



## Ordonnance de télécom CRTC 2005-241

Ottawa, le 22 juin 2005

### Call-Net Communications Inc.

Référence : Avis de modification tarifaire 23 et 23A

#### Frais d'entretien diagnostique

*Le Conseil rejette la proposition de Call-Net Communications Inc. visant à introduire les frais d'entretien diagnostique qu'elle appliquerait lorsqu'à la suite d'une notification d'exécution par l'entreprise de services locaux titulaire, la compagnie effectue un test diagnostique sur une ligne locale dégroupée et constate que la ligne ne fonctionne pas.*

#### La demande

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Call-Net Communications Inc. (CNCI) le 15 mars 2005, et modifiée le 25 avril 2005, en vue de réviser son Tarif général afin d'y introduire l'article 602, Frais d'entretien diagnostique (FED).
2. CNCI a fait remarquer que, dans le cadre d'une commande de service, l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) est responsable de l'installation complète et de la réparation des lignes locales dégroupées, et qu'elle doit présenter une notification d'exécution. CNCI a également fait remarquer que si après avoir reçu la notification d'exécution un test l'amène à constater qu'une ligne dégroupée est incomplète ou ne fonctionne pas, elle demande à l'ESLT de corriger la situation.
3. CNCI a proposé d'imposer des FED pour chaque test diagnostique réalisé après réception d'une notification d'exécution, qui révèle que l'installation ne fonctionne pas. CNCI a ajouté que « s'il est prouvé que la compagnie est responsable du dérangement, aucuns frais ne s'appliqueront ».
4. CNCI a proposé d'imposer les FED suivants : 65,95 \$ pour la première tranche de 15 minutes ou fraction de tranche, et 16,75 \$ pour chaque tranche de 15 minutes ou fraction de tranche supplémentaire. Dans sa demande modifiée, CNCI a proposé que les taux susmentionnés s'appliquent aux services multilignes et qu'un taux fixe de 65,95 \$ s'applique aux services de ligne individuelle.

#### Processus

5. Le 15 avril 2005, Bell Canada a déposé des observations dans lesquelles elle s'opposait à l'approbation de la demande de CNCI. Le 25 avril 2005, CNCI a déposé des observations en réplique ainsi qu'une demande modifiée. Le 11 mai 2005, Bell Canada a déposé des observations sur la demande modifiée de CNCI.

## **Positions des parties**

### ***Observations de Bell Canada***

6. Bell Canada a fait remarquer que l'article 601 du Tarif général de CNCI, Frais de service associés à l'identification des dérangements sur les lignes locales dégroupées fournies par les ESLT, permettait déjà à CNCI de facturer des frais de 65,95 \$ pour la première tranche de 15 minutes (ou fraction de tranche) et de 16,75 \$ pour chaque tranche de 15 minutes (ou fraction de tranche supplémentaire) lorsque CNCI envoie un technicien faire un test conjoint sur une ligne locale dégroupée appartenant à une ESLT, après que l'ESLT ait confirmé que la ligne fonctionnait, et que le dérangement provient des installations de l'ESLT. Bell Canada a fait valoir que l'article 602 proposé par CNCI visait l'établissement de taux applicables à des activités déjà couvertes par l'article 601, et que le tarif proposé était donc redondant.
7. Bell Canada a fait remarquer que selon le tarif proposé, les FED seraient imposés si, après un test, il est constaté qu'une installation « ne fonctionne pas » et que l'expression n'était pas utilisée couramment dans l'industrie et n'était pas définie dans le projet de tarif.
8. Bell Canada a également fait remarquer que le tarif proposé prévoit que s'il est prouvé que le dérangement relève de la responsabilité de CNCI, aucuns frais ne s'appliqueront. Bell Canada a fait remarquer que ce libellé diffère de celui de l'actuel article 601 de CNCI, selon lequel aucuns frais ne s'appliquent si le test conjoint indique que le dérangement ne provient pas des installations de l'ESLT. Bell Canada a fait valoir que le libellé du tarif proposé par CNCI était mal rédigé, qu'il pourrait causer des différends, et que les ESLT se trouveraient dans une position vulnérable si le dérangement provient non pas de leurs installations mais de l'équipement ou du câblage intérieur du client final de CNCI.
9. Pour terminer, Bell Canada a fait valoir que les taux proposés par CNCI pour les abonnés du service de ligne individuelle étaient extrêmement élevés puisque CNCI n'a établi aucune distinction entre les abonnés du service de ligne individuelle de résidence ou d'affaires et les abonnés du service multiligne. Bell Canada a fait remarquer que ses propres FED reflétaient un taux fixe de 65,95 \$ pour les abonnés du service de ligne individuelle de résidence ou d'affaires, et des frais établis en fonction de tranches de 15 minutes ne s'appliquant qu'aux abonnés du service multiligne.

