les ECIL) devant être déposées et approuvées par le Conseil.

- Norouestel a-t-elle enfreint son Tarif général et la *Loi* en facturant des suppléments de retard à Iristel?
- Si Norouestel est reconnue coupable d'avoir enfreint l'ECIL ou son Tarif général et la *Loi*, le Conseil devrait-il lui imposer une sanction administrative pécuniaire?

Norouestel a-t-elle enfreint son Tarif général et la *Loi* en débranchant les services fournis à Iristel?

Positions des parties

8. Iristel a allégué qu'en débranchant les services, Norouestel avait enfreint son Tarif général, qui précise que l'entreprise ne peut pas suspendre ou résilier le service en raison de frais contestés « lorsque l'abonné est disposé à conclure et à respecter une entente raisonnable de paiements différés »² [Traduction]. Iristel a soutenu qu'elle avait retenu des paiements en raison de violations présumées, par Norouestel, du Tarif général de Norouestel et qu'elle était prête à conclure et à honorer une entente raisonnable de paiements différés au moment du débranchement. Iristel a en outre indiqué que cela était attesté par le retour d'une entente signée et modifiée à Norouestel, qui avait déposé la version originale de cette entente.
9. Iristel a également allégué qu'en enfreignant son Tarif général, Norouestel l'exposait à un désavantage indu, ce qui contrevient au paragraphe 27(2) de la *Loi*.
10. Norouestel a indiqué qu'elle n'avait aucune raison de penser qu'Iristel était prête à conclure et à honorer une entente raisonnable de paiements différés. Norouestel a indiqué avoir fait tout son possible pour négocier avec Iristel, y compris en proposant systématiquement des ententes raisonnables de paiements différés, en prolongeant à plusieurs reprises la date limite pour un paiement ou une entente de paiements différés, et en acceptant une rencontre lors d'un jour férié, à la demande d'Iristel, afin de faciliter la signature d'une entente de paiements différés. Norouestel a allégué que, malgré ces efforts, Iristel n'avait respecté aucun des délais, rendant toutes les ententes de paiements différés nulles et non avenues.

Analyse du Conseil

11. Au paragraphe 51 de la décision de télécom 2024-141, publiée le 27 juin 2024, le Conseil a énoncé : « Iristel devrait soit payer les montants en souffrance, soit négocier des programmes de paiements différés afin d'éviter le débranchement [...] ». Le 28 juin 2024, Norouestel a envoyé à Iristel un nouvel avis de débranchement de 30 jours et a proposé des modalités de paiement pour différer l'obligation d'Iristel de payer intégralement les montants en souffrance.

² Tarif général de Norouestel, article 22.2(c)

12. Le dossier indique qu'Iristel n'a pas entamé de discussions avec Norouestel pour négocier une entente de paiements différés avant les derniers jours de la période de préavis. Norouestel a déposé de la correspondance entre elle et Iristel indiquant qu'elle a prolongé à plusieurs reprises le délai pour qu'Iristel effectue le paiement complet ou conclue une entente de paiements différés, et qu'Iristel a refusé de le faire ou ne l'a pas respecté. Norouestel a également rencontré Iristel la veille du débranchement prévu pour conclure une entente de paiements différés avec cette dernière, mais aucune entente n'a été conclue.
13. Norouestel a procédé au débranchement des services fournis à Iristel le 7 août 2024, une fois passée la date limite finale prolongée pour conclure une entente de paiements différés. Une fois les services débranchés, Iristel a retourné à Norouestel une copie signée de la dernière entente de paiements différés comportant des modifications importantes, notamment aux montants à payer à Norouestel. Le Conseil estime que les importantes modifications apportées par Iristel à l'entente initiale de Norouestel, associées au fait qu'Iristel n'a pas conclu une entente de paiements différés avant la date limite, indiquent que Norouestel avait des motifs raisonnables de conclure qu'Iristel n'était pas prête à conclure ou à honorer une entente de paiements différés raisonnable au moment où les services ont été débranchés.
14. Le Conseil fait remarquer que Norouestel n'a pas le droit de débrancher les services fournis à Iristel à moins que les montants des arriérés ne soient considérés comme en souffrance. À cet égard, l'article 17.3 du Tarif général de Norouestel précise « qu'aucuns frais contestés par un abonné ne peuvent être considérés comme étant en souffrance, à moins que [Norouestel] n'ait des motifs raisonnables de penser que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement » [Traduction].
15. Iristel n'a pas contesté les montants dus dans le cadre de sa demande actuelle. De plus, dans l'instance qui a mené à la décision de télécom 2024-141, Iristel a indiqué qu'elle retenait les montants en cause comme un recours « personnel » [Traduction] lié à un litige civil en cours. Par conséquent, les montants en souffrance ne sont pas contestés en soi et peuvent être considérés comme en retard. Le Conseil conclut qu'Iristel ne contestait pas, aux fins du Tarif général de Norouestel, les montants précis retenus et qu'en conséquence, il n'y avait pas eu violation du Tarif général.
16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que Norouestel n'a pas enfreint son Tarif général ni l'article 25 de la *Loi*³ lorsqu'elle a mis fin aux services à Iristel pour ne pas avoir réglé des comptes en retard.

