



Ordonnance de télécom CRTC 2007-253

Ottawa, le 20 juillet 2007

Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite

Référence : Avis de modification tarifaire 7002 de Bell Canada
Avis de modification tarifaire 57 de Bell Aliant

Annulation de commande de services d'affaires

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve avec modifications les demandes de Bell Canada et de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, en vue d'instaurer l'annulation de commande de services d'affaires.

Introduction

1. Le Conseil a reçu des demandes de Bell Canada et de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (collectivement les Compagnies), datées du 13 novembre 2006, dans lesquelles les compagnies proposaient d'ajouter l'article 107, Annulation de commande de services d'affaires, à leur Tarif général respectif.
2. Les Compagnies ont indiqué que, conformément à l'article 10 – Modalités de service, Paragraphe 20.2 – Durée minimale du contrat et résiliation avant le début du service (paragraphe 20.2) de leur Tarif général respectif, elles peuvent recouvrer les dépenses ou les coûts relatifs aux travaux d'installation effectués à la demande d'un client si celui-ci annule ou reporte une demande de service. Les Compagnies ont affirmé qu'en prévoyant des frais à l'article proposé Annulation de commande de services d'affaires (ACSA), elles seraient en mesure d'appliquer des frais normalisés facilement identifiables, selon les circonstances, ce qui constituerait une façon simple d'appliquer le paragraphe 20.2.
3. Les Compagnies ont proposé que les frais ACSA s'appliquent aux clients d'affaires qui annulent une commande de service après qu'elles ont entrepris les travaux et assumé des coûts relatifs à l'exécution de la commande. Pour les services locaux, les Compagnies ont proposé d'appliquer les frais ACSA si la demande d'annulation était présentée dans les deux jours ouvrables précédant la date d'échéance. Pour les services de transmission de données et pour différents services offerts aux concurrents, les Compagnies ont proposé des frais spécifiques pour les annulations selon qu'elles sont faites au plus tard à la date prévue de mise en œuvre, à la date de réception des données techniques, à la date d'essai du réseau et à la date d'échéance.
4. Les Compagnies ont proposé d'attribuer le tarif ACSA à l'ensemble Services non plafonnés.
5. Le Conseil a reçu des mémoires et/ou des réponses aux demandes de renseignements de la part des Compagnies, de Rogers Communications Inc. (Rogers), de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), de l'Association Canadienne de la Sécurité (CANASA), ainsi que des compagnies de systèmes d'alarme – Fire Monitoring of Canada Inc., ADT Security Services,

Canadian Security Team, Fitch Surveillance Systems Inc., Alcom Security Monitoring & Services Inc., Anixter Montreal, Calbrooke Marketing Inc., Eastern Security, H & B Security Centre, Intercon Security, S.O.S. Surveillance Inc., Trent Security Systems Ltd., Royal Alarms Ltd., Northern Communications, Damar Security Systems, Halton Alarm Response and Protection Ltd., Centrale Ashton Inc., Dyson Alarm Tech Systems, Digital Alarm System, Warden Security Systems, et Phantom Security Group Inc. Les observations en réplique des Compagnies ont clos le dossier de la présente instance le 22 décembre 2006.

6. Bien que les positions des parties aient nécessairement été résumées dans la présente ordonnance, le Conseil a examiné attentivement les mémoires de chacune des parties.
7. Le Conseil estime que les demandes des Compagnies soulèvent les questions suivantes :
 - I. Pertinence du tarif proposé;
 - II. Application du tarif proposé;
 - III. Attribution du tarif ACSA à un ensemble visé par le plafonnement des prix.

