



Décision de télécom CRTC 2014-601

Version PDF

Ottawa, le 20 novembre 2014

Numéro de dossier : 8690-E17-201401455

Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink – Différend concernant les frais de structures de soutènement facturés par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite

Le Conseil règle le différend en matière de facturation entre Bell Aliant et Eastlink concernant les paiements relatifs à des poteaux de service. Il clarifie que la définition de « poteau de service » doit regrouper tous les poteaux sur lesquels le seul raccordement est un câble servant à offrir un service à un client particulier. Le Conseil conclut aussi qu'on ne devrait pas appliquer une marge d'erreur aux résultats du recensement des poteaux en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard et qu'Eastlink devrait payer des frais de recensement mais pas des suppléments de retard lorsqu'un différend est justifié.

Contexte

1. Un « poteau de service » désigne un poteau appartenant à une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) sur lequel le seul raccordement appartenant à un titulaire de licence¹ est un branchement d'abonné.
2. Dans la décision de télécom 2011-406, le Conseil a approuvé, pour chaque ESLT, un tarif de location de poteaux de service en vigueur à compter du 4 juillet 2011. Le tarif de location de poteaux de service est équivalent au tarif de location des poteaux principaux approuvé dans la décision de télécom 2010-900 pour chacune des ESLT suivantes : Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), Bell Canada et Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres); MTS Allstream Inc.² et la Société TELUS Communications (STC).
3. Dans l'ordonnance de télécom 2013-114, le Conseil a approuvé, sous réserve de modifications, les révisions des tarifs liés aux services de structures de soutènement respectifs de Bell Canada et autres. Ces révisions comprenaient a) l'application de frais pour l'utilisation d'un poteau de service, b) le recouvrement d'une partie des

¹ Les titulaires de licence sont des entreprises de câblodistribution ou des entreprises canadiennes qui branchent leur équipement, comme des câbles, aux poteaux des ESLT afin de fournir des services à leurs propres utilisateurs finals.

² Depuis le début de janvier 2012, MTS Allstream Inc. est divisée en deux entités distinctes : MTS Inc. et Allstream Inc.

coûts d'un recensement des poteaux de service effectué par Bell Aliant dans les provinces de l'Atlantique et c) l'introduction de frais pour la non-déclaration, de la part du titulaire de licence, de poteaux de service utilisés (frais de raccordement non déclaré).

Introduction

4. Le Conseil a reçu une demande de Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink), datée du 17 février 2014 concernant un différend sur les frais de structures de soutènement facturés par Bell Aliant. Eastlink contestait les frais facturés par Bell Aliant à la suite de son recensement des poteaux en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard en 2012. De plus, Eastlink contestait tous les frais de recensement des poteaux de service en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador ainsi que les suppléments de retard facturés par Bell Aliant.

Requête procédurale

5. Dans sa lettre datée du 25 février 2014, Bell Aliant a demandé au Conseil de suspendre l'examen de la demande déposée par Eastlink le 17 février 2014 jusqu'à ce que le processus de recours progressif pour la résolution des différends prévu à l'article 11 du contrat de licence relatif aux structures de soutènement (CLRSS) ait été épuisé.
6. Dans une lettre datée du 4 mars 2014, le personnel du Conseil a rejeté la demande de Bell Aliant et noté que, selon la preuve au dossier, Bell Aliant avait effectivement demandé la création d'un comité mixte et que des réunions subséquentes entre les cadres supérieurs des deux compagnies avaient bien eu lieu. Compte tenu des éléments de preuve au dossier, le personnel du Conseil a conclu que le dessein de l'article 11 du CLRSS a été respecté dans la mesure où des tentatives raisonnables de négocier un règlement entre les parties, notamment en renvoyant le différend à un échelon supérieur, avaient eu lieu avant que le litige concernant le CLRSS soit porté devant le Conseil.

Demande d'Eastlink

7. Eastlink a déclaré avoir reçu de Bell Aliant des factures datées du 24 juin 2012 concernant des frais relatifs à des raccordements d'Eastlink trouvés sur des poteaux de Bell Aliant lors du recensement en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Ces frais étaient décrits comme suit :
 - frais relatifs à des raccordements non autorisés³ pour lesquels Eastlink n'avait pas de permis;

³ Des frais uniques de 100 \$ pour raccordement non autorisé s'appliquent si un titulaire a fait une installation, à l'exception d'un branchement d'abonné, pour laquelle il n'a pas de permis ou ne peut prouver qu'il a payé une location mensuelle à l'ESLT.

