



Décision de télécom CRTC 2010-862

Version PDF

Ottawa, le 19 novembre 2010

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2010-323 concernant le Service local et services téléphoniques de gros

Numéro de dossier : 8662-B54-201011113

Dans la présente décision, le Conseil conclut qu'il n'existe aucun doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2010-323, et rejette la demande de révision et de modification présentée par Bell Aliant et Bell Canada ainsi que la demande tarifaire connexe. Le Conseil approuve de manière définitive le crédit de 50 \$ prévu dans le tarif actuel pour les utilisateurs finals d'origine inconnue.

Introduction

1. Le 27 juillet 2010, Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) ont déposé une demande dans laquelle elles ont demandé au Conseil de réviser et de modifier certaines sections de la décision de télécom 2010-323 en raison d'erreurs de fait et de droit. En particulier, elles ont demandé au Conseil de réviser et de modifier la conclusion qu'il a tirée selon laquelle les compagnies Bell doivent accorder un crédit de 50 \$ à leurs clients du Service local et services téléphoniques de gros (SLSTG) pour chaque utilisateur final qui passe au service local de base (SLB) de résidence offert par un client du SLSTG et dont l'ancien fournisseur de service local est inconnu.
2. Les compagnies Bell ont déposé les pages de tarif qu'elles proposaient avec leur demande en vue de modifier l'article 317, Service local et services téléphoniques de gros (SLSTG), de leurs tarifs des services d'accès respectifs.
3. Les compagnies Bell ont demandé au Conseil, s'il rejetait leur demande, d'approuver les pages de tarif qu'elles proposaient de sorte qu'elles ne soient pas tenues d'accorder dorénavant un crédit de 50 \$ pour les utilisateurs finals d'origine inconnue.
4. Le Conseil a reçu des observations de TekSavvy Solutions Inc., de Primus Telecommunications Canada Inc. et de Yak Home Phone Corp. (collectivement les clients du SLSTG) ainsi qu'une réplique des compagnies Bell. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Contexte

5. Le SLSTG des compagnies Bell est un service de gros qui offre aux clients des tarifs réduits lorsqu'ils commandent des volumes élevés de SLB de résidence et choisissent des fonctions téléphoniques. Les compagnies Bell ont instauré le service de leur propre initiative.
6. Dans la décision de télécom 2010-323, le Conseil a ordonné entre autres choses aux compagnies Bell de cesser d'appliquer les frais de service de 25 \$ aux nouveaux utilisateurs finals dont l'ancien fournisseur de service local est inconnu et d'accorder plutôt, dans de tels cas, un crédit de 50 \$ à leurs clients du SLSTG¹.
7. Dans l'ordonnance de télécom 2010-673, le Conseil a approuvé la demande des compagnies Bell visant à rendre provisoire le crédit de 50 \$ jusqu'à ce qu'il ait tranché au sujet de la demande de révision et de modification qu'elles ont présentée.

Existe-t-il un doute réel quant au bien-fondé de la décision du Conseil selon laquelle les compagnies Bell doivent accorder un crédit de 50 \$ pour chaque utilisateur final d'origine inconnue?

8. Dans le cas où l'origine d'un utilisateur final est inconnue, les compagnies Bell ont indiqué qu'il s'avère difficile de déterminer si l'utilisateur final était desservi auparavant par les compagnies Bell et que, par conséquent, le client du SLSTG ne devrait pas avoir droit au crédit. Les compagnies Bell ont soutenu que tel était souvent le cas parce que l'utilisateur final se voit attribuer un nouveau numéro de téléphone, lequel ne peut être comparé avec les numéros figurant dans leur base de données de la clientèle des utilisateurs finals. Elles ont indiqué que la situation se complique davantage si l'utilisateur final déménage, puisque les compagnies Bell recevraient la nouvelle adresse de service de l'utilisateur final – laquelle ne figurerait pas dans leur base de données de la clientèle des utilisateurs finals.
9. Les compagnies Bell ont également indiqué que la seule façon d'identifier l'origine de tels utilisateurs finals serait de vérifier chaque cas manuellement, ce qui demanderait beaucoup de temps et de ressources dont le coût dépasserait de beaucoup celui des frais de service et des dispositions en matière de crédits prévus dans le tarif.
10. Les compagnies Bell ont reconnu que certains utilisateurs finals d'origine inconnue pouvaient être de nouveaux clients des SLB de résidence dont le fournisseur de services aurait eu droit au crédit de 50 \$. Toutefois, elles ont précisé qu'il n'y a aucun moyen simple de distinguer de tels utilisateurs finals des autres utilisateurs finals d'origine inconnue.

