



Ordonnance de télécom CRTC 2006-8

Ottawa, le 10 janvier 2006

Bell Canada

Référence : Avis de modification tarifaire 6866 et 6866A

Service 3-1-1

La demande

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Bell Canada le 15 avril 2005, dans laquelle elle proposait des révisions à son Tarif général afin d'y introduire l'article 6001, Service 3-1-1, conformément à la décision *Attribution du 3-1-1 aux services municipaux autres que les services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2004-71, 5 novembre 2004 (la décision 2004-71).
2. Bell Canada a proposé deux options de service 3-1-1 :
 - le service 3-1-1 avec acheminement par indicatif régional et circonscription (le 3-1-1 de circonscription). Ce service serait offert sans frais dans les municipalités où les limites municipales et les limites de la circonscription coïncident;
 - le service 3-1-1 avec acheminement des appels en fonction des limites municipales (le 3-1-1 de municipalité). Ce service serait offert aux tarifs indiqués ci-dessous dans les municipalités où les limites municipales et les limites de la circonscription ne coïncident pas :
 - frais d'accès mensuels : 400 \$;
 - frais de service non récurrents : 2 500 \$;
 - frais de commande de modification : 300 \$;
 - relevé du profil de la municipalité : premier relevé gratuit, relevés subséquents, 75 \$ chacun;
 - frais d'utilisation de l'acheminement : 0,08 \$ par appel avec des réductions croissantes, allant de 5 p. 100 à 35 p. 100, selon le volume mensuel d'appels, allant de 5 000 à plus de 45 000 appels par mois.
3. À l'appui de sa demande, Bell Canada a déposé le *Rapport de Bell Canada sur l'évaluation économique de l'introduction de l'acheminement en fonction des limites municipales* (le rapport de Bell Canada), qui comprenait un test d'imputation. Bell Canada a déposé ce rapport à titre confidentiel en vertu de l'article 39 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) et, par conséquent, en a versé une version abrégée au dossier public.

Processus

4. Le 3 mai 2005, la Ville de Toronto, en son nom et pour le compte de la Ville de Calgary, de la Municipalité régionale d'Halifax, de la Ville de Gatineau, de la Ville de Montréal et de la Municipalité régionale de Halton (collectivement, Toronto et autres), a déposé des observations dans lesquelles elle demandait au Conseil de prendre les mesures suivantes :
 - inclure un processus de demandes de renseignements et publier un avis public ou prolonger le délai accordé pour soumettre des observations;
 - approuver provisoirement la demande de Bell Canada afin de permettre aux municipalités et aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) d'amorcer la mise en œuvre du service 3-1-1 en attendant la fin de la présente instance, en laissant les municipalités avertir les FST de leur intention de mettre en œuvre le service 3-1-1, conformément à la décision 2004-71;
 - ordonner à Bell Canada de verser au dossier public, ou de divulguer à huis clos à Toronto et autres, les renseignements portant sur le rapport de Bell Canada qui ont fait l'objet d'un dépôt à titre confidentiel en vertu de l'article 39 de la Loi.
5. Dans une lettre du 12 mai 2005, Bell Canada a appuyé la demande de Toronto et autres afin que sa demande soit approuvée provisoirement et que le délai accordé pour déposer des observations soit prolongé.
6. Dans une lettre du 13 mai 2005, le Conseil a publié un échéancier révisé relatif à l'avis de modification tarifaire 6866 (AMT 6866) afin d'accorder plus de temps à Toronto et autres pour formuler des observations et adresser des demandes de renseignements à Bell Canada. Dans cette nouvelle version de l'échéancier, le Conseil a également exigé que Bell Canada dépose, au plus tard le 18 mai 2005, une réplique à la demande de divulgation soumise par Toronto et autres.
7. Dans l'ordonnance *Bell Canada - Service 3-1-1*, Ordonnance de télécom CRTC 2005-177, 13 mai 2005, le Conseil a approuvé provisoirement l'AMT 6866. Le Conseil a reconnu que s'il n'approuvait pas la demande de Bell Canada provisoirement, les municipalités retarderaient la fourniture du service 3-1-1 auprès de leurs citoyens étant donné qu'elles seraient incapables de donner l'avis requis aux termes de la décision 2004-71.
8. Le 16 mai 2005, Bell Canada a modifié sa demande, en déposant l'avis de modification tarifaire 6866A (AMT 6866A), afin de retirer la clause ci-dessous de l'article 6001.3(c)(3) pendant la période d'approbation provisoire et en attendant la suite des discussions avec Toronto et autres :

Pour chaque circonscription qui est partagée par deux ou plusieurs municipalités, la municipalité offrant le service 3-1-1 doit obtenir l'accord formel de toutes les autres municipalités qui partagent cette circonscription par rapport aux instructions de cheminement qui ont été soumises à Bell Canada.

