



Décision de télécom CRTC 2014-235

Version PDF

Ottawa, le 15 mai 2014

Numéro de dossier : 8661-A117-201312511

Allstream Inc. – Problèmes de facturation relatifs à la co-implantation et à d'autres services connexes offerts par les compagnies Bell

*Le Conseil détermine que les compagnies Bell ne factureront pas certains frais pour les réarrangements d'alimentation électrique demandés par les entreprises co-implantées, conformément à leur tarif de co-implantation; il **ordonne** aussi aux compagnies Bell de ne facturer aux entreprises co-implantées que la quantité raisonnable de travail requise pour procéder aux réductions d'alimentation électrique. Le Conseil **rejette** cependant la demande d'Allstream d'ordonner aux compagnies Bell de a) rembourser Allstream pour ne pas avoir mis en œuvre les réductions d'alimentation électrique et b) réduire immédiatement les niveaux d'alimentation électrique d'Allstream sur certains de ses sites de co-implantation.*

*Le Conseil détermine également que les compagnies Bell ne pourront facturer de frais de co-implantation à aucune entreprise co-implantée pour d'autres services de co-implantation tarifés ou pour des services similaires, et il **ordonne** aux compagnies Bell d'accorder un remboursement à Allstream pour les cas où Allstream aurait été surfacturée.*

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande d'Allstream Inc. (Allstream), datée du 6 septembre 2013, dans laquelle la compagnie demandait au Conseil d'ordonner à Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) de respecter les modalités de leur tarif de co-implantation et autres tarifs¹. Allstream a également demandé au Conseil d'ordonner aux compagnies Bell de réduire certains frais, de rembourser certains montants et de clarifier certaines parties des tarifs des compagnies Bell.
2. Le Conseil a reçu une intervention des compagnies Bell. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 13 janvier 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

¹ Par exemple, ses tarifs pour : l'interconnexion de réseaux locaux et le dégroupement des composantes réseaux, les arrangements de raccordement au central pour les télécommunicateurs canadiens interconnectés et les fournisseurs de service de ligne d'abonné numérique, et les services de réseau numérique des concurrents

Questions

3. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - I. Les compagnies Bell facturent-elles à Allstream le montant approprié pour les réductions d'alimentation électrique?
 - II. Faut-il ordonner aux compagnies Bell a) de rembourser Allstream pour les économies non réalisées en raison du retard de la mise en œuvre des réductions d'alimentation électrique et b) de réduire immédiatement les niveaux d'alimentation électrique d'Allstream sur certains de ses sites de co-implantation?
 - III. Les compagnies Bell ont-elles facturé à Allstream le montant approprié pour les autres services tarifés?
 - IV. Quel montant les compagnies Bell devraient-elles facturer pour les frais de gestion de projet de co-implantation?

I. Les compagnies Bell facturent-elles à Allstream le montant approprié pour les réductions d'alimentation électrique?

4. Dans la décision de télécom 2012-226, le Conseil a approuvé les tarifs modifiés facturés par les compagnies Bell pour l'alimentation en courant continu et en courant alternatif des fournisseurs de services co-implantés dans les centraux des compagnies Bell en Ontario et au Québec.
5. Allstream a fait valoir qu'à la suite de la publication de la décision de télécom 2012-226, elle avait réévalué ses besoins en alimentation électrique et décidé qu'elle devrait réduire son niveau d'alimentation en courant continu dans un certain nombre de sites de co-implantation des centraux des compagnies Bell. Allstream a indiqué qu'elle avait demandé aux compagnies Bell une estimation des coûts de réduction de l'alimentation électrique dans plusieurs sites, mais que les montants du devis présenté par les compagnies Bell lui avaient paru si prohibitifs qu'ils l'avaient dissuadée de réduire son alimentation électrique.
6. Selon Allstream, la réduction d'alimentation électrique aurait dû être un exercice simple n'exigeant que des modifications de facturation et de comptes et, si nécessaire, un changement de fusible. Dans ces conditions, Allstream :
 - s'attendait à ce que les coûts de mise en œuvre de la réduction d'alimentation électrique soient recouverts par les compagnies Bell sur les frais de commande² de co-implantation;

