



## Décision de télécom CRTC 2004-67

Ottawa, le 8 octobre 2004

### Télébec et TELUS Québec – Justification de la facturation mensuelle détaillée – Suivi de la décision 2002-43

Référence : 8638-C12-76/02

*Dans la présente décision, le Conseil ordonne à la Société en commandite Télébec (Télébec) et à TELUS Communications Inc.<sup>1</sup> de commencer à fournir tous les mois à leurs clients des états de compte détaillés dans les neuf mois de la date de la présente décision. Le Conseil **rejette** la demande de Télébec visant à recouvrer les coûts associés à l'introduction de la facturation mensuelle détaillée.*

1. Dans la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43), le Conseil a ordonné à la Société en commandite Télébec (Télébec) et à TELUS Communications (Québec) Inc. (TELUS Québec) de justifier pourquoi il ne devrait pas leur ordonner d'envoyer chaque mois à leurs clients des états de compte aussi détaillés qu'elles le font actuellement sur une base annuelle.
2. Le Conseil a reçu des mémoires de Télébec et de TELUS Québec le 30 août 2002 et des observations de l'Union des consommateurs (l'Union) le 10 septembre 2002. Le Conseil a reçu des observations en réplique de Télébec et de TELUS Québec le 20 septembre 2002.
3. Le 19 décembre 2002, le Conseil a fait parvenir des demandes de renseignements à Télébec et à TELUS Québec; les deux compagnies ont déposé leurs réponses à ces demandes de renseignements le 13 janvier 2003. Le 15 janvier 2003, l'Union a demandé la divulgation de l'information déposée à titre confidentiel auprès du Conseil par Télébec. Le 17 janvier 2003, Télébec a versé l'information en question au dossier public. Le Conseil a reçu d'autres observations de l'Union le 27 janvier 2003, et d'autres observations en réplique de Télébec et de TELUS Québec les 4 février 2003 et 5 février 2003, respectivement.
4. Le 12 février 2003, le Conseil a reçu une demande de TELUS Québec visant à proroger jusqu'au 25 février 2003 le dépôt des réponses complémentaires aux demandes de renseignements du Conseil dont il est question ci-dessus. La demande de TELUS Québec a été approuvée le 13 février 2003 et la compagnie a déposé ses réponses complémentaires le 25 février 2003. Le Conseil a reçu les observations supplémentaires de l'Union dans une lettre datée du 17 mars 2003.

<sup>1</sup> À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2004, TELUS Communications Inc. (TCI) a assumé tous les droits, les titres, les responsabilités et les obligations ayant trait à la fourniture de services de télécommunication dans les territoires auparavant desservis par TELUS Communications (Québec) Inc.

## Historique

5. Dans la décision *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986 (la décision 86-7), le Conseil a établi pour la première fois les conditions relatives à la fréquence de la présentation des états de compte détaillés<sup>2</sup>. La décision 86-7 ne s'appliquait qu'à CNCP Telecommunications, Bell Canada, British Columbia Telephone Company, Norouestel Inc. et Terra Nova Telecommunications Inc., mais d'autres entreprises ont adopté des pratiques similaires quand elles sont devenues du ressort du Conseil.
6. Dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34), le Conseil a fait remarquer que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) avaient diverses politiques concernant la fréquence à laquelle les états de compte détaillés étaient envoyés aux clients. Le Conseil remarquait en particulier que TELUS Communications Inc. (TCI), MTS Communications Inc. et Saskatchewan Telecommunications envoyaient des états de compte détaillés tous les mois. Le Conseil a alors exprimé l'avis préliminaire qu'une telle politique devrait s'appliquer à toutes les ESLT assujetties à la décision 2002-34. Par conséquent, le Conseil a ordonné à Bell Canada et à Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) de justifier pourquoi il ne devrait pas les enjoindre à envoyer chaque mois aux clients des états de compte aussi détaillés que celui qu'elles fournissaient annuellement. Dans la décision *Bell Canada et Aliant Telecom Inc. – Justification de la facturation mensuelle détaillée – Suivi de la décision 2002-34*, Décision de télécom CRTC 2003-86, 23 décembre 2003 (la décision 2003-86), le Conseil a ordonné à Bell Canada et à Aliant Telecom de commencer à fournir chaque mois des états de compte à leurs clients de façon aussi détaillée qu'elles le faisaient à chaque année, dans les six mois de la date de la décision 2003-86.
7. Dans la décision 2002-43, le Conseil a étendu l'avis préliminaire exprimé dans la décision 2002-34 selon lequel il faudrait étendre à Télébec et à TELUS Québec la pratique d'envoyer tous les mois des états de compte détaillés à leurs clients et il a ordonné aux compagnies de justifier pourquoi elles ne devraient pas être tenues d'envoyer chaque mois aux clients des états de compte aussi détaillés que celui qu'elles fournissent annuellement.