- frais rétroactifs sur 12 mois pour ces raccordements non autorisés;
 - frais mensuels de location de poteaux de service facturés rétroactivement au 4 juillet 2011.
8. Eastlink a déclaré que dès réception des factures du 24 juin 2012, elle avait contesté tous les frais et réclamé des éclaircissements à Bell Aliant ainsi que des détails sur sa méthode de calcul et ses résultats.
 9. Eastlink a déclaré qu'après réception des données du recensement de trois comtés de la Nouvelle-Écosse, elle avait entrepris une vérification des résultats et constaté alors une marge d'erreur de 2,8 % sur le nombre de ses raccordements à des poteaux. Eastlink a affirmé qu'elle avait appliqué cette marge d'erreur au reste des poteaux de Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard qui lui avaient été facturés et qu'elle avait payé à Bell Aliant, le 3 mai 2013, les frais mensuels du 4 juillet 2011 jusqu'à la fin mars 2013 pour tous les poteaux de service de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard qui ne faisaient pas l'objet de contestation; elle continue par ailleurs à payer pour ces poteaux.
 10. Eastlink a déclaré également avoir reçu de Bell Aliant des factures de frais de recensement datées du 24 décembre 2013 correspondant à sa part des frais de recensement des poteaux de service en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador. Eastlink conteste tous ces frais.
 11. Eastlink a ajouté que, depuis juillet 2012, elle avait reçu des factures mensuelles de Bell Aliant lui réclamant des suppléments de retard pour tous les montants en suspens des factures du 24 juin 2012 et du 24 décembre 2013.
 12. Eastlink a déclaré que c'est à la suite d'un long différend avec Bell Aliant concernant les montants et la nature des frais qu'elle avait déposé au Conseil la présente demande.
 13. Eastlink a demandé :
 - d'ordonner à Bell Aliant l'annulation de tous les frais liés aux raccordements supplémentaires en litige sur les poteaux de service;
 - d'ordonner à Bell Aliant l'annulation de tous les frais facturés à Eastlink pour les raccordements non autorisés aux poteaux de ligne principale, y compris l'annulation de tous les suppléments de retard pour ces mêmes raccordements;
 - que le Conseil clarifie son interprétation de branchement d'abonné pour définir des poteaux de service et impose la modification de cette même définition à l'article 901.2 du Tarif des services nationaux⁴ pour qu'elle soit conforme aux définitions de l'industrie;

⁴ L'article 901 du Tarif des services nationaux s'applique à Bell Aliant et à Bell Canada.

- d'ordonner à Bell Aliant d'annuler les frais de recensement des poteaux de service facturés à Eastlink;
 - d'ordonner à Bell Aliant de fournir à Eastlink une facture mensuelle détaillée des frais de structures de soutènement.
14. Le Conseil a reçu une réponse de Bell Aliant. Il a aussi reçu les réponses des deux compagnies aux demandes de renseignements supplémentaires qui leur ont été adressées par le personnel du Conseil. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 21 juillet 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Questions

15. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
- Comment interpréter l'expression « poteau de service »?
 - Convierait-il d'appliquer la marge d'erreur relevée dans la région d'échantillonnage au total des poteaux recensés en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard?
 - Eastlink devrait-elle être tenue de payer des frais de recensement?
 - La facturation de suppléments de retard par Bell Aliant est-elle valable?
 - Convierait-il d'imposer à Bell Aliant de fournir une facturation mensuelle détaillée à Eastlink?

Comment interpréter l'expression « poteau de service »?

16. Eastlink a déclaré que, dans le cas où la ligne principale est reliée par plusieurs poteaux jusqu'à l'emplacement de l'abonné et que ce branchement est le seul raccordement aux poteaux, Bell Aliant a considéré que i) seul le dernier poteau est un « poteau de service » et ii) tous les autres poteaux entre la ligne principale et le dernier poteau sont des « poteaux de ligne principale ». Selon Eastlink, cette classification est incorrecte; par conséquent, Bell Aliant a fait erreur en appliquant à tous les poteaux situés entre la ligne principale et les derniers poteaux, des frais de 100 \$ par poteau pour raccordement non autorisé ainsi que 12 mois de frais rétroactifs au titre des poteaux de ligne principale.
17. Eastlink a fait valoir que la façon dont Bell Aliant définit un poteau de service signifie que, dans les cas où de multiples poteaux sont reliés à une résidence, chaque titulaire doit demander un permis pour installer un branchement d'abonné, sauf sur le dernier poteau. Or Eastlink a signalé qu'elle n'a jamais eu à obtenir de permis ni de Bell Aliant ni d'aucune autre ESLT pour se conformer à un tel scénario et, le Tarif

des services de structures de soutènement de Bell Aliant (Tarif de Bell Aliant)⁵ indique qu'il n'est pas nécessaire d'obtenir un permis pour un branchement d'abonné.

