



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-83

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2011-219

Ottawa, le 9 février 2012

### **Mesure de réglementation liée aux services de câblage intérieur de ligne individuelle que les entreprises de services locaux titulaires fournissent aux clients n'ayant pas de dispositif de démarcation à prise**

Numéro de dossier : 8663-C12-201105578

*Dans la présente décision, le Conseil ordonne aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qui ont transféré aux clients la responsabilité du câblage intérieur de ligne individuelle de fournir gratuitement des services de diagnostic aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise. Le Conseil ordonne également à ces ESLT de s'assurer d'installer, le cas échéant, un dispositif de démarcation à prise après avoir effectué les services de diagnostic chez le client. Le Conseil leur permet également de facturer les réparations effectuées au cours de cette visite.*

#### **Introduction**

1. Dans la décision de télécom 2011-69, le Conseil a publié une mise à jour de son plan d'action en vue de revoir certaines mesures de réglementation à la lumière du décret du gouverneur en conseil intitulé *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, daté du 14 décembre 2006 (les Instructions). Dans le cadre de ce plan d'action, le Conseil a déterminé qu'il allait examiner la mesure de réglementation relative aux services de câblage intérieur de ligne individuelle fournis par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise<sup>1</sup>.
2. Dans l'avis de consultation de télécom 2011-219, le Conseil a sollicité, à la lumière des Instructions, les observations des parties concernant le régime de réglementation lié aux services de câblage intérieur de ligne individuelle. Plus précisément, il a sollicité des observations sur les exigences relatives aux services de diagnostic et de réparation fournis aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise.

---

<sup>1</sup> Un dispositif de démarcation renvoie à l'équipement qui relie le câblage intérieur d'un client au réseau de l'ESLT. Les dispositifs de démarcation à prise comprennent un dispositif de contrôle ou de démarcation, lequel permet aux clients de vérifier l'origine d'un problème de transmission (câblage intérieur ou réseau téléphonique).

3. Le Conseil a reçu des observations de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, de Bell Canada et de Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres), ainsi que du Consortium des opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC), de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), de l'Ontario Telecommunications Association (OTA), du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et de la Société TELUS Communications (STC).
4. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 14 juin 2011. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## Contexte

5. Le régime de réglementation relatif aux services de câblage intérieur de ligne individuelle a été établi au fil des ans dans diverses décisions que le Conseil a rendues à la suite de demandes déposées par des ESLT. Même si, dans bon nombre de cas, la responsabilité du câblage intérieur a été transférée aux clients des ESLT, et même si le Conseil s'abstient de réglementer les services de câblage intérieur de ligne individuelle pour certaines de ces ESLT, il continue de réglementer ces services dans le cas des clients qui ne disposent pas d'un dispositif de démarcation à prise.
6. Le régime de réglementation actuel relatif aux services de câblage intérieur de ligne individuelle offerts aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise n'est pas appliqué de manière uniforme dans l'ensemble des ESLT. Actuellement, dans les cas où la responsabilité du câblage intérieur a été transférée aux clients, toutes les grandes ESLT, et certaines petites ESLT, sont tenues de fournir gratuitement des services de diagnostic aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise au moment où les clients rapportent un problème de transmission. De plus, les ESLT qui, après 2001, ont fait l'objet d'une abstention de la réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle sont tenues de fournir des services de réparation gratuits à ces mêmes clients. À l'heure actuelle, il n'existe aucune disposition réglementaire obligeant les ESLT à installer des dispositifs de démarcation à prise.

## Questions

7. Le Conseil a cerné les questions ci-dessous en ce qui concerne la mesure de réglementation liée aux services de câblage intérieur de ligne individuelle que les ESLT<sup>2</sup> fournissent aux clients n'ayant pas de dispositif de démarcation à prise :
  - I. services de diagnostic;
  - II. services de réparation et dispositifs de démarcation à prise.

---

<sup>2</sup> Concerne les ESLT qui ont transféré la responsabilité du câblage intérieur à leurs clients.