## Position des parties

### Observations initiales

#### *Télébec*

8. Télébec a fait valoir que, selon elle, ses clients étaient satisfaits de la facturation actuelle, et elle a fait remarquer qu'elle fournissait déjà des états de compte détaillés à ses clients tous les ans ainsi qu'après un changement à la tarification, aux services ou à l'équipement. Télébec a fait valoir qu'il ne serait pas nécessaire de fournir un état de compte mensuel détaillé à tous ses clients étant donné que ses clients peuvent en tout temps demander et recevoir verbalement de l'information relative à la facturation.

---

<sup>2</sup> Dans la décision 86-7, le Conseil a ordonné aux entreprises de fournir à leurs clients du service monoligne un état de compte détaillé des frais de service et d'équipement au début de l'abonnement, après tout changement apporté au service ou à l'équipement, après des instances portant sur des majorations tarifaires générales et, à tout le moins, une fois l'an.

9. Télébec a fait valoir que si le Conseil maintenait son avis préliminaire visant à étendre la pratique d'envoyer tous les mois des états de compte détaillés, la compagnie devrait avoir le droit de recouvrer les dépenses administratives et les coûts de modification des systèmes qui seraient engagés pour mettre en œuvre la nouvelle politique de facturation. Télébec a fait valoir que les dépenses supplémentaires qu'elle devrait assumer pour produire des états de compte mensuels détaillés satisfont aux critères du traitement exogène établis par le Conseil dans la décision *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1<sup>er</sup> mai 1997.

#### ***TELUS Québec***

10. TELUS Québec a fait valoir que sa politique sur la facturation détaillée était déjà conforme aux exigences du Conseil.

#### ***L'Union***

11. L'Union a appuyé l'avis selon lequel Télébec et TELUS Québec devraient fournir à leurs clients une facturation mensuelle détaillée. L'Union a fait valoir que, dans l'intérêt des consommateurs, la facturation mensuelle détaillée obligatoire devrait être une pratique courante.
12. L'Union a fait remarquer que la majorité des compagnies de téléphone au Canada avaient adopté comme politique de facturation l'envoi d'états de compte mensuels présentant le détail des services de base et des services optionnels. L'Union a fait valoir que tous les états de compte devraient être suffisamment détaillés pour que les clients puissent clairement identifier à quels services ils sont abonnés et combien ils payent pour chacun de ces services.
13. L'Union a relevé l'avis de Télébec selon lequel ses clients étaient satisfaits de la facturation actuelle, et elle a fait valoir que cela ne justifiait pas le fait que les clients ne pouvaient être clairement informés des services facturés sur chaque état de compte.
14. En ce qui a trait à la possibilité pour les clients d'obtenir au téléphone de l'information détaillée sur leurs états de compte, l'Union a fait valoir que cette pratique était inacceptable parce que les clients avaient le fardeau d'obtenir cette information. L'Union a fait valoir que cette pratique ne garantissait pas que tous les clients d'un service téléphonique avaient accès à l'information complète et transparente à laquelle ils ont droit.

