



Décision de télécom CRTC 2009-539

Ottawa, le 28 août 2009

Révision des frais de traitement applicables au service de facturation et de perception

Numéro de dossier : 8661-Y6-200804106

Dans la présente décision, le Conseil approuve la révision des frais de traitement appliqués par les entreprises de services locaux titulaires au service de facturation et de perception.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Yak Communications (Canada) Corp. (Yak), datée du 14 mars 2008, dans laquelle l'entreprise lui réclamait d'ordonner à Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), à Bell Canada, à MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), à Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), et à la Société TELUS Communications (STC) [collectivement les entreprises de services locaux titulaires (ESLT)] de déposer les pages de tarifs proposés et les études de coûts actualisées en ce qui concerne leurs frais de traitement du service de facturation et de perception (SFP). Yak souhaitait que le Conseil ordonne aux ESLT de déposer ces renseignements dans un délai de 30 jours à compter de la date de publication de ses conclusions dans le cadre de la procédure de suivi amorcée par la décision de télécom 2008-14 (instance de suivi des coûts de la Phase II)¹.
2. Yak a soutenu que les ESLT devaient actualiser les études de coûts relatives à leurs frais de traitement. Elle a également affirmé que le Conseil devait examiner ces mises à jour, faisant valoir le fait que les études n'avaient pas fait l'objet d'un tel examen depuis près de 13 ans et que la méthode d'établissement des coûts de la Phase II avait subi d'importantes modifications à la suite de la décision de télécom 2008-14.
3. Le 26 août 2008, le Conseil a ordonné aux ESLT de déposer des études de coûts à jour relativement aux frais de traitement du SFP, conformément à leurs manuels d'établissement des coûts de la Phase II, lesquels ont été révisés par les conclusions du Conseil lors de la procédure de suivi des coûts de la Phase II. Le Conseil a également mis en place un processus permettant aux parties intéressées d'examiner les études de coûts actualisées.
4. Le 28 octobre 2008, le Conseil a reçu une demande de Yak dans laquelle l'entreprise réclamait que les frais de traitement du SFP des ESLT soient rendus provisoires dans l'attente d'un examen des études de coûts des ESLT et d'une décision définitive du Conseil. Dans l'ordonnance de télécom 2008-338, le Conseil a approuvé la demande de Yak avec une date d'entrée en vigueur du 19 décembre 2008.

¹ Dans une demande datée du 14 avril 2008, Bell Aliant, Bell Canada et SaskTel ont demandé au Conseil de reporter l'examen de la demande de Yak. Le Conseil a refusé cette demande dans une lettre datée du 11 juillet 2008. Il a indiqué que la procédure d'examen de la demande de Yak serait établie à l'issue de l'instance de suivi des coûts de la Phase II.

5. Le Conseil a reçu les commentaires de Yak au sujet des mises à jour des études de coûts relatives aux frais de traitement du SFP, ainsi que les observations en réplique des ESLT.
6. On peut consulter sur le site Web du Conseil, le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 9 juin 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
7. Le Conseil a déterminé que les deux questions suivantes devaient être traitées dans ses conclusions :
 - I. Les estimations de coûts proposées par les ESLT sont-elles raisonnables?
 - II. Les tarifs définitifs devraient-ils s'appliquer de façon rétroactive et, le cas échéant, à partir de quelle date?

I. Les estimations de coûts proposées par les ESLT sont-elles raisonnables?

8. Dans la décision de télécom 2008-14, le Conseil s'est prononcé sur les dépenses d'exploitation qu'il convient d'inclure dans les études économiques réglementaires, ainsi que sur les approches et les méthodes à utiliser pour calculer les dépenses causales estimatives.
9. Dans la décision de télécom 2008-17, le Conseil a classé le SFP dans la catégorie des services d'interconnexion et a décidé que son tarif devait inclure un supplément de 15 %. Il a confirmé ces deux décisions dans la décision de télécom 2008-119.
10. Dans l'ordonnance de télécom 2008-237, le Conseil a approuvé la méthode d'établissement des coûts de chaque ESLT, telle qu'elle figure dans le manuel d'études économiques réglementaires de la Phase II de chacune d'entre elles.
11. Pour évaluer les tarifs proposés par les ESLT, le Conseil a examiné les études de coûts relatives aux frais de traitement du SFP, remises par chaque ESLT, ainsi que les méthodes connexes relatives aux comptes-clients facturés, aux comptes-clients renvoyés avant facturation et aux comptes-clients renvoyés ou facturés après facturation, en tenant compte des pratiques d'approvisionnement de chaque ESLT et des questions particulières soulevées par Yak au sujet de l'établissement des coûts. À l'exception des six questions liées à l'établissement des coûts abordées ci-dessous, le Conseil a estimé que toutes les méthodes d'établissement des coûts proposées ainsi que les estimations de coûts associées aux trois éléments tarifaires du traitement du SFP des ESLT étaient appropriées.
 - a) **Les études de coûts remises par Bell Aliant et Bell Canada, relatives aux frais de traitement du SFP pour les comptes-clients facturés, devraient-elles être modifiées afin d'abaisser le coût des activités de facturation?**
12. Yak a fait remarquer que les coûts de facturation de Bell Aliant et de Bell Canada étaient considérablement plus élevés que ceux des autres ESLT, et elle a soutenu que le Conseil devrait rajuster ces frais afin de les harmoniser aux coûts de facturation appliqués par SaskTel en fonction de la demande.

