



Décision de télécom CRTC 2025-342

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 6 mars 2025

Gatineau, le 16 décembre 2025

Dossier public : 8622-J64-202501064

Iristel Inc. – Demande de redressement final concernant un avis de débranchement de services de télécommunication envoyé par Bell Canada

Sommaire

Le 28 février 2025, le Conseil a reçu une demande d'Iristel Inc. (Iristel) dans laquelle l'entreprise cherchait à obtenir un redressement concernant un avis de débranchement de services de télécommunication envoyé par Bell Canada le 21 février 2025.

La présente demande fait partie d'un différend en cours entre Iristel et Bell Canada qui a fait l'objet d'autres demandes, y compris celles ayant mené aux décisions de télécom 2024-141 et 2025-157.

Dans la présente demande, Iristel cherche à obtenir un redressement concernant des violations qui ont eu lieu, selon elle, après la publication de la décision de télécom 2024-141. En particulier, Iristel allègue que Bell Canada a agi à l'encontre de son Tarif général et de la *Loi sur les télécommunications* en envoyant un avis de débranchement et en imposant des frais pour paiement tardif à Iristel. Iristel cherche donc à obtenir une décision du Conseil confirmant sa position.

Dans la présente décision, le Conseil conclut que i) Bell Canada est autorisée à imposer des frais pour paiement tardif à Iristel et ii) Iristel doit verser à Bell Canada les montants en souffrance en totalité, y compris les frais pour paiement tardif, ou négocier une entente raisonnable de paiements différés. Par conséquent, le Conseil refuse la présente demande.

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 cette demande, Iristel a demandé au Conseil d'ordonner à Bell Canada et à Norouestel de retirer leur 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 21 février 2025, Bell Canada a envoyé un nouvel avis de débranchement à Iristel pour qu'Iristel effectue le paiement complet ou conclue une nouvelle entente de paiements différés avant le 28 février 2025. Bell Canada a informé Iristel qu'elle pourrait autrement débrancher, le 3 mars 2025, certains services qu'elle fournit à Iristel.

Demande

4. Le 28 février 2025, Iristel a déposé la présente demande en vue que le Conseil conclue que Bell Canada n'était pas autorisée à :
 - débrancher tout service de télécommunication pour lequel aucun montant n'est dû, y compris les installations d'interconnexion à coûts partagés;
 - facturer des frais pour paiement tardif à Iristel;
 - débrancher les services de télécommunication qu'elle fournit à Iristel, car Iristel est prête à conclure et à respecter une entente raisonnable de paiements différés.
5. Iristel a aussi cherché à obtenir le redressement provisoire suivant :
 - une instruction accélérée à Bell Canada pour qu'elle retire l'avis de débranchement envoyé à Iristel le 21 février 2025;
 - une instruction à Bell Canada pour qu'elle n'envoie pas de nouvel avis de débranchement jusqu'à ce que le Conseil se prononce sur la mesure de redressement définitive demandée par Iristel dans sa demande;
 - une instruction à Bell Canada l'obligeant à accepter l'entente de paiements différés proposée par Iristel.
6. Le Conseil a traité la demande de redressement provisoire dans une [lettre](#) du Secrétaire général datée du 8 avril 2025.
7. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente demande.

Questions

8. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Bell Canada est-elle autorisée à débrancher des services de télécommunication pour lesquels aucun montant n'est dû?
 - Bell Canada est-elle autorisée à imposer des frais pour paiement tardif à Iristel?

- Bell Canada est-elle autorisée à débrancher les services qu'elle fournit à Iristel si cette dernière est disposée à conclure et à respecter une entente raisonnable de paiements différés?

Bell Canada est-elle autorisée à débrancher des services de télécommunication pour lesquels aucun montant n'est dû?

Positions des parties

9. Iristel a allégué que Bell Canada menaçait de débrancher des services de télécommunication pour lesquels aucun montant n'est dû, y compris des installations d'interconnexion à coûts partagés.
10. Iristel a fait valoir qu'elle avait reçu de la correspondance de Bell Canada indiquant que certains services pour lesquels aucun montant n'est dû pourraient être débranchés. Les comptes en question comprenaient des installations d'interconnexion, dont les coûts étaient partagés avec Bell Canada, tels que les liaisons du Système de signalisation 7 (SS7) et les circuits de facturation-conservation.
11. Dans sa réponse, Bell Canada a indiqué que certains des comptes pertinents constituent un mélange de services connexes, ce qui explique pourquoi certains services pour lesquels aucun montant n'est dû ont été inclus. Bell Canada a précisé qu'elle ne débrancherait pas les services pour lesquels aucun montant n'est dû.
12. Bell Canada a également fait remarquer qu'une « menace » de débranchement de ces services ne constituerait pas une violation de tarif, puisque ni le tarif pertinent ni la *Loi sur les télécommunications* n'interdisent de telles mesures.

