



Ordonnance de télécom CRTC 2005-255

Ottawa, le 8 juillet 2005

Call-Net Communications Inc.

Référence : Avis de modification tarifaire 22

Service de traitement des DSL pour le transfert de clients

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Call-Net Communications Inc. (CNCI) le 14 février 2005, en vue d'ajouter à son Tarif général l'article 203, Service de traitement des DSL pour le transfert de clients (service TDTC), au tarif de 12,25 \$ par demande de service local (DSL). CNCI a fait valoir que le service TDTC lui permettrait d'exiger des frais de service afin de recouvrer les coûts de traitement des DSL qu'elle reçoit d'autres entreprises de services locaux (ESL) pour qu'elle leur transfère un de ses abonnés finals.
2. Le Conseil a reçu des observations de l'Association canadienne des télécommunications par câble (l'ACTC), et de Quebecor Média Inc. (QMI), au nom de ses filiales Vidéotron ltée et Vidéotron Télécom ltée, le 16 mars 2005, et de Bell Canada, le 30 mars 2005. Il a également reçu des observations en réplique de CNCI le 28 mars 2005 ainsi que le 5 avril 2005.

La demande

3. CNCI a fait remarquer que lorsqu'un de ses abonnés passe à une autre ESL, l'ESL lui soumet une DSL pour qu'elle procède au débranchement de l'abonné final, de la ligne, du numéro de téléphone et des fonctions du service de ses installations afin que la nouvelle ESL puisse fournir ses propres services à ce client. La compagnie a fait valoir que les frais de service TDTC lui permettraient de recouvrer les coûts supplémentaires qu'entraîne l'exécution de ces activités qu'elle doit exécuter dans le cadre de ses obligations en tant qu'entreprise de services locaux concurrente (ESLC). CNCI a déposé une étude de coûts pour le traitement des DSL afin de refléter les estimations de durée pour les fonctions à exécuter et les coûts connexes pour la compagnie.
4. CNCI a fait remarquer qu'elle recevait déjà des centaines de DSL provenant d'autres ESL chaque jour. La compagnie a ajouté que la situation empirerait et que les coûts de traitement des DSL augmenteraient sensiblement pour les ESLC à mesure que la concurrence s'implanterait dans le marché des services locaux. Par ailleurs, CNCI soutenait que les frais de service TDTC représentaient un coût d'acquisition pour l'ESL, ce qui permettrait à l'ESL de les recouvrer dans son prix de service de détail. La compagnie a fait valoir qu'elle s'attendait à payer des frais similaires lorsqu'elle faisait la conquête d'un abonné final d'une autre ESLC qui avait déposé un tarif semblable à celui du TDTC.
5. CNCI a fait remarquer que dans l'ordonnance *Le CRTC rejette la demande de CNCI visant à introduire des frais de service pour les entreprises de services locaux*, Ordonnance CRTC 2000-744, 10 août 2000 (l'ordonnance 2000-744), le Conseil a rejeté la proposition déposée aux termes de l'avis de modification tarifaire 12, et modifiée par l'avis de modification

tarifaire 12A, laquelle visait à imposer les frais de service par commande et par ligne des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) aux ESL désirant obtenir une ligne pour fournir le service local à un abonné final qui, auparavant, était desservi par CNCI. CNCI a fait valoir qu'elle proposait un tarif complètement différent de celui qu'elle avait déposé dans les avis de modification tarifaire 12 et 12A. De l'avis de la compagnie, même si les activités exécutées pouvaient, à quelques égards, s'apparenter à certaines de celles que les ESLT effectuent lorsqu'elles fournissent une ligne locale, son service TDTC impliquerait moins d'activités et les coûts correspondants seraient différents de ceux des ESLT.

6. CNCI a précisé que dans l'ordonnance 2000-744, le Conseil avait exprimé ses préoccupations concernant le fait que les coûts que la compagnie tentait de recouvrer étaient comparables à ceux qu'elle devait engager pour débrancher un abonné final qui décidait d'annuler son service. La compagnie a fait valoir que, contrairement à sa proposition déposée aux termes des avis de modification tarifaire 12 et 12A, les frais TDTC proposés s'appliqueraient uniquement si elle traitait expressément la DSL pour transférer un abonné final de CNCI à une ESL. La compagnie a précisé qu'elle n'exécute pas la totalité des activités liées au service TDTC lorsqu'elle résilie le contrat de l'abonné final en raison de mauvais crédit, par exemple, ou lorsque l'abonné final déménage et résilie son contrat de service local auprès de la compagnie pour ensuite s'abonner au service local d'une autre ESL ailleurs.
7. De plus, CNCI a précisé que dans l'ordonnance 2000-744, le Conseil avait également exprimé ses inquiétudes du fait que les ESLT n'exigeaient pas de frais distincts pour transférer un numéro local à une ESLC. La compagnie soutient que dans le cas des ESLT, le facteur exogène que ces compagnies ont pu appliquer au titre des coûts d'établissement de la concurrence locale et de la transférabilité des numéros locaux (TNL) a compensé ces coûts. La compagnie a fait valoir qu'elle ne proposait pas d'exiger des frais pour libérer le numéro de l'abonné final afin qu'une autre ESL puisse l'utiliser. La compagnie soutient que les frais de service TDTC serviraient plutôt à recouvrer les coûts supplémentaires qu'elle doit engager pour amener la DSL à un point où la nouvelle ESL peut fournir le service, c.-à-d. jusqu'à ce que le numéro de téléphone soit transféré à la nouvelle ESL. La compagnie a également soutenu que, contrairement aux ESLT, elle n'avait pas le privilège de recouvrer ces frais comme coûts d'établissement, même si les activités qu'elle exécute aux fins du TDTC bénéficient à l'industrie et à la concurrence.