9. Le 18 mai 2005, Bell Canada a déposé des observations en réplique à la demande de divulgation de Toronto et autres.
10. Dans une lettre du 20 mai 2005, la demande de divulgation de Toronto et autres a été rejetée.
11. Dans l'ordonnance *Bell Canada - Service 3-1-1*, Ordonnance de télécom CRTC 2005-209, 30 mai 2005, le Conseil a approuvé provisoirement l'AMT 6866A. Ainsi, les municipalités qui voulaient mettre en œuvre le service 3-1-1 pouvaient le faire sans avoir à conclure un accord avec les municipalités avoisinantes avec lesquelles elles partageaient la même circonscription et qui n'avaient pas pris de décision concernant la mise en œuvre du service 3-1-1.
12. Le 30 mai 2005, Toronto et autres ont déposé des observations et ont adressé des demandes de renseignements à Bell Canada. Le 13 juin 2005, Bell Canada a déposé ses réponses aux demandes de renseignements de Toronto et autres.
13. Le 7 juillet 2005, Toronto et autres, ainsi que Quebecor Média Inc. (QMI), au nom de ses filiales Vidéotron Télécom ltée et Vidéotron ltée, ont déposé des observations. Le 18 juillet 2005, le maire de la Municipalité régionale d'Halifax (Halifax), à titre de président du Groupe de travail des maires des grandes villes sur la sécurité publique et la planification d'urgence, a déposé des observations. Le 20 juillet 2005, Toronto et autres et Bell Canada ont soumis des observations en réplique.

Historique

14. Dans la décision 2004-71, le Conseil était d'avis que le coût de la mise en œuvre du service 3-1-1 s'inscrivait dans le cours normal des affaires et qu'à ce titre, chaque FST devrait assumer les coûts de mise en œuvre de base du service. Le Conseil a donc ordonné aux FST de payer, de manière progressive, les coûts des modifications de base qu'il faut apporter aux commutateurs et au réseau pour implanter le service 3-1-1.
15. Dans la décision 2004-71, le Conseil a fait remarquer que, dans le cas où les limites des circonscriptions et des municipalités ne coïncidaient pas, les FST engageraient des coûts supplémentaires pour fournir le service 3-1-1 selon les limites des municipalités. Le Conseil a fait remarquer que là où le service 3-1-1 a été mis en œuvre en fonction des limites d'une municipalité plutôt que de celles d'une circonscription, les parties en question avaient négocié un accord. Le Conseil estimait que lorsque les limites de la circonscription et celles de la municipalité étaient différentes, les arrangements d'acheminement devaient être basés sur les limites de la circonscription, à moins que la municipalité et les FST exploitant dans cette région n'aient négocié d'autres modalités. Le Conseil était d'avis que si un arrangement d'acheminement spécial était conclu à la demande d'une municipalité, les FST ne devraient pas avoir à assumer le coût de fourniture de ces arrangements.

Questions

16. Les questions à considérer dans la présente instance sont les suivantes :
- a) l'approbation d'un tarif pour le service 3-1-1 sert-elle l'intérêt public?;
 - b) les coûts du service 3-1-1;
 - c) les limites de circonscription;
 - d) la nécessité de conclure un accord entre les municipalités;
 - e) la classification d'un nouveau service en fonction du plafonnement des prix.

a) L'approbation d'un tarif pour le service 3-1-1 sert-elle l'intérêt public?

