



Circulaire de télécom CRTC 2005-7

Ottawa, le 30 mai 2005

Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés

Objet de la présente circulaire

1. La présente circulaire a pour objet de communiquer les changements que le Conseil apportera à sa façon de procéder pour accélérer le traitement des demandes tarifaires visant la dénormalisation et/ou le retrait de services tarifés.
2. Le Conseil estime que la mise en œuvre des mesures détaillées dans la présente circulaire lui permettra de raccourcir sensiblement le temps nécessaire pour traiter ce type de demandes. En outre, en établissant des étapes, des délais ainsi que des critères précis et connus du public sur lesquels tant les clients que les entreprises pourront se fier, les nouvelles procédures rehausseront la certitude sur le plan de la réglementation. Ces mesures permettront également aux compagnies de téléphone de répondre plus rapidement aux exigences du marché des télécommunications qui est de plus en plus concurrentiel.

De nouvelles procédures d'approbation des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés : une nécessité

3. Le 5 janvier 2005, Bell Canada a déposé une demande en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, dans laquelle elle a réclamé que le Conseil établisse de nouvelles procédures officielles à l'intention des entreprises canadiennes qui désirent dénormaliser et/ou retirer un service tarifé. En fait, Bell Canada proposait que le Conseil se prononce sur ces demandes dans des délais précis et elle préconisait l'approbation automatique de certaines demandes. Bell Canada faisait également remarquer que le Conseil n'a pas prévu de processus particulier pour traiter les cas d'entreprises qui projettent de dénormaliser et/ou de retirer des services tarifés.¹
4. Le Conseil est d'avis que le processus actuel d'approbation des tarifs ne se prête pas bien aux demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés et il reconnaît qu'il faut traiter ces demandes plus rapidement. Il estime qu'un nouveau processus doit tenir compte du fait que les clients risquent de perdre un service, faisant ainsi intervenir des facteurs d'intérêt public différents de ceux de demandes tarifaires courantes. Ainsi, les demandes de dénormalisation et/ou de retrait devraient commander l'application de critères différents de ceux des demandes tarifaires courantes ainsi que le rajustement des délais pour prévoir suffisamment de temps pour les observations des clients. C'est en tenant compte des intérêts de tous les intervenants - titulaires, concurrents et consommateurs - que le Conseil a élaboré les mesures exposées ci-dessous.

¹ Le processus actuel relatif à la dénormalisation et/ou au retrait de services tarifés repose sur la partie II des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, qui couvre les demandes tarifaires concernant de nouveaux services ou des modifications apportées à des services tarifés existants.

5. De l'avis du Conseil, les mesures qu'il a élaborées ci-dessous répondent aux préoccupations que Bell Canada a exprimées dans sa demande, mais elles ne prévoient pas l'approbation automatique des demandes tarifaires.
6. Dans une lettre distincte en date d'aujourd'hui, le Conseil se prononce sur la demande que Bell Canada a présentée en vertu de la partie VII.

Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés

7. L'examen que le Conseil a fait, au fil des années, de nombreuses demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services lui a permis de conclure que ces demandes peuvent avoir des répercussions importantes sur les clients. Les procédures qu'il a mises en place tiennent compte des besoins des clients actuels.
8. Le Conseil estime que chaque demande de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés devrait être examinée individuellement, en fonction d'une série commune de critères s'appliquant aux services de détail comme aux services offerts aux concurrents. Dans le cas de demandes de dénormalisation et/ou de retrait, le Conseil vérifiera si le requérant a satisfait aux critères suivants :
 - a) il existe un substitut raisonnable pour le service dénormalisé et/ou retiré;
 - b) il existe un plan de transition clair qui prévoit suffisamment de temps pour permettre aux clients de remplacer le service en question;
 - c) les clients visés sont informés suffisamment à l'avance pour pouvoir participer pleinement au processus du Conseil.

Service substitut raisonnable

9. Pour déterminer s'il existe un service substitut raisonnable, le Conseil tiendra compte des facteurs suivants : la fonctionnalité, la disponibilité dans la même région géographique ainsi que le coût du service substitut (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents supportés par les clients).
10. Le Conseil estime que le coût du service substitut pour le client doit se comparer à celui qu'il paierait pour le service dénormalisé et/ou retiré. À ce sujet précisément, le Conseil considérera les coûts initiaux (p. ex., les coûts d'équipement) et les coûts permanents. Le Conseil estime que si le coût du service substitut est plus élevé pour le client, le requérant doit être en mesure de prouver que c'est parce que le substitut est plus efficace ou qu'il offre une fonctionnalité importante additionnelle. Le Conseil s'attend à ce que la hausse des coûts pour les clients soit généralement proportionnelle à la valeur et aux avantages que leur procure ce service plus efficace ou la fonctionnalité supplémentaire.
11. En ce qui a trait aux coûts du service substitut, le Conseil considérera également les coûts de l'équipement ou autrement que les clients peuvent avoir engagés pour obtenir le service qui peut être dénormalisé et/ou retiré. Le Conseil s'attend à ce que si le coût de remplacement du service est élevé, le requérant propose des moyens de réduire les coûts de transition pour les clients.

