



Décision de télécom CRTC 2010-11

Référence au processus : Décision de télécom 2009-85

Ottawa, le 14 janvier 2010

Société TELUS Communications – Demande visant à faire réviser et modifier certaines parties de la décision de télécom 2009-85 concernant les services de télécommunication offerts par Bell Canada à TPSGC

Numéro de dossier : 8662-T66-200910853

Dans la présente décision, le Conseil estime que la STC n'a pas réussi à démontrer qu'il existait un doute important quant à la rectitude des conclusions que le Conseil a tirées dans la décision de télécom 2009-85 et rejette donc la demande la STC visant à faire réviser et modifier ladite décision.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 29 juillet 2009, dans laquelle l'entreprise a demandé au Conseil de réviser et de modifier la Décision de télécom CRTC 2009-85 du 20 février 2009 intitulée *Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Demande visant à ce que le Conseil rende une décision concernant les services de télécommunication offerts par Bell Canada* (la décision de télécom 2009-85).
2. Dans la décision de télécom 2009-85, le Conseil a exposé les motifs pour lesquels il a conclu, le 30 janvier 2009, que la proposition n° 5 visant la prolongation du projet de renouvellement des services de télécommunication de Bell Canada (la proposition n° 5) devait s'appliquer aux services de transition que la compagnie fournit à Travaux publics et Services Gouvernementaux Canada (TPSGC). Les services de transition incluent des services DVACS (*Digital Voice Access Control System*), lesquels sont des systèmes de contrôle d'accès par reconnaissance vocale, devant être fournis pour une période pouvant aller jusqu'à trois ans et d'Autres services¹ pour une période d'au plus X plus 0,5X mois² (les services de transition).
3. En particulier, la STC a fait valoir que le transfert très rapide des Autres services à son réseau constitue un changement important dans les circonstances ou les faits depuis la publication de la décision de télécom 2009-85. La STC a demandé au Conseil de fixer de nouveaux tarifs applicables aux Autres services fournis actuellement par Bell Canada, lesquels devraient s'appliquer, d'une manière définitive, à partir du 15 décembre 2008.
4. Le Conseil a reçu des observations de Bell Canada concernant la demande de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 8 octobre 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances*

¹ Les Autres services incluent les services tels que les lignes privées, l'accès au réseau numérique et les services numériques haute vitesse.

² La valeur « X » a été communiquée à titre confidentiel à TPSGC et à Bell Canada dans la décision de télécom 2009-85.

publiques, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

5. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Y a-t-il lieu de retirer du dossier certaines observations contenues dans la réplique de la STC, comme Bell Canada l'a demandé?
 - II. Y a-t-il eu un changement important dans les circonstances permettant de douter sérieusement de la rectitude des conclusions que le Conseil a tirées dans la décision de télécom 2009-85?

I. Y a-t-il lieu de retirer du dossier certaines observations contenues dans la réplique de la STC, comme Bell Canada l'a demandé?

6. Bell Canada a fait valoir que la STC, dans ses observations en réplique, dépassait la portée autorisée dans les *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, car elle exposait des arguments qui auraient dû avoir été pleinement étayés dans la demande initiale et ajoutait de nouveaux éléments de preuve et des arguments non associés aux questions que Bell Canada avait soulevées dans ses observations.
7. Bell Canada a demandé que les détails financiers que la STC a communiqués avec les observations en réplique qu'elle a déposées pour appuyer l'allégation dans sa demande selon laquelle la décision de télécom 2009-85 entraîne des paiements en trop à Bell Canada et l'assertion selon laquelle Bell Canada recevra des revenus des services de gros et de détail pour les mêmes services soient retirés du dossier.
8. Bell Canada a répliqué à l'affirmation de la STC selon laquelle Bell Canada traitait habituellement chaque mois des milliers de demandes de débranchement; la compagnie a également déposé des renseignements additionnels en réponse à la STC, y compris des éléments de preuve sur l'état d'avancement du transfert.
9. La STC a répondu qu'elle n'avait aucune objection à ce que les observations que Bell Canada a déposées en réponse à sa réplique soient versées au dossier.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a réagi concernant les éléments que la STC a abordés dans sa réplique. Afin de garantir qu'il dispose d'un dossier complet sur lequel baser sa décision, le Conseil estime qu'il convient de conserver au dossier les renseignements contenus dans les observations en réplique que la STC a déposées ainsi que les renseignements additionnels que Bell Canada a déposés.
 - II. Y a-t-il eu un changement important dans les circonstances permettant de douter sérieusement de la rectitude des conclusions que le Conseil a tirées dans la décision de télécom 2009-85?

