



Décision de télécom CRTC 2007-105

Ottawa, le 9 novembre 2007

Dispositif d'interconnexion de réseau dans les habitations des clients du service de résidence

Référence : 8622-B2-200602773 et 8622-C12-200704321

Dans la présente décision, le Conseil établit qu'il serait inapproprié de mettre en place une politique nationale exigeant qu'un dispositif d'interconnexion de réseau soit installé dans les habitations des clients du service de résidence. Le Conseil se penchera sur le litige de longue date opposant Bell Canada à Vidéotron ltée dans le cadre d'un processus accéléré.

Introduction

1. Le 15 mars 2006, après avoir tenté, en vain, de faire entendre ses préoccupations par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), Bell Canada a présenté au Conseil une demande dans laquelle elle réclamait que le Conseil ordonne à Vidéotron ltée (Vidéotron) de cesser certaines pratiques d'installation chez les clients qui souscrivent au service téléphonique par câble de Vidéotron. À l'issue des négociations, les parties avaient réglé de nombreuses questions; toutefois, elles n'étaient pas parvenues à résoudre le litige concernant l'installation d'un dispositif d'interconnexion de réseau¹ ni à établir qui doit assumer les coûts du dispositif et de son installation.
2. Le Conseil estimait que le point qui demeurait en litige soulevait des questions stratégiques communes à l'ensemble des entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Il a donc publié l'avis public de télécom 2007-3 afin d'amorcer une instance sur la question.
3. Après que la Canadian Cable Systems Alliance, Cogeco Cable Canada Inc., Quebecor Média Inc. au nom de son affiliée Vidéotron, de Rogers Cable Communications Inc. et de Shaw Communications Inc. (collectivement les entreprises de câblodistribution) lui aient fait valoir que l'instance devrait viser toutes les entreprises de services locaux (ESL), le Conseil a publié l'avis public de télécom 2007-3 afin d'examiner l'obligation d'installer un dispositif d'interconnexion de réseau lorsque le réseau d'une ESL est déconnecté du câblage intérieur d'une résidence et de déterminer quelle ESL devrait en assurer l'installation et quelle ESL devrait en assumer les coûts.
4. Toutes les ESL ont été désignées parties à l'instance et la demande présentée par Bell Canada le 15 mars 2006 a été versée au dossier de l'instance.
5. Le Conseil a reçu des observations ou des réponses aux demandes de renseignements de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) et de Bell Canada (collectivement Bell Canada et autres); des entreprises de câblodistribution;

¹ Un dispositif d'interconnexion de réseau est un dispositif ou un ensemble de dispositifs qui, selon le dossier de l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2007-3, peut varier d'une entreprise de services locaux à l'autre. Un tel dispositif constitue le point de démarcation à partir duquel le câblage intérieur d'une résidence peut être isolé du réseau d'une entreprise de services locaux titulaire lorsqu'on retire le connecteur RJ-11 ou tout autre connecteur du dispositif d'interconnexion de réseau.

de Bragg Communications Inc. (faisant affaire sous le nom d'EastLink); de Globility Communications Corporation (Globility); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de Télébec, Société en commandite (Télébec); et de la Société TELUS Communications (STC). Le Conseil a fermé le dossier de l'instance après avoir reçu les répliques aux observations, datées du 13 août 2007. Le dossier de l'instance est affiché sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.

6. Le Conseil a établi qu'il devait, dans la présente décision, se prononcer sur la question de la mise en place d'une politique nationale exigeant l'installation d'un dispositif d'interconnexion de réseau selon les conditions énoncées dans l'avis public de télécom 2007-3.

Positions des parties

7. Bell Canada et autres ont déclaré que Bell Canada avait fait état de cas où des dommages causés à l'équipement de son réseau et au câblage intérieur de clients de son service de résidence étaient attribuables aux pratiques d'installation des entreprises de câblodistribution, en particulier à celles de Vidéotron. Bell Canada a fait état, notamment, de dommages causés aux protecteurs, aux fils d'embranchement ou à d'autres installations dont elle assume la responsabilité. Bell Canada et autres ont déclaré que les dommages causés au câblage intérieur des résidences obligeaient généralement la compagnie à effectuer au moins une visite chez le client et, vraisemblablement, d'importantes réparations si un jour le client choisissait de passer à un autre concurrent doté d'installations.
8. Bell Canada et autres ont soutenu que les dommages causés au câblage intérieur entraîneraient non seulement des inconvénients, mais également des coûts supplémentaires pour les clients du service de résidence, puisque le coût de réparation du câblage intérieur est aux frais du client.
9. Bell Canada et autres ont fait valoir que ces pratiques d'installation n'étaient pas conformes aux sous-alinéas 1b)(ii), (iii) et (iv) des instructions² puisqu'elles représentaient des obstacles importants au transfert d'abonnés.

