



Ordonnance de télécom CRTC 2013-363

Version PDF

Ottawa, le 2 août 2013

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Proposition de frais de service pour les situations « sans droit d'accès » et « installation annulée » pour le Service d'accès par passerelle – Fibre optique jusqu'au nœud

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 435 de Bell Aliant et
avis de modification tarifaire 7380 de Bell Canada

Dans la présente ordonnance, le Conseil rejette les demandes présentées par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada dans lesquelles les compagnies proposaient i) d'établir deux frais de service pour les installations non menées à bien pour leur Service d'accès par passerelle – Fibre optique jusqu'au nœud et ii) de réduire les frais de service existants. Le Conseil encourage les fournisseurs de services de télécommunication à travailler ensemble afin de régler les problèmes liés aux installations de la façon qui répond le mieux aux intérêts des consommateurs.

Introduction

1. Le Service d'accès par passerelle – Fibre optique jusqu'au nœud est fourni par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) afin de permettre aux fournisseurs de services indépendants d'offrir des services Internet et d'autres services à leurs clients finals. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-703, le Conseil a approuvé les tarifs pour cette offre de services, y compris des frais de service d'installation qui comprennent des frais pour les situations « sans droit d'accès »¹.
2. Le Conseil a reçu des demandes présentées par les compagnies Bell, datées du 27 mars 2013, dans lesquelles elles proposaient de modifier l'article 5440, Service d'accès par passerelle – Fibre optique jusqu'au nœud (ci-après appelé « service d'accès haute vitesse de gros ») de leurs Tarifs généraux respectifs. Plus précisément, les compagnies Bell ont demandé au Conseil d'approuver des frais de service pour les situations « sans droit d'accès » et « installation annulée »² pour leurs services d'accès haute vitesse de gros dans leurs zones de desserte respectives en Ontario et au Québec. Les compagnies Bell ont également demandé l'approbation du Conseil pour réduire leurs frais de service existants pour le service d'accès haute

¹ Une situation « sans droit d'accès » se produit lorsqu'une installation prévue ne peut avoir lieu en raison du fait qu'un technicien des compagnies Bell ne peut accéder aux locaux du client final.

² Une « installation annulée » survient lorsqu'un technicien des compagnies Bell accède aux locaux du client final, mais n'est pas en mesure de terminer l'installation.

vitesse de gros afin d'y retirer les frais pour les situations « sans droit d'accès » compris dans ceux-ci.

3. Les compagnies Bell ont présenté des études de coûts à l'appui de leurs nouveaux frais de service proposés.
4. Le Conseil a reçu des observations concernant les demandes des compagnies Bell de la part du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC), de MTS Inc. et d'Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream) et de Vaxination Informatique (Vaxination) [collectivement les intervenants]. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 6 mai 2013. 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.
5. Le CORC a proposé une solution de rechange à la proposition des compagnies Bell visant à ajouter deux nouveaux frais de service. Il a proposé que les compagnies Bell divisent leurs frais de service d'installation existants en une composante obligatoire, pour les activités concernant l'équipement des compagnies Bell, et en une composante facultative pour les situations dans lesquelles un client de gros désire que les compagnies Bell fournissent des services liés à l'équipement d'un client final, comme l'installation de séparateurs³ ou la configuration d'un modem. Le Conseil estime que la solution proposée par le CORC dépasse la portée de la présente instance.

Le Conseil devrait-il approuver les nouveaux frais de service et la modification des frais de service existants proposés par les compagnies Bell?

6. Les compagnies Bell ont fait valoir que la principale raison pour laquelle elles proposent d'établir les deux nouveaux frais de service est de présenter aux fournisseurs indépendants des incitatifs financiers appropriés afin qu'ils réduisent au minimum, voire qu'ils éliminent, le nombre de situations « sans droit d'accès » et « installation annulée », dans l'intérêt de tous, y compris des clients finals touchés. Les compagnies Bell ont eu recours à des données de 2012, lesquelles indiquent que les situations « sans droit d'accès » et « installation annulée » étaient répandues et que leur nombre a augmenté au cours de l'année.
7. Les compagnies Bell ont fait valoir que les frais pour les situations « sans droit d'accès » compris dans les frais de service d'accès haute vitesse de gros existants ne présentaient pas d'incitatif pour les clients de gros à prévenir les situations « sans droit d'accès ». De plus, les frais associés aux situations « installation annulée » n'avaient pas été prévus et, par conséquent, ne sont pas compris dans les frais de service existants. Les compagnies Bell ont indiqué que les frais de service qu'elles

³ Un séparateur est un dispositif qui sépare le signal de ligne d'abonné numérique du signal vocal sur une même ligne d'abonné.

proposent leur permettraient de recouvrer les coûts liés à ces deux situations et décourageraient les retards dans le processus d'installation.

