



Ordonnance de télécom CRTC 2007-206

Ottawa, le 11 juin 2007

Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite

Référence : Avis de modification tarifaire 7001 de Bell Canada et avis de modification tarifaire 56 de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite

Service d'installation accélérée

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve de manière définitive les demandes présentées par Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite en vue d'introduire le service d'installation accélérée.

Introduction

1. Le Conseil a reçu de Bell Canada et de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (collectivement les Compagnies) des demandes, toutes deux datées du 13 novembre 2006, dans lesquelles elles proposaient de réviser l'article 106, Service d'installation accélérée (SIA), du Tarif général dans le but de modifier la nature du service pour le faire passer d'un service à l'essai commercial à un service largement disponible. Les Compagnies ont soutenu que le SIA leur permettrait d'offrir à leurs clients une date de prestation antérieure à celle que le système leur permettait d'offrir pour des services d'affaires donnés. Elles ont également soutenu vouloir introduire le SIA à l'égard d'autres services de lignes spécialisées analogiques et numériques que leurs clients leur avaient demandés durant l'essai commercial.
2. Les Compagnies ont fait valoir que le SIA est un service facultatif offert à tous leurs clients d'affaires. C'est pourquoi elles ont proposé qu'il fasse partie de la catégorie des services non plafonnés en vertu du cadre de plafonnement des prix établi dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002.
3. Dans l'ordonnance de télécom CRTC 2006-323 rendue le 23 novembre 2006, le Conseil a approuvé provisoirement les demandes des Compagnies.
4. Le Conseil a reçu des observations de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream). À la fermeture, le dossier contenait les observations en réplique des Compagnies, datées du 20 décembre 2006.

Observations de MTS Allstream

5. MTS Allstream a soutenu que les tarifs proposés s'appliquent notamment aux services d'accès Ethernet et au réseau numérique propre aux concurrents (RNC), lesquels, a-t-elle noté, étaient des services de gros ou propres aux concurrents. MTS Allstream a aussi noté que l'essai

commercial n'avait pas porté sur ces services. En outre, la compagnie a noté que, dans les deux cas où elle avait demandé la prestation des services à une date anticipée durant l'essai, Bell Canada n'avait pas réussi à respecter les délais devancés.

6. MTS Allstream a soutenu qu'il n'était pas approprié d'inclure les services propres aux concurrents dans le corps d'un tarif de détail. Elle a également soutenu que les services propres aux concurrents sont des services dont les concurrents se servent pour élaborer des solutions de rechange concurrentes à l'intention de leurs utilisateurs finals, et que les modifications apportées aux tarifs applicables touchent à la fois les concurrents et leurs clients finals.
7. MTS Allstream a soutenu que, comme les Compagnies offrent le SIA au détail, il est probable que les tarifs reflètent la valeur perçue par le client d'affaires et ne soient pas conformes à l'établissement des prix appropriés des services propres aux concurrents. C'est pourquoi MTS Allstream a demandé au Conseil d'ordonner aux Compagnies de supprimer les renvois aux services d'accès Ethernet et RNC du tarif applicable au SIA.
8. MTS Allstream a laissé entendre que le SIA aurait pour effet d'introduire un niveau supérieur de service de détail pour les clients prêts à payer des droits additionnels pour la livraison de leurs circuits avant d'autres clients. Elle a soutenu qu'une comparaison des indicateurs de la qualité du service (QS) de détail et du service aux concurrents a démontré que la QS pour les concurrents n'a pas été une priorité pour les Compagnies. MTS Allstream a fait part de sa crainte que cette situation soit exacerbée par le SIA, du fait que la prestation de services de qualité supérieure deviendrait la priorité absolue des Compagnies.
9. MTS Allstream a demandé des éclaircissements sur la façon dont les Compagnies :
 - appliqueraient les droits à l'égard des circuits DS-1 qui requièrent un accès et une voie intracirconscription ou intercirconscription (voie IX);
 - factureraient un client ayant commandé trois accès DS-1 à la même adresse;
 - ont défini l'intervalle courant pour la date d'échéance initiale fournie par le système.
10. MTS Allstream a soutenu que ces éclaircissements permettraient de s'assurer que les clients comprennent bien les intervalles courants de prestation de chacun des services de détail mentionnés dans le tarif, l'effet possible du tarif sur des commandes multiples au même endroit et l'application du SIA aux circuits qui comprennent des voies IX et d'accès. MTS Allstream a soutenu que l'ambiguïté inhérente au tarif du SIA proposé n'était pas acceptable et que, sans ces éclaircissements, la qualité du service+ risquait de s'éroder et les clients pourraient être surfacturés.