Observations

8. L'ACTC, QMI et Bell Canada ont demandé que le Conseil rejette la demande. Elles soutiennent que CNCI cherche à obtenir un dédommagement des ESL concurrentes pour des activités que toutes les ESL sont obligées d'exécuter et qui s'inscrivent dans le coût normal des affaires.
9. L'ACTC et Bell Canada ont fait valoir que la demande était semblable à celle que CNCI avait déposée aux termes des avis de modification tarifaire 12 et 12A, demande que le Conseil avait d'ailleurs rejetée. Bell Canada soutient que la seule différence entre la présente demande et les avis de modification tarifaire 12 et 12A est que, dans la demande actuelle, CNCI a proposé ses propres taux spécifiques afin de recouvrer les coûts au lieu d'utiliser les frais de service par commande et par ligne des ESLT.

10. L'ACTC soutient que CNCI cherche à recouvrer ses coûts de débranchement auprès des nouvelles ESL et que les frais de service TDTC introduiraient des coûts inutiles qui nuiraient au développement et à la croissance de la concurrence locale. L'ACTC a fait valoir que la proposition de CNCI visait la propre réalité administrative de la compagnie plutôt que toute activité exécutée dans l'intérêt des autres ESL. L'ACTC a également soutenu que, comme dans tout autre cas de débranchement d'un abonné final, CNCI devait assumer ses propres coûts administratifs et elle ne devrait pas pouvoir les recouvrer à partir de sources externes. L'ACTC a précisé que, comme toutes les ESL, CNCI devait faciliter le transfert des numéros aux nouvelles ESL lorsque les abonnés finals désiraient changer de fournisseur de services.
11. QMI a fait valoir que, à court terme, les frais de service TDTC retomberaient de façon disproportionnée sur les nouveaux venus dans le marché de la téléphonie locale, lesquels auraient peu d'abonnés finals à perdre et de nombreux à conquérir. QMI a également fait valoir qu'une telle situation créerait, sur le plan financier, un frein à l'entrée dans le marché local, ce qui serait contraire à l'objectif du Conseil d'ouvrir ce secteur toujours hautement monopolisé.
12. QMI a précisé qu'à moyen terme, lorsque le marché de la téléphonie locale sera plus évolué, elle s'attend à ce que le volume de DSL échangé entre les différents participants du marché s'équilibre sensiblement. QMI a fait valoir que si les ESL réclament des frais de traitement dans le cas des DSL, le fardeau financier s'accentuera et la valeur nette des transferts financiers sera minime. D'après QMI, à moyen terme, les transferts financiers entre les ESL pourraient être considérables si les différentes ESL réussissaient à faire approuver des taux très différents pour le traitement des DSL, ce qui soulèverait de fortes inquiétudes en matière de politique. QMI a soutenu que les ESL les moins efficaces recevraient ainsi une compensation financière pour leur inefficacité.

Observations en réplique

13. CNCI a fait valoir que les frais de service TDTC proposés permettraient à la compagnie de recouvrer les coûts engagés à la suite des activités menées par d'autres ESL. D'après la compagnie, il serait injuste de permettre aux ESLT de recouvrer les coûts par l'entremise du régime de plafonnement de prix et d'exiger que les ESLC assument ces coûts directement, sans qu'elles n'aient la possibilité de les recouvrer de façon analogue. La compagnie a également fait valoir que les coûts de traitement d'une DSL ne devraient pas s'inscrire dans le coût normal des affaires de la compagnie, comme le soutiennent les intervenants, et qu'ils devraient être sous sa responsabilité et non être engagés à cause des actions de ses concurrents.
14. CNCI a précisé que si elle n'était pas autorisée à recouvrer ses coûts pour le traitement des commandes de transfert de clients, la compagnie se retrouverait avec une structure de coûts qui serait littéralement exposée aux stratégies de marketing agressives et très ciblées de toutes les ESL qui auraient conquis les abonnés finals de CNCI. La compagnie a fait valoir que ses coûts dépendaient des pratiques de conquête de la clientèle auxquelles se livrent ses concurrents et qu'elle serait obligée d'accroître ses ressources pour satisfaire aux demandes de transfert d'abonnés que lui soumettent ses concurrents.