18. Eastlink a fait valoir que les poteaux en question, c'est-à-dire les poteaux entre la ligne principale et les derniers poteaux, devraient être considérés comme des poteaux de service, conformément à la définition de poteau de service énoncée dans la décision de télécom 2010-900.
19. Bell Aliant a déclaré que, dans le cas où le seul raccordement appartenant à un titulaire de licence est un « branchement d'abonné », un « poteau de service » est i) le dernier poteau avant l'emplacement de l'abonné ou ii) le dernier poteau, dans le cas de poteaux multiples branchés à l'emplacement de l'abonné. Bell Aliant a déclaré que, dans cette situation, tous les autres poteaux ne sont pas considérés comme des poteaux de service.
20. Bell Aliant a soutenu que sa définition de « poteau de service » est basée sur les éléments suivants :
 - La définition de « branchement d'abonné » dans le Tarif de Bell Aliant, laquelle a été approuvée dans l'ordonnance 2000-13 après consultation de l'industrie en vue de mettre au point un modèle de tarif de structures de soutènement :

« Branchement d'abonné : une ou plusieurs installations allant d'un poteau ou du dernier poteau, s'il y a plusieurs poteaux, jusqu'à l'emplacement ou aux emplacements de l'abonné »;
 - Avant la décision de télécom 2011-406, le seul raccordement à un poteau qui n'était pas facturable était le branchement d'abonné;
 - Dans la décision de télécom 2011-406, le Conseil a défini les « poteaux de service » comme les poteaux sur lesquels le seul raccordement appartenant à une entreprise autre que l'ESLT est un branchement d'abonné ;
 - À la suite de la décision de télécom 2011-406, le Tarif de Bell Aliant a été modifié afin de permettre de facturer des frais pour un branchement d'abonné.
21. Bell Aliant a déclaré que le tarif mensuel de location de poteau étant le même pour les raccordements à des poteaux de service et à d'autres poteaux, la distinction entre les deux types de poteau ne sert qu'à déterminer si d'autres frais sont applicables. Bell Aliant a déclaré que le tarif mensuel de location d'un poteau ainsi que les frais de raccordement non autorisé s'appliqueraient aux raccordements sur les autres poteaux et que le tarif mensuel de location d'un poteau de service rétroactif au

⁵ Le Tarif de Bell Aliant se trouve à l'article 901 du Tarif des services nationaux de Bell Canada. Voir la note de bas de page 4.

4 juillet 2011 ainsi que les frais uniques de recensement des poteaux de service s'appliqueraient aux raccordements sur les poteaux de service.

22. Bell Aliant a soutenu que son interprétation est conforme à l'interprétation historique de son Tarif pour la Nouvelle-Écosse. Bell Aliant a déclaré que l'ancienne société Maritime Tel & Tel (MT&T) [qui fait maintenant partie de Bell Aliant] a terminé son recensement de 1998-1999 des poteaux de la Nouvelle-Écosse et avait obtenu l'approbation du Conseil en 1998 pour apporter des modifications à ses services de structures de soutènement. Bell Aliant a déclaré que ces modifications de tarifs avaient permis à MT&T de facturer aux titulaires tous les raccordements à ses poteaux, y compris les branchements d'abonnés.
23. Bell Aliant a déclaré que, lors de la publication de l'ordonnance 2000-13 qui exemptait les branchements d'abonnés des frais de location de poteau, elle avait envoyé une lettre à Eastlink datée du 9 février 2000 pour l'avertir que les factures seraient mises à jour de façon à supprimer les frais de branchement d'abonné sur les derniers poteaux. Bell Aliant a noté que d'après les informations disponibles, elle avait facturé Eastlink pour les poteaux autres que les derniers poteaux en Nouvelle-Écosse, selon le recensement de 1998-1999.
24. Bell Aliant a indiqué qu'Eastlink avait été facturée pour les raccordements non autorisés sur les factures du 24 juin 2012 parce que, à la suite du recensement, on avait trouvé que des installations d'Eastlink étaient attachées à des poteaux autres que des poteaux de service pour lesquels aucun permis n'avait été ni délivré ni demandé.
25. Bell Aliant a ensuite fait remarquer qu'elle avait facturé à des titulaires de la Nouvelle-Écosse des frais pour des branchements d'abonnés sur des poteaux autres que les derniers poteaux, dans les cas où il existait des poteaux multiples à un emplacement de l'abonné.
26. Bell Aliant a ajouté qu'à la suite de la production des factures du 24 juin 2012 et des discussions avec Eastlink, elle avait admis l'existence d'erreurs de facturation ainsi que la nécessité de les corriger; l'une de ces erreurs est la facturation rétroactive de 12 mois de frais pour des raccordements non autorisés et l'autre est une classification erronée de deux types de poteaux, c'est-à-dire :
 - certains poteaux appelés « poteaux de traverse », qui auraient dû être classés comme des « poteaux de service », avaient été classés comme des poteaux autres que des poteaux de service⁶;