#### **Observations en réplique**

##### ***Télébec***

15. Télébec a fait valoir que les résultats des sondages effectués par la compagnie n'ont pas révélé qu'il y avait un besoin pour une facturation mensuelle détaillée. Elle a soutenu que l'Union n'avait fourni aucune preuve à l'appui de son avis selon lequel les clients étaient mécontents de l'information présentée dans leurs états de compte actuels.
16. Télébec a réitéré sa proposition selon laquelle un rajustement du facteur exogène serait approprié si elle devait être tenue de fournir des états de compte mensuels détaillés, étant donné que toute dépense supplémentaire associée à ces états de compte serait occasionnée directement par une exigence réglementaire touchant spécifiquement Télébec, une compagnie de télécommunication, et non toutes les compagnies qui produisent des états de compte.

### *TELUS Québec*

17. TELUS Québec a présenté une description révisée de ses pratiques de facturation actuelle, ainsi que des échantillons de ses états de compte détaillés et non détaillés. TELUS Québec a également indiqué qu'elle fournissait des états de compte détaillés à tous ses clients tous les ans ou après un changement aux services ou à l'équipement.
18. TELUS Québec a indiqué qu'elle avait adopté en 1997 son modèle de facturation actuel ainsi que la pratique d'envoyer par défaut à ses clients un état de compte sommaire en leur offrant la possibilité de recevoir, sur demande, des états de compte mensuels détaillés (la demande d'adhésion). TELUS Québec a affirmé que ce changement avait été apporté suite à des consultations auprès des groupes de discussion tant auprès de la clientèle du service de résidence que de celle du service d'affaires, parce que des clients de la compagnie s'étaient plaints que les états de compte étaient trop détaillés et trop difficiles à comprendre.
19. TELUS Québec a fait valoir qu'étant donné les commentaires favorables des clients quant au contenu actuel de ses états de compte sommaires et qu'étant donné que les clients pouvaient demander et recevoir des états de compte mensuels détaillés, il ne serait pas dans l'intérêt public d'exiger la facturation mensuelle détaillée pour tous ses clients.

### **Réponses aux demandes de renseignements du Conseil**

#### *Télébec*

20. Télébec a indiqué que pour produire des états de compte mensuels détaillés pour tous ses clients du service de résidence, elle devrait engager des coûts initiaux estimatifs de 11 360 \$, ou 0,06 \$ par service d'accès au réseau (SAR), et des coûts mensuels estimatifs de 2 000 \$, ou 0,01 \$ par SAR.<sup>3</sup>
21. Télébec a estimé que les coûts initiaux qu'elle devrait engager si elle mettait en place deux options, la demande d'adhésion et la demande d'exclusion<sup>4</sup>, seraient de 55 000 \$, ou 0,30 \$ par SAR, et que des coûts mensuels de 1 000 \$, ou 0,005 \$ par SAR devraient être engagés dans les cas de demandes d'adhésion, et des coûts mensuels de 1 500 \$, ou 0,008 \$ par SAR dans les cas de demandes d'exclusion. Télébec a indiqué que la différence dans les coûts initiaux engagés pour la facturation mensuelle détaillée obligatoire ou facultative se justifiait par le besoin de développement additionnel associé aux options d'adhésion ou d'exclusion liées à la gestion d'un processus de consignation du choix des abonnés.
22. Télébec a présenté les résultats de son sondage qui révélaient selon elle que ses clients étaient satisfaits de la facturation actuelle. Télébec a également présenté des échantillons d'états de compte détaillés et non détaillés, de l'information relative au pourcentage de ses clients qui souscrivent aux services optionnels et au nombre de ses clients qui utilisent la facturation par Internet, et elle a fourni la liste des services optionnels disponibles.