² L'article 110 du Tarif des services d'accès des compagnies Bell prévoit notamment que « des frais sont exigibles pour le traitement de la commande associée à une demande de co-implantation. Ces frais visent

- estimait donc que les frais de commande de co-implantation³ et les frais de gestion de projet⁴ évalués par les compagnies Bell n'auraient pas dû lui être appliqués pour une réduction d'alimentation électrique.
7. Les compagnies Bell ont indiqué qu'il n'est pas simple de procéder à des réductions d'alimentation électrique. Elles ont expliqué qu'étant donné que la consommation de courant n'est pas mesurée, les réductions d'alimentation électrique demandées les auraient obligées, dans de nombreux cas, à enlever le filage existant pour le remplacer par du filage neuf, mais aussi à changer le fusible.
 8. Selon les compagnies Bell, il était juste de facturer à Allstream des frais de gestion de projet pour les réductions d'alimentation électrique. En effet, compte tenu de la complexité des réductions d'alimentation électrique demandées, il fallait qu'un gestionnaire de projet supervise la coordination et la planification du travail de nombreux corps de métier différents et de professionnels indispensables à la prestation d'un travail de qualité dans les délais impartis.
 9. Les compagnies Bell ont bel et bien admis qu'elles ne pouvaient percevoir des frais de commande que pour l'installation ou l'expansion d'un site de co-implantation.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Comme l'établit l'article 110 du Tarif des services d'accès des compagnies Bell (tarif de co-implantation)⁵, les frais de commande de service s'appliquent à tout changement aux arrangements de co-implantation. Le Conseil estime qu'une demande d'Allstream en vue de réduire l'alimentation électrique sur un site de co-implantation existant constituerait une modification des arrangements de co-implantation et que, par conséquent, les frais de commande de service s'appliquent à une réduction d'alimentation électrique en vertu du tarif de co-implantation.
11. En ce qui a trait aux frais de commande et aux frais de gestion de projet, le Conseil note que :

chaque nouvelle demande de co-implantation et tout changement ou ajout aux arrangements de services. » Le tarif pour une commande est de 149,11 \$.

³ L'article 110 du Tarif des services d'accès des compagnies Bell prévoit notamment que « des frais de mise en service sont exigibles pour l'exécution des travaux préliminaires servant à déterminer si la co-implantation peut être assurée selon les exigences du (télécommunicateur interconnecté). » Le tarif pour une demande est de 1 023,60 \$.

⁴ L'article 110 du Tarif des services d'accès des compagnies Bell prévoit notamment que « des frais de gestion de projet sont exigibles pour l'exécution de tous les travaux administratifs, de conception et d'ingénierie nécessaires pour répondre à la demande de co-implantation du (télécommunicateur interconnecté). Ces frais sont basés sur les coûts réels engagés (...) » Le tarif indique aussi que « pour la première heure ou fraction d'heure de travail effectué au cours des heures normales de travail, le tarif horaire de 73,60 \$ s'applique. Pour chaque quart d'heure (15 minutes) ou fraction de quart d'heure supplémentaire, des frais de 18,40 \$ s'appliquent. »

⁵ Arrangements de co-implantation pour les télécommunicateurs canadiens interconnectés et les fournisseurs de service de ligne d'abonné numérique

