



Ordonnance de télécom CRTC 2014-22

Version PDF

Ottawa, le 24 janvier 2014

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Montant des frais mensuels facturés au titre de l'installation des accès d'affaires au Service d'accès par passerelle traditionnel

Numéros de dossiers : 8740-B54-201312660, 8740-B2-201312678, avis de modification tarifaire 456 de Bell Aliant et avis de modification tarifaire 7404 de Bell Canada

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve les demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada visant à augmenter les frais mensuels facturés au titre de l'installation des accès au Service d'accès par passerelle traditionnel de 1,00 \$ à 1,50 \$ par mois et par accès, dans le cas des services d'affaires, en vertu de l'option de paiement 3 de leurs tarifs. Le Conseil approuve également la demande formulée par le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC), soit qu'une fois cette augmentation en vigueur, les fournisseurs de services indépendants actuellement sous contrat aient la possibilité de choisir une option de paiement des frais d'installation différente pour les nouveaux accès. Le Conseil rejette la demande du CORC que les frais mensuels actuels de 1,00 \$ pour les accès aux services d'affaires existants fassent l'objet d'une clause de droits acquis. Par conséquent, en date de la présente ordonnance, le montant révisé de 1,50 \$ des frais mensuels pour les services d'affaires s'appliquera à l'ensemble des accès nouveaux et existants facturés aux fournisseurs de services indépendants en vertu de l'option de paiement 3.

Introduction

1. Le Service d'accès par passerelle (SAP) est un service offert par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et par Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) grâce auquel les fournisseurs de services indépendants peuvent offrir des services Internet et autres services à leurs clients finals. À l'heure actuelle, les frais facturés pour l'installation d'un accès à un SAP traditionnel d'affaires ou de résidence (frais d'installation) sont de 50 \$.
2. Aux termes de l'article 5410 – Service d'accès par passerelle – des tarifs généraux respectifs des compagnies Bell, tout fournisseur de services indépendant peut se prévaloir d'une des trois options suivantes pour payer les frais d'installation :
 - option 1 : verser d'avance les frais d'installation de 50 \$;
 - option 2 : payer 2,25 \$ par mois et par accès pendant 24 mois;

- option 3 : payer 1,50 \$ par mois par accès de résidence et 1,00 \$ par mois par accès d'affaires jusqu'à ce que l'accès au SAP correspondant soit débranché ou résilié.
3. Le Conseil a reçu les demandes des compagnies Bell, datées du 12 septembre 2013, visant à porter à 1,50 \$ les frais de service mensuels (frais mensuels) dans le cas des services d'affaires, en vertu de l'option 3, pour aligner ces frais mensuels sur ceux actuellement prélevés pour les accès de résidence. Les compagnies Bell ont déposé 12 mois de données à l'appui de leur proposition d'augmentation.
 4. Le Conseil a reçu des interventions relatives aux demandes des compagnies Bell de la part du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 4 novembre 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. Dans cette ordonnance, le Conseil estime qu'il doit se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Le Conseil devrait-il approuver l'augmentation des frais mensuels proposée par les compagnies Bell, en vertu de l'option 3, pour l'installation des accès au SAP dans le cas des services d'affaires?
 - II. Dans l'affirmative, les frais mensuels actuels de 1,00 \$ devraient-ils faire l'objet d'une clause de droits acquis pour les accès existants au SAP traditionnel, dans le cas des services d'affaires offerts en vertu de l'option 3?
 - III. Y aurait-il lieu de permettre aux fournisseurs de services indépendants de changer d'option de paiement dans le cas de nouveaux accès installés avant l'expiration de leur contrat en cours?
 - I. Le Conseil devrait-il approuver l'augmentation des frais mensuels proposée par les compagnies Bell, en vertu de l'option 3, pour l'installation des accès au SAP dans le cas des services d'affaires?**