¹ Selon l'article 317 du tarif des services d'accès des compagnies Bell, des frais de service de 25 \$ seront appliqués aux clients du SLSTG pour chaque utilisateur final qui passe du SLB de résidence de l'une ou l'autre des compagnies Bell au SLB de résidence offert par un client du SLSTG. Les clients du SLSTG ont droit à un crédit de 50 \$ pour chaque utilisateur final qui s'ajoute et qui n'utilise pas les services de l'une ou l'autre des compagnies Bell pour leur SLB de résidence.

11. Les clients du SLSTG ont indiqué qu'ils doivent recevoir le crédit de 50 \$ pour les utilisateurs finals d'origine inconnue parce que la plupart des utilisateurs finals identifiés par les compagnies Bell sont de nouveaux utilisateurs finals. De plus, ils ont signalé que la suggestion des compagnies Bell selon laquelle les utilisateurs finals d'origine inconnue pourraient être des utilisateurs finals des compagnies Bell s'avère irréaliste et fort improbable. Ils ont affirmé que tel serait le cas en de rares occasions seulement lorsque les utilisateurs finals veulent ou doivent changer de numéros de téléphone.
12. De plus, les clients du SLSTG ont indiqué que le fait que les compagnies Bell ne veulent pas faire de vérifications au sujet des fournisseurs des SLB de résidence aux utilisateurs finals n'est pas une raison suffisante pour ne pas accorder le crédit de 50 \$. Ils ont soutenu que si les compagnies Bell ne sont pas enclines à vérifier l'origine de l'utilisateur final, elles doivent accorder le crédit de 50 \$. Selon eux, le fait que les compagnies Bell n'ont pas procédé avec une diligence raisonnable devrait être interprété en faveur des clients du SLSTG.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Dans l'avis public Télécom 98-6, le Conseil a décrit les critères applicables aux demandes de révision et de modification présentées en vertu de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications*. En particulier, le Conseil a déclaré que les participants doivent démontrer qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale, résultant, par exemple : i) d'une erreur de droit ou de fait; ii) d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision; iii) du défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans la procédure initiale; iv) d'un nouveau principe découlant de la décision.
14. Le Conseil fait remarquer l'observation des compagnies Bell selon laquelle certains des utilisateurs finals pourraient être de nouveaux clients des SLB de résidence dont le fournisseur de services aurait droit au crédit de 50 \$, mais qu'il n'est pas facile de les distinguer des autres utilisateurs finals d'origine inconnue.
15. Le Conseil fait également remarquer l'observation des compagnies Bell selon laquelle elles pourraient faire des vérifications manuelles afin d'identifier les fournisseurs de services des utilisateurs finals et qu'elles avaient choisi de s'en abstenir en raison des ressources et du temps requis. Cependant, les compagnies Bell n'ont fourni aucune estimation de coûts pour appuyer leur affirmation.
16. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'a fait aucune erreur de fait ou de droit dans la décision initiale lorsqu'il a conclu que les compagnies Bell peuvent identifier un utilisateur final qui passe des services d'une des compagnies Bell à ceux d'un client du SLSTG.
17. En outre, le Conseil estime que lorsque les compagnies Bell ont instauré le SLSTG, elles auraient pu mettre en place un mécanisme approprié pour identifier l'origine des utilisateurs finals. De plus, le Conseil estime que si les compagnies Bell choisissent de ne pas vérifier l'origine des utilisateurs finals, elles priveraient les clients du SLSTG du droit de se voir accorder un crédit de 50 \$ qui leur est dû aux termes du tarif.

18. Enfin, le Conseil estime que d'autoriser les compagnies Bell à ne pas accorder le crédit de 50 \$ les inciterait à ne pas vérifier l'origine des utilisateurs finals et d'en classer un plus grand nombre comme utilisateurs finals d'origine inconnue.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il n'existe aucun doute réel quant au bien-fondé de la décision de télécom 2010-323 et **rejette** donc la demande des compagnies Bell et la demande tarifaire connexe. Le Conseil **approuve** de manière définitive le crédit de 50 \$ prévu dans le tarif actuel.

Secrétaire général

Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 2010-673, *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Demande en vue de faire réviser et modifier la décision de télécom 2010-323 concernant Service local et services téléphoniques de gros*, 8 septembre 2010
- Décision de télécom CRTC 2010-323, *TekSavvy Solutions Inc. et Yak Home Phone Corp. – Demande de redressement concernant le Service local et services téléphoniques de gros*, 28 mai 2010
- Avis public Télécom CRTC 98-6, *Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification*, 20 mars 1998