



Décision de télécom CRTC 2009-658

Ottawa, le 21 octobre 2009

Teksavvy Solutions Inc. et MTS Allstream Inc. – Demandes de révision et de modification de certaines sections de l'ordonnance de télécom 2009-484 relativement aux propositions de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et de Bell Canada, concernant la facturation en fonction de l'utilisation applicable à leurs services d'accès par passerelle de résidence

Numéros de dossiers : 8662-T117-200912635 et 8662-M59-200912825

Le Conseil confirme l'approbation provisoire accordée dans l'ordonnance de télécom 2009-484 concernant les propositions de Bell Aliant et de Bell Canada visant à instaurer les tarifs de facturation en fonction de l'utilisation applicable à leurs services d'accès par passerelle de résidence de gros. Toutefois, la date de mise en œuvre établie dans l'ordonnance est modifiée.

Introduction

1. Le Conseil a approuvé provisoirement, dans l'ordonnance de télécom 2009-284, les demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) visant à ajouter deux nouvelles options de vitesse à leurs services d'accès par passerelle (SAP)¹, des tarifs de facturation en fonction de l'utilisation et des frais d'utilisation excessive (constituant ensemble la facturation en fonction de l'utilisation), applicables à leurs SAP de résidence. Le Conseil a approuvé de façon provisoire, dans l'ordonnance de télécom 2009-484, que la facturation en fonction de l'utilisation entre en vigueur le 10 novembre 2009.
2. Les 11 et 18 septembre 2009, TekSavvy Solutions Inc. (TSI) et MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) [collectivement les requérantes] ont respectivement déposé des demandes dans lesquelles elles réclament que le Conseil revoie et modifie ses approbations provisoires relativement à la facturation en fonction de l'utilisation, figurant aux paragraphes 18 et 21 de l'ordonnance de télécom 2009-484. Les tarifs mensuels fixes applicables aux deux options de vitesse des SAP approuvés provisoirement dans l'ordonnance de télécom 2009-484 ne sont pas établis en fonction de l'utilisation et, par conséquent, ne font pas l'objet des demandes. Le 11 septembre 2009, TSI a également déposé une demande distincte dans laquelle elle demande au Conseil de surseoir à la mise en œuvre des décisions jusqu'à ce qu'il tranche concernant sa demande de révision et de modification des approbations provisoires concernant la facturation en fonction de l'utilisation.

¹ Les SAP sont des services tarifés de gros offerts par les compagnies Bell et que les concurrents utilisent pour offrir divers services, dont les services Internet de détail.

3. Le Conseil a reçu des observations des compagnies Bell. Le Conseil en a également reçu des parties suivantes (qui composent collectivement les concurrentes) : Accelerated Connections Inc.; l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI); Distributel Communications Limited; eagle.ca; EGATE Networks Inc.; Execulink Telecom Inc.; Interlink Connectivity Inc.; Managed Network Systems, Inc.; Primus Telecommunications Canada Inc.; Start Communications; Telnet Communications; et Vaxination Informatique (Vaxination). Cependant, TSI et MTS Allstream ont déposé des observations en réplique le 2 octobre 2009.
4. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Le Conseil doit-il modifier son approbation provisoire de la proposition des compagnies Bell visant à instaurer la facturation en fonction de l'utilisation applicable aux SAP de résidence ainsi que la date de mise en œuvre des tarifs et des modalités associés à la facturation en fonction de l'utilisation?