6. Les compagnies Bell ont indiqué qu'en vertu de l'option 3, le prélèvement de frais mensuels de 1,58 \$ au titre des accès de résidence et d'affaires, pendant la durée moyenne des accès, les dédommagerait du fait qu'elles ne percevraient plus d'avance les frais d'installation de 50 \$. Cependant, plutôt que de demander une augmentation de 0,08 \$ des frais mensuels facturés pour les accès aux services de résidence et de 0,58 \$ pour les accès aux services d'affaires, les compagnies Bell ont proposé d'augmenter simplement le montant des frais mensuels des services d'affaires pour les amener à correspondre aux frais mensuels actuels des services de résidence. Les compagnies Bell ont appuyé leur proposition sur la conclusion du Conseil dans la décision de télécom 2013-73, confirmée par les décisions de télécom 2013-399 et 2013-480, qui précise que les services d'accès haute vitesse de gros, de résidence et d'affaires, sont essentiellement les mêmes.

7. Le CORC a indiqué qu'en vertu de l'option 3, le montant total des frais mensuels versés jusqu'à ce que l'accès au SAP soit débranché ou résilié peut être supérieur ou inférieur aux frais d'installation uniques de 50 \$. Le CORC a également indiqué, étant donné que les frais mensuels facturés en vertu de l'option 3 se poursuivraient tant que l'accès visé ne serait pas débranché ou résilié, qu'il est important que le Conseil maintienne des frais qui, en moyenne, ne deviennent pas un fardeau pour les fournisseurs de services indépendants et pour leurs clients, après récupération des 50 \$ correspondant aux frais d'installation.
8. Le CORC s'est dit prêt à appuyer l'augmentation proposée dans le cas des frais mensuels des services d'affaires, en vertu de l'option 3, dans la mesure où les coûts assumés par les compagnies Bell demeurent les mêmes pour les accès d'affaires et de résidence, et que ces coûts confirment le prélèvement proposé de 1,50 \$ par mois. Le CORC a indiqué que tel sera le cas uniquement si les données de résiliation des compagnies Bell sont essentiellement les mêmes pour les accès au SAP d'affaires et au SAP de résidence, puisque tous les autres coûts supportés par les compagnies Bell pour les installations du SAP sont communs aux services d'affaires et de résidence.
9. Les compagnies Bell ont répondu que les frais d'installation sont les mêmes pour le SAP de résidence et le SAP d'affaires (c'est-à-dire 50 \$), contrairement aux taux de résiliation et aux cycles de vie des accès. Les compagnies Bell ont toutefois indiqué que l'augmentation proposée ne constituerait pas un fardeau pour les fournisseurs de services indépendants, puisqu'elle devrait, en moyenne, être insuffisante pour permettre de récupérer la totalité des frais d'installation de 50 \$. Elles ont soutenu que le montant révisé qu'elles proposent continuerait de permettre aux fournisseurs de services indépendants de se prévaloir d'une option susceptible de réduire immédiatement les coûts d'entrée de chaque client final, plutôt que d'avoir à verser d'avance 50 \$ par accès.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil note que la proposition des compagnies Bell reflète la conclusion du Conseil dans ses décisions de télécom 2013-73, 2013-399 et 2013-480, soit que le SAP de résidence et le SAP d'affaires sont essentiellement les mêmes.
11. Le Conseil a examiné les données produites par les compagnies Bell, notamment en ce qui concerne les taux de résiliation et les cycles de vie dans le cas des accès de résidence et d'affaires, et conclut que les compagnies Bell ne récupèrent pas, en moyenne, les frais d'installation de 50 \$ facturés aux fournisseurs de services indépendants qui se prévalent de l'option 3.
12. En outre, le Conseil estime que l'augmentation de 0,50 \$ des frais mensuels au titre des accès d'affaires n'est pas énorme au vu des récentes baisses des tarifs mensuels d'accès au SAP traditionnel pour les services d'affaires, baisse d'au moins 6 \$ par mois, telles qu'elles ont été approuvées dans la décision de télécom 2013-480.
13. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** l'augmentation proposée par les compagnies Bell, en vertu de laquelle les frais mensuels aux termes de l'option 3

passeront à 1,50 \$ par mois par accès d'affaires, à compter de la date de la présente ordonnance.