Positions des parties

17. Toronto et autres ont appuyé l'introduction du service 3-1-1, mais ont soutenu qu'il n'était pas dans l'intérêt public d'approuver le tarif de Bell Canada concernant ce service. Toronto et autres ont fait valoir que les tarifs proposés pour le service 3-1-1 de municipalité compromettraient les objectifs d'intérêt public du Conseil à l'égard du service 3-1-1, parce que cela nuirait aux municipalités dans leurs efforts pour fournir ce service à leurs collectivités locales. Selon Toronto et autres, l'approbation de la demande de Bell Canada créerait un précédent qui toucherait l'ensemble des services N-1-1 et inciterait d'autres FST à présenter des demandes semblables portant sur le service 3-1-1.
18. Bell Canada a déclaré qu'elle avait présenté sa demande pour se conformer à la décision 2004-71 et à l'article 25 de la Loi, et que l'approbation de sa demande serait dans l'intérêt public. Bell Canada a fait remarquer qu'aucun client potentiel du service 3-1-1 n'était tenu de sélectionner le 3-1-1 de municipalité. La compagnie a déclaré que Toronto et autres pourraient opter pour le service 3-1-1 de circonscription si elles contestaient les tarifs proposés pour le service 3-1-1 de municipalité. Bell Canada a soutenu que si Toronto et autres s'opposaient à l'existence de tarifs pour le service 3-1-1 de municipalité, il serait alors préférable qu'elles présentent une demande de révision et de modification de la décision 2004-71. Bell Canada a fait valoir que le cadre de la présente demande n'était pas le contexte approprié pour débattre à nouveau des questions tranchées dans cette décision.
19. Halifax a déclaré qu'elle avait de sérieuses réserves sur toute décision visant à mettre en œuvre des tarifs susceptibles de nuire à l'établissement du service 3-1-1 ou de le retarder.

Analyse du Conseil

20. Selon le Conseil, l'approbation d'un tarif pour le service 3-1-1 sert l'intérêt public, parce qu'un tarif garantit que le service est offert selon des tarifs, des modalités et des conditions justes et raisonnables. De plus, un tarif s'impose étant donné que le service 3-1-1 est un service de télécommunication. Le Conseil fait remarquer que les articles 9 et 34 de la Loi sont les seuls qui lui confèrent le pouvoir de ne pas exiger le dépôt de tarifs pour un service de télécommunication, et qu'aucun de ces articles ne s'applique dans le cas présent.

b) Les coûts du service 3-1-1

Positions des parties

21. Toronto et autres se sont opposées aux tarifs applicables au service 3-1-1 de municipalité et, plus particulièrement, ont fait valoir que les frais de 0,08 \$ par appel ne seraient pas justes et raisonnables en vertu du paragraphe 27(1) de la Loi. Elles ont également fait valoir que les frais d'accès mensuels permettraient à Bell Canada de recouvrer ses coûts légitimes et que tout rendement du capital investi était inadéquat lorsqu'il donnait lieu à des coûts supplémentaires pour un service public.
22. Bell Canada a fait remarquer que les tarifs spécifiques proposés pour le service 3-1-1 de municipalité étaient conçus de façon à permettre de recouvrer les coûts engagés pour offrir cette option de service. Elle a fait valoir que ces tarifs respectaient les exigences de la décision 2004-71.
23. QMI s'est opposée à l'intervention de Toronto et autres et a fait valoir que si les demandes de Bell Canada étaient rejetées, cette dernière aurait à absorber les coûts de l'établissement du service 3-1-1 de municipalité. QMI a appuyé le principe qui sous-tend la demande de Bell Canada et selon lequel les entreprises de services locaux (ESL) doivent avoir la possibilité de recouvrer les coûts liés aux demandes d'acheminement de service 3-1-1 en option à l'extérieur des limites des circonscriptions de base des ESL, tel que le Conseil l'a établi dans la décision 2004-71.

Analyse du Conseil

24. Le Conseil a examiné l'information sur les coûts et il est convaincu que les tarifs proposés pour le service 3-1-1 de municipalité respectent le test d'imputation. Le Conseil estime également que les tarifs proposés pour le service 3-1-1 sont justes et raisonnables.
25. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a affirmé que pour une municipalité donnée, seuls les numéros de téléphone de circonscriptions partagées (c.-à-d. lorsque les limites de circonscription ne coïncident pas avec les limites municipales) seraient assujettis à des frais d'acheminement municipal et à des frais pour chaque appel. Le Conseil fait toutefois remarquer que selon la description des frais liés à l'utilisation de l'acheminement contenue dans les pages de tarif proposées, il n'y a pas de garantie que ces frais ne s'appliqueraient qu'aux appels en provenance d'une circonscription partagée. Le Conseil estime donc que Bell Canada devrait clarifier, dans la section sur les frais d'utilisation de l'acheminement, que ces frais ne s'appliqueront qu'aux appels provenant d'une circonscription partagée.

c) Les limites de circonscription

Positions des parties

26. Toronto et autres ont soutenu que puisque Bell Canada définissait les limites de circonscription de façon arbitraire, les municipalités ne devraient pas être tenues d'assumer des coûts supplémentaires pour offrir des services aux résidents d'une circonscription qui dépasse les limites municipales. Toronto et autres ont fait valoir que dans la mesure du possible, les limites devraient être modifiées de façon à ce qu'elles coïncident avec celles des municipalités.