---

<sup>3</sup> Télébec a indiqué que toutes ses estimations de coûts n'étaient précises qu'à 50 %.

<sup>4</sup> Dans le cadre de la demande d'exclusion, le client pourrait choisir de ne pas recevoir d'états de compte mensuels détaillés.

23. Télébec a affirmé que si elle devait fournir à tous ses clients des états de compte mensuels détaillés, il lui faudrait ajouter en moyenne 25 lignes additionnelles d'information par état de compte, et elle a estimé qu'elle devrait imprimer les pages supplémentaires requises dans le cas d'environ 52 % de ses clients du service de résidence. Télébec a fait valoir qu'apporter des changements à la présentation actuelle des états de compte ne serait pas une solution viable car elle estime que sa facturation actuelle est adéquate et que toute modification de la présentation des états de compte soulèverait des questions supplémentaires.

***TELUS Québec***

24. TELUS Québec a indiqué que si elle devait produire des états de compte mensuels détaillés pour tous ses clients du service de résidence, elle devrait engager des coûts initiaux estimatifs de 74 700 \$, ou 0,34 \$ par SAR, et des coûts mensuels de 1 000 \$, ou 0,004 \$ par SAR. TELUS Québec a également estimé que dans le cas d'une demande d'exclusion, elle devrait engager des coûts initiaux de 118 000 \$, ou 0,53 \$ par SAR, et des coûts mensuels de 1 000 \$ ou 0,004 \$ par SAR. TELUS Québec a fait remarquer que toute option de demande facultative l'obligerait à engager des coûts additionnels similaires liés à la fourniture et à la gestion des demandes.
25. TELUS Québec a affirmé que si elle devait offrir un choix à tous ses clients, elle verrait le volume d'appels à son service à la clientèle augmenter d'environ 4,5 % : les deux tiers de ces appels mèneraient à un changement au dossier du client, tandis que l'autre tiers des appels seraient logés dans le seul but d'obtenir de l'information. TELUS Québec a estimé que si elle faisait parvenir des états de compte détaillés à tous ses clients sans leur offrir la possibilité de faire une demande d'adhésion ou d'exclusion, environ 3 % de ses clients du service de résidence appelleraient son service à la clientèle uniquement pour obtenir de l'information.
26. TELUS Québec a estimé que les états de compte mensuels détaillés destinés à sa clientèle du service de résidence devraient compter en moyenne sept lignes de plus que les états de compte sommaires actuels. TELUS Québec a également estimé qu'environ 10 % des états de compte exigeraient l'impression de pages supplémentaires, tandis que 2 % obtiendraient des feuilles supplémentaires si elle avait l'obligation de fournir à tous ses clients des états de compte mensuels détaillés. Selon TELUS Québec, changer la présentation de ses états de compte actuels n'était pas une option viable. TELUS Québec a fait valoir que la seule façon d'apporter les changements en économisant du papier serait de réduire la taille des caractères imprimés ou l'espace entre les lignes. La compagnie fait toutefois remarquer que de tels changements rendraient la lecture des états de compte difficile pour les personnes âgées. TELUS Québec a fait valoir que la présentation actuelle de sa facture a déjà été optimisée au maximum et que toute nouvelle présentation ne compte aucune garantie de l'atteinte des résultats espérés.
27. À l'appui de sa position selon laquelle elle ne devrait pas être obligée de fournir des états de compte mensuels détaillés à ses clients, TELUS Québec a soumis des rapports qui ont été préparés à la suite de groupes de discussion menés en 1996 et en 1997. TELUS Québec a fait remarquer qu'à l'époque, en réponse aux plaintes des clients relativement à la complexité des états de compte, elle avait modifié la présentation de sa facturation et avait commencé à envoyer des états de compte mensuels sommaires par défaut. La compagnie a indiqué que ses clients avaient la possibilité de recevoir des états de compte détaillés sur demande, mais que

cette option n'était pas publicisée actuellement. TELUS Québec a proposé d'ajouter à ses états de compte un encart indiquant aux clients qu'ils peuvent recevoir des états de compte détaillés sur demande.