Observations en réplique

11. Les Compagnies ont noté que, même si le service d'accès Ethernet est un service propre aux concurrents de catégorie II, il est offert aux clients de gros et de détail.

12. En ce qui concerne les observations de MTS Allstream selon lesquelles il n'est pas approprié d'inclure les services propres aux concurrents dans un tarif de détail, les Compagnies ont noté qu'à l'exception du service RNC, tous les services compris dans les demandes étaient offerts au détail, même si les clients de gros pouvaient se servir de presque tous les services et qu'ils le faisaient effectivement. Elles ont soutenu qu'elles avaient donc présenté les demandes selon un barème tarifaire applicable aux services de détail.
13. Les Compagnies ont soutenu que le SIA était offert à tous les clients d'affaires, y compris les clients de gros, peu importe la nature des services sous-jacents demandés. Elles ont soutenu que la disponibilité accessoire du SIA avec le service RNC n'en modifiait pas la nature prédominante comme service de détail facultatif.
14. En ce qui concerne la demande formulée par MTS Allstream en vue de faire supprimer les renvois aux services d'accès Ethernet et RNC du tarif du SIA, les Compagnies ont noté que le service d'accès Ethernet est offert aux clients de détail et de gros, et qu'il n'y a par conséquent pas lieu d'y faire des renvois dans les tarifs de détail proposés. En ce qui concerne le service RNC, les Compagnies ont noté qu'elles ne s'objecteraient pas à retirer les options d'installation accélérée pour ce service. Elles ont cependant soutenu qu'elles avaient inclus le service RNC dans la série de services admissibles au SIA dans le but de tenir compte des questions de parité sur le plan de la concurrence pour leurs clients des services de gros.
15. Les Compagnies ont noté qu'un objectif primaire du SIA était d'éliminer au cas par cas les étapes longues et coûteuses associées au traitement des demandes d'installation accélérée. Elles ont soutenu qu'il convenait, par conséquent, d'offrir le SIA dans le cas des services RNC.
16. Les Compagnies ont soutenu que l'atteinte des indicateurs QS constituait une priorité pour elles, en particulier à la lumière du critère de l'abstention locale qui requiert des résultats positifs en matière de QS.
17. En ce qui concerne la demande d'éclaircissements de MTS Allstream, les Compagnies ont indiqué que :
 - si le circuit DS-1 d'un client requerrait des voies IX et d'accès au réseau numérique (ARN), les Compagnies ne factureraient qu'un frais de service du fait que le circuit serait considéré comme un circuit de bout en bout n'ayant besoin que d'un seul numéro de circuit;
 - si un client commandait trois circuits DS-1 pour la même adresse, trois frais de service s'appliqueraient du fait qu'il y aurait des frais de service pour chaque circuit dans le cas de commandes ayant une date d'échéance du SIA;
 - la date d'échéance initiale fournie par le système différerait pour les produits admissibles en raison de facteurs comme la disponibilité d'installations appropriées, la distance, le territoire, la prestation et la disponibilité de ressources techniques extérieures. Les Compagnies ont noté que les dates d'échéance étaient données par les systèmes de soutien à l'exploitation des Compagnies et ne pouvaient pas être précisées dans les tarifs proposés.

