



Ordonnance de télécom CRTC 2007-109

Ottawa, le 5 avril 2007

Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite

Référence : Avis de modification tarifaire 6960 de Bell Canada
Avis de modification tarifaire 11 de Bell Aliant

Voix IP d'affaires standard

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve de manière définitive l'avis de modification tarifaire 6960 de Bell Canada et l'avis de modification tarifaire 11 de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), à l'exception des aspects des tarifs proposés par Bell Canada et par Bell Aliant qui concernent la transférabilité des numéros locaux liée au transfert des numéros de téléphone des abonnés.

Historique

1. Le Conseil a reçu une demande *ex parte* datée du 19 juin 2006, dans le cadre de l'avis de modification tarifaire 6960 (l'AMT 6960), où Bell Canada a proposé d'introduire dans son Tarif général l'article 7026, Voix IP d'affaires standard, qui prévoyait des échelles tarifaires distinctes pour l'Ontario et le Québec. L'AMT 6960 a été approuvé provisoirement le 10 juillet 2006, dans l'ordonnance *Bell Canada – Demande ex parte*, Ordonnance de télécom CRTC 2006-171, 6 juillet 2006 (l'ordonnance 2006-171).
2. Le Conseil a également reçu une demande *ex parte* correspondante datée du 19 juin 2006, dans le cadre de l'avis de modification tarifaire 11 (l'AMT 11), où Bell Communications, maintenant Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), a proposé d'introduire dans son Tarif général l'article 7026, Voix IP d'affaires standard, pour l'Ontario et le Québec. L'AMT 11 a été approuvé provisoirement le 10 juillet 2006, dans l'ordonnance *Bell Communications – Demande ex parte*, Ordonnance de télécom CRTC 2006-173, 6 juillet 2006 (l'ordonnance 2006-173).

Processus

3. Le Conseil a reçu des observations distinctes concernant les AMT 6960 et 11 de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), toutes deux datées du 31 juillet 2006. Bell Canada et Bell Aliant (collectivement les Compagnies) ont déposé des répliques aux observations le 4 août 2006.

Positions des parties

4. MTS Allstream a fait valoir que les deux propositions renfermaient des dispositions visant à éliminer les pénalités en cas de résiliation anticipée, qui s'appliqueraient à un abonné qui passe du Forfait accès local et des services locaux de base (SLB) de ligne individuelle d'affaires au

service Voix IP d'affaires standard. Toutefois, un abonné qui déciderait de passer au service d'un concurrent se verrait imposer des pénalités importantes pour s'être désabonné du service. MTS Allstream a soutenu que les Compagnies s'octroyaient un énorme avantage en éliminant ces pénalités pour les abonnés qui passent au service Voix IP d'affaires standard, mais pas à ceux qui décident de s'abonner aux services d'un concurrent.

5. MTS Allstream était d'avis que, si les Compagnies étaient autorisées à continuer de transférer leurs clients des petites et moyennes entreprises aux services sur protocole Internet (IP) de cette façon, elles renforceraient davantage leur domination sur ce segment de la clientèle.
6. MTS Allstream a soutenu qu'en 2005 et 2006 seulement des hausses de tarifs répétées avaient été imposées aux clients des Compagnies pour le Forfait accès local et les SLB de ligne individuelle d'affaires. MTS Allstream a également soutenu qu'en raison des clauses de résiliation incorporées dans leurs ententes contractuelles, les clients ont eu à absorber toutes les hausses de prix ou à payer des pénalités financières considérables pour une résiliation anticipée de leur contrat.
7. MTS Allstream a fait valoir que les Compagnies avaient sollicité l'approbation de modifications confidentielles des échelles tarifaires pour le service Voix IP d'affaires standard en Ontario et au Québec. MTS Allstream a soutenu que, compte tenu de la capacité des Compagnies d'imposer des hausses importantes à ce segment de la clientèle, il était inutile d'accorder une telle souplesse en matière de tarification puisque cela aurait simplement pour effet de permettre aux Compagnies d'accroître leur domination sur le marché des petites et moyennes entreprises.
8. MTS Allstream a demandé au Conseil d'approuver les propositions des Compagnies de manière définitive uniquement après qu'on eut modifié les dispositions visant à éliminer les pénalités, que renferment les tarifs du Forfait accès local et des SLB de ligne individuelle d'affaires, afin de permettre aux clients d'affaires actuels des Compagnies de faire la transition, soit vers le service Voix IP d'affaires standard proposé, soit vers les services d'un concurrent.