II. Dans l'affirmative, les frais mensuels actuels de 1,00 \$ devraient-ils faire l'objet d'une clause de droits acquis pour les accès existants au SAP traditionnel, dans le cas des services d'affaires offerts en vertu de l'option 3?

14. Le CORC a demandé que le Conseil établisse une clause de droits acquis pour les frais mensuels actuels concernant les accès existants, à moins que les compagnies Bell soient en mesure de clairement démontrer que la non-application de l'augmentation proposée les empêcherait de récupérer la totalité des frais d'installation de 50 \$.
15. Les compagnies Bell ont indiqué que l'application de droits acquis aux frais mensuels actuels de 1,00 \$ serait contraire à la position que le Conseil a énoncée dans la décision de télécom 2013-480 relativement à la mise en œuvre des autres modifications aux frais applicables au SAP.
16. Les compagnies Bell ont par ailleurs indiqué qu'il est inutile de protéger les fournisseurs de services indépendants contre une augmentation de 0,50 \$, puisque les frais mensuels d'accès au SAP pour les services d'affaires de gros ont été considérablement réduits. Elles ont ajouté que l'application d'une clause de droits acquis au montant actuellement versé entraînerait une augmentation marquée des coûts associés aux changements à apporter aux systèmes de facturation et de commande. Enfin, les compagnies Bell ont fait valoir que l'augmentation proposée leur permettrait de récupérer les frais d'installation de 50 \$ prélevés sur le bassin des clients de SAP traditionnels qui est en train de diminuer.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Le Conseil est convaincu que les données fournies par les compagnies Bell reposent sur une estimation raisonnable des taux de résiliation pour les accès de résidence et d'affaires. Le Conseil note que les frais mensuels envisagés sont fondés sur des frais de service approuvés tenant compte des cycles de vie et des taux de résiliation des accès. Ces frais mensuels sont fixés à un niveau qui, en moyenne, permettra de récupérer les frais d'installation de 50 \$ par accès.
18. Cependant, le Conseil note, comme l'ont d'ailleurs soulevé les compagnies Bell, qu'il faudrait imposer des frais mensuels de 1,58 \$ dans le cas du SAP des services d'affaires afin de récupérer les frais d'installation de 50 \$, en moyenne, si bien que les frais mensuels proposés de 1,50 \$ pour les accès d'affaires ne suffiront pas pour récupérer ces frais d'installation. Si le Conseil devait appliquer une clause de droits acquis pour les frais mensuels actuels de 1,00 \$, les compagnies Bell récupéreraient une part encore plus faible des frais d'installation.
19. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande du CORC d'appliquer une clause de droits acquis aux frais mensuels actuels de 1,00 \$ au titre du SAP

d'affaires pour les accès existants en vertu de l'option 3. Par conséquent, en date de la présente ordonnance, le montant révisé de 1,50 \$ des frais mensuels pour les services d'affaires s'appliquera à l'ensemble des accès nouveaux et existants facturés aux fournisseurs de services indépendants en vertu de l'option 3.

III. Y aurait-il lieu de permettre aux fournisseurs de services indépendants de changer d'option de paiement dans le cas de nouveaux accès installés avant l'expiration de leur contrat en cours?

20. Le CORC a fait valoir que les clients du SAP doivent se livrer à une série de prévisions et de calculs pour déterminer la meilleure option sur le plan économique les concernant avant de choisir l'option de paiement relative aux frais d'installation appliqués sur la durée de leur contrat. Le CORC a soutenu que l'augmentation des frais de 50 % en vertu d'une de ces options représente un changement important susceptible d'avoir des répercussions négatives notables sur les activités commerciales des clients du SAP.
21. Le CORC a également indiqué qu'il est juste et raisonnable de donner la possibilité aux clients du SAP s'étant déjà engagés par contrat à respecter les modalités de l'option 3 de modifier leur option de paiement pour tout nouvel accès installé, sans avoir à subir de retard ni de pénalité, dans les 90 jours de toute décision de modification du montant des frais mensuels. Le CORC a entre autres indiqué que les compagnies Bell devraient être tenues d'adresser aux fournisseurs de services indépendants deux avis distincts relativement à cette possibilité : le premier dans les 30 jours suivant la date de toute conclusion du Conseil et le second dans les 60 jours de la date de cette même conclusion.