⁶ Un « poteau de traverse » est un poteau de Bell Aliant auquel est attaché un câble de titulaire qui traverse la rue et relie un poteau de ligne électrique à un poteau de ligne aérienne de Bell Aliant afin d'atteindre l'emplacement d'un abonné qui se trouve du même côté de la rue que le poteau de Bell Aliant. Les frais de raccordement non autorisé et les frais rétroactifs de 12 mois ont été facturés à tort pour ces poteaux. Correctement identifiés, ces poteaux auraient dû être facturés au tarif mensuel de location d'un poteau de service, rétroactivement au 4 juillet 2012.

- dans le cas de poteaux multiples qui relient l'emplacement de l'abonné aux lignes aériennes de Bell Aliant, tous les poteaux ont été facturés comme des poteaux de service alors que seul le dernier poteau aurait dû l'être⁷.
27. Bell Aliant a déclaré avoir discuté de ces erreurs avec Eastlink mais que, faute d'avoir trouvé un terrain d'entente sur la facturation globale, aucune facture n'avait été corrigée.

Résultats de l'analyse du Conseil

28. Le Conseil fait remarquer que le Tarif de Bell Aliant, qui indique explicitement que seul le câble sur le poteau placé immédiatement avant l'emplacement de l'abonné est considéré comme un branchement d'abonné. Par conséquent, l'interprétation qu'a Bell Aliant de son Tarif est raisonnable.
29. Cependant, le Conseil est d'avis que l'interprétation de l'expression « poteau de service » par Bell Aliant, qui se base sur l'hypothèse à savoir que le dernier poteau est différent sur le plan matériel des poteaux entre le dernier poteau et la ligne principale. De plus, le Conseil estime que cette interprétation aurait un effet anticoncurrentiel sur les négociations de tout titulaire qui tente de conclure un contrat d'abonnement avec un nouveau client.
30. Le Conseil note que, si le branchement d'abonné d'un titulaire qui le relie à la ligne principale est soutenu par des poteaux multiples jusqu'à l'emplacement de l'abonné, le câble qui assure le service à un client particulier sera traité différemment selon qu'il est branché sur le dernier poteau ou sur un poteau entre le dernier poteau et la ligne principale. Le Conseil est d'avis qu'il n'existe aucune différence entre, d'un côté, le dernier poteau, et d'un autre côté, les poteaux entre le dernier poteau et la ligne principale, dans la mesure où le seul raccordement sur les poteaux en question est un câble qui fournit un service à un client particulier. De plus, ce traitement différent d'un même câble, et en particulier l'exigence d'obtenir un permis avant de pouvoir brancher un abonné, retarderait et entraverait la fourniture de services concurrentiels, ce qui est contraire à l'intérêt public, c'est-à-dire que le service offert par un titulaire à un nouveau client serait retardé en raison du processus d'obtention d'un permis, ce qui donnerait à Bell Aliant l'occasion de gagner le client.
31. Une telle situation ne serait pas conforme aux Instructions⁸, lesquelles exigent notamment que le Conseil s'assure que les régimes entourant les services de structures de soutènement soient neutres sur le plan de la technologie et de la concurrence. Elle ne serait pas non plus conforme aux objectifs de politique énoncés

⁷ Deux montants ont été facturés incorrectement pour chacun des poteaux : les frais mensuels rétroactifs au 4 juillet 2011 et les frais uniques de recensement par poteau de service. Seul le montant de 100 \$ par raccordement non autorisé aurait dû être facturé une fois que ces poteaux auraient été correctement identifiés.

⁸ *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

à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, y compris les alinéas 7c) et 7f)⁹.