13. Bell Canada a précisé que ses coûts de facturation englobaient le coût de l'affranchissement, de l'impression, des encarts, du courrier, du papier et des enveloppes.
14. Bell Aliant a expliqué qu'elle évaluait la part du coût d'impression des factures attribuable au SFP en comparant le nombre de lignes relatives au SFP au nombre total de lignes sur la facture.
15. Le Conseil note que les coûts de facturation de MTS Allstream et de SaskTel sont non seulement semblables, mais également considérablement moins élevés que ceux de Bell Aliant et de Bell Canada. Il souligne en outre les affirmations de la STC selon lesquelles ses coûts de facturation sont minimales et ne représentent qu'une petite partie du coût total du service.
16. Le Conseil estime que le coût de l'affranchissement, des encarts, du courrier et des enveloppes ne peut généralement pas être considéré comme un coût différentiel lorsque l'entreprise fournit des renseignements supplémentaires sur la facture d'un client.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les coûts de facturation de Bell Canada englobent des coûts liés à des activités qui, selon lui, n'ont pas à être ajoutées au SFP. Le Conseil estime par ailleurs que l'écart important constaté entre les coûts de facturation de Bell Aliant et de Bell Canada et ceux de MTS Allstream et de SaskTel n'a pas lieu d'être. Par conséquent, le Conseil a modifié les coûts de facturation de Bell Aliant et de Bell Canada afin que ceux-ci correspondent à la moyenne des coûts indiqués par MTS Allstream et SaskTel.

b) L'étude réalisée par Bell Canada sur les coûts du SFP pour les comptes-clients facturés devrait-elle être modifiée afin de diminuer le temps d'attente moyen pour le traitement des demandes relatives à la facturation?

18. Bell Canada a indiqué que l'estimation de ses coûts de gestion des ventes était fondée sur des activités telles que les demandes traitées par le service téléphonique 310-Bell qui consistent notamment à répondre aux questions portant sur les frais facturés par Bell Canada au titre des services admissibles dans le cadre du SFP fournis par ses clients.
19. Bell Canada a ajouté qu'elle ne comptabilisait pas la durée des appels reçus au 310-Bell en fonction du type de demande et que les appels vers ce numéro portaient sur des services filaires comme les services téléphoniques locaux et interurbains, les services Étoiles, Internet et les services de télévision.
20. Bell Canada a affirmé que l'utilisation du temps d'attente moyen, toutes demandes confondues, pour un appel au 310-Bell, en vue d'estimer le temps d'attente moyen d'un appel portant sur le SFP était justifiée, car les appels avaient probablement tous une durée très semblable, et ce, quel que soit l'objet des demandes.
21. Bell Aliant a indiqué que l'estimation de ses coûts de gestion des ventes était en partie fondée sur le traitement des demandes formulées par les clients au sujet de la facturation. Elle a précisé que, à l'instar de Bell Canada, tous les appels concernant la facturation comportaient un certain nombre d'éléments communs et qu'il était improbable que la durée des appels varie de façon importante en fonction du type de service fourni.