- selon le tarif de co-implantation, ces frais s'appliquent à la demande initiale de co-implantation d'un télécommunicateur interconnecté;
 - la définition de ces frais, à l'inverse de celle des frais de commande de service, ne tient pas compte des modifications apportées à des arrangements de co-implantation existants.
12. En conséquence, le Conseil détermine que les frais de commande et les frais de gestion de projet facturés par les compagnies Bell ne s'appliquent pas aux réarrangements d'alimentation électrique demandés par les entreprises co-implantées.
13. En ce qui a trait à l'ampleur du travail requis pour mettre en œuvre la réduction d'alimentation électrique, le Conseil note que, selon le Contrat portant sur une licence d'utilisation de l'espace de central, les compagnies Bell peuvent recouvrer auprès d'une entreprise co-implantée tous les coûts engagés pour procéder à une réduction d'alimentation électrique. À cet égard, le Conseil estime que, même si l'installation d'un nouveau filage est nécessaire pour assurer une réduction d'alimentation électrique, il n'est pas indispensable d'enlever l'ancien filage conforme au Code. Le Conseil est d'avis qu'il s'agit là du choix des compagnies Bell pour reconfigurer leurs systèmes internes d'alimentation électrique et cela sans doute à leur seul bénéfice. De plus, le retrait de ce filage encore en bon état risque de donner lieu à une situation déraisonnable où Allstream ou une autre entreprise co-implantée devrait réinvestir dans du filage si elle voulait un jour augmenter sa capacité.
14. En conséquence, le Conseil conclut que les compagnies Bell proposent du travail qui n'est pas nécessaire pour réduire l'alimentation électrique, notamment le retrait d'un filage en bon état. Le Conseil **ordonne** donc aux compagnies Bell de ne facturer les entreprises co-implantées que pour le travail nécessaire pour mettre en œuvre la réduction d'alimentation électrique.

II. Faut-il ordonner aux compagnies Bell a) de rembourser Allstream pour les économies non réalisées en raison du retard de la mise en œuvre des réductions d'alimentation électrique et b) de réduire immédiatement les niveaux d'alimentation électrique d'Allstream sur certains de ses sites de co-implantation?

15. Allstream a demandé au Conseil d'ordonner aux compagnies Bell de lui rembourser, rétroactivement au 28 septembre 2012, une somme équivalant aux économies non réalisées, parce que les réductions d'alimentation électrique n'avaient pas été mises en œuvre. Allstream a argué que les compagnies Bell l'avaient empêchée de faire sa demande de réduction d'alimentation électrique en lui soumettant un devis trop élevé.

16. Allstream a aussi demandé au Conseil d'ordonner aux compagnies Bell de réduire immédiatement les niveaux d'alimentation électrique de tous ses sites identifiés de co-implantation.
17. Les compagnies Bell ont argué qu'aucun remboursement rétroactif ne devrait être accordé étant donné qu'Allstream n'avait pas suivi le processus officiel de commande de réduction d'alimentation électrique. Les compagnies Bell ont estimé qu'Allstream aurait dû suivre le processus officiel défini dans *Co-location ordering intervals – revised service categories and delivery timelines* (rapport sur les délais d'exécution de commandes de co-implantation – équipement et catégories de services et échéanciers de livraisons révisés), Rapport de consensus du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion CLRE021C, 13 septembre 2001 (Rapport de consensus CLRE021C), approuvé par le Conseil dans la décision 2001-661.
18. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'Allstream avait à peine posé des questions d'ordre général le 28 septembre 2012; de plus, dans ses communications subséquentes, Allstream ne leur a pas donné de détails précis sur les réductions d'alimentation électrique, comme c'est normalement le cas dans une demande officielle qui précise le nom des sites et la quantité de la réduction d'alimentation électrique pour chacun d'eux.

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Le Conseil note :
 - qu'il existe un processus officiel de demande de réaménagement d'alimentation électrique par une entreprise co-implantée approuvé par le Conseil (défini dans le Rapport de consensus CLRE021C);
 - qu'aucune preuve au dossier de cette instance ne démontre qu'Allstream aurait suivi cette procédure officielle lors de sa demande de réduction d'alimentation électrique.
20. En ce qui a trait aux communications qui ont débuté le 28 septembre 2012 entre Allstream et les compagnies Bell concernant les réductions d'alimentation électrique, le Conseil fait remarquer que ces communications n'identifiaient ni les sites de co-implantation ni les niveaux de réduction d'alimentation électrique demandés. Il s'agissait de communications d'ordre général sur les réductions d'alimentation électrique et leurs coûts. Le Conseil estime donc que de telles communications ne constituent pas une demande officielle de réduction d'alimentation électrique présentée par Allstream aux compagnies Bell.
21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'Allstream n'a pas présenté de demande officielle de réduction d'alimentation électrique et, par conséquent, il **rejette** la demande d'Allstream d'imposer aux compagnies Bell : a) de rembourser Allstream pour les économies non réalisées en raison du retard dans la mise en œuvre des réductions d'alimentation électrique et 2) de réduire immédiatement les

niveaux d'alimentation électrique d'Allstream sur certains de ses sites de co-implantation.