Réplique de Bell Canada

9. Bell Canada a répondu que la renonciation aux frais de résiliation proposée dans ses tarifs du Forfait accès local, du SLB d'affaires et du service Voix IP d'affaires standard permettrait aux abonnés de passer au service Voix IP d'affaires standard sans obstacle. Bell Canada a soutenu qu'il s'agissait d'un avantage pour les abonnés du Forfait accès local et des SLB d'affaires, puisque la renonciation leur permettait de passer aisément à une solution de rechange sur IP.
10. Bell Canada a déclaré que les Tarifs généraux des Compagnies renferment de nombreux exemples de dispositions comparables qui permettent aux abonnés de passer d'un service à un autre, sans se voir imposer de frais de résiliation anticipée. Bell Canada a déclaré que la renonciation aux frais de résiliation proposée était également comparable à des dispositions que renferment actuellement bon nombre des tarifs de MTS Allstream, dont les tarifs du service Centrex national et le service Centrex IP.

11. Bell Canada a soutenu que les dispositions qui permettent aux abonnés de remplacer le contrat d'un fournisseur par un autre contrat du même fournisseur sans verser de frais de résiliation sont monnaie courante dans presque tous les secteurs de l'économie, où sont offerts des contrats à long terme. Bell Canada a fait valoir que les Compagnies ne s'octroient aucun avantage déraisonnable ou préférence indue en dispensant des frais de résiliation les abonnés qui passent au service Voix IP d'affaires standard.
12. Bell Canada a indiqué que ni MTS Allstream ni aucun autre concurrent n'ont permis à leurs clients de résilier un contrat à mi-chemin afin de passer aux services d'un concurrent. Bell Canada a soutenu que l'adoption de la proposition de MTS Allstream ferait en sorte que ses contrats seraient dépourvus de sens.
13. Bell Canada a soutenu que le service Voix IP d'affaires standard était un service de la prochaine génération conçu pour offrir aux clients d'affaires les avantages inhérents à la technologie IP, et qu'il n'était nullement inapproprié d'offrir des incitatifs, telle que la renonciation aux frais de résiliation, pour promouvoir l'adoption de nouveaux services.
14. Bell Canada a indiqué que les observations de MTS Allstream selon lesquelles les Compagnies avaient limité la concurrence en imposant des hausses successives de tarifs sur le marché local d'affaires étaient infondées et que, de toute façon, elles débordaient le champ d'application de la présente instance.
15. En ce qui concerne les observations de MTS Allstream sur les échelles tarifaires, Bell Canada a soutenu que le paragraphe 25(1) de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) visait l'établissement de limites maximales et minimales pour certains tarifs, toutes deux dans une certaine « échelle tarifaire », et qu'il avait été démontré que le tarif le plus bas de l'échelle répondait au test d'imputation du Conseil.

Analyse et conclusions du Conseil

16. Quant à la question soulevée par MTS Allstream à propos des dispositions sur les pénalités prévues au contrat, le Conseil fait remarquer qu'il s'est déjà penché sur la même question en ce qui concerne d'autres services, par exemple, dans l'ordonnance *Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Centrex III et Service Perfectionné de Circonscription*, Ordonnance de télécom CRTC 2006-281, 20 octobre 2006 (l'ordonnance 2006-281).
17. Dans cette ordonnance, le Conseil a fait remarquer que les tarifs Centrex existants des Compagnies contenaient des dispositions pour la renonciation aux frais de résiliation de contrat dans diverses circonstances, dont le transfert à d'autres services d'accès également soumis à un contrat de durée minimale. Le Conseil a également souligné qu'il a déjà établi que les offres de services qui permettent aux clients de passer d'un service à d'autres services soumis à un contrat sans encourir de frais de résiliation sont pratique courante dans l'industrie. Le Conseil a estimé que le fait d'encourager les clients à passer à des services basés sur une nouvelle technologie n'était pas anticoncurrentiel. Il a d'ailleurs fait remarquer que des dispositions semblables sont incluses dans les tarifs des autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT), y compris ceux de MTS Allstream. Le Conseil souligne que les

circonstances de la présente instance en ce qui touche la question de la renonciation aux frais de résiliation sont les mêmes que celles dont traite l'ordonnance 2006-281. Par conséquent, le raisonnement et la conclusion du Conseil dans cette dernière ordonnance s'appliquent en l'espèce.