32. Le Conseil estime qu'afin de traiter des réalités pratiques discutées précédemment, il faudrait clarifier la question. Plus précisément, le libellé du Tarif de Bell Aliant devrait être révisé afin de tenir compte du point de vue à savoir jusqu'où le seul raccordement est un câble qui fournit un service à un client particulier, les poteaux entre le dernier poteau et la ligne principale sont des « poteaux de service ». On s'attend à ce que cette clarification enlèvera tout doute sur ce qui constitue des poteaux de service et aidera les parties à résoudre les différends en matière de facturation en ce qui trait à ces poteaux. Le Conseil fait également remarquer que cette question fait partie d'un processus en cours servant à déterminer et à clarifier diverses questions concernant la facturation de l'utilisation des structures de soutènement de Bell Aliant par Eastlink.
33. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada¹⁰ et d'autres ESLT non parties à la présente instance ont adopté une définition identique ou similaire de « branchement d'abonné » dans leurs propres tarifs de services de structures de soutènement. Étant donné qu'il est essentiel que l'exploitation des structures de soutènement soit uniforme dans l'ensemble de l'industrie, le Conseil a publié aujourd'hui l'avis de consultation de télécom 2014-604 dans lequel il ordonne aux autres ESLT non parties à l'instance et qui ont des tarifs de services de structures de soutènement, de démontrer pourquoi elles ne devraient pas réviser leur définition de branchement d'abonné pour la rendre conforme aux conclusions du Conseil dans la présente décision.
34. En ce qui a trait à la réclamation de Bell Aliant concernant d'autres frais pour raccordements non autorisés sur des poteaux autres que les derniers poteaux, le Conseil estime que, dans ces cas, Bell Aliant doit donner assez de renseignements à Eastlink pour lui permettre de vérifier les frais associés aux raccordements non autorisés. Le Conseil fait remarquer que dans sa réponse à la demande d'Eastlink, Bell Aliant a déclaré qu'elle avait commencé à utiliser le système de positionnement mondial (GPS) afin de repérer les poteaux autres que les poteaux de service pour lesquels elle n'avait aucun dossier de demande de permis de la part d'Eastlink.
35. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que, lorsque la ligne principale est reliée à l'emplacement de l'abonné par des poteaux multiples et que le seul raccordement de tiers sur ces poteaux est un branchement d'abonné destiné à desservir l'emplacement de l'abonné, tous les poteaux entre la ligne principale et cet emplacement sont des poteaux de service et non pas seulement le dernier poteau.

⁹ Les objectifs cités de la politique sont les suivants : 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes; et 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.

¹⁰ Voir la note de bas de page 5.

36. Le Conseil **ordonne** à Bell Aliant de :

- publier¹¹ un Tarif révisé énonçant une définition de « branchement d'abonné » : « une ou plusieurs installations allant d'un poteau ou de poteaux là où il existe plusieurs poteaux entre la ligne principale et l'emplacement d'un abonné, selon le cas, jusqu'à l'emplacement d'un abonné ou aux emplacements de plusieurs abonnés », et ce, au plus tard le **8 janvier 2015**;
- faire parvenir à Eastlink, dans les **45 jours** suivant la date de la présente décision, les factures du 24 juin 2012 révisées en fonction des décisions du Conseil relatives aux poteaux de service et ajustées de façon à corriger les erreurs reconnues dans ses mémoires déposés au cours de l'instance (y compris les corrections concernant les poteaux de traverse identifiés par Bell Aliant et la suppression des frais rétroactifs sur 12 mois) et à tenir compte de toutes les sommes payées par Eastlink;
- fournir à Eastlink, dans les **30 jours** suivant la présente décision, assez de renseignements pour pouvoir vérifier les poteaux qui ont fait l'objet d'autres frais de raccordement non autorisé.

Conviendrait-il d'appliquer la marge d'erreur relevée dans la région d'échantillonnage au total des poteaux recensés en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard?

37. Eastlink a déclaré que, dès la réception des factures du 24 juin 2012 de Bell Aliant, elle avait contacté cette dernière pour obtenir des éclaircissements concernant ces frais. Selon Eastlink, il lui a fallu attendre jusqu'au 6 septembre 2012 pour que Bell Aliant accepte de lui fournir un échantillon des données du recensement. Eastlink a reçu des données de recensement qui représentaient près de 20 % de la Nouvelle-Écosse (région d'échantillonnage).
38. Eastlink a déclaré qu'elle avait ensuite commencé à valider les données de la région d'échantillonnage en menant sa propre enquête sur le terrain, laquelle a révélé un certain nombre d'erreurs dans les résultats du recensement de Bell Aliant. Après avoir terminé sa vérification en février 2013, elle a conclu à l'existence d'une marge d'erreur de 2,8 % concernant le nombre total de poteaux de service facturables dans la région d'échantillonnage.
39. En se basant sur ce qu'elle considérait comme une entente avec Bell Aliant d'utiliser la région d'échantillonnage comme une mesure représentative de l'ensemble de la Nouvelle-Écosse et possiblement de l'Île-du-Prince-Édouard, Eastlink a déclaré qu'elle a réduit le nombre total de poteaux facturés pour la Nouvelle-Écosse et

¹¹ Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées auprès du Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

l'Île-du-Prince-Édouard en fonction de la marge d'erreur, de façon à établir le nombre de poteaux de service facturables.