I. Pertinence du tarif proposé

Positions des parties

8. La CANASA a affirmé que les demandes des Compagnies devraient être rejetées. Elle a soutenu que le droit des Compagnies d'obtenir une compensation raisonnable dans le cas d'une annulation était adéquatement abordé au paragraphe 20.2 des modalités de service des Compagnies. La CANASA a affirmé qu'il n'était pas difficile d'appliquer le paragraphe 20.2, que tout client qui annule une commande avant qu'elle ne soit complétée pourrait facilement comprendre pourquoi il doit payer des frais, et qu'aucun client raisonnable ne pourrait s'objecter avec raison aux frais puisqu'ils existeraient effectivement. La CANASA a également affirmé que les frais proposés n'étaient pas représentatifs des coûts assumés par les Compagnies et que s'ils étaient approuvés, ils ne seraient pas conformes au paragraphe 20.2.
9. La CANASA est d'avis que si les demandes des Compagnies étaient approuvées, les clients qui décideraient d'annuler une commande de service laisseraient tout simplement la compagnie terminer le travail, attendraient quelques jours avant d'invoquer la durée minimale du contrat (DMC) d'un mois, telle que prévue dans l'article 10 du Tarif général – Modalités de service, paragraphe 20.1 (le paragraphe 20.1), puis demanderaient que le service soit débranché. La CANASA a indiqué qu'un circuit de signalisation d'alarme ferait l'objet de frais d'annulation de commande de 1 900 \$ s'il était annulé deux jours avant la date d'échéance, mais que s'il était installé puis annulé quelques jours plus tard, le total des frais à payer pour l'installation et la DMC d'un mois serait de moins de 100 \$. Dans l'ensemble, les compagnies de systèmes d'alarme appuient les points de vue de la CANASA.
10. Rogers a indiqué que Bell Canada lui avait fourni un tableau énumérant les frais d'annulation correspondant à chaque étape du processus d'exécution de la commande. Rogers a affirmé que la majorité des frais ACSA proposés étaient plus élevés que ceux indiqués au tableau.

Elle a ajouté que, bien qu'elle ne s'opposait pas à ce que Bell Canada dépose un tarif pour les frais d'annulation afin de se conformer à la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), elle s'opposait à une augmentation significative de ces frais.

Observations en réplique

11. Les Compagnies ont fait remarquer que les modifications proposées leur permettraient d'appliquer de manière cohérente le contenu du paragraphe 20.2, de façon à ce que leurs représentants ne soient pas obligés de calculer les frais d'annulation au cas par cas. Elles ont ajouté que le tarif ACSA prévoirait des frais normalisés qu'elles pourraient facilement appliquer et divulguer aux clients lors d'une commande.
12. En réponse aux observations selon lesquelles les clients permettraient l'installation des services et annuleraient immédiatement la commande afin d'éviter les frais ACSA, les Compagnies ont indiqué que, conformément à leurs propositions, les clients se feraient toujours facturer le moindre des montants entre les frais ACSA et les frais de la DMC plus les frais d'installation, de sorte que les situations évoquées par la CANASA et les autres parties de l'industrie de la sécurité ne surviendraient pas. Les Compagnies ont indiqué qu'elles pourraient ajouter à leur proposition de tarif un libellé précisant que les frais ACSA ne s'appliqueraient pas dans les cas où ils seraient plus élevés que les frais de la DMC plus les frais d'installation.
13. Les Compagnies ont affirmé que leur étude de coûts démontrait que les frais proposés reflétaient les frais assumés par les Compagnies à chaque étape du processus de fourniture du service. Les Compagnies ont fait remarquer que les taux indiqués au tableau fourni à Rogers ne satisferaient pas à un test d'imputation puisqu'ils recouvriraient seulement une partie de leurs coûts. Elles ont affirmé que le tableau reflétait, au moment de sa préparation, un bel effort visant à estimer et à recouvrer certains coûts considérables qu'elles assumaient en raison de commandes annulées dans le marché de gros.

Analyse et conclusions du Conseil

14. Le Conseil indique que le paragraphe 20.2 des modalités de service des Compagnies leur permet de facturer un client qui annule ou reporte une demande de service après le début des travaux d'installation, mais avant la mise en fonction du service. Plus précisément, le client devra payer les frais les moins élevés entre i) la totalité des frais engagés pour toute la DMC plus les frais d'installation et ii) les coûts estimatifs engagés aux fins de l'installation moins la valeur de récupération nette estimative. Le Conseil indique également que la proposition de tarif ACSA établit le principe des frais les moins élevés.
15. Bien qu'un tarif spécifique peut l'emporter sur les modalités de service, le Conseil estime que les propositions de tarif ACSA reprennent en général le paragraphe 20.2, mais où le libellé « les coûts estimatifs engagés aux fins de l'installation moins le recouvrement net estimatif » est remplacé par les frais ACSA. Le Conseil indique toutefois que l'article 107.1 (c) proposé qui indique que « les frais d'annulation de commande de services d'affaires comprennent le coût des services techniques, de la main-d'œuvre et de la supervision résultant des travaux d'installation et de retrait », ne devrait pas inclure les économies que les Compagnies réalisent

grâce à la récupération. Pour s'assurer que l'objectif du paragraphe 20.2 est maintenu, le Conseil estime que les Compagnies devraient modifier le tarif ACSA, tel qu'établi dans les conclusions ci-dessous, de manière à préciser que la récupération sera soustraite des frais ACSA.