22. Le Conseil fait remarquer que les éléments communs des appels reçus au 310-Bell ressemblent grandement à ceux des appels relatifs à la facturation, traités par le service à la clientèle de Bell Aliant. Il note également que le temps d'attente moyen, toutes demandes confondues, des appels passés au 310-Bell est à peu près deux fois supérieur à celui des appels relatifs à la facturation que traite le service à la clientèle de Bell Aliant et qu'il est aussi considérablement plus élevé que les temps d'attente estimés par les autres ESLT dans leurs études de coûts relatives au SFP.
23. Le Conseil souligne que le temps d'attente moyen, toutes demandes confondues, des appels reçus au 310-Bell comprend le temps d'attente moyen pour les demandes relatives aux principaux services de détail de Bell Canada comme le service local de base et Internet. Le Conseil estime que les demandes liées à ces services dépassent les questions de facturation et que l'utilisation du temps d'attente moyen, toutes demandes confondues, des appels reçus au 310-Bell entraîne une surestimation du temps d'attente moyen pour les demandes relatives à la facturation du SFP de gros.
24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que le temps d'attente moyen utilisé par Bell Canada dans son étude de coûts n'est pas représentatif d'un appel moyen portant sur la facturation dans le cadre du SFP. Par conséquent, il estime que les coûts de gestion des ventes de Bell Canada devraient être fondés sur un temps d'attente plus court et qu'il est possible d'obtenir une estimation raisonnable des coûts de Bell Canada en se fondant sur le temps d'attente moyen de Bell Aliant, de MTS Allstream et de SaskTel. Le Conseil a donc modifié les coûts de gestion des ventes de Bell Canada en conséquence.

c) L'étude réalisée par Bell Canada sur les coûts du SFP pour les comptes-clients facturés devrait-elle être modifiée afin de diminuer le coût de la gestion de produits?

25. Bell Canada a indiqué que ses coûts de gestion de produits englobaient le coût de certaines activités en lien avec le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), dont la participation aux rencontres de l'industrie, la rédaction de rapports à l'intention du CDCI et les consultations avec le personnel du Conseil sur des questions soulevées par le CDCI au sujet du SFP.
26. Yak a soutenu que Bell Canada avait probablement surestimé le nombre d'heures que son personnel de gestion de produits consacre aux activités en lien avec le CDCI.
27. Selon le Conseil, le nombre d'heures estimé par Bell Canada pour la gestion de produits représente le temps que ses employés auraient initialement consacré aux activités du SFP en lien avec le CDCI. Cependant, il considère que les questions portant sur le SFP ne constituent probablement pas une part importante des discussions du CDCI au cours de la période visée par l'étude de coûts relative au SFP, menée par Bell Canada, et il fait remarquer que le nombre d'heures estimé ne reflète pas cet état de fait.
28. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Bell Canada a surestimé le nombre d'heures consacrées aux activités de gestion de produits en lien avec le CDCI. D'après le Conseil, on obtiendrait une estimation plus raisonnable en se fondant sur les activités du SFP en lien avec le CDCI, menées par le personnel de gestion de produits de Bell Canada pendant deux ans. Le Conseil a donc modifié les coûts de gestion de produits de Bell Canada en

conséquence. Il a également modifié ses coûts de gestion de produits de façon à tenir compte de l'estimation actuelle de l'entreprise pour le coût unitaire de la main-d'œuvre.

d) Les études de coûts relatives au SFP de la STC² devraient-elles être modifiées afin d'abaisser le coût d'immobilisation propre au service?

29. Yak a soutenu qu'il était inapproprié pour la STC de définir ses coûts d'immobilisation matériels et logiciels en fonction de la valeur à neuf du système TRAFIC.
30. La STC a fait valoir que le système TRAFIC était fongible et que le coût d'utilisation d'une installation fongible distincte correspondait à la valeur à neuf de la nouvelle installation équivalente.
31. La STC a précisé qu'elle avait acheté le système TRAFIC en 2000-2001. Elle a également fait remarquer que le fabricant avait cessé de proposer ce système et qu'il ne projetait pas d'offrir le soutien connexe après 2013. L'entreprise a expliqué que c'est pour cette raison qu'elle avait commencé à planifier le remplacement de ce système, mais qu'elle n'avait pas encore fixé de date précise pour ce faire.
32. La STC a précisé les durées de vie du matériel et des logiciels du système TRAFIC qu'elle a utilisées dans ses études de coûts.
33. Le Conseil estime que les études de coûts à jour pour les services de gros obligatoires devraient tenir compte des coûts d'immobilisation des installations existantes dont le remplacement est prévu ultérieurement. Dans le cas du système TRAFIC de la STC, il juge raisonnable de se fonder sur la valeur à neuf pour estimer le coût d'utilisation d'un système de traitement des relevés de facturation du SFP.
34. Le Conseil fait remarquer que la durée de vie réelle du système TRAFIC devrait être considérablement plus longue que celle estimée par la STC dans ses études de coûts.
35. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il est approprié de se fonder sur la valeur à neuf pour évaluer le coût d'utilisation du système TRAFIC. Cependant, il considère également que la durée de vie estimée du matériel et des logiciels devrait être plus longue que celle retenue par la STC pour ses études de coûts. Par conséquent, le Conseil a modifié les coûts d'immobilisation propres au service, indiqués par la STC, de façon à ce que la durée de vie estimée du matériel et des logiciels corresponde à celle du système TRAFIC actuel.