5. Les requérantes ont fait valoir que la facturation en fonction de l'utilisation représente un changement radical dans la structure des SAP de résidence et que, pour diverses raisons, il existe un doute important quant au bien-fondé des approbations provisoires accordées à cet égard dans l'ordonnance de télécom 2009-484.
6. Toutes les parties, sauf les compagnies Bell, ont fait valoir qu'il y avait lieu d'approuver les demandes des requérantes.
7. Les requérantes, appuyées en général des concurrentes, ont fait valoir entre autres choses qu'elles devront engager des coûts importants pour mettre en œuvre, de façon provisoire, les propositions de facturation en fonction de l'utilisation, lesquelles pourraient faire l'objet de modalités différentes lorsque le Conseil rendra une décision finale. Elles ont soutenu que les concurrentes devront engager des coûts de main-d'œuvre et d'autres coûts initiaux importants dans plusieurs domaines, y compris pour l'élaboration et la mise en place des systèmes de facturation ou des modifications de systèmes, le déploiement de logiciels et d'équipement additionnels, la restructuration des services de détail et des plans de commercialisation, l'éducation des consommateurs et le traitement des plaintes de ces derniers.
8. De plus, les requérantes, appuyées en général par les concurrentes, ont soutenu que la mise en œuvre de la facturation en fonction de l'utilisation le 10 novembre 2009, à la suite de l'approbation provisoire, créerait de la confusion au sein du marché de détail, augmenterait l'incertitude au sujet de la réglementation et ne contribuerait pas à une application efficace et efficiente de la réglementation.

9. Vaxination a fait valoir qu'il existait un doute important quant au bien-fondé des approbations provisoires contestées parce que, notamment, la période de mise en œuvre dans les 90 jours, fixée dans l'ordonnance de télécom 2009-484, n'alloue pas suffisamment de temps aux compagnies Bell et à leurs clients abonnés à leur SAP pour aborder les nombreux problèmes liés à la mise en œuvre, dont les problèmes de facturation soulevés dans le cadre de la facturation en fonction de l'utilisation.
10. Les compagnies Bell ont fait valoir que les demandes devraient être rejetées. Elles ont indiqué qu'à l'instar de la facturation en fonction de l'utilisation applicable aux services d'accès Internet de tiers d'une entreprise de câblodistribution, leurs propositions de facturation en fonction de l'utilisation visaient à gérer les résultats négatifs potentiels découlant de la forte consommation de bande passante par certains utilisateurs finals, de manière à ne pas dégrader le service offert à l'ensemble des utilisateurs finals. Elles ont notamment indiqué que le report de l'instauration de la facturation en fonction de l'utilisation leur causerait des préjudices puisqu'elles avaient modifié leurs plans d'activités et engagé des coûts importants pour la mise en œuvre de ce mode de facturation.
11. En réponse, MTS Allstream et TSI ont fait valoir que, compte tenu de la nature provisoire de l'approbation de la facturation en fonction de l'utilisation, les compagnies Bell devaient ou auraient dû être conscientes, au moment de prendre la décision de modifier leurs plans d'activités et d'engager les dépenses en question, que le Conseil pouvait ultérieurement modifier sa décision ou rejeter leurs propositions. MTS Allstream a également fait valoir que la demande de Vaxination visant à faire reporter la date de mise en œuvre de la facturation en fonction de l'utilisation, déposée huit jours après la publication de l'ordonnance de télécom 2009-484², aurait dû alerter les compagnies Bell sur la possibilité que la date de mise en œuvre établie dans ladite ordonnance soit modifiée.
12. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'elles avaient fourni un préavis adéquat à leurs clients des SAP concernant l'instauration de la facturation en fonction de l'utilisation avant de soumettre leurs propositions à l'approbation du Conseil. Elles ont indiqué que, même si le cadre et les tarifs précis associés à la facturation en fonction de l'utilisation n'avaient pas été soumis à leurs clients des SAP avant qu'elles ne déposent leurs avis de modification tarifaire, elles avaient rencontré nombre de leurs clients des SAP en juillet 2008 afin de les aviser qu'elles prévoyaient instaurer la facturation en fonction de l'utilisation en ce qui concerne les SAP. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'elles avaient fourni un avis additionnel à leurs clients des SAP au moyen d'un aperçu du programme de facturation instauré le 19 décembre 2008.
13. Les concurrentes ont exprimé en général leurs préoccupations quant à l'exactitude des données de facturation des compagnies Bell et à la difficulté de concevoir un système de facturation en fonction de l'utilisation. L'ACFI a fait valoir que les compagnies Bell n'avaient pas atténué ces préoccupations ou, pour autant qu'elle sache, offert de collaborer avec les clients des SAP afin de garantir que des montants exacts soient facturés aux fournisseurs de services Internet (FSI)