Analyse du Conseil

13. Étant donné que Bell Canada n'a pas débranché les services de télécommunication pour lesquels aucun montant n'est dû et qu'elle a confirmé ne pas avoir l'intention de le faire, le Conseil estime qu'une décision n'est plus nécessaire concernant cette question.
14. Cependant, le Conseil fait remarquer qu'il serait inacceptable pour une entreprise détenant un pouvoir de marché de menacer de débrancher des services sans une base raisonnable pour le faire.

Bell Canada est-elle autorisée à imposer des frais pour paiement tardif à Iristel?

Positions des parties

15. Iristel a fait valoir qu'une part importante du solde en souffrance que Bell Canada allègue lui être dû résulte de l'imposition injuste de frais pour paiement tardif. Iristel a ajouté que Bell Canada contrevenait à son [Tarif général](#), qui indique qu'aucuns frais contestés par un client ne peuvent être considérés comme en souffrance, à moins que Bell Canada ait des

motifs raisonnables de croire que le but du différend est de se soustraire au paiement ou de le retarder¹.

16. Iristel a indiqué qu'elle contestait les accusations émises par Bell Canada parce que celle-ci avait commis plusieurs violations de son Tarif général. Elle a ajouté que ce différend fait l'objet de litiges en cours entre les entreprises et qu'il a fait l'objet d'une demande de révision et de modification qui a mené à la décision de télécom 2025-157.
17. Bell Canada a précisé que les justifications d'Iristel pour éviter les frais de paiement tardif sont sans fondement. Bell Canada a fait remarquer que son Tarif général ne lui interdit pas de considérer les frais contestés d'un client comme en souffrance si elle a des motifs raisonnables de croire que le but du différend est de se soustraire au paiement ou de le retarder.
18. De plus, Bell Canada a fait remarquer que dans la demande initiale d'Iristel, celle-ci ne contestait pas que le solde en souffrance soit exigible à Bell Canada. Au contraire, Iristel a admis qu'elle retenait le paiement de Bell Canada en raison d'un différend d'interconnexion.
19. Bell Canada a affirmé qu'elle avait des motifs raisonnables de croire qu'Iristel tentait de se soustraire au paiement ou de le retarder et qu'elle était donc justifiée d'émettre des frais de paiement tardif. Bell Canada a suggéré qu'Iristel avait accepté les décisions antérieures du Conseil concernant les avis de débranchement émis par Bell Canada, ayant expressément indiqué dans sa demande d'examen et de modification² qu'elle ne cherchait pas à modifier les conclusions du Conseil concernant les avis de débranchement.
20. Bell Canada a également cité le paragraphe 48 de la décision de télécom 2024-141, dans laquelle le Conseil a déclaré que le tarif de l'entreprise prévoit un mécanisme de contestation des frais, qui n'inclut pas le recours par le client à des mesures d'autoprotection comme la suspension des paiements en cas de litige.
21. Bell Canada a soutenu qu'Iristel n'était donc pas justifiée de retenir de paiements pendant ce différend, y compris le paiement des frais de paiement tardif.

Analyse du Conseil

22. Dans l'instance ayant mené à la décision de télécom 2024-141, Iristel a affirmé qu'elle retenait les montants en cause comme mesure d'autoprotection liée à un litige civil en cours.
23. Dans la décision de télécom 2024-141, le Conseil a déterminé qu'Iristel devait soit payer les montants en souffrance qu'elle doit à Bell Canada, soit négocier des programmes de paiements différés afin d'éviter le débranchement. Bien qu'Iristel ait ensuite déposé une demande de révision et de modification de cette décision, elle n'a pas demandé au Conseil de modifier ses conclusions concernant les montants dus, ni la nécessité pour Iristel de les payer.

¹ Tarif général de Bell Canada, article 10, paragraphe 17.3.

² Voir le paragraphe 4 de la [demande de révision et de modification de la décision de télécom 2024-141](#), déposée le 30 août 2024.