15. CNCI a fait valoir que les arguments voulant que l'approbation des frais de service TDTC créerait un obstacle à l'entrée pour les nouveaux fournisseurs de services locaux, compromettrait la concurrence locale et ciblerait de façon disproportionnée les nouveaux venus, devraient être rejetés. La compagnie a également fait valoir qu'elle avait payé des dizaines de millions de dollars aux ESLT pour les transferts d'abonnés finals, ce qui prouve que des frais de 12,25 \$ ne peuvent pas être considérés comme un obstacle à l'entrée dans le marché. La compagnie soutient que l'autoriser à recouvrer les coûts qui lui sont occasionnés par d'autres ESL équivaldrait à uniformiser les règles du jeu.
16. CNCI a soutenu qu'après sept ans de concurrence locale, le marché est toujours contrôlé de façon prédominante par les ESLT, et que le moyen terme, tel que précisé par QMI, est si lointain qu'il n'est pas justifié de le considérer à ce stade-ci.
17. CNCI a allégué que l'objection de l'ACTC au TDTC proposé réside dans le fait que les compagnies de câblodistribution auraient la possibilité de conquérir, sans le moindre frais, tous les abonnés finals pour lesquels la compagnie s'est battue vigoureusement au cours des dernières années tandis que les câblodistributeurs n'avaient qu'à attendre en retrait. La compagnie a fait valoir que les entreprises de câblodistribution cherchent à obtenir un statut préférentiel, même si elles détiennent le monopole dans les services de câblodistribution et que leur infrastructure est subventionnée.
18. CNCI a fait valoir que les observations de Bell Canada ne concernaient pas le processus et devraient être rejetées, et que, de toute façon, elle avait, dans ses observations précédentes, répondu à la plupart des questions soulevées par Bell Canada.

Analyse et conclusions du Conseil

19. Le Conseil fait remarquer qu'aux termes des avis de modification tarifaire 12 et 12A, CNCI avait proposé d'imposer les frais de service par commande et par ligne des ESLT aux ESL désirant obtenir une ligne pour fournir le service local à un abonné final qui, auparavant, était desservi par CNCI. D'après l'ordonnance 2000-744 du Conseil, les activités administratives que CNCI doit accomplir pour « coordonner le transfert d'une ligne locale en place » sont comparables à celles nécessaires pour débrancher un abonné final qui a choisi de changer d'ESL. Le Conseil fait remarquer que les ESLT ne facturaient pas de frais distincts aux ESLC pour recouvrer les coûts administratifs de transfert ou de débranchement de numéros de téléphone. Le Conseil était d'avis que les coûts engagés par CNCI pour coordonner le transfert d'une ligne locale en place s'inscrivaient dans le coût normal des affaires de la compagnie. Par conséquent, le Conseil rejette la demande de CNCI.
20. Lorsqu'elle offre un service local à un client, en général l'ESL loue auprès de l'ESLT la ligne qu'elle utilise pour fournir le service à l'abonné final, de sorte qu'elle doit assumer les coûts d'installation du service, les coûts permanents liés au service et, éventuellement, les coûts de débranchement du service. Une fois que l'abonné final fait débrancher le service, l'ESL fait désactiver la ligne louée auprès de l'ESLT dans le cadre du processus de débranchement. Par conséquent, le Conseil estime que les coûts associés à ces activités font partie intégrante des responsabilités du fournisseur du service téléphonique envers ses abonnés finals et qu'il ne serait pas logique que l'ESL recouvre ces coûts auprès des autres ESL.

21. Le Conseil désapprouve l'allégation selon laquelle les ESLT ont pu recouvrer les coûts permanents liés à la TNL grâce à l'application de rajustements exogènes dans le cadre du régime de plafonnement des prix. À cet égard, le Conseil précise que les rajustements exogènes en question ont permis le recouvrement des coûts d'établissement de la concurrence locale et de la TNL, et non des coûts permanents associés au transfert des numéros de téléphone.
22. Le Conseil fait remarquer qu'aucun des intervenants n'a appuyé la proposition de CNCI, mais que tous considéraient que les coûts de traitement d'une DSL font partie des coûts normaux qu'une compagnie engage lorsqu'elle offre des services locaux.
23. Conformément à la conclusion qu'il a tirée dans l'ordonnance 2000-744, le Conseil conclut que (1) les coûts que CNCI engage pour coordonner le transfert d'une ligne locale en place ou pour transférer un numéro de téléphone s'inscrivent dans le coût normal des affaires; et (2) par conséquent, il n'est pas acceptable de recouvrer auprès des concurrents les coûts associés aux quelques activités administratives effectuées pour faire débrancher le service ou transférer le numéro de téléphone d'un abonné final lorsque celui-ci change d'ESL.
24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de CNCI.

Secrétaire général

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