III. Les compagnies Bell ont-elles facturé à Allstream le montant approprié pour les autres services tarifés?

22. Allstream a demandé que les compagnies Bell remboursent les frais de co-implantation surfacturés. Allstream a spécifiquement allégué que les compagnies Bell l'avaient surfacturée en lui imputant des frais de commande de co-implantation, des frais de commande de service et des frais de gestion de projet (frais de co-implantation) sur les commandes de services de liaison de raccordements, de liaison de co-implantation au central, de liaison aux réseaux numériques propres aux concurrents et de liaison de co-implantation sur fibre (autres services de co-implantation tarifés). Selon Allstream, les frais de co-implantation s'appliquent exclusivement aux commandes relatives à l'installation ou à l'extension de la zone de co-implantation et non aux autres services de co-implantation tarifés.
23. Allstream a également fait valoir que les tarifs pour les autres services de co-implantation tarifés ont été fixés à partir d'études de coûts partant du recouvrement de frais raisonnablement engagés plus une majoration de 15 %. Ces études concluaient que les montants indiqués dans les tarifs pour les autres services de co-implantation tarifés permettaient de recouvrer la totalité des coûts associés à ces services.
24. Allstream a demandé que les compagnies Bell lui accordent un remboursement pour la période ayant débuté 150 jours avant l'envoi de son courriel du 3 octobre 2012.
25. Les compagnies Bell ont estimé que les frais de commande de service et de gestion de projet s'appliquaient aux autres services de co-implantation tarifés, parce que les changements à ces services nécessitaient des modifications aux arrangements d'Allstream dans un site de co-implantation et que, par conséquent, ces frais avaient été convenablement facturés.
26. Comme il est indiqué plus tôt dans cette décision, les compagnies Bell ont reconnu que les frais de commande de co-implantation ne devraient être facturés que pour l'installation ou l'extension d'un site de co-implantation. En conséquence, les compagnies Bell ont accepté d'accorder un remboursement pour tous les cas recensés par Allstream, à condition toutefois qu'ils se situent à l'intérieur des 150 jours de la demande d'Allstream qui a déclenché cette instance.

Résultats de l'analyse du Conseil

27. Comme il est indiqué plus tôt dans cette décision, des frais de commande et des frais de gestion de projet sont applicables à une demande initiale de co-implantation d'un télécommunicateur interconnecté. De plus, le Conseil note que les frais de commande de service s'appliquent aux frais associés à une demande de co-implantation et non pas à un changement des arrangements existants.