18. En ce qui concerne les observations de MTS Allstream à propos des modifications confidentielles des échelles tarifaires proposées, le Conseil fait remarquer que le paragraphe 25(1) de la Loi stipule ce qui suit :

L'entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant – notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux – les tarifs à imposer ou à percevoir.

19. Le Conseil estime que l'approbation des tarifs minimums et maximums proposés par les Compagnies, entre lesquels se situerait le tarif du service Voix IP d'affaires standard, est conforme à la Loi, ce qui permet au Conseil d'approuver les échelles tarifaires.
20. Le Conseil fait remarquer que les propositions des Compagnies renferment des dispositions relatives à la transférabilité des numéros locaux (TNL) pour les numéros de téléphone utilisés comme numéro primaire ou secondaire dans le cadre du service Voix IP d'affaires standard, lorsque les installations appropriées sont en place dans la zone de couverture respective de chaque compagnie. Les Compagnies n'ont toutefois pas inclus de dispositions concernant la TNL pour les numéros hors territoire.
21. Dans la décision *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005, telle que modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-28-1, 30 juin 2005 (la décision 2005-28), le Conseil a indiqué que dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997, il avait accordé certains droits aux entreprises de services locaux (ESL), mais il leur avait également imposé des obligations, dont l'obligation de mettre en œuvre la TNL. Le Conseil a ajouté que, selon lui, cette obligation s'appliquait aussi aux ESL qui fournissent des services de communication vocale locaux sur protocole Internet (services VoIP).
22. Le Conseil a également examiné les exigences relatives à la TNL pour les numéros secondaires, dans la décision *Réexamen de la décision Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2006-53, 1^{er} septembre 2006 (la décision 2006-53), et il a refusé la demande de retirer ces exigences.
23. Le Conseil fait remarquer que, bien que les tarifs proposés par les Compagnies prennent en compte le transfert des numéros de téléphone qui sont propres à leurs territoires, les tarifs des Compagnies ne sont pas conformes aux décisions rendues par le Conseil en ce qui touche la TNL dans les décisions 2005-28 et 2006-53. Le Conseil ajoute toutefois qu'aucune preuve n'a été fournie dans la présente instance concernant la demande et la rentabilité de la mise en œuvre de fonctionnalités TNL complètes dans le cadre du service Voix IP d'affaires standard.

24. Le Conseil estime qu'un processus complémentaire est nécessaire pour déterminer dans quelle mesure la fonctionnalité TNL doit être soutenue pour les services VoIP, ce qui comprend :
- les contraintes de mise en œuvre, la demande des abonnés et la rentabilité du soutien de la TNL pour les numéros secondaires;
 - un traitement différent pour les transferts à l'égard de l'importation et l'exportation des numéros;
 - un traitement différent pour les numéros dans le territoire par rapport aux numéros hors territoire;
 - des précisions sur la formulation des tarifs proposés par les Compagnies qui indiquent que la fonctionnalité TNL est assurée lorsque les installations appropriées existent.
25. Le Conseil fait remarquer qu'il a établi des directives concernant les applications visées par des échelles tarifaires applicables aux services autres que les services VoIP dans la décision *Échelles tarifaires applicables aux services autres que les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2006-75, 23 novembre 2006 (la décision 2006-75), y compris le processus à suivre lorsqu'une ESLT modifie des tarifs en vigueur à l'intérieur d'une échelle tarifaire approuvée.
26. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** l'AMT 6960 de Bell Canada et l'AMT 11 de Bell Aliant, à l'exception des aspects des tarifs de Bell Canada et Bell Aliant qui concernent la TNL liée au transfert des numéros de téléphone des abonnés. L'approbation de ces derniers aspects par le Conseil demeure provisoire, conformément aux ordonnances 2006-171 et 2006-173.
27. Conformément aux conclusions que le Conseil a tirées dans la décision 2006-75, lorsque Bell Canada ou Bell Aliant fixe un nouveau prix à l'intérieur d'une échelle tarifaire approuvée, elle doit publier des pages de tarif révisées indiquant ce prix au plus tard au début du jour ouvrable où le nouveau tarif entre en vigueur. Si le nouveau tarif prend effet un jour non ouvrable, Bell Canada ou Bell Aliant doit publier des pages de tarif révisées indiquant ce prix au plus tard le dernier jour ouvrable précédant l'entrée en vigueur du nouveau tarif.
28. Le Conseil prévoit amorcer une instance par voie d'avis public pour déterminer dans quelle mesure la fonctionnalité TNL doit être soutenue pour les services VoIP.

Secrétaire général

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>