



Ordonnance de télécom CRTC 2009-772

Ottawa, le 11 décembre 2009

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Demande de modification des tarifs applicables au Service d'accès par passerelle et au Service d'accès haute vitesse afin d'inclure une disposition pour les frais d'entretien diagnostique

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 270 de Bell Aliant
Avis de modification tarifaire 7206 de Bell Canada

Introduction

1. Le Conseil a reçu des demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), datées du 3 juin 2009, dans lesquelles elles proposaient une modification des articles 5410 – Service d'accès par passerelle (SAP) et 5420 – Service d'accès haute vitesse (AHV) de leurs tarifs généraux. Plus précisément, les compagnies Bell ont proposé de modifier leurs tarifs des services SAP et AHV afin d'inclure des frais pour l'entretien diagnostique¹.
2. Les compagnies Bell ont également proposé certains changements administratifs mineurs à leurs tarifs, y compris la suppression d'une référence à une promotion expirée du service AHV et la correction du nom de la compagnie Bell Aliant.
3. Le Conseil a adressé des demandes de renseignements aux compagnies Bell le 10 juillet 2009. Le Conseil a également reçu des observations de l'Association canadienne des fournisseurs de services Internet (ACFI). On peut consulter sur le site Web du Conseil, le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 17 août 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou à l'aide des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Le Conseil devrait-il approuver la proposition des compagnies Bell?

Position de l'ACFI

4. L'ACFI a demandé que le Conseil suspende son examen des demandes des compagnies Bell jusqu'à ce que les compagnies Bell et l'industrie puissent mener à bien les discussions sur les frais d'entretien diagnostique proposés et sur les procédures pour l'ouverture, le règlement et finalement la clôture des rapports de dérangement associés aux frais. L'ACFI a également exprimé des préoccupations au sujet de diverses questions qu'elle estime associées à l'évaluation erronée des frais d'entretien diagnostiques par les compagnies Bell.

¹ L'entretien diagnostique est effectué à la demande d'un fournisseur de services Internet (FSI). En l'absence d'anomalie ou de dérangement dans les installations ou l'équipement des services SAP et AHV des compagnies Bell, ces dernières évalueraient des frais d'entretien diagnostique pour les FSI. En cas d'anomalie ou de dérangement dans les installations ou l'équipement des services SAP et AHV des compagnies Bell, les installations ou l'équipement seraient réparés et aucuns frais d'entretien diagnostique ne s'appliqueraient.

5. L'ACFI a fait valoir que l'entretien diagnostique de son service aux clients finals devrait être fourni « sans égard à la faute » sans que des frais ne soient appliqués par les compagnies Bell ou le fournisseur de services Internet (FSI) pour l'entretien et la réparation, car tant les FSI que les compagnies Bell utilisent de l'équipement pour assurer le service aux clients finals et que l'équipement ou les installations de l'un ou de l'autre pourraient être la source d'un dérangement. L'ACFI a également fait valoir que permettre uniquement aux compagnies Bell d'imposer des frais pour l'entretien diagnostique reviendrait à un règlement asymétrique qui ne serait ni raisonnable ni juste.
6. L'ACFI a fourni une liste détaillée d'exemples dans lesquels les FSI doivent établir des fiches de dérangement pour les compagnies Bell dans des cas où ils ne sont pas responsables. L'ACFI a également reconnu que dans certains de ces exemples, des frais d'entretien diagnostique ne seraient pas demandés.

Position des compagnies Bell

7. Les compagnies Bell ont soutenu que la demande de frais d'entretien diagnostiques pour les clients des services SAP et AHV est valable, car l'impact de l'application des frais d'entretien diagnostique est raisonnable et contrôlable par les FSI. Les compagnies Bell ont également soutenu que les frais étaient déjà inclus dans leurs tarifs et qu'ils s'appliquaient aux services voix et données². Toutefois, les compagnies Bell ont fait valoir que certains clients des services SAP et AHV contestant régulièrement les frais, il y a lieu d'éclaircir la question en ajoutant une description dans leurs tarifs des services SAP et AHV.
8. Les compagnies Bell ont versé au dossier de l'instance les lignes directrices qui sont remises aux clients des services SAP et AHV afin d'établir un diagnostic du service des clients finals pour permettre au FSI de décider s'il doit demander aux compagnies Bell de réparer leurs installations ou équipement. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'en suivant ces lignes directrices sur le diagnostic, les FSI pourraient réduire le nombre de rapports de dérangement nécessitant une enquête.
9. En réponse à la liste des exemples de l'ACFI, les compagnies Bell ont identifié les cas où une demande d'entretien diagnostique conduirait à des frais d'entretien diagnostique et ont souligné un certain nombre d'autres cas où des frais ne seraient pas imposés.
10. En réponse aux préoccupations de l'ACFI au sujet du règlement des différends, les compagnies Bell ont indiqué qu'elles fourniraient aux FSI des lignes directrices applicables dans les cas où un FSI pourrait contester l'évaluation de frais d'entretien diagnostique et qui préciseraient le processus de gestion de ces différends.