³ La violation d'un tarif équivaut à enfreindre l'article 25 de la *Loi*.

Norouestel a-t-elle violé l'Entente spéciale du cadre d'interconnexion locale (ECIL) ou son Tarif général et la *Loi* en débranchant les installations d'interconnexion à coûts partagés?

Positions des parties

17. Iristel a déclaré que Norouestel avait mis fin, en violation de son Tarif général et de l'article 25 de la *Loi*, aux services liés aux installations d'interconnexion à coûts partagés⁴ (p. ex. interconnexions SS7) pour lesquelles aucun montant n'était dû. Iristel a affirmé que Norouestel avait enfreint l'article 22.1 de son Tarif général, qui énonce les circonstances dans lesquelles l'entreprise peut suspendre ou résilier le service d'un client. Iristel a indiqué que Norouestel n'était pas autorisée à résilier ces services pour non-paiement, puisqu'aucun montant concernant ces services n'était dû.
18. Norouestel a indiqué que l'allégation d'Iristel était fautive, et que l'article 22.1 de son Tarif général ne contient pas une telle interdiction. Elle a ajouté que l'article 22.1(a) de son Tarif général précise qu'elle peut suspendre ou résilier le service d'un client si celui-ci omet de payer un compte en souffrance.
19. Norouestel a indiqué qu'Iristel a plus d'un compte chez Norouestel, chacun comprenant plusieurs services différents. Elle a expliqué qu'étant donné qu'Iristel n'avait pas payé ses comptes, Norouestel a résilié de manière appropriée tous les services associés à ces comptes conformément à son Tarif général.
20. Dans sa réplique, Iristel a contesté la façon dont Norouestel justifiait le débranchement des installations d'interconnexion à coûts partagés. Iristel a expliqué que Norouestel regroupe les services individuels qu'elle lui fournit en « comptes ». Iristel a allégué que rien ne justifie que Norouestel puisse déterminer ce qui constitue un « compte » ou un « service ».
21. Norouestel a indiqué que l'une ou l'autre des parties a le droit de mettre fin à l'entente d'interconnexion existante (dans ce cas, une ECIL) lorsque la partie en défaut ne paie pas un montant dû à l'autre partie⁵. Elle a ajouté qu'à la date d'entrée de la résiliation, chaque partie peut débrancher sa portion d'installations d'interconnexion des réseaux des parties⁶.

Analyse du Conseil

22. Le Conseil fait remarquer que le libellé du Tarif général de Norouestel fait référence au débranchement des services associés à un compte plutôt qu'à de simples services. Plus précisément, l'article 22.1(a) du Tarif général de Norouestel précise :

⁴ Les installations d'interconnexion à coûts partagés font référence aux composants du réseau et aux ententes qui permettent aux entreprises d'interconnecter leurs réseaux, les coûts associés étant partagés équitablement entre les entreprises interconnectées.

⁵ ECIL, article 12(b)(i)

⁶ ECIL, article 12(f)

« L'entreprise ne peut suspendre ou résilier le service que lorsque le client ne paie pas un compte du client en souffrance [...]»⁷. » [Traduction]