16. En ce qui concerne la possibilité que les clients attendent qu'une demande soit complétée puis annulent le service après coup, le Conseil fait remarquer que les propositions de tarif indiquent que le moindre des montants entre la totalité des frais engagés pour toute la DMC plus les frais d'installation, et les frais ACSA seraient facturés au client. Le Conseil estime donc que les hypothèses que les compagnies de systèmes d'alarme ont formulées ne se produiraient pas.
17. Le Conseil prend note de la proposition des Compagnies visant à modifier leurs tarifs de façon à indiquer que les frais ACSA ne s'appliqueraient pas dans les cas où ils seraient plus élevés que les frais qui s'appliqueraient au cours de la DMC, plus les frais d'installation. Le Conseil estime qu'une telle modification n'est pas nécessaire puisqu'elle consiste simplement à reformuler le concept des frais les moins élevés déjà établi dans la proposition de tarif ACSA.
18. Selon le Conseil, il serait raisonnable d'approuver le tarif ACSA avec la modification susmentionnée, puisqu'il serait plus facile de l'appliquer que le paragraphe 20.2; et les clients seront mieux informés des coûts d'annulation d'un service avant sa mise en fonction.

II. Application du tarif proposé

Positions des parties

19. MTS Allstream a affirmé qu'il était inapproprié d'inclure dans un tarif de détail les services aux concurrents suivants : Réseau numérique propre aux concurrents (RNC), Service d'accès par ligne numérique à paires asymétriques (LNPA) et Interconnexion de réseaux locaux et dégroupement des composantes réseau. MTS Allstream a indiqué que les règles et le processus établis pour l'ajout et l'approbation des tarifs applicables aux services aux concurrents, tels que la tarification et la structure tarifaire, étaient différents de ceux prévus pour les services de détail. Rogers partageait ces réserves, affirmant que les frais proposés seraient appliqués aux services aux concurrents. Elle a affirmé que la majoration destinée à faire baisser le nombre total d'annulations était très sévère. Elle a ajouté que si le Conseil concluait que l'application de frais ACSA aux services aux concurrents était appropriée, ces frais d'annulation devraient être facturés comme des Services aux concurrents de catégorie I.
20. Rogers a indiqué que le libellé du tarif donnait à Bell Canada la latitude nécessaire pour conclure quand et à qui elle imposerait des frais ACSA. Rogers a dit craindre que Bell Canada puisse décider de renoncer aux frais ACSA lorsqu'il serait avantageux d'agir ainsi avec ses propres abonnés des services locaux d'affaires, alors qu'elle pourrait utiliser cette même latitude pour appliquer les frais aux annulations de commande des concurrents. Rogers a affirmé que Bell Canada pourrait utiliser les frais ACSA comme un avantage concurrentiel injuste et qu'ainsi les frais seraient largement assumés par les concurrents auxquels ne s'offrent guère d'autres services concurrentiels.
21. Rogers a affirmé qu'elle a commandé des services de gros pour ses propres utilisateurs finals afin de fournir ses différents services de télécommunication. Elle a indiqué que les commandes annulées étaient fréquemment indépendantes de la volonté des concurrents parce que soit

l'utilisateur final décidait d'annuler les services, soit l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) n'avait pas les installations nécessaires pour fournir une ligne.

Observations en réplique

22. En ce qui concerne la pertinence d'inclure les services aux concurrents dans un tarif de détail, les Compagnies ont affirmé qu'à leur avis, le fait d'ajouter les frais dans le cas des services de gros n'avait pas changé la nature prédominante de ce service, soit celle de service de détail facultatif.
23. En réponse aux craintes de Rogers selon lesquelles les frais proposés étaient très sévères, les Compagnies ont affirmé qu'une prise de conscience accrue de la part des clients leur ferait réaliser qu'ils seraient responsables des coûts des Compagnies s'ils annulaient une commande, ce qui réduirait le nombre d'annulations. Les Compagnies ont également affirmé que fixer les prix aux coûts de la Phase II plus un supplément de 15 % est une pratique qui devrait être réservée pour les services essentiels. Elles ont d'ailleurs soutenu que l'ACSA ne pouvait vraisemblablement pas être considérée comme un service essentiel.
24. En réponse aux observations de Rogers sur l'application facultative du tarif, les Compagnies ont fait remarquer que l'utilisation du mot « peut » visait à indiquer que les frais d'annulation de commande ou encore les frais d'installation plus les frais durant la DMC s'appliqueraient. Les Compagnies ont indiqué qu'elles seraient prêtes à modifier l'article 107.1 (b) proposé pour qu'il se lise comme suit « Les frais d'annulation d'une commande de service d'affaires... seront facturés aux clients » plutôt que « Les frais d'annulation d'une commande de service d'affaires... peuvent être facturés aux clients ».
25. Dans les cas où les retards entraîneraient l'annulation de commandes à cause du manque d'installations d'une ESLT, les Compagnies ont indiqué que lorsqu'une commande était codée « en attente d'installations », leur politique consistait à supprimer les frais d'annulation. Elles ont ajouté qu'elles seraient prêtes à modifier leurs tarifs afin de refléter cette politique.