² Voir les Tarifs généraux de Bell Aliant et de Bell Canada, article 4210 – Frais d'entretien diagnostique.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. Le Conseil fait remarquer que les frais d'entretien diagnostique sont déjà compris dans les tarifs des compagnies Bell ainsi que dans les tarifs d'autres entreprises de services locaux titulaires et de câblodistributeurs. Le Conseil estime que les frais d'entretien diagnostique inclus dans les tarifs des compagnies Bell s'appliquent autant aux clients de détail que de gros pour un certain nombre de services voix et données offerts par ces compagnies, y compris les services SAP et AHV. Étant donné que les frais existent déjà dans les tarifs des compagnies Bell, le Conseil conclut que la demande de l'ACFI de suspendre l'examen des demandes des compagnies Bell est sans fondement.
12. Concernant les autres arguments avancés par l'ACFI, le Conseil estime que les FSI ont la responsabilité générale d'assurer le service de leurs clients finals de bout en bout. Le Conseil fait remarquer que des frais d'entretien diagnostique ne peuvent s'appliquer que lorsqu'un FSI demande que les compagnies Bell effectuent un entretien diagnostique sur les installations ou l'équipement des services SAP ou AHV et lorsque, après enquête, on ne découvre aucun problème dans les installations ou l'équipement des compagnies Bell.
13. Le Conseil estime raisonnable que l'on s'attende à ce qu'un FSI épuise toutes les autres possibilités avant de demander que les compagnies Bell effectuent un entretien de leurs équipements et installations. Le Conseil estime également que lorsqu'une demande d'entretien diagnostique est faite et que les installations et l'équipement des compagnies Bell se trouvent être la source du dérangement, le client devrait être informé qu'il n'y aura pas de frais d'entretien diagnostique.
14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime raisonnable que les compagnies Bell modifient leurs tarifs des services SAP et AHV de façon à préciser quand les frais d'entretien diagnostique pourraient s'appliquer.
15. Le Conseil fait également remarquer que le paragraphe suivant de la version anglaise des tarifs proposés par les compagnies Bell³ devrait être modifié pour y insérer le mot manquant « and » (le changement est indiqué en italiques et caractères gras) :

. . . . When, as a result of a service issue raised by the customer to Bell and at the request of the customer to test the services provided by the Company, the Company completes testing activities **and** finds that there is no fault in the Company's facilities; or when a truck roll is required to an end-user's premises and no trouble is found in the Company's facilities and/or equipment but such trouble continues to be present when the customer-provided equipment is reconnected to the Company's facilities and/or equipment, a charge as specified in Item 4210.1.(b) – Diagnostic Maintenance Charge applies

³ Les tarifs du SAP, article 5410, alinéa 3.(u) de Bell Aliant et Bell Canada et les tarifs du service AHV, article 5420, alinéa 2.(t)

16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** les demandes des compagnies Bell sous réserve de la modification indiquée ci-dessus, y compris les changements administratifs mineurs proposés. Le Conseil ordonne également aux compagnies Bell d'adresser à leurs clients, dans les 30 jours suivant la date de cette ordonnance, les lignes directrices qui s'appliqueraient aux processus de règlement des différends concernant les cas où un FSI pourrait contester l'évaluation de frais d'entretien diagnostique. Les futurs clients des FSI doivent également être informés de ces lignes directrices dans les 30 jours de la réception des services SAP ou AHV des compagnies Bell.
17. Le Conseil estime que ses conclusions dans cette ordonnance contribuent aux objectifs de la politique des télécommunications énoncée dans les alinéas 7(b), (c) et (f) de la *Loi sur les télécommunications*⁴. Le Conseil estime de plus que ses conclusions sont conformes aux exigences des Instructions⁵ selon lesquelles il devrait (a) prendre 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 et (b) les mesures ne découragent pas un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni n'encouragent un accès au marché qui est non efficace économiquement.

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>

⁴ Les objectifs de la politique de la *Loi sur les télécommunications* sont les suivants :
7(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;
7(c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;
7(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.

⁵ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en oeuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006