e) Les études de coûts relatives au SFP de la STC devraient-elles être modifiées afin d'abaisser le rapport servant à déterminer le coût d'immobilisation propre au SFP?

36. Yak a soutenu que la définition des coûts d'immobilisation en fonction des relevés devrait être fondée sur le rapport entre le nombre de relevés de facturation du SFP et le nombre total de relevés de facturation, et non pas sur un rapport tenant uniquement compte des relevés fournis par un bureau central concurrent. Le nombre total de relevés de facturation devrait inclure à la

² La STC a attribué une partie des coûts propres au service à chacun des trois éléments tarifaires relatifs au traitement du SFP, à savoir les comptes-clients facturés, les comptes-clients renvoyés avant facturation et les comptes-clients renvoyés ou facturés après facturation.

fois les relevés du SFP fournis par l'entreprise et ceux fournis par un bureau central concurrent.

37. La STC a fait remarquer que la méthode de définition des coûts et le rapport mentionnés par Yak étaient fondés sur le nombre total de relevés facturables du SFP produit par l'entreprise, divisé par le nombre total de relevés facturables du SFP produit par l'entreprise et le bureau central, ce qui correspond aussi au nombre total de relevés facturables traités par le système TRAFIC.
38. Le Conseil fait remarquer que la première étude de coûts de la STC sur les comptes-clients facturés, laquelle date de novembre 2008, s'appuyait sur le rapport entre le nombre de relevés de facturation du SFP et le nombre total de relevés de facturation traités par le système TRAFIC de l'entreprise en 2006. Son étude de coûts révisée, qui date de janvier 2009, s'appuyait quant à elle sur un nouveau rapport fondé sur les données de 2008. Il note également que la STC a soutenu que les coûts indiqués dans son étude de coûts révisée étaient plus élevés parce que le rapport entre le nombre de relevés de facturation du SFP et le nombre total de relevés de facturation avait été revu à la hausse à la suite de la perte d'un très gros client non concerné par le SFP en 2007.
39. Le Conseil estime que, conformément à la méthode proposée par la STC, il est approprié de se fonder sur l'utilisation proportionnelle du système TRAFIC de l'entreprise en vue de déterminer les coûts attribuables au SFP pour chacun des trois éléments tarifaires liés au traitement du SFP. Cependant, le Conseil considère également que le rapport proposé par la STC dans son étude à jour de janvier 2009 ne tient pas compte de l'utilisation relative du système TRAFIC à long terme pour les besoins du SFP. Par conséquent, le Conseil a modifié les coûts propres au service, indiqués par la STC, afin d'obtenir une vision à long terme de l'utilisation proportionnelle du système TRAFIC pour les besoins du SFP. Pour ce faire, il s'est fondé sur la moyenne des rapports utilisés par la STC dans ses études de novembre 2008 et de janvier 2009.

f) Les études de coûts relatives au SFP menées par les ESLT devraient-elles être modifiées afin de tenir compte d'une augmentation de la demande?

40. Yak a soutenu qu'elle ne tirait aucun revenu de plus de 50 % des appels occasionnels effectués par ses clients, car le tarif qu'elle applique à ces appels est inférieur au tarif que les ESLT lui imposeraient pour le traitement des relevés de facturation connexes. Elle a fait valoir que les études de coûts des ESLT devraient inclure une augmentation de 25 % de la demande, car les baisses de tarif qu'elles proposent permettraient à Yak et à d'autres concurrents d'utiliser le SFP de manière rentable pour 25 % des appels qui ne sont actuellement pas facturés.
41. Bell Aliant et Bell Canada ont indiqué que les coûts propres au service étaient minimes et que, par conséquent, l'augmentation de la demande n'aurait pas une incidence importante sur le coût unitaire du service. SaskTel a soutenu que l'argument de Yak n'était pas valable étant donné que SaskTel traitait déjà des relevés de facturation que Yak considérait comme une augmentation de la demande.
42. Le Conseil fait remarquer que MTS Allstream n'a pas indiqué de coûts propres au service.