### ***Observations en réplique de CNCI***

10. CNCI a réfuté l'argument de Bell Canada selon lequel le tarif proposé était redondant, faisant remarquer que dans l'article 601, les frais s'appliquaient dans le cas de test conjoints, et que dans l'article 602 proposé, ils s'appliquaient lorsque aucun test conjoint n'était effectué. CNCI a fait remarquer que les FED prévus à l'article 602 s'appliqueraient surtout aux transferts des lignes des abonnés du service de résidence pour lesquelles, habituellement, aucun test conjoint n'est effectué. CNCI a déclaré que les frais seraient imposés dans le cas d'un dérangement découvert sur une ligne après que l'ESLT ait fourni une notification d'exécution indiquant qu'une ligne en bon état a été transférée.

11. En ce qui concerne l'objection de Bell Canada concernant l'utilisation de l'expression « qui ne fonctionne pas » utilisée par CNCI, cette dernière a déclaré qu'elle l'utilisait dans son sens habituel, c.-à-d. que la ligne n'était pas en état de fonctionner et ne pouvait pas être utilisée.
12. En réponse à l'allégation de Bell Canada selon laquelle les taux proposés sont excessifs et n'établissent aucune distinction entre les abonnés du service de ligne individuelle et les abonnés du service multiligne, CNCI a fait valoir qu'elle avait modifié sa demande et proposé un taux fixe de 65,95 \$ pour le service de ligne individuelle.

#### ***Observations supplémentaires de Bell Canada***

13. Bell Canada a répété son opinion concernant l'utilisation de l'expression « qui ne fonctionne pas », faisant valoir que l'allégation de CNCI selon laquelle cette dernière l'utilisait dans son sens habituel ne clarifiait rien. Bell Canada a également fait état de semblables préoccupations au sujet du libellé suivant : « s'il est prouvé que [CNCI] est responsable du dérangement, aucuns frais ne s'appliqueront ».

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

14. Le Conseil a fait remarquer que l'article 601 actuel du Tarif général de CNCI, Frais de service associés à l'identification des dérangements sur les lignes locales dégroupées fournies par les ESLT, s'applique lorsque la compagnie envoie un technicien d'entretien faire un test conjoint sur une ligne locale dégroupée appartenant à une ESLT, après confirmation par l'ESLT que la ligne fonctionne. Le Conseil fait remarquer que, par contre, les FED s'appliqueraient essentiellement aux transferts de lignes pour les abonnés du service de résidence lorsque les lignes ne fonctionnent pas et après réception d'une notification d'exécution.
15. Dans la décision *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005 (la décision 2005-20), le Conseil a finalisé un plan de rabais tarifaire (PRT) pour la qualité du service (QS), dans le cadre duquel une ESLT accorde des rabais à un concurrent lorsque l'ESLT n'a pas satisfait à la norme de rendement QS. Dans cette décision, le Conseil a établi l'indicateur QS 2.12 lié à la concurrence pour surveiller la non-conformité et/ou la dégradation dans les 30 jours de la fourniture de services aux concurrents, y compris les lignes dégroupées. Le Conseil a déclaré qu'il surveillerait l'indicateur 2.12 pendant un an, dès le dépôt trimestriel qui amorce le PRT définitif, afin d'en évaluer l'efficacité et de voir s'il est nécessaire de le maintenir.
16. Le Conseil fait remarquer que si, après la période de surveillance d'un an, l'indicateur QS 2.12 est inclus dans le PRT pour les concurrents, CNCI pourrait avoir droit à un rabais dans le cas où un service serait non conforme ou se dégraderait dans les 30 jours suivant la fourniture des lignes dégroupées par une ESLT. Le Conseil craint que s'il approuve la demande de CNCI et que l'indicateur QS 2.12 est inclus dans le PRT, la compagnie reçoive une double compensation pour des lignes qui ne fonctionnent pas (c.-à-d. aux termes de la disposition tarifaire concernant les FED, mais également aux termes de l'indicateur QS 2.12).

17. Par conséquent, le Conseil estime qu'il serait prématuré d'approuver la demande de CNCI avant de rendre une décision, après la période de surveillance d'un an, sur la question de savoir si l'indicateur QS 2.12 doit être inclus dans les PRT des concurrents.
18. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de CNCI.

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>*