40. Eastlink a déclaré que, pour démontrer qu'elle était de bonne foi et prête à reconnaître ce qu'elle devait pour des poteaux de service, elle avait payé à Bell Aliant, le 3 mai 2013, les frais mensuels de location pour tous les poteaux de service de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard non contestés, et ce, rétroactivement au 4 juillet 2011 et jusqu'à la fin mars 2013.
41. Eastlink a noté que, lors de sa vérification de la région d'échantillonnage, elle avait notamment relevé des erreurs concernant les raccordements aux haubanages aériens, lesquels ne sont pas facturables. Eastlink a déclaré qu'elle n'avait pas demandé au Conseil de se prononcer sur cette question qu'elle pensait résoudre par une négociation entre les parties ou par une décision ultérieure du Conseil puisque, de toute façon, elle ne représentait qu'une petite portion de la facture totale en litige.
42. Bell Aliant a fait valoir qu'il n'y avait aucune raison d'appliquer une marge d'erreur à ses résultats de recensement. Selon elle, l'application d'une marge d'erreur invaliderait des éléments très précis des données recueillies dans le cadre du recensement; elle minerait aussi l'utilité des données du recensement, c'est-à-dire qu'il serait dorénavant impossible d'associer des raccordements non autorisés à des poteaux particuliers puisque l'on ne saurait pas quels poteaux ont été supprimés du recensement à la suite de l'application de la marge d'erreur.
43. Bell Aliant a affirmé avoir fourni à Eastlink un échantillon qui pouvait représenter jusqu'à 20 % de la Nouvelle-Écosse afin de l'amener à avoir une confiance raisonnable dans l'exactitude des données du recensement sur les raccordements.
44. En ce qui a trait à la question des poteaux de haubanage aériens, Bell Aliant a fait valoir que tout ce qui compte dans la définition d'un poteau est de savoir s'il s'agit d'un poteau de service ou d'un autre poteau, peu importe que le poteau soit décrit autrement. À titre d'exemple, Bell Aliant a déclaré que les titulaires peuvent décrire un poteau comme un poteau de traverse ou un poteau de haubanage ou d'ancrage mais qu'aux fins de son Tarif, tout ce qui compte est de savoir s'il existe un raccordement d'un titulaire et, dans l'affirmative, si ce raccordement est un branchement d'abonné ou pas.

Résultats de l'analyse du Conseil

45. Le Conseil estime que l'application d'une marge d'erreur basée sur une région d'échantillonnage remettrait en question le but du recensement qui est d'établir un dossier détaillé et exact de l'utilisation des poteaux de service. Le Conseil est d'avis que l'application d'une marge d'erreur minerait l'utilité même des données du recensement qui permettent de déterminer si des frais de raccordement non déclarés s'appliquent à des poteaux de service précis, parce que ni Bell Aliant ni Eastlink ne sauraient quels poteaux ont été supprimés du recensement à la suite de l'application de la marge d'erreur.

