



6226 rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec)  
Canada H2S 2M2  
[www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union)

T (514) 521 6820  
F (514) 521 0736  
1 888 521 6820  
[union@consommateur.qc.ca](mailto:union@consommateur.qc.ca)

#### NOS MEMBRES

ACEF Abitibi-Témiscamingue  
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île-Jésus  
ACEF de Lanaudière  
ACEF Estrie  
ACEF Grand-Portage  
ACEF Montérégie-est  
ACEF du Nord de Montréal  
ACEF Rive-Sud de Québec  
Association des consommateurs pour la  
qualité dans la construction  
Membres individuels

Montréal, le 18 décembre 2006

Mme Diane Rhéaume  
Secrétaire général  
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes  
Ottawa, (Ontario)  
K1A 0N2

#### **Objet : Observations relatives à l'avis public de télécom CRTC 2006-11**

---

Madame,

L'Union des consommateurs dépose le présent document afin de soumettre des observations dans le cadre de l'avis public de télécom CRTC 2006-11.

En espérant le tout conforme, veuillez recevoir, Madame, l'expression de nos plus cordiales salutations.

Me Marie-Eve Rancourt  
Analyste en télécommunications  
Union des consommateurs

et

Me Geneviève Duchesne  
Analyste en télécommunications  
Union des consommateurs

c.c. : parties intéressées

## Observations soumises dans le cadre de l'avis public de télécom CRTC 2006-11

### Introduction

1. Le 7 juillet 2006, Bell Canada a soumis un avis de modification tarifaire dans lequel elle demande que soient abolis les frais de raccordement de 55\$ que paient ses nouveaux abonnés au service local de base résidentiel ou ceux qui déménagent. Selon la proposition de Bell Canada, les abonnés qui changeront de numéro de téléphone et ceux qui seront rebranchés au service local de base résidentiel alors qu'ils avaient été débranchés en raison d'un défaut de paiement continueront toutefois de se voir charger les frais de raccordement de 55 \$. En contrepartie, Bell Canada propose que soit augmenté le tarif mensuel du service local de base résidentiel de 0,80 \$ pour tous ses abonnés.
2. Suite à une demande des groupes de défense des droits et intérêts des consommateurs à cet effet, le Conseil a lancé un avis public portant sur la demande de Bell Canada : *Élimination des frais de raccordement du service applicables aux clients du service local de base de résidence* (Avis public de télécom 2006-11)<sup>1</sup>.
3. L'Union des consommateurs soumet les observations qui suivent afin de contribuer à ce que les droits et intérêts des consommateurs soient pris en compte dans la décision que prendra le Conseil. Pour les raisons qui sont évoquées ci-dessous, l'Union des consommateurs s'oppose à la demande de Bell Canada.
4. Les observations de l'Union des consommateurs porteront respectivement sur les éléments suivants :
  - La neutralité du changement proposé ;
  - L'intérêt des consommateurs relativement au changement proposé ;
  - Le régime de plafonnement des prix et le calcul de la subvention accordée dans les zones de desserte à coût élevé.

---

<sup>1</sup> Il est à noter que les présents commentaires ne porteront pas sur la demande de modification tarifaire de Telus (voir l'avis public de télécom 2006-11-1).