² Le 14 décembre 2006, la gouverneure en conseil a publié le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534 (les instructions). L'alinéa 1a) des instructions prévoit que le Conseil doit (i) se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique, et (ii) lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs. L'alinéa 1b) des instructions prévoit que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, doit prendre des mesures qui satisfont aux exigences suivantes : (i) préciser l'objectif qu'elles visent et démontrer leur conformité avec le présent décret, (ii) lorsqu'elles sont de nature économique, ne pas décourager un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni encourager un accès au marché qui est non efficace économiquement, (iii) lorsqu'elles sont de nature non économique, être mises en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence, et (iv) lorsqu'elles visent des ententes d'interconnexion de réseaux ou des régimes d'accès aux réseaux, aux immeubles, au câblage dans les immeubles ou aux structures de soutien, donner lieu, dans toute la mesure du possible, à des ententes ou régimes neutres sur le plan de la technologie et de la concurrence, pour permettre aux nouvelles technologies de faire concurrence et pour ne pas favoriser artificiellement les entreprises canadiennes ou les revendeurs.

10. Bell Canada et autres ont également fait valoir qu'une entreprise de câblodistribution devrait installer un dispositif d'interconnexion de réseau téléadaptable³ au moment où elle installe son service de téléphonie par câble chez un client du service de résidence, là où aucun dispositif d'interconnexion de réseau n'est installé. Selon elles, cette procédure simplifierait le processus de transfert entre les fournisseurs de services de telle sorte que les coûts et les inconvénients seraient réduits, tant pour les clients du service de résidence que pour les concurrents. Cette procédure refléterait ainsi le principe du choix de l'utilisateur final, principe que préconise le Conseil depuis de nombreuses années. En outre, Bell Canada et autres étaient d'avis que l'entreprise de câblodistribution devrait installer le dispositif d'interconnexion de réseau à ses propres frais.
11. Bell Canada et autres ont également fait valoir que certaines pratiques actuelles d'installation des entreprises de câblodistribution devaient cesser, qu'il soit nécessaire ou non d'installer un dispositif d'interconnexion de réseau. Selon elles, les autres concurrents ne devraient pas avoir à se rendre chez le client pour réparer le câblage intérieur lorsque le client désire passer à un autre fournisseur de services qui utilise les lignes de l'ESLT.
12. Bell Canada et autres ont indiqué que des dispositifs d'interconnexion de réseau avaient été installés sur environ 45 % des lignes de Bell Canada et sur environ 30 % des lignes de Bell Aliant.
13. La STC a dit avoir cru comprendre que le processus physique de branchement et de rebranchement lors de la conquête ou de la reconquête d'un client ne devrait pas, sauf dans des circonstances vraiment exceptionnelles, exiger des réparations de la part des fournisseurs de services. La STC a déclaré qu'elle entretenait de bonnes relations de travail avec son principal concurrent en câblodistribution, si bien qu'en général, l'installation ou la réinstallation du service chez un abonné dans son territoire n'exigeait, ni de la part de la STC ni de celle de l'entreprise de câblodistribution concurrente, que des réparations soient effectuées. La STC n'a pas été en mesure de fournir une estimation du nombre de dispositifs d'interconnexion de réseau ayant été installés dans les résidences se trouvant sur son territoire titulaire.