Historique de la réglementation

18. Dans la décision *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006 (la décision 2006-15), le Conseil a établi des critères d'abstention de la réglementation dans le cas du service téléphonique local de détail, y compris l'atteinte de certains indicateurs QS pour les concurrents, comme l'indicateur 1.19, Respect des dates confirmées - Services RNC et lignes de type C.
19. Dans la décision *Suivi de la décision Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20 – Intervalles de service pour la fourniture des services RCN et des lignes de type C*, Décision de télécom CRTC 2006-34, 26 mai 2006 (la décision 2006-34), le Conseil a finalisé les intervalles de service pour les services RNC et les lignes de type C que les concurrents achètent des entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Ces intervalles sont fondés sur les intervalles déjà établis pour des services semblables que les ESLT fournissent à leurs clients de détail.
20. 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). Les instructions requièrent notamment que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, prenne 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 de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*.
21. Le 4 avril 2007, la gouverneure en conseil a publié le *Décret modifiant la décision télécom CRTC 2006-15*, C.P. 2007-532 (le décret). Le décret a notamment révisé les critères d'octroi de l'abstention de la réglementation des services locaux de détail. Le décret permet l'abstention de la réglementation des services locaux de résidence et d'affaires dans un marché lorsque l'ESLT démontre qu'un certain nombre de concurrents sont présents dans le marché et qu'elle a respecté les normes QS pour les concurrents durant la période précédente de six mois à l'égard de divers indicateurs, y compris l'indicateur 1.19.

Analyse et conclusions du Conseil

22. En ce qui concerne les observations de MTS Allstream selon lesquelles il n'est pas approprié d'inclure les services propres aux concurrents dans le corps d'un tarif de détail, le Conseil note que les services propres aux concurrents sont inclus dans certains autres tarifs de détail et considère qu'il est raisonnable, en l'occurrence, d'inclure les services d'accès Ethernet et RNC dans le tarif du SIA.
23. En ce qui concerne la demande formulée par MTS Allstream en vue de faire supprimer les renvois aux services d'accès Ethernet et RNC du tarif du SIA, le Conseil note que cela aurait pour effet de rendre le SIA non disponible dans le cas de ces services et considère que cela entraverait les capacités des concurrents dans les situations où des services de détail équivalents pourraient être obtenus plus tôt. Par conséquent, le Conseil considère que l'acceptation de la proposition de MTS Allstream nuirait au libre jeu d'un marché concurrentiel, ce qui serait contraire aux instructions.

24. Le Conseil considère que les préoccupations de MTS Allstream en ce qui concerne une diminution possible de la QS pour les concurrents ne sont pas justifiées parce que l'exigence, pour une ESLT, de satisfaire à des indicateurs QS pour les concurrents pour obtenir une abstention de la réglementation des services locaux conformément à la décision 2006-15 et au décret renforcerait la motivation, pour l'ESLT, de satisfaire à ces indicateurs.
25. Le Conseil est convaincu que les Compagnies ont précisé l'application du tarif du SIA pour certains services de données en réponse à la demande de MTS Allstream. Le Conseil note que, si les clients ont des questions, ils peuvent obtenir des réponses directement des Compagnies ou, en cas de conflit, ils peuvent se tourner vers le Conseil.
26. En ce qui concerne la demande d'éclaircissements de MTS Allstream à l'égard de l'intervalle courant pour la date d'échéance initiale fournie par le système, le Conseil note que les intervalles courants de prestation dans le cas des services RNC sont établis dans la décision 2006-34. Le Conseil note aussi que, dans la décision *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005, il établit les rajustements tarifaires pour les clients de détail dans l'éventualité où l'ESLT ne respecte pas ses normes QS de détail, y compris les intervalles de prestation des services téléphoniques de détail comme le service local de base d'affaires. Ainsi, à l'exception des services RNC et du service local de détail, le Conseil n'a pas imposé d'intervalle courant précis pour les services des Compagnies. Par conséquent, le Conseil considère que la réponse des Compagnies à la demande d'éclaircissements est raisonnable.
27. En résumé, le Conseil note que le tarif proposé du SIA s'appliquerait lorsqu'un client demande une date d'échéance antérieure à la date d'échéance initiale fournie par le système. Le Conseil note que, lorsqu'un client commande un service, il sera fourni avec une date d'échéance, et que le client pourra alors choisir de demander une date d'échéance antérieure et de se prévaloir du SIA. Le Conseil considère que les clients d'affaires peuvent décider de se prévaloir ou non du SIA, selon leurs besoins commerciaux, et il considère que le service satisferait aux besoins particuliers des divers clients.
28. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** les demandes des Compagnies.

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>