8. Les compagnies Bell ont précisé que les frais de service pour les situations « sans droit d'accès » et « installation annulée » qu'elles proposent ne s'appliqueraient que si la situation avait lieu pour des raisons indépendantes de la volonté des compagnies Bell. Par exemple, les frais de service pour les situations « installation annulée » ne s'appliqueraient que si l'équipement fourni par le client de gros était manquant ou défectueux.
9. Enfin, les compagnies Bell ont signalé que le Conseil a déjà approuvé la création de sanctions pécuniaires afin de modifier la conduite de clients de gros. Par exemple, dans l'ordonnance de télécom 2009-805, le Conseil a approuvé l'introduction d'un frais de refus de demande de service local (DSL)⁴, et dans l'ordonnance de télécom 2009-772, le Conseil a approuvé l'application de frais d'entretien diagnostique pour le service d'accès haute vitesse de gros des compagnies Bell⁵.
10. Les intervenants ont demandé au Conseil de rejeter la proposition des compagnies Bell.
11. MTS Allstream a fait valoir que les fournisseurs de services indépendants et leurs clients finals sont tous incités, en vertu du système actuel, à éviter les délais d'installation et les rendez-vous d'installation manqués. Plus précisément, les fournisseurs de services indépendants veulent obtenir de nouveaux clients, ce qui leur rapporte des revenus et de la croissance, et les clients finals veulent que les services soient installés de façon rapide et efficace et ne pas avoir à prendre un autre rendez-vous. MTS Allstream a ajouté que les compagnies Bell sont déjà dédommagées pour les installations annulées et qu'elles sont motivées à fournir leurs services avec toute la diligence possible, afin de minimiser leurs coûts.
12. MTS Allstream et Vaxination ont fait valoir que les compagnies Bell proposent d'établir ces deux nouveaux frais de service dans le but de hausser leurs revenus. Elles ont indiqué que les compagnies Bell sont les seuls participants à la transaction qui savent à quel moment la livraison du service aura lieu. Elles ont ajouté que les compagnies Bell seraient motivées, selon les termes de leur propre proposition, à prendre plus de rendez-vous d'installation qu'elles ne peuvent assurer, de proposer des rendez-vous à des moments inopportuns ou de prendre des rendez-vous sans coordination adéquate avec les fournisseurs de services indépendants afin d'être en mesure de percevoir les nouveaux frais proposés.

⁴ Les frais liés aux DSL avaient pour but d'inciter les fournisseurs de services indépendants à réduire le nombre d'erreurs que contenaient leurs DSL.

⁵ Les frais d'entretien diagnostique s'appliquent aux fournisseurs de services indépendants lorsque les compagnies Bell effectuent des travaux d'entretien diagnostique à la demande du fournisseur de services indépendant, mais que l'enquête démontre que le problème n'est pas causé par les installations ou l'équipement des compagnies Bell.

13. En réponse, les compagnies Bell ont indiqué qu'elles n'ont pas le plein contrôle du choix des heures des rendez-vous avec les clients finals des fournisseurs de services indépendants, puisque les fournisseurs de services indépendants choisissent les dates de rendez-vous au nom de leurs clients finals. De plus, les compagnies Bell ont fait valoir que les frais de service proposés ont pour but de réduire leurs coûts liés à la tierce partie qui effectue les installations pour leur compte et non d'accroître leurs revenus.
14. MTS Allstream et le CORC ont précisé qu'il est parfois difficile de déterminer le responsable lorsqu'une installation n'est pas terminée. Ils ont indiqué que, si la proposition des compagnies Bell était approuvée, la mise en œuvre d'un mécanisme de règlement des différends serait nécessaire afin de régler les éventuels différends liés aux problèmes d'installation.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. Le Conseil estime qu'il n'est pas clair si les données des compagnies Bell concernant les installations non complétées ne tiennent compte que d'occurrences attribuables aux fournisseurs de services indépendants et à leurs clients finals ou si elles tiennent également compte d'occurrences où les compagnies Bell étaient responsables. Ce manque de clarté est amplifié par les opinions divergentes des compagnies Bell et des intervenants quant au responsable de certaines activités d'installation. De plus, le Conseil estime qu'il aurait besoin de données liées aux expériences d'installation des compagnies Bell avec ses propres clients finals afin de déterminer ce qui pourrait constituer un niveau acceptable de situations « sans droit d'accès » et « installation annulée » pour les clients finals des fournisseurs de services indépendants.
16. Le Conseil note également que le service de gros en question est relativement nouveau, n'étant offert que depuis le début de 2012. Le Conseil estime que le nombre de situations « sans droit d'accès » et « installation annulée » devrait diminuer avec le temps, au fur et à mesure que les problèmes liés aux installations seront réglés entre les compagnies Bell et les fournisseurs de services indépendants. Le Conseil conclut que les données utilisées par les compagnies Bell en soutien à leur demande ne représentent pas un échantillon suffisant pour justifier l'établissement des nouveaux frais de service proposés puisque ces données sont étalées sur moins d'un an.
17. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **rejette** les demandes des compagnies Bell visant à i) établir des frais de service pour les situations « sans droit d'accès » et « installation annulée » pour leur Service d'accès par passerelle – Fibre optique jusqu'au nœud et ii) réduire les frais de service existants afin d'en retirer les frais liés aux situations « sans droit d'accès ».
18. Le Conseil encourage tous les fournisseurs de services de télécommunication à travailler ensemble en vue de régler les problèmes liés aux installations de la façon qui répond le mieux aux intérêts des consommateurs. À cette fin, le Conseil encourage également les fournisseurs de services de télécommunication à s'entendre

sur un processus d'installation transparent pour les services d'accès haute vitesse de gros.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Pratiques de facturation concernant les services d'accès à haute vitesse de résidence de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-703, 15 novembre 2011, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-703-1, 22 décembre 2011
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Instauration de frais de refus de demande de service local*, Ordonnance de télécom CRTC 2009-805, 23 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*, Ordonnance de télécom CRTC 2009-772, 11 décembre 2009