27. Bell Canada a fait valoir que dans la décision 2004-71, le Conseil a clairement traité la question du recouvrement des coûts pour les services 3-1-1 de circonscription et de municipalité.

Analyse du Conseil

28. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 2004-71, il a traité les questions que Toronto et autres ont soulevées au sujet des différences entre les limites municipales et les limites de circonscription. Le Conseil précise que les limites de circonscription sont liées à l'architecture de réseau d'une compagnie de téléphone et que modifier les limites de circonscription serait coûteux pour la compagnie. Le Conseil fait aussi remarquer qu'une modification des limites aurait un impact considérable sur les abonnés du service téléphonique dans les circonscriptions touchées.

d) La nécessité de conclure un accord entre les municipalités

Positions des parties

29. Toronto et autres ont soutenu que l'obligation de conclure un accord entre les municipalités risque de causer de sérieuses difficultés aux municipalités qui cherchent à mettre en œuvre le service 3-1-1 le plus rapidement possible, dans le cas où deux municipalités ou plus utilisent une même circonscription.
30. Bell Canada a fait valoir que les municipalités qui se partagent une même circonscription devaient conclure des accords en vue de définir les instructions d'acheminement des appels. Elle a justifié ce point de vue en indiquant que les instructions d'acheminement destinées à la première municipalité s'appliqueraient également aux municipalités voisines qui partagent la même circonscription. Bell Canada a également fait valoir que le service 3-1-1 de municipalité oblige ces dernières à collaborer afin de pouvoir transférer entre elles les appels 3-1-1.

Analyse du Conseil

31. Le Conseil fait remarquer que dans le cas d'un service 3-1-1 de municipalité où une circonscription chevauche plusieurs municipalités, les arrangements d'acheminement des appels 3-1-1 risquent de donner lieu à des conflits. Le Conseil estime donc qu'il serait dans l'intérêt des municipalités de conclure un accord sur les instructions d'acheminement afin de garantir le bon fonctionnement du service 3-1-1 de municipalité. Le Conseil fait remarquer que ces accords doivent être conclus avant que le service 3-1-1 soit activé afin d'assurer une mise en œuvre harmonieuse de l'acheminement des appels. Le Conseil juge donc qu'il faut rétablir, dans les tarifs de Bell Canada pour le service 3-1-1, l'obligation de conclure un accord entre les municipalités qui partagent une circonscription.
32. Le Conseil fait remarquer que certaines des municipalités qui ont mis en œuvre le service 3-1-1 durant la période provisoire ont probablement appliqué certaines instructions d'acheminement des appels 3-1-1 sans conclure de tels accords. Le Conseil s'attend donc à ce que ces municipalités officialisent, conformément au tarif du service 3-1-1, les accords en question avec chacune des municipalités avec lesquelles elles partagent une circonscription.

e) La classification d'un nouveau service en fonction du plafonnement des prix

33. Bell Canada n'a pas fourni de classification au titre des prix plafonds.
34. Le Conseil estime que l'ensemble de services approprié dans le cas du service 3-1-1 serait l'ensemble Autres services plafonnés, puisqu'il s'agit d'un service autre qu'un service d'urgence.

Conclusions du Conseil

35. Le Conseil **approuve de manière définitive** la demande de Bell Canada, sous réserve des modifications suivantes. Bell Canada devra :
 - rétablir la clause retirée de l'AMT 6866A, selon laquelle les municipalités qui partagent une circonscription doivent conclure un accord sur les arrangements d'acheminement des appels;
 - ajouter un énoncé à l'article 6001.4(d), Frais d'utilisation de l'acheminement, selon lequel les frais d'utilisation de l'acheminement ne s'appliquent qu'aux appels en provenance des circonscriptions partagées;
 - publier des pages de tarif révisées.
36. Le Conseil ordonne que le service 3-1-1 soit attribué à l'ensemble Autres services plafonnés.
37. Les révisions entrent en vigueur à la date de la présente ordonnance.

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>