## 1- La neutralité du changement proposé

5. Au soutien de sa demande, Bell Canada allègue que la hausse de tarif est sans incidence sur ses revenus puisqu'elle servira à combler la perte financière résultant de l'abolition des frais de raccordement. Or, il appert de l'analyse effectuée par l'Union des consommateurs, que la hausse proposée, loin d'être sans incidence sur ses revenus, permettra à Bell Canada de s'enrichir au détriment des ses abonnés.
6. Selon Bell Canada, l'élimination des frais de raccordement compensée par une hausse du tarif mensuel du service local de base de résidence de 0.80\$ n'entraînerait aucun profit supplémentaire pour l'entreprise. Or, de l'aveu de Bell Canada, la hausse qu'elle suggère devrait être de 0.78115\$ par mois. En arrondissant ce montant à 0.80\$, et en prenant pour acquis que Bell possède environ 7,8 millions d'abonnés<sup>2</sup>, l'entreprise prive ces derniers d'un montant correspondant à 147 030 \$ par mois ou de 1,76 millions de dollars par année, et ce, sans aucune justification.
7. En outre, dans les calculs fournis par Bell Canada afin de justifier la hausse de 0.80\$ par mois, il est important de souligner que l'entreprise n'a pas intégré les économies qui découleront de la réduction de l'utilisation du programme qui permet l'étalement du paiement des frais de raccordement. De plus, les économies relatives à la simplification du service à la clientèle résultant de l'élimination des frais de raccordement, qui n'auront plus à être expliqués au client, n'ont également pas été incluses dans les calculs de l'entreprise. Enfin, et surtout, les revenus supplémentaires associés à la reconquête d'anciens abonnés et au recrutement de nouveaux clients que facilitera l'élimination des frais de raccordement n'ont également pas été considérés dans le calcul utilisé par Bell Canada pour justifier une hausse de tarif.
8. La proposition de Bell Canada de hausser le tarif mensuel de tous ses abonnés de 0,80 \$ ne prend également pas en compte les spécificités liées à chaque bande et a pour conséquence que les abonnés, qui se trouvent dans des régions où il y a peu de déménagements, de nouveaux abonnés ou d'anciens abonnés à reconquérir, auront à assumer une somme supérieure à celle réellement requise pour compenser les prétendues pertes associées à l'élimination des frais de

---

<sup>2</sup> Residential NAS for former Bell Canada territory, Bell Canada Enterprises Supplementary Financial Information, first Quarter 2006, p.12

raccordement. Le montant qui correspond à l'écart entre le 0,80 \$ et le montant inférieure qui permettrait réellement de compenser les prétendues pertes attribuables à l'élimination des frais de raccordement dans une région donnée sera donc empoché de façon totalement injustifiée par Bell Canada au détriment de ses abonnés.

## **2- L'intérêt des consommateurs relativement au changement proposé**

9. La proposition de Bell Canada va à l'encontre des droits et des intérêts d'un grand nombre de consommateurs et s'avère injuste pour plusieurs catégories de consommateurs.
10. La hausse du tarif mensuel proposée par Bell Canada a un effet discriminatoire pour les gens vivant en région rurale. En effet, puisque ceux-ci, toute proportion gardée, déménagent plus rarement que les gens vivant en région urbaine, ils profiteront peu de l'élimination des frais de raccordement, tout en subissant la hausse de 0.80\$. L'absence de concurrence a pour conséquence d'obliger ces clients à subir cette hausse et ainsi contribuer à l'enrichissement de Bell Canada. La proposition de Bell Canada sera donc particulièrement avantageuse pour l'entreprise dans les régions où elle est en situation de monopole puisque ses clients captifs ne pourront se tourner vers la concurrence qui est inexistante. Ainsi, Bell pourra maintenir des tarifs élevés dans les régions réglementées, alors qu'elle pourra abaisser ses tarifs dans les régions déréglementées. Les clients captifs se trouveront donc à financer la guerre de prix que mènera Bell Canada dans les régions déréglementées.
11. En haussant le tarif résidentiel de base de 0.80\$ par mois, les clients auront payé après 5 ans et 9 mois la somme de 55\$. Ainsi, après cette période de temps, Bell se trouverait à empocher et ce, encore une fois, de façon totalement injustifiée, la somme de 0.80\$ par mois, par client.
12. La hausse de 0.80\$ s'appliquant à l'ensemble des clients –nouveaux et actuels- ces derniers, qui sont au nombre de 7,8 millions, seront doublement perdants puisqu'en plus d'avoir déjà défrayé les frais de raccordement de 55\$, ils se verront imposer une hausse de 0.80\$.