28. TELUS Québec a indiqué que ses clients pouvaient accéder à leurs états de compte sommaires et détaillés par Internet.

#### **Autres observations de l'Union**

29. L'Union a fait valoir que les clients de TELUS Québec ne savaient probablement pas qu'ils pouvaient recevoir des états de compte mensuels détaillés puisque la compagnie ne les a pas informés de ce service. L'Union a soutenu qu'en l'absence d'états de compte détaillés, des clients qui désiraient réduire les coûts mensuels de leurs services téléphoniques en raison de changements dans leur situation financière pourraient ne pas savoir qu'ils peuvent annuler certains services optionnels.
30. L'Union a fait valoir que le fait que les états de compte détaillés puissent être consultés sur Internet était une situation insatisfaisante parce que tous les clients du service téléphonique devraient avoir un accès égal à la facturation détaillée, qu'ils aient accès à Internet ou non.
31. L'Union remet en question les résultats des groupes de discussion de TELUS Québec, faisant remarquer qu'un des éléments clés relatifs à la clarté d'un état de compte est la qualité de sa présentation en grandes sections. L'Union a fait valoir que les groupes de discussion semblaient avoir identifié les listes détaillées de services comme étant des éléments importants à conserver sur les états de compte. L'Union a également fait valoir que les groupes de discussion ne portaient pas un jugement unanime sur le nouvel état de compte proposé ou sur la fréquence de l'émission de ces états de compte. L'Union estime que des états de compte détaillés devraient être fournis tous les mois.
32. L'Union a établi diverses comparaisons entre les coûts de la facturation détaillée par SAR soumis par Télébec et ceux qui ont été soumis par Bell Canada dans l'instance qui a mené à la décision 2003-86 et elle a fait remarquer que les coûts mensuels de Télébec étaient sensiblement plus élevés que ceux de Bell Canada. L'Union a fait valoir que Télébec avait peut-être surestimé le nombre moyen de lignes qu'il lui faudrait ajouter, en faisant remarquer que l'échantillon d'état de compte détaillé proposé par TELUS Québec ne comportait que huit lignes supplémentaires. L'Union a fait valoir que, selon elle, les coûts initiaux de la facturation mensuelle détaillée présentés par Télébec étaient très peu élevés comparativement aux revenus générés par les services locaux de résidence de la compagnie.
33. L'Union a fait remarquer que parmi les trois approches à l'égard de la facturation mensuelle détaillée, en l'occurrence (i) obligatoire pour tous les abonnés, (ii) avec option d'adhésion, et (iii) avec option d'exclusion, l'approche obligatoire serait l'option la moins coûteuse. En ce qui a trait à l'adhésion et à l'exclusion sur demande, l'Union a fait remarquer que les résultats d'une étude de Bell Canada, déposée dans le cadre de l'instance qui a mené à la décision 2003-86, indiquaient qu'environ 10 % de ses clients feraient une demande d'adhésion, tandis qu'environ 1 % feraient une demande d'exclusion de la facturation mensuelle détaillée. L'Union a fait valoir que Télébec et TELUS Québec devraient fournir par défaut des états de compte mensuels détaillés à leurs clients, et leur offrir une option d'exclusion.