23. De plus, le Conseil estime que l'article 22.2(b) du Tarif général de Norouestel prévoit clairement que, dans des circonstances appropriées, les services pour lesquels il n'y a pas d'arriérés peuvent être résiliés. Par exemple, un service peut être résilié lorsqu'il existe des arriérés pour une autre catégorie de services fournie au même endroit.
24. Des éléments de preuve au dossier indiquent qu'Iristel devait des montants pour certaines catégories de services, mais pas pour le service d'interconnexions SS7 qui faisait partie du même compte. Dans ce cas, le Conseil estime qu'il était raisonnable pour Norouestel de résilier le service d'interconnexion SS7 même s'il n'y avait pas de montant dû étant donné qu'Iristel devait des montants pour une autre catégorie de services sous le même compte client.
25. De plus, l'article 12(f) de l'ECIL appuie la position de Norouestel selon laquelle, à la date d'effet de résiliation du service, elle peut débrancher sa portion d'installations interconnectées avec celle d'Iristel.
26. En ne déconnectant que les services associés aux comptes pour lesquels le paiement était en souffrance, Norouestel a agi de manière raisonnable et conforme à l'ECIL à son Tarif général, et par conséquent à l'article 25 de la *Loi*.
27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Norouestel n'a pas enfreint l'ECIL ou son Tarif général et la *Loi* en débranchant les installations d'interconnexion à coûts partagés.

Norouestel a-t-elle enfreint son Tarif général et la *Loi* en facturant des suppléments de retard à Iristel?

Positions des parties

28. Iristel a soutenu que Norouestel a facturé des suppléments de retard en violation de son Tarif général, citant l'article 17.3 : « Aucuns frais contestés par un abonné ne peuvent être considérés comme étant en souffrance, à moins que l'entreprise ait des motifs raisonnables de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement. » [Traduction]
29. Norouestel a indiqué qu'étant donné le comportement d'Iristel, elle avait des motifs raisonnables de croire que cette dernière tentait de se soustraire aux paiements ou de les retarder. Norouestel a ajouté qu'elle avait donc le droit d'examiner les comptes en souffrance d'Iristel et de facturer des suppléments de retards en conséquence.

⁷ Tarif général de Norouestel, article 22.1(a)

Analyse du Conseil

30. Dans l'instance qui a mené à la décision de télécom 2024-141, Iristel a indiqué qu'elle retenait les montants en cause comme un recours « personnel » lié à un litige civil en cours.
31. Par conséquent, les montants en cause ne sont pas des « frais contestés », car pour être considérés comme tels, le client devrait croire qu'il n'a pas reçu le service associé ou que la fourniture de ce service est sujette à des omissions, interruptions, retards, erreurs ou défauts de transmission ou de défaillances des installations de Norouestel. Par conséquent, l'article 17.3 du Tarif général de Norouestel n'empêche pas l'entreprise de facturer des suppléments de retards des montants en souffrance.
32. Par conséquent, Norouestel n'a pas violé son Tarif général ni enfreint l'article 25 de la *Loi* en facturant des suppléments de retard à Iristel.

Autres allégations

33. Comme indiqué ci-dessus, le Conseil estime que les actions de Norouestel sont conformes à son Tarif général, qui prévoit des situations où elle peut facturer des suppléments de retard et résilier le service (y compris les installations d'interconnexion à coûts partagés), comme le défaut de paiement des comptes en souffrance. Par conséquent, le Conseil estime que Norouestel n'a pas enfreint le paragraphe 27(2) de la *Loi*.

Si Norouestel est reconnue coupable d'avoir enfreint l'ECIL ou son Tarif général et la *Loi*, le Conseil devrait-il lui imposer une sanction administrative pécuniaire?

34. En raison des conclusions tirées dans la présente décision, le Conseil estime qu'il n'existe aucun fondement qui justifie d'imposer une sanction administrative pécuniaire à Norouestel.

Conclusion

35. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que Norouestel n'a pas enfreint l'ECIL ou son Tarif général et la *Loi*. Par conséquent, i) imposer une sanction administrative pécuniaire à Norouestel n'est pas justifié; ii) Norouestel avait le droit de résilier les services d'Iristel, y compris les installations d'interconnexion à coûts partagés, car Iristel n'a pas conclu d'entente de paiements différés dans le délai prescrit; et iii) Norouestel avait le droit de facturer des suppléments de retard à Iristel pour les montants dus.
36. Par conséquent, le Conseil refuse la demande de redressement d'Iristel à la suite du débranchement des services de télécommunication par Norouestel.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Iristel Inc. – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2024-141 concernant des avis de débranchement de services de télécommunication envoyés par Bell Canada et Norouestel Inc.,* Décision de télécom CRTC 2025-157, 23 juin 2025
- *Iristel Inc. – Demande de redressement à l'encontre de Bell Canada et de Norouestel Inc. concernant des avis de débranchement de services de télécommunication,* Décision de télécom CRTC 2024-141, 27 juin 2024