13. En réponse aux questions du Consumer Groups, Bell Canada a précisé que les frais de raccordement continueraient de s'appliquer pour les cas de rebranchement suite à un débranchement pour défaut de paiement. En réponse aux questions du Conseil, Bell Canada a soutenu, en invoquant des statistiques qui ne permettent de rien conclure à cet égard, que sa proposition profitera à ses abonnés à faible revenus. Il s'agit d'une prétention pour le moins étonnante de la part d'une entreprise qui se refuse à éliminer les frais de raccordement pour les consommateurs qui seront rebranchés au service local de base résidentiel alors qu'ils avaient été débranchés en raison d'un défaut de paiement. L'Union des consommateurs est d'avis que, contrairement à ce qu'avance Bell Canada, sa proposition aura un impact négatif sur les ménages à faible revenus qui éprouvent déjà des difficultés à se payer le service local de base de résidence. En effet, la hausse proposée par Bell Canada, qui correspond à 9.60\$ par année, aurait pour conséquence de restreindre encore plus l'accès à ce service essentiel que constitue le service local de base de résidence et d'augmenter les débranchements pour défaut de paiement.
14. Dans sa proposition soumise au Conseil, Bell Canada précise également que les frais de 55\$ continueront d'être exigés dans le cas de changement de numéro de téléphone. Il est raisonnable de soutenir qu'un nombre important des demandes de changement de numéro de téléphone seraient attribuables à la volonté du client de mettre fin à des appels indésirables tels que des appels logés par une personne qui harcèle l'abonné. La proposition de Bell Canada démontre encore une fois le peu d'égard qu'elle a envers sa clientèle vulnérable et que le seul objectif poursuivi par Bell Canada par le biais de sa demande est d'augmenter ses revenus par l'implantation d'une mesure, l'élimination des frais de raccordement, qu'elle fera financer par ses clients et, plus particulièrement, par sa clientèle captive.

### **3- Le régime de plafonnement des prix et le calcul de la subvention accordée dans les zones de desserte à coût élevé**

15. Dans son avis de modification tarifaire, Bell réclame que les revenus associés à la hausse de son tarif mensuel ne soit pas comptabilisés dans le calcul de la subvention accordée dans les zones de desserte à coût élevé.

16. Puisque les concurrents de Bell Canada qui ne chargent pas de frais de raccordement ont une subvention évaluée en fonction du tarif de base résidentiel, il n'y a aucune justification à exclure les revenus associés à la hausse du tarif mensuel du calcul de la subvention à être octroyée.
17. Par ailleurs, tel qu'exposé précédemment, la hausse du tarif mensuel de 0,80 \$ demandée par Bell Canada en contrepartie de l'élimination des frais de raccordement n'est pas sans incidence sur ses revenus. En effet, cette hausse permettra à Bell Canada d'empocher des revenus supplémentaires qui ne sont aucunement justifiés par les pertes de revenus qui seraient associées à l'élimination des frais de raccordement. Ces revenus supplémentaires devront donc être considérés pour les fins du calcul de la subvention à être accordée dans les zones de desserte à coût élevé.
18. Enfin, l'Union des consommateurs tient à souligner que Bell Canada n'a produit aucun argument valable permettant de soutenir que les considérants ayant motivé l'adoption des exigences actuellement en vigueur en vertu du régime de plafonnement des prix devraient être écartés de façon à ce que la hausse de tarif demandée par Bell Canada soit acceptée bien qu'elle contrevient à la réglementation actuelle en matière de plafonnement des prix qui vise à permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions, rurales et urbaines, à des services locaux de base de résidence abordables.

#### **4- Conclusion**

19. La demande de Bell Canada vise clairement à faire approuver une hausse de tarif afin de financer la guerre des prix qu'elle livrera à la concurrence dans les régions qui seront déréglementées. Suite à l'annonce du ministre de l'Industrie, Maxime Bernier, de modifier la décision du CRTC 2006-15 *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, il semble que cette déréglementation pourrait être imminente dans certaines régions du Québec et du Canada.
20. Puisque la proposition de Bell Canada est loin d'être sans incidence sur ses revenus et va à l'encontre des droits et intérêts des consommateurs et, plus particulièrement, du droit des consommateurs à ne pas faire l'objet d'un traitement discriminatoire injuste et à avoir accès dans toutes les régions, rurales et urbaines,

à des services locaux de base résidentiel abordables, l'Union des consommateurs demande au Conseil de rejeter la demande de Bell Canada.

\*\*\*Fin du document\*\*\*