³ Bell Canada et autres ont indiqué que les dispositifs d'interface téléadaptables ou les prises de démarcation sont des dispositifs qui utilisent un connecteur RJ-11 normalisé dans l'industrie et qui permettent de connecter et de déconnecter le câblage intérieur d'un client simplement en insérant le connecteur RJ-11 dans la prise du dispositif en question ou en le retirant, selon le cas. Les prises téléphoniques et les connecteurs RJ-11 sont couramment utilisés dans l'industrie. L'équipement téléphonique, les télécopieurs, les modems commutés et d'autres composantes d'équipement terminal couramment utilisées sont généralement connectés à des prises situées dans différentes pièces d'une habitation au moyen de câbles qui utilisent des connecteurs RJ-11. Les prises de démarcation et autres dispositifs d'interconnexion de réseau utilisés par Bell Canada de même que par beaucoup d'autres fournisseurs de services de télécommunication en Amérique du Nord sont dotés de connexions utilisant des connecteurs RJ-11.

14. La STC était d'avis que le Conseil devrait exiger l'utilisation d'un assemblage incluant un dispositif d'interconnexion de réseau et un SVM intelligent et commutable à distance⁴. La STC a fait valoir que la première ESL à offrir un service dans une maison nouvellement construite devrait assurer l'installation du dispositif d'interconnexion de réseau/SVM. La STC a de plus soutenu que lorsqu'une entreprise de câblodistribution ou une autre ESL fait la conquête d'un client habitant une maison qui n'est pas nouvelle, l'ESL dont le client retient les services devrait assurer l'installation du dispositif d'interconnexion de réseau/SVM, en plus d'assumer les coûts du dispositif en question et de son installation.
15. Télébec a dit approuver en général la position de Bell Canada et autres concernant l'installation d'un dispositif d'interconnexion de réseau.
16. Globility a déclaré que lorsqu'une entreprise de câblodistribution débranche le réseau d'une ESLT du câblage intérieur d'une résidence, une entreprise de services locaux concurrente (ESLC) qui utilise des lignes dégroupées ne peut pas, par la suite, fournir un service à ce client sans que l'ESLT se rende d'abord chez le client pour rebrancher le câblage intérieur au réseau de l'ESLT, sauf si un dispositif d'interconnexion de réseau est déjà en place ou s'il est installé au moment du débranchement. Globility a soutenu qu'il était préférable qu'un dispositif d'interconnexion de réseau soit installé pour faciliter les transferts de clients. Elle a également soutenu qu'il serait logique que la partie tenue d'installer le dispositif assume tous les coûts connexes.
17. Les entreprises de câblodistribution ont contesté les allégations de Bell Canada et autres concernant les dommages causés au câblage intérieur des résidences ainsi qu'aux réseaux des ESLT.
18. Les entreprises de câblodistribution ont fait valoir qu'il n'existait aucun élément de preuve suggérant que leur pratique, qui consiste à installer leurs propres points de démarcation sur les prises téléphoniques à des endroits autres que ceux des points de démarcation des ESLT, nuisait de quelque façon aux clients, compromettait l'intégrité de leur câblage intérieur ou limitait, pour les ESLT, les possibilités de reconquête de ces clients. En revanche, si le câblodistributeur était obligé d'utiliser uniquement le point de démarcation de l'ESLT, il serait souvent pris à installer de nombreux câbles intérieurs lorsqu'un nouveau client se tournerait vers lui, ce qui dérangerait encore plus le client et limiterait les choix de ce dernier.
19. Les entreprises de câblodistribution ont affirmé que la question du processus de branchement ou de débranchement pour la fourniture de services locaux de résidence a été examinée dans le rapport consensuel du sous-groupe de travail Accès aux immeubles et câblage intérieur du CDCI, dont le thème portait sur le processus de branchement/débranchement du câblage intérieur, BIRE008, 2 mars 1999 (BIRE008). Elles ont également affirmé que, selon le rapport BIRE008, lorsqu'un abonné (utilisateur final) passe d'un service de l'ESL A à un service de l'ESL B et laisse tomber le service de l'ESL A, l'ESL B n'est pas tenue d'installer un dispositif d'interconnexion de réseau au point de démarcation de l'ESL A, au bénéfice de cette dernière.

⁴ La STC a indiqué qu'un SVM est un dispositif contrôlé par un microprocesseur qui permet de passer d'une ESL à une autre sans interruption de service. Elle a également déclaré que le dispositif passerait automatiquement au fournisseur de services qui a envoyé une tonalité de retour d'appel au numéro résidentiel, sans qu'un déplacement ou qu'une intervention supplémentaire de l'ESL ne soit nécessaire.