## **I. Services de diagnostic**

8. SaskTel et MTS Allstream ont soutenu que le Conseil devrait recourir au libre jeu du marché pour protéger les intérêts des clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise. SaskTel a indiqué qu'elle continuerait de fournir gratuitement des services de diagnostic, qu'elle soit tenue de le faire ou non, tandis que MTS Allstream a indiqué qu'elle devrait avoir le droit de facturer ces services étant donné la nature concurrentielle du marché des services de câblage intérieur de ligne individuelle.
9. Les autres parties étaient généralement d'avis que le simple recours au libre jeu du marché ne suffirait pas à protéger les intérêts des clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise, puisque ces derniers ne sont pas en mesure de vérifier si le problème provient du câblage intérieur, dont ils sont responsables, ou du réseau de l'ESLT. Le PIAC a indiqué que l'exigence réglementaire actuelle relative à la prestation de services de diagnostic gratuits demeure nécessaire pour permettre l'atteinte des objectifs de la politique énoncés dans la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

10. Le Conseil estime que l'un des objectifs de la mesure de réglementation relative à la prestation de services de diagnostic gratuits est de protéger les intérêts des clients des services de câblage intérieur de ligne individuelle qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise, vu que ces derniers ne sont pas en mesure de déterminer si le problème de transmission provient du câblage intérieur, dont ils sont responsables, ou du réseau de l'ESLT. Le Conseil estime également que la mesure de réglementation satisfait aux objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7h) de la *Loi*<sup>3</sup>.
11. Le Conseil est d'avis que les ESLT ne devraient pas facturer les services de diagnostic aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise, puisque ces derniers n'ont pas les moyens de déterminer l'origine du problème de transmission avant d'effectuer un appel de service. Par conséquent, le Conseil estime que le recours au libre jeu du marché ne permet pas, à lui seul, d'atteindre l'objectif de cette mesure particulière.
12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil décide que, dans tous les cas où elles ont transféré la responsabilité du câblage intérieur à leurs clients, les ESLT doivent fournir gratuitement des services de diagnostic aux clients des services de câblage intérieur de ligne individuelle qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise au moment où ils signalent un problème de transmission.

## **II. Services de réparation et dispositifs de démarcation à prise**

13. Le régime de réglementation relatif aux services de réparation du câblage intérieur de ligne individuelle a été élaboré au fil du temps à la suite de demandes déposées

---

<sup>3</sup> Ces objectifs sont les suivants :

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

par les compagnies, d'où l'application de pratiques différentes d'une ESLT à l'autre. Par conséquent, après la prestation gratuite de services de diagnostic chez le client, si l'on découvre un problème dans le câblage intérieur, dont la responsabilité revient au client, certaines ESLT ont le droit de facturer les services de réparation alors que d'autres sont tenues d'offrir ces services gratuitement.

14. Bell Canada et autres, MTS Allstream, SaskTel et la STC ont généralement indiqué que le régime de réglementation actuel relatif aux services de réparation du câblage intérieur de ligne individuelle est appliqué de manière inégale parmi les ESLT et qu'il va à l'encontre des Instructions. Elles ont également indiqué que l'obligation d'offrir gratuitement des services de réparation imposée à certaines ESLT devrait être éliminée, car elle ne respecte pas l'objectif qui consiste à promouvoir la concurrence dans le marché des services de câblage intérieur de ligne individuelle.
15. Le CORC, l'OTA et le PIAC ont généralement indiqué qu'on ne pouvait recourir au libre jeu du marché pour protéger les intérêts des consommateurs qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise. Le CORC et le PIAC ont également indiqué que les clients sans ce dispositif ne peuvent tirer profit de l'offre concurrentielle aussi facilement que ceux qui en possèdent un, puisqu'il est peu probable qu'ils aient recours aux services de réparation d'un fournisseur autre que leur ESLT. Le PIAC a fait valoir que ce sont bien les dispositifs de démarcation à prise qui favorisent la concurrence dans le marché des services de câblage intérieur de ligne individuelle et qui permettent d'accorder la même chance à tous les clients.
16. Bell Canada et autres ont proposé que le Conseil oblige toutes les ESLT à installer un dispositif de démarcation à prise chez le client qui n'en a pas, et ce, immédiatement après y avoir effectué les services de diagnostic gratuits. SaskTel a généralement appuyé cette proposition, tandis que MTS Allstream s'y est opposée. Cette dernière a affirmé qu'elle installait seulement des dispositifs de démarcation sans prise. Le PIAC a aussi appuyé la proposition de Bell Canada et autres, mais il a demandé au Conseil d'obliger les ESLT à installer gratuitement un dispositif de démarcation à prise après avoir effectué gratuitement les services de diagnostic et de réparation chez le client.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

17. Le Conseil estime que l'un des objectifs de la mesure de réglementation relative aux services de réparation gratuits est d'encourager les ESLT à installer des dispositifs de démarcation à prise et de favoriser la concurrence dans le marché des services de câblage intérieur. Il estime également que cette mesure permet d'atteindre les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7c) et 7f) de la Loi<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Ces objectifs sont les suivants :

7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;

7f) 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.