46. Le Conseil estime cependant que, bien qu'il ne convienne peut-être pas d'appliquer une marge d'erreur à l'ensemble de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard, il faudrait donner à Eastlink la possibilité de vérifier et de valider les autres données du recensement de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard, étant donné que, jusqu'à présent, elle n'a pu vérifier que la région d'échantillonnage de la Nouvelle-Écosse. À cet égard, le Conseil note que, dans la décision de télécom 2014-265, il a reconnu la nécessité de donner aux titulaires la possibilité de vérifier et de valider les résultats du recensement pour en assurer l'exactitude; sans leur participation, les données pourraient être inexactes et se traduire par la facturation aux titulaires de frais erronés d'utilisation de poteaux. Dans cette décision, le Conseil a donné à Shaw Cablesystems G.P. (Shaw) une période de six mois à compter de la date de la décision ou à compter de la date de réception des résultats du recensement par la STC, selon la date la plus tardive, pour valider les résultats du recensement.
47. En ce qui a trait au délai accordé à Eastlink pour vérifier les résultats du recensement, le Conseil fait remarquer qu'après la facturation des frais de recensement le 24 décembre 2013 par Bell Aliant, cette dernière a fourni à Eastlink les données sur les poteaux de service sans qu'elle ait à les demander, et ce, le 11 février 2014. Selon le dossier, Eastlink n'a pas procédé à la vérification de ces données, considérant qu'elle avait déjà payé pour les poteaux de service.
48. Le Conseil estime qu'Eastlink ayant payé le 3 mai 2013 pour les poteaux de service de la Nouvelle-Écosse et de l'Île du-Prince-Édouard et ensuite payé ces mêmes poteaux à leur tarif mensuel, Bell Aliant ne subira aucun préjudice si Eastlink se voit accorder un délai de six mois à compter de la date de la présente décision pour vérifier les autres résultats du recensement en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Par conséquent, le Conseil accorde à Eastlink un délai de six mois à partir de la date de la présente décision pour vérifier les résultats du recensement, délai durant lequel elle continuera de payer les frais mensuels de location des poteaux de service calculés le 3 mai 2013.
49. En ce qui a trait à la question des poteaux de haubanage, le Conseil note que, dans l'instance qui a mené à la décision de télécom 2011-406, Bell Canada et autres ont proposé de recouvrer les coûts associés au renforcement des poteaux (poteaux de type B) en appliquant un facteur de majoration au tarif de location des poteaux de service. Le Conseil a rejeté la proposition parce que les seuls poteaux qui s'inscrivaient dans les limites de cette instance étaient des poteaux de service. Le Conseil note que la décision de télécom 2010-900 est claire si le titulaire utilise un poteau sur lequel le seul raccordement est un branchement d'abonné, selon la définition de l'expression « poteau de service » dans la décision de télécom 2010-900, ce poteau est un poteau de service.
50. Le Conseil détermine que la marge d'erreur relevée dans la région d'échantillonnage ne s'appliquera pas au compte total de poteaux établi par le recensement en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard.

Eastlink devrait-elle être tenue de payer des frais de recensement?

51. Eastlink a fait valoir qu'elle n'avait pas à payer les factures de frais de recensement de Bell Aliant datées du 24 décembre 2013, parce qu'elle n'avait reçu aucune information significative concernant le recensement; or, le droit de recouvrer les coûts de recensement, accordé à Bell Aliant par le Conseil dans l'ordonnance de télécom 2013-114, est basé sur cette information.
52. Eastlink a également soutenu qu'elle ne devrait pas être tenue de payer les frais du recensement en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard compte tenu, d'une part, de son paiement volontaire à Bell Aliant, effectué en mai 2013, pour les poteaux de service recensés sans avoir reçu les résultats du recensement et, d'autre part, de son expérience des résultats de l'échantillonnage en Nouvelle-Écosse.
53. Quant au recensement à Terre-Neuve-et-Labrador, Eastlink a indiqué qu'il n'y avait aucune raison pour que Bell Aliant lui facture un recensement entrepris uniquement pour les fins de la vente de poteaux de Newfoundland Power à Bell Aliant. Eastlink affirme avoir participé au recensement en offrant aux vérificateurs une formation sur l'identification des raccordements d'Eastlink.
54. Eastlink a précisé qu'étant donné son implication dans le processus à Terre-Neuve-et-Labrador, elle avait payé les frais mensuels à partir du 1^{er} janvier 2012, en se basant sur les résultats du recensement et sous réserve d'un certain suivi après coup, de façon à corriger toute incohérence dès qu'elle recevrait l'information additionnelle.
55. Eastlink a souligné qu'en l'absence de facture de frais rétroactifs, il devenait inutile d'entreprendre l'identification des poteaux de service. En fait, Eastlink ne s'est pas souciée de la distinction entre un poteau de service et un autre poteau étant donné que tous les poteaux lui ont été facturés au même prix. Eastlink a déclaré que le nombre total de raccordements était la seule information nécessaire à la facturation et que ces raccordements auraient été facturés à Eastlink, quel que soit le nombre de poteaux de service issus du transfert de tous les poteaux de Newfoundland Power à Bell Aliant.
56. Eastlink a indiqué que, dans le cas présent, les erreurs de définition des poteaux importent peu puisque les erreurs de classification n'affectent Eastlink qu'en cas de facturation rétroactive pour des raccordements non autorisés sur des poteaux de ligne principale mal classés. Eastlink a déclaré qu'elle n'avait jamais obtenu ni envisagé d'obtenir les données complètes sur les poteaux de service dans le format promis par Bell Aliant si cette dernière se voyait accorder le droit de facturer des coûts de recensement.
57. Eastlink a souligné que pour toutes ces raisons, il est entièrement inapproprié de l'obliger à payer les frais de recensement des poteaux de service à Terre-Neuve-et-Labrador.