20. EastLink a appuyé la position des entreprises de câblodistribution. L'entreprise a affirmé qu'elle n'avait éprouvé aucun problème avec la compagnie de téléphone titulaire Bell Aliant en ce qui concerne l'installation d'un dispositif d'interconnexion de réseau lors du transfert d'un abonné.
21. MTS Allstream était d'avis qu'aucune question soulevée dans le litige opposant Bell Canada à Vidéotron ne s'appliquait à ses pratiques d'exploitation ou à celles d'autres ESLT. L'entreprise a affirmé qu'aucun dispositif d'interconnexion de réseau n'avait été installé dans les habitations des abonnés de son service de résidence.
22. MTS Allstream a en outre fait valoir que, dans le cadre de la présente instance, le Conseil devrait se limiter à trancher le litige opposant Bell Canada à Vidéotron dans le territoire d'exploitation de Bell Canada.
23. Selon SaskTel, des dispositifs d'interconnexion de réseau avaient été installés chez environ 26 % des abonnés de son service de résidence. La compagnie a affirmé ne pas utiliser ces dispositifs pour fournir ses services locaux de résidence, au sens où la STC ou Bell Canada et autres l'entendent. Elle a fait valoir que si le Conseil établissait une définition technique de ce type de dispositif, il était clair qu'au moins un intervenant de l'industrie devrait reconfigurer son point de démarcation de réseau actuel à ses propres frais.
24. SaskTel a affirmé que le Conseil n'avait pas à émettre un décret obligeant l'ensemble de l'industrie à installer des dispositifs d'interconnexion de réseau, puisque rien ne prouvait que :
 - c'était un problème répandu;
 - le problème touchait l'ensemble de l'industrie;
 - l'installation de matériel supplémentaire dans une résidence constituait une solution efficace au problème.
25. SaskTel a fait valoir que le Conseil devrait ordonner la mise en œuvre d'une solution remédiant spécifiquement au litige opposant Bell Canada à Vidéotron, et qu'il devrait rendre ce décret obligatoire pour ces deux parties uniquement. Selon elle, des mesures plus étendues seraient contraires aux instructions, et plus particulièrement au sous-alinéa 1a)(ii).

Résultat de l'analyse du Conseil

26. Le Conseil fait remarquer que, d'après les éléments de preuve fournis dans le cadre de la présente instance, les compagnies installent rarement un dispositif d'interconnexion de réseau chez les clients du service de résidence. En effet, les estimations fournies par les ESLT révèlent que MTS Allstream n'a installé aucun dispositif de ce genre, que SaskTel en a installé dans environ 26 % des résidences, tandis que Bell Aliant en a installé sur environ 30 % de ses lignes, et Bell Canada sur environ 45 % des siennes.
27. Le Conseil fait remarquer que les entreprises de câblodistribution ont pu offrir le service téléphonique par câble aux clients de leurs services de résidence dont les habitations n'étaient pas dotées d'un dispositif d'interconnexion de réseau.