24. L'article 10, paragraphe 17.3 du Tarif général de Bell Canada énonce qu'aucuns frais contestés par un client ne peuvent être considérés comme en souffrance. Dans ce contexte, des frais contestés seraient généralement un montant facturé par le fournisseur de gros pour lequel le client croit ne pas avoir reçu le service associé ni le niveau ou la qualité du service détaillés dans l'entente contractuelle ou le tarif. Cela n'est pas le cas dans le différend actuel entre Bell Canada et Iristel.
25. Le différend mentionné par Iristel concerne des violations de tarif liées aux points d'interconnexion, et non des services mensuels fournis et facturés. Les paiements ont été retenus comme mesure d'autoprotection. Le Conseil estime donc que les montants ne constituent pas des frais contestés en vertu du Tarif général de Bell Canada.
26. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que Bell Canada a eu raison de considérer les montants en question comme en souffrance et pouvant donc entraîner des frais pour paiement tardif. Par conséquent, le Conseil conclut que Bell Canada est autorisée à émettre des frais pour paiement tardif à Iristel.

Bell Canada est-elle autorisée à débrancher les services qu'elle fournit à Iristel si cette dernière est disposée à conclure et à respecter une entente raisonnable de paiements différés?

Positions des parties

27. Iristel a allégué que Bell Canada refuse le programme de paiements différés d'Iristel, en violation de son Tarif général, qui énonce que Bell Canada ne peut pas suspendre ou mettre fin au service lorsque le client est prêt à conclure et respecter une entente raisonnable de paiements différés³.
28. Iristel a affirmé que son programme de paiements différés proposé est raisonnable parce qu'il permet à Bell Canada d'être rémunérée pour les services continus qu'elle fournit à Iristel tout en réduisant progressivement le solde en souffrance d'Iristel.
29. Iristel a indiqué qu'elle a continué de verser des montants importants à Bell Canada tout au long du différend. Elle a ajouté que ces paiements démontrent qu'elle agit de bonne foi et fait des efforts raisonnables pour régler tout solde en souffrance dû à Bell Canada.
30. Iristel a aussi indiqué que, puisqu'elle est prête à conclure et respecter une entente raisonnable de paiements différés, le Conseil devrait déterminer que Bell Canada n'est pas autorisée à débrancher les services de télécommunication qu'elle fournit à Iristel.
31. Bell Canada a soutenu qu'en déposant sa demande, Iristel tentait de retarder le paiement. Elle a ajouté que le Conseil avait déjà déterminé, dans la décision de télécom 2024-141, qu'Iristel devait soit payer les montants en souffrance, soit négocier des programmes de paiements différés pour éviter le débranchement.

³ Tarif général de Bell Canada, article 10, paragraphe 22.2(c).

32. Bell Canada a également affirmé que i) Iristel a refusé de payer intégralement les montants en souffrance, ii) Bell Canada a le droit d'émettre des frais pour paiement tardif selon son Tarif général, et iii) Iristel a un solde en souffrance substantiel depuis des années et n'a pas fait d'efforts de bonne foi pour le ramener à zéro tout en réglant ses comptes courants en totalité, y compris les frais pour paiements tardifs, malgré l'exigence du Conseil de le faire.
33. Bell Canada a précisé que, compte tenu de son historique avec Iristel, elle a des motifs raisonnables de croire qu'Iristel cherche à se soustraire au paiement ou le retarder et qu'elle a le droit de débrancher les services de télécommunication qu'elle fournit à Iristel pour cause de non-paiement.

Analyse du Conseil

34. Étant donné que le Conseil a conclu que Bell Canada est autorisée à émettre des frais pour paiements tardifs à Iristel, le programme de paiements différés proposé par Iristel ne peut être considéré comme raisonnable, puisqu'il ne comprend aucuns frais pour paiement tardif. De plus, si Bell Canada continue d'émettre des frais pour paiement tardif à Iristel, ce qu'elle a le droit de faire en vertu de son Tarif général, le montant dû continuerait d'augmenter au fil du temps selon le programme de paiements différés proposé par Iristel.
35. Le Conseil estime qu'un programme de paiements différés différent pourrait être négocié, permettant des paiements raisonnables et réalisables tout en s'assurant que les montants dus sont payés sur une période convenable. Le Conseil encourage les deux parties à parvenir à un programme de paiements différés raisonnable afin d'éviter le débranchement et de limiter toute incidence sur les clients.
36. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que Bell Canada est autorisée à débrancher les services de télécommunication qu'elle offre à Iristel si celle-ci n'est pas disposée à conclure et respecter une entente raisonnable de paiements différés, qui comprend le paiement de tous les montants dus.
37. Dans le cas où les seuls montants dus à Bell Canada soient des frais pour paiement tardif, le Conseil rappelle à Bell Canada que i) les frais pour paiement tardif sont des frais non tarifés⁴ et ii) elle n'est pas autorisée à débrancher les services pour non-paiement de frais non tarifés⁵.