28. Le Conseil note que les frais pour les autres services de co-implantation tarifés recensés par Allstream sont fondés sur l'étude de coûts fournie par les compagnies Bell en vue de recouvrer l'ensemble des coûts de ces services, y compris pour l'installation, pour l'exploitation et pour le retrait de ces services.
29. Le Conseil estime donc que, si les compagnies Bell facturent les frais de co-implantation sur les autres services de co-implantation tarifés, elles facturent abusivement les entreprises co-implantées, au-delà des frais approuvés par le Conseil pour recouvrer tous les coûts associés à ces services tarifés.
30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine que les compagnies Bell ne factureront pas de frais de co-implantation à une entreprise co-implantée pour d'autres services de co-implantation tarifés ou des services similaires.
31. Étant donné que les compagnies Bell ont facturé à Allstream des frais de co-implantation pour d'autres services de co-implantation tarifés, le Conseil estime qu'elles doivent rembourser à Allstream tous les frais correspondant à la période autorisée, conformément aux modalités de service des compagnies Bell. À cet égard, le Conseil note que les modalités de service des compagnies Bell prévoient que tous les frais non récurrents facturés à tort ou surfacturés doivent être crédités, à condition que les clients les contestent dans les 150 jours suivant la date de facturation.
32. Le Conseil estime que le courriel envoyé par Allstream le 3 octobre 2012 ne marque pas le début d'un processus officiel de résolution de différend. La formulation du courriel indique qu'Allstream s'est informée à propos des coûts, mais rien ne prouve dans le dossier de cette instance que le courriel ou les communications subséquentes entre Allstream et les compagnies Bell aient marqué l'introduction d'un recours officiel en résolution de différend.
33. Le Conseil estime donc que le remboursement devrait prendre effet à compter du 6 septembre 2013, c'est-à-dire la date de la demande d'Allstream à l'origine de cette instance.
34. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux compagnies Bell de rembourser à Allstream les montants facturés à tort pour des frais de co-implantation sur les commandes d'autres services de co-implantation tarifés au cours d'une période de 150 jours précédant le 6 septembre 2013 et jusqu'à la date de la présente décision.

IV. Quel montant les compagnies Bell devraient-elles facturer pour les frais de gestion de projet de co-implantation?

35. Allstream a demandé que les compagnies Bell aient l'obligation de facturer les frais de gestion de projet conformes à leur tarif. Selon Allstream, les compagnies Bell ont facturé à tort des frais de gestion de projet sur la base de prix forfaitaires au lieu de taux horaires; de plus, ces prix n'établissaient pas clairement la relation entre les coûts engagés par les compagnies Bell et les coûts facturés à Allstream.

36. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'elles avaient auparavant facturé des frais de gestion de projet sur une base horaire, mais que la lourdeur et la longueur du processus de suivi des coûts et des heures associé à cette activité avait fini par susciter des plaintes sur le manque de fiabilité des coûts. C'est pourquoi les compagnies Bell ont commencé à fournir des devis de gestion de projet afin que les entreprises co-implantées puissent compter sur des prix fixes.
37. Les compagnies Bell ont ensuite offert à Allstream la possibilité d'être facturée pour les coûts de gestion du projet réellement engagés.

Résultats de l'analyse du Conseil

38. En vertu de leur tarif de co-implantation, les compagnies Bell ont l'obligation de facturer des frais de gestion de projet basés sur les coûts engagés selon un taux horaire de 73,60 \$ pour la première heure ou fraction d'heure au cours des heures normales de travail, et de 18,40 \$ pour chaque quart d'heure ou fraction de quart d'heure supplémentaire.
39. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell, en facturant à Allstream des montants forfaitaires pour les frais de gestion de projet, elles ont privé cette dernière de la possibilité de vérifier ces frais et éventuellement de contester leur facturation.
40. Par conséquent, le Conseil estime que les compagnies Bell n'ont pas facturé à Allstream des frais de gestion de projet appropriés conformes à leur tarif.
41. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil rappelle aux compagnies Bell qu'elles doivent présenter des frais de gestion de projet fondés sur le nombre d'heures de travail, ou de fraction d'heure après la première heure, conformément au tarif des compagnies Bell.
42. À cet égard, le Conseil note que les compagnies Bell peuvent, conformément à la politique réglementaire de télécom 2009-19, facturer la gestion de projet à un prix forfaitaire distinct des taux horaires prévus dans leur tarif, si elles concluent une entente à cet effet avec une entreprise co-implantée.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Tarifs modifiés des services d'alimentation électrique pour la co-implantation, Décision de télécom CRTC 2012-226, 19 avril 2012*
- *Demande de Bell Canada et autres visant la révision et la modification de la décision de télécom 2008-17 relative aux ententes négociées, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-19, 19 janvier 2009*

- *Groupe de la co-implantation : Objet : Points de consensus CLRE020C et CLRE021C du Groupe de la co-implantation (GCI), Décision CRTC 2001-661, 22 octobre 2001*