Résultats de l'analyse du Conseil

22. Conformément aux tarifs des compagnies Bell, l'option de paiement des frais d'installation doit être choisie au début de la période contractuelle et demeurer inchangée pendant toute la durée du contrat. Cependant, si un fournisseur de services indépendant choisit l'option 3 pour la durée de son contrat, les frais mensuels sont maintenus jusqu'à ce que les accès associés soient débranchés ou résiliés, ce qui peut se produire après l'expiration de la période visée par le contrat initial. Dans certains cas, le fournisseur de services indépendant peut conclure un nouveau contrat et choisir une autre option de paiement pour les nouveaux accès. Par conséquent, les compagnies Bell doivent être prêtes à tenir compte des options de paiement offertes aux fournisseurs de services indépendants après l'expiration de leur contrat.
23. Compte tenu de ce qui précède et des arguments du CORC relatifs à l'incidence d'une augmentation tarifaire imposée aux clients du SAP, le Conseil estime que la demande du CORC visant à accorder 90 jours aux fournisseurs de services indépendants pour modifier leurs options de paiement dans le cas de nouveaux accès est raisonnable.
24. En ce qui concerne la demande du CORC, soit que les compagnies Bell adressent à leurs fournisseurs de services indépendants deux avis leur présentant la possibilité de

modifier leur option de paiement dans les 30 jours, puis dans les 60 jours suivant la date de toute conclusion, le Conseil estime qu'un seul avis dans les 30 jours devrait être suffisant.

25. À la lumière de ce qui précède, le Conseil ordonne aux compagnies Bell d'aviser leurs fournisseurs de services indépendants sous contrat, dans les **30 jours** suivant la date de la présente ordonnance, que, pour tout nouvel accès installé durant la période visée par leur contrat, ils pourront opter pour une autre formule de paiement et cela dans les 90 jours suivant la date de la présente ordonnance. Les fournisseurs de services indépendants pourront choisir une autre option sans avoir à subir de pénalité, compte tenu de l'augmentation des frais mensuels des services d'affaires.

Instructions

26. Les Instructions¹ précisent que, dans l'exercice des pouvoirs et des fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
27. Le Conseil estime que ses présentes conclusions dans la présente ordonnance vont dans le sens des objectifs de la politique énumérés aux alinéas 7b), 7c) et 7f)² de la *Loi*. Le Conseil estime également que ces conclusions sont conformes aux exigences des Instructions voulant que i) les mesures en question soient efficaces et proportionnelles au but visé et ne fassent obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique et ii) que les mesures ne découragent pas un accès au marché qui soit propice à la concurrence et qui soit efficace économiquement ni n'encouragent un accès au marché qui soit non efficace économiquement.

Secrétaire général

¹ 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

² 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;

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.

Documents connexes

- *Examen des principes tarifaires régissant les services d'accès haute vitesse d'affaires de gros traditionnels*, Décision de télécom CRTC 2013-480, 11 septembre 2013
- *Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada dans le but de faire réviser et modifier les décisions de télécom 2013-72 et 2013-73 en ce qui a trait à l'utilisation d'un modèle de facturation commun pour les services d'accès haute vitesse de résidence et d'affaires de gros et au supplément applicable aux services d'accès haute vitesse d'affaires de gros*, Décision de télécom CRTC 2013-399, 9 août 2013
- *Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. – Demande de révision et de modification des politiques réglementaires de télécom 2011-703 et 2011-704*, Décision de télécom CRTC 2013-73, 21 février 2013