Analyse et conclusions du Conseil

26. 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*.
27. Le Conseil souligne que les Compagnies ont affirmé avoir présenté le tarif ACSA proposé dans le cadre du Tarif général parce que la majorité des services visés par les demandes étaient des services de détail. Le Conseil indique également que les services aux concurrents sont inclus dans d'autres tarifs de détail. Le Conseil estime qu'ordonner aux Compagnies de retirer les services aux concurrents des tarifs ACSA pourrait obliger les Compagnies à déposer des tarifs séparés, ce qui ne serait pas efficace ou utile, et ne serait donc pas conforme aux instructions. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable d'inclure les services aux concurrents dans le tarif ACSA.

28. Le Conseil fait remarquer que, en ce qui concerne la tarification, la majoration des frais ACSA est minimale et il estime que les frais ACSA spécifiques proposés sont raisonnables.
29. Le Conseil indique que l'article 107.1 (b) proposé garantit que des frais sont exigés quand les travaux sont annulés après avoir été entrepris et définit les frais qui s'appliqueront. Le Conseil estime que la modification que les Compagnies ont proposée irait à l'encontre du principe des frais moins élevés décrit à l'article 107.1 (b) proposé.
30. Le Conseil note la réponse des Compagnies selon laquelle aucuns frais d'annulation ne sont appliqués lorsque la commande est codée « en attente d'installations ». Le Conseil a également souligné la volonté des Compagnies de modifier leurs tarifs proposés pour s'assurer que les frais ACSA ne s'appliqueraient pas dans les cas où les commandes sont annulées en raison d'un manque d'installations convenables de la part de la compagnie. Le Conseil estime que l'objectif du paragraphe 20.2 consiste à ce qu'aucuns frais ne s'appliquent avant que les travaux d'installations n'aient été entrepris, ce qui serait également le cas si aucune installation n'était disponible. Le Conseil estime donc que les Compagnies devraient modifier le tarif ACSA, tel qu'établi dans les conclusions ci-dessous, pour indiquer qu'aucuns frais ne s'appliqueraient dans ces cas.

III. Attribution du tarif ACSA à un ensemble visé par le plafonnement des prix

Analyse et conclusions du Conseil

31. Le Conseil fait remarquer la demande des Compagnies visant à attribuer le tarif ACSA proposé à l'ensemble Services non plafonnés. Le Conseil indique que les services inclus dans le tarif ACSA proposé étaient auparavant attribués à différents ensembles, dont les services d'affaires, les autres services plafonnés, les services aux concurrents et les services non plafonnés.
32. Le Conseil indique que les coûts des Compagnies risquent de changer avec le temps. Toutefois, compte tenu de la nature des frais ACSA proposés, le Conseil craint qu'il y ait des augmentations tarifaires inacceptables. Le Conseil estime cependant qu'apporter des modifications au tarif ACSA proposé, tel qu'exigé ci-dessous, assurerait qu'il reflète le paragraphe 20.2, lequel prescrit le recouvrement des dépenses engagées avant la mise en fonction du service, et serait différent d'un service non plafonné régulier, qui maximise les revenus des Compagnies. Le Conseil estime que ces modifications permettraient d'assurer un examen adéquat des éventuelles demandes de modification tarifaire relatives aux frais ACSA.
33. Le Conseil juge donc que les frais ACSA proposés devraient être attribués à l'ensemble Services non plafonnés.

Conclusions

34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve avec modifications** les demandes des Compagnies, et cette décision prendra effet deux semaines après la date de la présente ordonnance.

35. Le Conseil ordonne aux Compagnies :

- a) de publier des changements de libellé et de faire des ajouts au tarif ACSA proposé comme suit :
 - i) changer ainsi l'article 107.1 (c) : « Les frais d'annulation de commande de services d'affaires reflètent le coût des services techniques, de la main-d'œuvre et de la supervision résultant des travaux d'installation et de retrait, moins la récupération. »
 - ii) ajouter l'article 107.1 (d) « Aucuns frais ne s'appliquent lorsque :
 - (1) un client annule une commande avant que les travaux d'installation n'aient été entrepris,
 - (2) les commandes sont annulées en raison d'un manque d'installations convenables de la compagnie.
- b) d'attribuer le tarif ACSA à l'ensemble Services non plafonnés.

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>