11. La STC a fait valoir qu'au moment où le Conseil tirait ses conclusions, il y avait eu de l'incertitude quant à la durée de la période de transition requise pour migrer les services utilisés par le ministère de la Défense nationale (MDN) au réseau de la STC. La STC a indiqué qu'en date d'octobre 2009, le MDN avait émis des commandes de débranchement pour la totalité des Autres services et domaines de prestation de services connexes, et qu'il ne restait que deux circuits à migrer. La STC a indiqué que le transfert très rapide des Autres services constituait un changement important dans les circonstances ou les faits.
12. La STC a fait valoir que le Conseil devrait établir les faits nécessaires afin de fixer des tarifs justes et raisonnables et que TPSGC ne devrait pas continuer à payer les tarifs pour la période entière de transition de X plus 0,5X mois pour des services qui ne sont plus fournis. De plus, selon elle, le Conseil devrait exiger que Bell Canada dépose de nouveau des études de coûts et des tarifs, à l'exception des coûts, des dépenses ou des investissements engagés pour soutenir les services DVACS, démontrant ainsi quels sont les frais d'exploitation ou les dépenses en immobilisations réellement engagés.
13. La STC a fait valoir qu'autoriser Bell Canada à continuer à imposer des frais aux clients après le débranchement des services constituerait une méthode radicale et très inhabituelle de fixer des tarifs. Elle a laissé entendre qu'un tel principe représentait un nouveau coût important associé au changement de fournisseurs, qu'il constituait un obstacle majeur à une concurrence réelle en ce qui concerne le marché des gros clients, et que le tout allait à l'encontre des Instructions³.
14. Bell Canada a répondu qu'il n'y avait eu aucun changement dans les circonstances et que la situation se déroulait comme la compagnie l'avait prévu lors de l'instance. Bell Canada a fait valoir que les modalités et les tarifs indiqués dans la décision de télécom 2009-85 demeurent justes et raisonnables.
15. Bell Canada a indiqué que, même si le Conseil a estimé qu'il existait un risque important que TPSGC continue de requérir les Autres services pour une période plus longue que prévue au départ, le Conseil avait envisagé que TPSGC puisse cesser d'avoir besoin des Autres services plus tôt que prévu. De plus, Bell Canada a fait valoir que la situation correspond à l'un des scénarios prévus dans la proposition n° 5, à savoir que TPSGC bénéficierait dans ce cas de tous les incitatifs financiers prévus dans la proposition.
16. Bell Canada a fait valoir que la migration des Autres services vers le réseau de la STC ne constitue que l'étape préliminaire du débranchement des services de son réseau. Elle a indiqué que le calendrier de transition établi dans la décision de télécom 2009-85 fixe un échéancier pratique et réaliste, compte tenu du volume élevé de commandes de débranchement que Bell Canada doit traiter. De plus, Bell Canada a indiqué que, en reconnaissance de la charge de travail élevée, le Conseil avait autorisé de manière explicite Bell Canada à recevoir une compensation pendant la période de transition qu'elle avait proposée, même si l'usage réel par TPSGC des Autres services allait décliner et, à la limite, pouvait être nul.

³ *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*

17. Bell Canada a indiqué que l'inventaire des Autres services restants était incomplet puisqu'elle avait découvert des circuits qui continuaient à être utilisés et qui ne figuraient pas dans l'inventaire que TPSGC avait fourni à Bell Canada. De plus, Bell Canada a fait valoir que le MDN continuait d'utiliser certains des Autres services de Bell Canada pour lesquels le ministère avait émis des commandes de débranchement.
18. Enfin, Bell Canada a indiqué que la proposition n° 5 regroupait les Autres services et les services DVACS, et que les prix globaux des services DVACS étaient inférieurs aux prix qui seraient fixés si les services étaient offerts séparément.

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Dans la décision de télécom 2009-85, le Conseil a reconnu que le maintien des services de transition exigé par le MDN était nécessaire en raison des retards qui ne sont pas le fait de Bell Canada et que celle-ci devrait engager des coûts supplémentaires pour fournir de tels services.
20. Dans la décision de télécom 2009-85, le Conseil a décrit le processus de migration des services vers le réseau de la STC, incluant le processus d'acceptation par le MDN, et a fait observer que des retards importants sont survenus dans la migration des services vers le réseau de la STC et dans les commandes de débranchement subséquentes du MDN. Le Conseil a fait remarquer qu'il estimait qu'il existe un risque important que le MDN n'aura pas émis les commandes de débranchement dans les limites du calendrier de X mois proposé par TPSGC. Compte tenu des questions de sécurité nationale en jeu, le Conseil a estimé qu'une proposition qui limiterait à X mois l'obligation contractuelle de Bell Canada de fournir les Autres services était inacceptable.
21. Lorsqu'il a retenu la dernière proposition de Bell Canada, le Conseil a estimé que la proposition visant à fixer une période de transition de X plus 0,5X mois pour les Autres services présentait un calendrier pratique et réaliste. De plus, le Conseil a fait remarquer que la proposition tarifaire de Bell Canada comportait des incitatifs financiers importants afin que TPSGC procède à un débranchement rapide. Enfin, le Conseil a jugé que la proposition de Bell Canada reflétait davantage le risque réel que TPSGC ait besoin de certains Autres services durant plus de X mois, tout en permettant néanmoins à TPSGC de bénéficier d'économies s'il atteignait son objectif de débranchement en X mois.
22. Le Conseil fait remarquer qu'il a tenu compte en particulier dans ses conclusions que, malgré les retards subis à l'époque, la migration des services vers le réseau de la STC pouvait se faire dans les délais que TPSGC avait fixés. De plus, le Conseil fait remarquer que les modalités de la proposition n° 5 de Bell Canada prévoyaient des incitatifs pour l'atteinte rapide des objectifs de débranchement ainsi que de la souplesse à l'égard du temps additionnel requis pour la migration vers le réseau de la STC. Si TPSGC atteint les objectifs de débranchement des Autres services en X mois, le Conseil prévoit que TPSGC bénéficiera, le cas échéant, d'une réduction importante de la valeur du contrat, en raison des incitatifs liés au débranchement qu'il touchera.
23. À la lumière de l'ensemble des faits entourant la décision initiale du Conseil, notamment le fait que la structure tarifaire retenue pour les services de transition prévoyait la possibilité

d'une migration anticipée des Autres services, le Conseil conclut que la STC n'a pas réussi à prouver qu'il existe un changement majeur dans les circonstances ou les faits, permettant de douter sérieusement de la rectitude des conclusions que le Conseil a tirées dans la décision de télécom 2009-85.

24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de la STC.

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>.