43. Le Conseil estime que sa décision concernant les frais de traitement du SFP appliqués par la STC n'entraîneront pas une modification conséquente des tarifs actuellement appliqués par cette entreprise, et que l'augmentation de la demande à la suite d'une modification tarifaire minimale n'aurait pas un effet important sur le coût unitaire du service de la STC.
44. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que l'augmentation de la demande proposée par Yak n'aurait pas d'incidence importante sur le coût unitaire du service des ESLT et que, par conséquent, un rajustement au titre d'une telle augmentation n'est pas nécessaire.

II. Les tarifs définitifs devraient-ils s'appliquer de façon rétroactive et, le cas échéant, à partir de quelle date?

45. Yak a demandé au Conseil d'appliquer les tarifs révisés du SFP de façon rétroactive à compter du 19 décembre 2008.
46. Le Conseil fait remarquer que, dans l'ordonnance de télécom 2008-338, il avait indiqué que les ESLT auraient l'occasion de présenter leurs observations sur la nécessité d'appliquer ou non les frais définitifs de manière rétroactive. Il fait en outre remarquer qu'aucune des ESLT ne s'est opposée à la demande de Yak visant l'application rétroactive des frais révisés du SFP à compter du 19 décembre 2008, date à laquelle ces frais ont été rendus provisoires.
47. Compte tenu des circonstances, le Conseil estime qu'il conviendrait d'appliquer les frais révisés du SFP de manière rétroactive à compter du 19 décembre 2008.

Conclusion

48. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** les révisions indiquées ci-dessous pour les frais de traitement du SFP appliqués par Bell Aliant, Bell Canada, MTS Allstream, SaskTel et la STC, et ce, à compter du 19 décembre 2008 :

Comptes-clients facturés

Bell Aliant	0,0834 \$
Bell Canada	0,0515 \$
MTS Allstream	0,0737 \$
SaskTel	0,0289 \$
STC	0,0895 \$

Comptes-clients renvoyés avant facturation

Bell Aliant	0,0179 \$
Bell Canada	0,0691 \$
MTS Allstream	0,0497 \$
SaskTel	0,0202 \$
STC	0,0371 \$

Comptes-clients renvoyés ou facturés après facturation

Bell Aliant	4,07 \$
Bell Canada	2,49 \$
MTS Allstream	4,21 \$
SaskTel	7,87 \$
STC	2,94 \$

49. Chaque ESLT doit publier les pages de tarifs connexes dans les 15 jours suivant la date de la présente décision.
50. Le Conseil estime que ses conclusions dans le cadre de la présente décision contribuent à la mise en œuvre des objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés aux alinéas 7b), 7f), et 7h) de la *Loi sur les télécommunications*³. Par ailleurs, le Conseil estime que ses conclusions sont conformes aux exigences du décret publié par la gouverneure en conseil, *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication* C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006, selon lesquelles a) les mesure en question doivent être efficaces et proportionnelles au but visé, et ne doivent faire obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que de façon minime afin que les objectifs de la politique ci-dessus soient atteints, et b) les mesures ne doivent pas décourager un accès au marché propice à la concurrence et efficace sur le plan économique ni encourager un accès inefficace sur le plan économique.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Demande de Yak Communications (Canada) Corp. visant à rendre provisoires les tarifs applicables au traitement du service de facturation et de perception*, Ordonnance de télécom CRTC 2008-338, 19 décembre 2008
- *Demande de Bell Canada et autres en vue de faire réviser et modifier la décision de télécom 2008-17 relativement au service de facturation et de perception de gros*, Décision de télécom CRTC 2008-119, 11 décembre 2008
- *Manuels d'études économiques réglementaires – Instance de suivi de la décision de télécom CRTC 2008-14*, Ordonnance de télécom CRTC 2008-237, 25 août 2008

³ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi* sont les suivants : b) permettre l'accès aux Canadiens, dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada, à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire; et h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

- *Examen de certaines questions liées à l'établissement des coûts de la Phase II*,
Décision de télécom CRTC 2008-14, 21 février 2008, modifiée par la Décision de
télécom CRTC 2008-14-1, 11 avril 2008
- *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de
service essentiel*, Décision de télécom CRTC 2008-17, 3 mars 2008
- *Examen de certaines questions liées à l'établissement des coûts de la Phase II*,
Avis public de télécom CRTC 2007-4, 30 mars 2007

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