18. Le Conseil est d'avis qu'il ne serait pas juste de permettre aux ESLT de facturer les services de réparation après la prestation de services de diagnostic chez le client si aucun dispositif de démarcation à prise n'est installé. Il estime que dans ce cas, les ESLT auraient un avantage concurrentiel par rapport aux autres fournisseurs de services, étant donné que leur technicien se trouve déjà sur place et que le téléphone du client ne fonctionne pas.
19. Le Conseil fait remarquer que, selon le dossier de l'instance, les ESLT appliquent des politiques différentes relatives à l'installation de dispositifs de démarcation à prise chez le client. Par conséquent, de nombreux clients n'ont toujours pas de dispositifs de ce genre et ne sont pas en mesure de vérifier si le problème de transmission provient du câblage intérieur, dont ils sont responsables, ou du réseau de l'ESLT.
20. Le Conseil estime que le dossier de l'instance démontre que l'obligation imposée aux ESLT de fournir gratuitement des services de réparation aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise ne les incitera pas forcément à installer ces dispositifs chez tous les clients.
21. De plus, le Conseil estime que le fait d'obliger les ESLT à installer gratuitement un dispositif de démarcation à prise après la prestation de services de diagnostic permettra d'uniformiser les pratiques appliquées par les ESLT et assurera le traitement équitable des clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise par rapport à ceux qui en ont un. Le Conseil estime aussi que cette obligation permettrait d'atteindre plus efficacement l'objectif qui consiste à favoriser la concurrence dans le marché des services de câblage intérieur.
22. Le Conseil est d'avis qu'il pourra recourir au libre jeu du marché pour s'assurer que les intérêts des clients sont protégés seulement lorsque les dispositifs de démarcation à prise seront installés, puisque les clients auront alors accès au service téléphonique et seront en mesure de choisir les services de réparation concurrentiels qui leur conviennent.
23. À la lumière de ce qui précède, le Conseil décide que, sous réserve d'un transfert de responsabilité, toutes les ESLT sont tenues d'installer gratuitement chez leurs clients des services de câblage intérieur de ligne individuelle un dispositif de démarcation à prise immédiatement après y avoir effectué des services de diagnostic gratuits (au cours de la même visite). De plus, le Conseil décide que les ESLT ont le droit de facturer les services de réparation du câblage intérieur de ligne individuelle si le client demande au technicien de l'ESLT de faire ces travaux au moment où il installe un dispositif de démarcation à prise.

## **Conclusion**

24. Le Conseil estime que la mesure de réglementation relative aux services de câblage intérieur de ligne individuelle offerts aux clients qui n'ont pas de dispositif de

démarcation à prise, modifiée par la présente décision, permet d'atteindre les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), 7c), 7f) et 7h) de la Loi et qu'elle est conforme aux Instructions.

25. À la lumière de ce qui précède, le Conseil impose les conditions ci-dessous à toutes les ESLT qui offrent des services de câblage intérieur de ligne individuelle de résidence et d'affaires :
  - a) offrir gratuitement des services de diagnostic aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise;
  - b) installer gratuitement un dispositif de démarcation à prise immédiatement après la prestation de services de diagnostic (au cours de la même visite).
26. Dans le cas des ESLT dont les services de câblage intérieur de ligne individuelle font l'objet d'une condition d'abstention de la réglementation, les conditions ci-dessus annulent et remplacent les anciennes conditions traitant des services de diagnostic et de réparation destinés aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise. Dans le cas des ESLT dont les services de câblage intérieur ne sont pas soustraits à la réglementation, le Conseil leur ordonne de publier, au plus tard le **12 mars 2012**, des pages de tarif modifiées en vue de refléter les conclusions de la présente décision.
27. Les ESLT touchées par cette décision sont tenues d'aviser les clients des services de câblage intérieur de ligne individuelle des changements apportés à la mesure de réglementation, et ce, en publiant de l'information dans la prochaine édition de l'annuaire des pages blanches, sur leur site Web et sur les factures des clients et en la transmettant aux clients lorsqu'ils effectuent un appel de service.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Examen de la mesure de réglementation liée aux services de câblage intérieur de ligne individuelle que les entreprises de services locaux titulaires fournissent aux clients n'ayant pas de dispositif de démarcation à prise*, Avis de consultation de télécom CRTC 2011-219, 29 mars 2011
- *Plan d'action révisé en vue de l'examen des mesures de réglementation*, Décision de télécom CRTC 2011-69, 4 février 2011, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2011-69-1, 21 février 2011