34. En ce qui a trait à la pratique de TELUS Québec de n'envoyer des états de compte mensuels détaillés que sur demande, l'Union a soutenu que l'utilisation d'encarts de facturation pour informer les clients de la possibilité d'adhérer à la facturation mensuelle détaillée serait inefficace parce que de nombreux clients ne consultent jamais, ou consultent rarement, ces encarts. À l'appui de cette position, l'Union fait remarquer que le document *Consumer Perceptions surrounding Telephone Service*, produit en 1996 par EKOS Research Associates Inc. pour les Groupes de défense des consommateurs, révèle que 34 % des répondants ont affirmé qu'ils consultaient rarement les encarts de facturation, et que 35 % des répondants ne les consultaient qu'à l'occasion. L'Union a soutenu qu'à cause de l'inertie des clients, les options par défaut avaient toujours préséance sur les options d'adhésion, et que les personnes qui préféreraient recevoir des états de compte mensuels détaillés n'auraient pas de choix véritables avec l'utilisation d'une telle approche.

#### **Autres observations en réplique**

##### ***Télébec***

35. En ce qui a trait aux comparaisons que l'Union a faites entre les coûts présentés par Télébec, TELUS Québec et Bell Canada, Télébec a fait valoir qu'il était difficile de faire des comparaisons car les systèmes de facturation des compagnies étaient différents et qu'il ne faudrait pas y apporter les mêmes changements. Télébec a également fait valoir que les comparaisons de coûts étaient ardues car ces compagnies ne comptaient pas le même nombre de clients. Télébec n'approuvait pas l'interprétation faite par l'Union relativement aux coûts mensuels qu'elle devrait engager, et elle a soutenu qu'elle avait dû étaler ses coûts fixes entre un plus petit nombre de clients, ce qui expliquait pourquoi ses coûts par SAR étaient plus élevés.
36. Télébec désapprouvait également l'interprétation faite par l'Union quant au nombre estimatif de lignes supplémentaires que devraient comporter les états de compte détaillés. Télébec a fait valoir que son estimation de 20 à 25 lignes supplémentaires, comme celle de Bell Canada, portait sur l'espace nécessaire pour insérer un bloc entier sur les services et équipement, contrairement aux quelques lignes prévues par TELUS Québec. Télébec a affirmé que cela était dû aux différences de présentation des états de compte des deux compagnies.
37. Télébec s'est opposée à l'opinion de l'Union selon laquelle la facturation détaillée était importante pour les clients, en affirmant qu'elle n'avait reçu aucun commentaire à ce sujet de la part de ses clients et que rien ne prouvait que la facturation mensuelle détaillée était nécessaire.

##### ***TELUS Québec***

38. TELUS Québec a fait valoir qu'elle avait dépensé des milliers de dollars en 1997 et en 1998 dans le but d'offrir à ses clients des états de compte qui répondraient à leurs besoins, et que le petit nombre de plaintes déposées par les clients relativement aux services de facturation semblaient prouver que la clientèle était satisfaite des pratiques actuelles de la compagnie. TELUS Québec a fait valoir que les sondages et les consultations auprès des groupes de discussion qu'elle a réalisés l'ont convaincue de présenter à ses clients une facturation sommaire par défaut, et une facturation détaillée une fois par année, ou lors d'un changement au dossier du client. TELUS Québec a fait valoir que cinq ans après avoir mis en œuvre cette pratique,

elle n'avait aucune raison de croire que ses clients étaient insatisfaits de la facturation actuelle. TELUS Québec a également fait valoir que, compte tenu de l'apparente satisfaction des clients relativement aux états de compte fournis actuellement par la compagnie, de l'ampleur des coûts estimatifs qui seraient engagés pour fournir une facturation mensuelle détaillée, et des risques d'une incidence négative sur les indicateurs de la qualité du service à cause de l'augmentation possible du nombre d'appels téléphoniques qui seraient logés à son bureau d'affaires, rien ne permettait de conclure que sa pratique de facturation devait être modifiée.

39. TELUS Québec s'opposait à l'opinion de l'Union sur l'efficacité des encarts de facturation pour informer les clients qu'ils pourraient recevoir des états de compte détaillés, et elle a fait référence à un sondage réalisé en 2001 selon lequel les encarts étaient un moyen valable de communiquer avec une clientèle.