28. Le Conseil souligne également que, d'après les éléments de preuve, si un client du service de résidence résilie le service de téléphonie par câble afin de reprendre le service d'une ESLT ou d'une ESLC étant offert par l'intermédiaire du réseau de l'ESLT, il est possible de raccorder le câblage intérieur de la résidence au réseau de l'ESLT, et ce, même en l'absence d'un dispositif d'interconnexion de réseau.
29. Par conséquent, le Conseil estime qu'aucune raison technique n'exige la présence d'un dispositif d'interconnexion de réseau pour que les clients du service de résidence puissent recevoir le service ou changer de fournisseur.
30. En conséquence, le Conseil estime que, même sans dispositif d'interconnexion de réseau, les clients peuvent recevoir un service téléphonique des ESLT, des ESLC utilisant le réseau des ESLT et des ESLC de câblodistribution.
31. D'après les éléments de preuve dont il dispose, le Conseil estime que la présente instance ne porte pas sur l'établissement de la nécessité d'installer un dispositif d'interconnexion de réseau, mais plutôt sur les pratiques d'installation liées au débranchement du câblage intérieur d'une résidence, dans les cas où une ESLC de câblodistribution débranche le câblage intérieur du client du réseau d'une ESLT.
32. Le Conseil fait remarquer que, bien que la question du processus de branchement ou de débranchement pour la fourniture de services locaux de résidence ait été examinée dans le rapport BIRE008 du CDCI en 1999, ce rapport ne concernait que les fournisseurs de services utilisant des lignes dégroupées ou leurs propres lignes locales habituelles.
33. Le Conseil ajoute que, d'après le dossier de la présente instance, le fait que les entreprises de câblodistribution débranchent les réseaux des ESLT et le câblage intérieur des résidences ne pose de problèmes dans aucun autre territoire d'exploitation que celui dont Bell Canada est titulaire au Québec.
34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire de mettre en place une politique nationale exigeant l'installation d'un dispositif d'interconnexion de réseau selon les conditions énoncées dans l'avis public de télécom 2007-3.
35. En refusant d'imposer une exigence à l'échelle nationale à l'égard des dispositifs d'interconnexion de réseau, le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication, ainsi que l'exige le sous-alinéa 1a)(i) des instructions.
36. Le Conseil estime que la question à résoudre porte sur le litige opposant depuis longtemps Bell Canada à Vidéotron.
37. Le Conseil règlera ce litige conformément à la procédure accélérée établie dans la circulaire de télécom 2004-2. Par conséquent, le problème quant aux pratiques de Vidéotron, qui consistent à débrancher le réseau de Bell Canada et le câblage intérieur des résidences, sera porté devant un comité de conseillers, et l'instance comprendra une audience avec comparution aux alentours du **18 janvier 2008**.

38. Bell Canada et Vidéotron (les parties) devront chacune déposer, au plus tard le **10 décembre 2007** et en signifier copie l'une à l'autre, une proposition détaillée quant à la façon dont Vidéotron doit débrancher le câblage intérieur des résidences du réseau de Bell Canada. Cette proposition devra comprendre un sommaire des faits, les exigences du Conseil et les décisions de réglementation appuyant les positions respectives des parties. Chaque partie devra décrire la méthode qu'elle propose pour débrancher le réseau de Bell Canada, méthode qui doit permettre de : (i) limiter l'intervention de l'ESLT et (ii) ne pas enlever ni altérer le câblage intérieur des résidences de manière à en entraver sa réutilisation ultérieure dans le cadre du service d'une ESLT, d'une autre ESLC utilisant le réseau de l'ESLT, ou d'une autre ESLC utilisant son propre réseau. La proposition doit faire état des cas (i) où un dispositif d'interconnexion de réseau est installé et (ii) où aucun dispositif d'interconnexion de réseau n'est installé. Les parties déposeront en annexe une copie de tous les documents écrits sur lesquels elles s'appuient, sauf les documents déjà versés au dossier de l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2007-3, en prenant soin de les classer par titre et par date de dépôt.
39. Chaque partie peut déposer des observations concernant la proposition de l'autre partie au plus tard le **20 décembre 2007** et, le cas échéant, elle doit en signifier copie à l'autre partie. Ce document ne devra pas excéder dix pages.
40. L'audience avec comparution se tiendra au Salon Réal Therrien, au 7^e étage de l'édifice principal, Terrasses de la Chaudière, 1 promenade du Portage, Gatineau (Québec). Les parties recevront de plus amples renseignements ultérieurement.
41. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil reporte l'examen de la demande de Bell Canada datant du 15 mars 2006. Le dossier de l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2007-3, y compris le dossier concernant cette demande, sont versés au dossier de l'instance accélérée, dans la mesure où il concerne les pratiques d'installation que Vidéotron doit adopter.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Instance visant à examiner l'obligation d'installer un dispositif d'interconnexion de réseau lorsque le réseau d'une entreprise de services locaux titulaire est déconnecté du câblage intérieur d'une résidence, Avis public de télécom CRTC 2007-3, 19 mars 2007, modifié par Instance visant à examiner l'obligation d'installer un dispositif d'interconnexion de réseau lorsque le réseau d'une entreprise de services locaux est déconnecté du câblage intérieur d'une résidence, Avis public de télécom CRTC 2007-3-1, 11 mai 2007;*
- *Rapport consensuel du sous-groupe de travail Accès aux immeubles et câblage intérieur du CDCI : processus de raccordement/débranchement du câblage intérieur, BIRE008, 2 mars 1999;*
- *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence, Circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004.*

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