² Compte tenu des demandes de TSI du 11 septembre 2009, Vaxination a retiré, le 18 septembre 2009, sa demande du 20 août 2009. Dans ladite demande, Vaxination a demandé que la date de mise en œuvre fixée dans l'ordonnance de télécom 2009-484 soit reportée.

concurrents et, en dernier ressort, à leurs utilisateurs finals.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. Le Conseil fait remarquer les observations des requérantes et des concurrentes selon lesquelles la facturation en fonction de l'utilisation que les compagnies Bell proposent d'appliquer aux SAP de résidence ne correspond pas à tous égards à la facturation en fonction de l'utilisation appliquée à leurs services Internet de détail, et que les compagnies Bell offrent à leurs abonnés des services Internet de résidence de détail un régime d'assurance qu'elles ne proposent pas d'offrir à leurs clients des SAP.
15. Le Conseil fait également remarquer que la facturation en fonction de l'utilisation est une mesure tarifaire visant à résoudre les problèmes liés à la capacité du réseau, et il estime que l'approbation provisoire de la facturation en fonction de l'utilisation demeure appropriée. Il fait également remarquer que, selon lui, comme énoncé dans la Politique réglementaire de télécom 2009-657, les mesures de nature économique sont les pratiques de gestion du trafic Internet les plus transparentes.
16. Le Conseil fait également remarquer que, étant donné la nature provisoire de l'approbation de la facturation en fonction de l'utilisation, les conclusions qu'il tirera dans sa décision finale, en fonction du dossier complet de l'instance, pourraient différer. Si, dans sa décision finale, le Conseil approuve les demandes des compagnies Bell assorties de modalités et de tarifs différents de ceux qu'il a approuvés provisoirement, les FSI concurrents et les compagnies Bell devront vraisemblablement consacrer du temps, des efforts et des coûts additionnels importants afin de se conformer à la décision finale, si la date de mise en œuvre demeure inchangée.
17. Selon le Conseil, peu importe sa décision finale, dans ce cas précis, il serait plus efficace, d'un point de vue réglementaire, que les compagnies Bell, leurs clients des SAP et les utilisateurs finals des services Internet de détail soient assujettis à une réglementation prévisible en ce qui concerne les demandes des compagnies Bell plutôt qu'à une réglementation provisoire. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il ne convient pas de mettre en œuvre provisoirement la facturation en fonction de l'utilisation, à la date prévue dans l'ordonnance de télécom 2009-484. Avant de rendre une décision finale, le Conseil estime qu'il convient que les parties puissent déposer des observations sur tous les aspects des demandes des compagnies Bell, dans la cadre du processus établi dans la lettre du personnel du Conseil datée du 1^{er} septembre 2009.
18. Par conséquent, le Conseil modifie la date de mise en œuvre de la facturation en fonction de l'utilisation établie dans l'ordonnance de télécom 2009-484 et tranchera à cet égard dans sa décision finale.
19. Compte tenu de ses conclusions dans la présente décision, le Conseil estime que la demande de TSI visant à surseoir à la mise en œuvre de la facturation en fonction de l'utilisation est sans objet.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet qu'utilisent les fournisseurs de services Internet, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009*
- *Demandes présentées par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada visant à instaurer la facturation en fonction de l'utilisation et à apporter d'autres modifications à leurs services d'accès par passerelle de gros, Ordonnance de télécom CRTC 2009-484, 12 août 2009*

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>.