Plan de transition

12. Pour déterminer s'il existe un plan de transition clair, le Conseil voudra s'assurer que le requérant a pris ou prendra en compte toutes les mesures raisonnables pour permettre aux clients touchés de passer facilement du service qui peut être dénormalisé et/ou retiré au service substitut.
13. Le Conseil est d'avis que les clients touchés auront besoin de temps pour élaborer des plans leur permettant de remplacer le service en question qui peut être dénormalisé et/ou retiré. Le plan de transition que le requérant mettra en place devra permettre aux clients touchés par une demande de dénormalisation et/ou de retrait de s'ajuster et de se préparer à passer à des services substitués; il devra répondre aux préoccupations des clients ainsi que prévoir une période de transition pour la migration aux services substitués qu'ils auront choisis.
14. Le Conseil croit qu'il serait possible de lever plusieurs obstacles associés à la dénormalisation et/ou au retrait des services si, avant de déposer une demande en ce sens, le requérant travaillait avec les clients touchés à élaborer un plan de transition qui satisfasse toutes les parties. Le Conseil estime que le requérant devrait faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les clients touchés comprennent qu'il existe des services de rechange, y compris leur fonctionnalité, la disponibilité géographique et les coûts qui s'y rattachent. Au besoin, le plan de transition devrait favoriser la migration des clients.

Avis aux clients touchés

15. En ce qui concerne la participation aux instances relatives à la dénormalisation et/ou au retrait, le Conseil estime que pour participer à son processus, les clients touchés doivent recevoir un avis adéquat et bénéficier d'une information claire et suffisante tant au sujet des délais que du processus. En fait, le défaut de donner un avis raisonnable serait un motif suffisant pour rejeter la demande. Les détails supplémentaires sur l'avis à donner aux clients sont exposés ci-dessous.

Processus

16. Pour que le Conseil puisse évaluer adéquatement un projet de dénormalisation et/ou de retrait, le requérant doit inclure, dans sa demande, les renseignements suivants :
 - a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé;
 - b) la date prévue de la dénormalisation;
 - c) la date prévue du retrait définitif du service;
 - d) le type de dénormalisation;
 - e) les motifs de la demande;
 - f) la disponibilité d'un substitut, et les raisons pour lesquelles il est raisonnable en termes de fonctionnalité équivalente, de disponibilité dans la même région géographique et de coûts (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents supportés par les clients);

- g) le plan de transition;
 - h) les renseignements pertinents concernant les clients actuels comme le nombre de clients touchés;
 - i) un exemplaire de l'avis donné aux clients touchés;
 - j) tout autre renseignement que le requérant juge pertinent.
17. Le requérant doit indiquer dans sa demande de dénormalisation et/ou de retrait, avant de la déposer, s'il a travaillé avec ses clients à résoudre les problèmes de transition et, le cas non échéant, il doit préciser pourquoi.
 18. Dans les cas où le requérant estime que certains critères ne s'appliquent pas à une demande en particulier, le Conseil s'attend à ce qu'il lui fournisse les raisons.
 19. Le requérant doit servir un avis à chaque client touché par sa demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service particulier. Dans cet avis, le requérant doit inclure les points a) à g) énoncés au paragraphe 16 ci-dessus, ainsi que des renseignements clairs et détaillés sur la façon dont les clients touchés peuvent participer au processus du Conseil, y compris la date limite à laquelle le Conseil doit recevoir les observations. Les avis doivent être envoyés aux clients touchés à la date à laquelle la demande est déposée.
 20. Le Conseil estime que les points g) à i) du paragraphe 16 ne sont pas nécessaires si aucun client existant n'est touché par une demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service particulier.
 21. Le Conseil considérera qu'une demande est complète lorsqu'il aura en main la demande intégrale, c'est-à-dire tous les renseignements ci-dessus.
 22. Il arrive au Conseil de retourner une demande parce qu'elle comporte des lacunes et dans ces cas, il enverra une lettre dans laquelle il les exposera. Le Conseil fait remarquer que lorsqu'il renvoie ou rejette une demande en raison de lacunes, de nouvelles demandes peuvent être déposées.

Délais

23. Le Conseil propose de modifier le délai dont les parties disposent pour soumettre des observations et des répliques dans le cas des demandes tarifaires concernant la dénormalisation et/ou le retrait de services tarifés. Conscient du fait que très souvent, les clients visés par ce type de demandes résident dans des régions éloignées, le Conseil conclut que les parties intéressées devraient disposer de 45 jours civils pour formuler des observations sur une demande de dénormalisation et/ou de retrait présentée par un requérant qui, de son côté, aura 10 jours ouvrables pour y répliquer.
24. S'il n'y a aucun client pour un service particulier, et si le Conseil estime que la demande ne soulève pas de questions importantes, il entend donner son approbation provisoire dans les 10 jours ouvrables du dépôt d'une demande complète, et rendre une décision finale dans les 45 jours ouvrables de la date de la demande.