Mesures de protection des consommateurs

38. Dans la lettre du Secrétaire général du 8 avril 2025 concernant la demande de redressement provisoire d'Iristel, le Conseil a fait remarquer qu'il prend très au sérieux l'incidence qu'un débranchement aurait sur les clients d'Iristel, dont beaucoup résident dans des collectivités rurales et éloignées et des communautés autochtones.

⁴ Voir l'article 10, paragraphe 17.1, du Tarif général de Bell Canada et le paragraphe 40 de la politique réglementaire de télécom 2009-424.

⁵ Voir l'article 10, paragraphe 22.2(a) du Tarif général de Bell Canada.

39. Dans cette lettre, le Conseil a ordonné à :

- Iristel d'effectuer les paiements en fonction du programme de paiements différés proposé par Iristel. Les exigences du Conseil concernant ces paiements ont été communiquées séparément et confidentiellement à Iristel et à Bell Canada;
- Bell Canada de s'abstenir de débrancher Iristel des services qu'elle fournit actuellement, à condition qu'Iristel verse les paiements mensuels ordonnés à Bell Canada, et ce, jusqu'à ce que le Conseil se prononce sur les demandes de redressement définitif d'Iristel;
- Bell Canada d'aviser le Conseil si des paiements ont été reçus dans les cinq jours suivant la date prévue de chaque paiement.

40. Le Conseil a également conclu que, si Iristel ne fait pas les paiements requis, Bell Canada doit fournir un avis de débranchement à Iristel au moins 45 jours avant toute date de débranchement. Si cela se produisait, le Conseil a également ordonné ce qui suit :

- Bell Canada devra fournir l'avis au Conseil en même temps qu'à Iristel;
- dans les 14 jours suivant la réception de tout avis de débranchement de 45 jours de la part de Bell Canada, Iristel devra aviser tous ses clients utilisateurs finals et clients de gros touchés par un possible débranchement. Tout client de gros d'Iristel devra également fournir un avis à ses clients utilisateurs finals conformément à la politique réglementaire de télécom 2017-235. Une copie de cet avis d'Iristel ou de tout fournisseur de services de télécommunication concerné qui utilise les services d'Iristel devra également être fournie au Conseil.

41. Dans le cas où Iristel et Bell Canada ne parviendraient pas à une entente de paiement pour les montants dus et que Bell Canada déciderait de nouveau de débrancher les services qu'elle fournit à Iristel, le Conseil estime que les préoccupations soulevées dans la lettre du Secrétaire général du 8 avril 2025 resteront pertinentes. Par conséquent, les mesures mises en place pour atténuer ces préoccupations demeurent appropriées dans le contexte de la demande d'Iristel pour un redressement définitif.

42. En conséquence, les entreprises doivent respecter les exigences d'émission d'avis énoncées dans la lettre du Secrétaire général du 8 avril 2025.

Conclusion

43. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que i) Bell Canada est autorisée à émettre des frais pour paiement tardif à Iristel et ii) Iristel devrait verser à Bell Canada les montants en souffrance en totalité, y compris les frais pour paiement tardif, ou négocier une entente raisonnable de paiements différés.

44. Si les parties ne parviennent pas à conclure une entente de paiement et que Bell Canada décide de débrancher les services, les parties doivent suivre les mesures déjà énoncées par le Conseil dans la lettre du Secrétaire général du 8 avril 2025.
45. Par conséquent, le Conseil refuse la présente demande en vue d'obtenir un redressement final.
46. Le Conseil rappelle néanmoins aux parties qu'il est inacceptable pour une entreprise de menacer de débrancher des services sans fondement raisonnable pour le faire.

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
- *Pratiques relatives au débranchement entre fournisseurs de services de télécommunication,* Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-235, 6 juillet 2017
- *Exigences réglementaires modifiées en matière de gestion des comptes-clients,* Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424, 17 juillet 2009