#### **Observations supplémentaires de l'Union**

40. L'Union a fait remarquer que les coûts estimatifs fournis par TELUS Québec étaient plus élevés que ceux fournis par Télébec, mais que dans les deux cas, les coûts confirmaient que les demandes d'adhésion et d'exclusion constituaient les approches les plus coûteuses pour les compagnies.

#### **Analyse et conclusion du Conseil**

41. Le Conseil fait remarquer que Télébec et TELUS Québec fournissent actuellement à leurs clients du service de ligne individuelle des états de compte présentant le détail des frais de services et d'équipement après un changement à la tarification, aux services ou à l'équipement, et au moins une fois l'an. Les clients de TELUS Québec peuvent également demander de recevoir des états de compte mensuels détaillés en communiquant avec le bureau d'affaires.
42. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 2002-43, il était d'avis préliminaire qu'il faudrait étendre à Télébec et à TELUS Québec la pratique d'envoyer tous les mois des états de compte détaillés à tous les clients.
43. Le Conseil fait remarquer que Télébec et TELUS Québec ont fait valoir qu'elles ne devraient pas être tenues d'envoyer chaque mois des états de compte détaillés à leurs clients parce que ceux-ci semblent satisfaits des pratiques de facturation actuelles. Le Conseil fait remarquer que les arguments relatifs à la satisfaction des clients présentés par Télébec et par TELUS Québec sont conformes à la preuve présentée au Conseil lorsqu'il a émis son avis préliminaire dans la décision 2002-43. Toutefois, le Conseil n'est pas convaincu que les résultats du sondage, tels qu'interprétés par Télébec et par TELUS Québec, fournissent des preuves quant aux préférences des clients en matière de facturation, et il estime que les résultats des groupes de discussion faits par TELUS Québec pourraient laisser croire que les clients préfèrent des états de compte détaillés. Le Conseil estime en outre que les résultats de sondage présentés par Télébec et par TELUS Québec n'indiquent pas une préférence nette des clients quant à la fréquence à laquelle ils désirent recevoir des états de compte détaillés, ou l'ampleur des détails que devraient contenir les états de compte.



44. Le Conseil estime que tous les états de compte devraient fournir suffisamment de détails pour permettre aux clients de savoir clairement à quels services locaux et optionnels ils sont abonnés et combien ils payent pour chaque service. Le Conseil est d'avis que la facturation mensuelle détaillée permettrait aux clients de vérifier régulièrement l'exactitude de leurs états de compte et de les faire rectifier rapidement. Le Conseil est également d'avis que lorsqu'ils ne reçoivent pas d'états de compte mensuels détaillés, les clients qui connaissent des changements dans leur situation financière et qui cherchent des moyens de gérer les coûts mensuels de leurs services téléphoniques pourraient ne pas savoir qu'ils peuvent réduire leurs dépenses en annulant certains services optionnels locaux.
45. À cette fin, le Conseil fait remarquer que dans la décision *Options de tarification des services locaux*, Décision Télécom CRTC 96-10, 15 novembre 1996, et dans l'ordonnance *Le Conseil modifie les exigences en matière de rapport concernant l'abordabilité*, Ordonnance CRTC 2000-393, 10 mai 2000, le Conseil a introduit des outils de gestion des états de compte afin de faciliter l'accès des consommateurs aux services téléphoniques, ainsi que leur gestion de ces services. Le Conseil estime qu'obliger Télébec et TELUS Québec à produire des états de compte mensuels détaillés serait dans l'intérêt du public et permettrait d'aider les consommateurs à comprendre et à gérer leurs comptes, tout en conservant le service téléphonique local de base.
46. Le Conseil fait remarquer que TELUS Québec a dit être prête à fournir un état de compte mensuel détaillé aux clients qui feraient connaître leur préférence à ce sujet en faisant une demande d'adhésion. Le Conseil prend note de la proposition de l'Union selon laquelle l'inertie des clients expliquerait le faible taux d'adoption de la facturation mensuelle détaillée qui a été estimé dans le cadre de l'approche sur demande. Le Conseil estime qu'il ne faudrait pas que cette inertie empêche les clients de recevoir chaque mois des états de compte détaillés alors que ce type de facturation leur serait profitable. Le Conseil fait également remarquer que les coûts estimatifs relatifs aux demandes d'adhésion et d'exclusion sont supérieurs à ceux de la facturation détaillée obligatoire à tous les clients.
47. Le Conseil estime que rendre obligatoire la facturation mensuelle détaillée pour tous les clients serait dans l'intérêt du public parce qu'il serait possible d'atteindre les objectifs suivants : assurer la conformité aux initiatives du Conseil visant à aider les clients à gérer leurs services téléphoniques; permettre aux clients de vérifier l'exactitude de leurs états de compte de façon rapide et continue; aider les consommateurs à faire des choix dans un environnement concurrentiel grâce à la vérification.
48. Par conséquent, le Conseil juge que la facturation mensuelle détaillée obligatoire est l'approche préférable.
49. Compte tenu du fait que la facturation mensuelle détaillée peut provoquer une augmentation du nombre d'appels à son service à la clientèle, le Conseil est d'avis que la mise en œuvre progressive permettrait de réduire cet impact.

50. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ordonne à Télébec et à TCI<sup>5</sup> de soumettre à leurs abonnés, dans les neuf mois de la date de la présente décision, des états de compte mensuels aussi détaillés que l'état de compte envoyé annuellement. Télébec et TCI peuvent procéder à une mise en œuvre progressive dans la mesure où, d'ici la fin de ces neuf mois, tous les clients recevront des états de compte mensuels détaillés.
51. Le Conseil fait remarquer que Télébec a demandé l'autorisation de recouvrer les coûts associés à l'introduction de la facturation mensuelle détaillée par le rajustement du facteur exogène. Le Conseil fait remarquer qu'il a établi les critères du facteur exogène dans la décision 2002-43. Le Conseil a affirmé que le facteur Z, ou rajustement du facteur exogène, serait envisagé dans le cas d'événements ou de mesures qui satisfont aux critères suivants : (a) il s'agit de mesures législatives, judiciaires ou administratives indépendantes de la volonté de la compagnie; (b) les événements ou les mesures visent spécifiquement l'industrie des télécommunications; et (c) les événements ou mesures ont une incidence importante mesurée par rapport à l'ensemble de la compagnie. Le Conseil estime que l'exigence relative à l'envoi d'états de compte mensuels détaillés répond aux critères (a) et (b), mais pas au critère (c) puisque les dépenses ne sont pas considérables. Le Conseil fait remarquer que Télébec a estimé que l'envoi mensuel d'états de compte détaillés entraînerait des coûts initiaux de 11 360 \$ et des coûts de 2 000 \$ par mois par la suite. Le Conseil estime que lorsqu'on les compare aux revenus totaux de la compagnie, ces dépenses ne sont pas importantes. Par conséquent, le Conseil conclut que l'incidence financière sur Télébec n'est pas suffisamment grande pour qu'il soit justifié d'accorder une compensation.
52. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de Télébec voulant qu'il l'autorise à recouvrer les coûts associés à l'introduction de la facturation mensuelle détaillée par le rajustement du facteur exogène.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*

<sup>5</sup> Après la clôture de cette instance, le Conseil a été informé que, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2004, TELUS Québec a cessé ses activités à titre d'entreprise canadienne ou de fournisseur de services de télécommunication, et que TCI a assumé tous les droits, les titres, les responsabilités et les obligations ayant trait à la fourniture de services de télécommunication dans les territoires auparavant desservis par TELUS Québec. Par conséquent, aux fins de la présente décision, toute référence à TCI se rapporte à la fourniture de services de télécommunication dans les territoires auparavant desservis par TELUS Québec.