25. Le Conseil reconnaît également qu'un processus supplémentaire peut s'imposer selon la complexité de la demande. Par exemple, si une demande de dénormalisation et/ou de retrait soulève des questions importantes, le Conseil adressera généralement des demandes de renseignements, dans la mesure où elles sont nécessaires, dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande. Normalement, les réponses aux demandes de renseignements devront être soumises dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée.
26. Le Conseil fait remarquer qu'il est tenu, en vertu de l'article 26 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi), de répondre à une demande tarifaire dans les 45 jours ouvrables, soit en approuvant ou en refusant le tarif, soit en indiquant publiquement pourquoi il a désapprouvé ou rejeté le tarif. Le Conseil fait en outre remarquer que, compte tenu de la période d'observations de 45 jours accordée aux clients, il est possible qu'il ne puisse pas traiter la demande de dénormalisation et/ou de retrait dans les 45 jours ouvrables, en particulier lorsque les questions en cause l'obligent à adresser des demandes de renseignements. Dans ce cas, il écrira une lettre au requérant pour justifier la situation et lui préciser le délai dans lequel il compte se prononcer sur la demande, conformément à l'article 26 de la Loi.
27. L'annexe A expose les résultats et les délais prévus du traitement des demandes suivant les nouvelles mesures procédurales. Le Conseil prévoit ainsi pouvoir traiter un grand nombre de demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés dans un délai de 45 à 65 jours ouvrables.

Dépôt obligatoire par voie électronique

28. Comme il est indiqué au paragraphe 14 de la circulaire *Lancement d'un processus simplifié pour le traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail*, Circulaire de télécom CRTC 2005-6, 25 avril 2005 (la circulaire 2005-6), afin d'aider le Conseil à atteindre l'objectif qu'il poursuit de traiter rapidement les demandes tarifaires, les requérants devront déposer toutes leurs demandes tarifaires par voie électronique en utilisant Epass, et ce, dès le 1^{er} mai 2005. Grâce à Epass, les requérants pourront déposer simultanément et en toute sécurité les versions confidentielles et abrégées de leurs demandes ainsi que tout document à l'appui. Pour savoir comment utiliser Epass aux fins des dépôts tarifaires, il suffit de consulter le site Web du Conseil à l'adresse suivante : <http://www.crtc.gc.ca/frn/file.htm>.
29. En outre, tel que souligné dans la circulaire 2005-6, les requérants n'auront plus à fournir de copies papier de leurs demandes puisqu'ils seront obligés de soumettre tous les renseignements nécessaires à l'appui de leurs demandes tarifaires à l'aide de Epass.

Conclusion

30. La présente circulaire regroupe les importantes mesures que le Conseil a prises en vue d'améliorer l'efficacité de la réglementation. Le Conseil estime que ces mesures lui permettront de réduire considérablement le retard sur le plan de la réglementation, étant donné qu'il a indiqué qu'il traiterait un grand nombre de demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés dans les 45 à 65 jours ouvrables. En instaurant ces mesures, le Conseil vient

rehausser la certitude à l'égard du processus puisque, désormais, les requérants sauront rapidement quels critères le Conseil utilisera pour évaluer leurs demandes et dans quel délai il prévoit les traiter.

31. Les mesures énoncées ci-dessus, sauf celles qui se rapportent au dépôt de documents par voie électronique, entrent en vigueur le 1^{er} juin 2005. Le Conseil les appliquera à titre d'essai jusqu'à ce qu'il ait obtenu suffisamment de renseignements pour en évaluer la pertinence. Entre-temps, il continuera d'explorer d'autres options afin d'améliorer encore plus l'efficacité de la réglementation.

Secrétaire général

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

**Annexe A - Processus du Conseil - Résultats et délais prévus
dans le cadre du nouveau processus**

| Situation | Résultats et délais prévus dans le cadre du nouveau processus |
|---|---|
| A) Il n'y a pas de clients et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée | <ul style="list-style-type: none">• Une approbation provisoire est accordée dans les 10 jours ouvrables de la date de la demande.• Une décision finale est rendue dans les 45 jours ouvrables de la date de la demande. |
| B) Il n'y a pas de clients et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées | <ul style="list-style-type: none">• Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée.• Une décision finale est rendue dans les 55 jours ouvrables de la date de la demande. |
| C) Il n'y a pas de clients actuellement, mais des observations ont été déposées par des clients potentiels | <ul style="list-style-type: none">• Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils.• Une décision finale est rendue dans les 65 jours ouvrables de la date de la demande. |
| D) Il y a des clients mais aucune observation n'a été formulée et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée | <ul style="list-style-type: none">• Une décision finale est rendue dans les 45 jours ouvrables de la date de la demande. |
| E) Il y a des clients mais aucune observation n'a été formulée et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées | <ul style="list-style-type: none">• Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée.• Une décision finale est rendue dans les 55 jours ouvrables de la date de la demande. |

F) Il y a des clients et des observations ont été formulées et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée

- Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils.
- Une décision finale est rendue dans les 65 jours ouvrables de la date de la demande.

G) Il y a des clients et des observations ont été formulées et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées

- Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée.
- Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils.
- Une décision finale est rendue dans les 75 jours ouvrables de la date de la demande.