58. Bell Aliant a fait valoir qu'Eastlink doit payer les frais de recensement pour les raisons suivantes :
- avant la décision de télécom 2011-406, alors que les titulaires n'étaient pas obligés de payer pour utiliser les poteaux de service, ils ne déclaraient généralement pas leur utilisation même s'ils avaient l'obligation de le faire;
 - à la suite de l'approbation d'un tarif de poteaux de service dans la décision de télécom 2011-406, il est devenu nécessaire d'identifier les poteaux de service utilisés par les titulaires;
 - l'ordonnance de télécom 2013-114 a approuvé des frais de recensement afin de permettre de recouvrer une partie des coûts de recensement.
59. En ce qui a trait aux frais de recensement en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, Bell Aliant a déclaré qu'aucun des arguments fournis par Eastlink ne justifiait qu'elle n'ait pas à payer les frais uniques approuvés par le Conseil pour les coûts liés au recensement des poteaux de service. Bell Aliant a fait valoir que l'applicabilité de son Tarif ne dépend pas du fait que le titulaire a reçu ou approuve les résultats du recensement et elle a souligné qu'elle avait déjà soumis à Eastlink les données complètes du recensement des poteaux de service, y compris l'emplacement par GPS de chacun.
60. En ce qui a trait aux frais de recensement à Terre-Neuve-et-Labrador, Bell Aliant a déclaré que le fait qu'Eastlink a, depuis lors, payé ses frais mensuels de raccordement aux poteaux de service n'a pas d'incidence sur le recouvrement auprès des titulaires des frais de recensement uniques approuvés par le Conseil pour récupérer une partie des coûts du recensement. Bell Aliant a affirmé que, sans recensement, il n'y aurait aucun moyen de facturer à Eastlink et aux autres titulaires leur utilisation des poteaux de service, étant donné qu'ils n'ont jamais été obligés de déclarer leurs raccordements à Bell Aliant quand les poteaux appartenaient à Newfoundland Power. Bell Aliant a ajouté que le recensement dans les provinces de l'Atlantique visait tous les poteaux et que les coûts totaux payés à des entrepreneurs tiers ont été répartis proportionnellement en appliquant au total des poteaux le ratio des poteaux de service, afin de fixer un tarif qui reflète uniquement les coûts de recensement des poteaux de service, lequel a été fixé à 4,77 \$¹².

Résultats de l'analyse du Conseil

61. Au moment de la publication de la décision de télécom 2011-406, dans laquelle le Conseil a approuvé un tarif de location de poteau de service, ni Bell Aliant ni aucune autre ESLT n'avaient de dossier sur l'historique d'utilisation des poteaux de service par les titulaires. Bien que les tarifs l'exigeaient, les titulaires ne déclaraient pas

¹² Le montant de 4,77 \$ correspond aux frais de recensement ponctuels approuvés dans l'ordonnance de télécom 2013-114 qui s'appliquent lors de l'achèvement d'un recensement de poteaux de service par Bell Aliant dans les provinces de l'Atlantique à chaque poteau de service portant au moins un branchement d'abonné d'un titulaire.

l'utilisation des poteaux de service aux ESLT. À part la déclaration volontaire des titulaires et l'entente négociée, le Conseil estime que le recensement constituait la seule façon de déterminer le nombre de poteaux de service utilisés par les titulaires.

62. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Eastlink de payer les frais actuellement associés au recensement en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision.
63. De plus, le Conseil détermine que si Bell Aliant produit des factures du 24 décembre 2013 révisées qui tiennent compte de l'ajustement du nombre de poteaux de service conformément à la décision du Conseil énoncée ci-dessus relative à la nature d'un poteau de service, il faudrait donner à Eastlink une période de six mois, suivant la date de la présente décision ou la date de réception des résultats du recensement, pour valider les résultats du recensement à Terre-Neuve-et-Labrador, tout comme pour celui en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à Bell Aliant, si elle ne l'a pas déjà fait, de fournir à Eastlink dans les **30 jours** suivant la présente décision les données du recensement à Terre-Neuve-et-Labrador comme l'exige l'ordonnance de télécom 2013-114. Jusqu'à expiration de chacun des délais de six mois, Eastlink n'aura pas à payer de frais additionnels pour le recensement en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador.

La facturation de suppléments de retard par Bell Aliant est-elle valable?

64. Eastlink a indiqué que le 11 juillet 2012 et le 10 janvier 2014, elle avait avisé Bell Aliant par écrit de sa contestation des frais sur les factures du 24 juin 2012 et du 24 décembre 2013. Eastlink a noté que Bell Aliant avait continué à imposer des suppléments de retard sur les montants contestés et sur tous les poteaux de service pour lesquels Eastlink avait déjà payés, et ce, malgré la signification de ces avis.
65. Bell Aliant a déclaré que l'imposition de suppléments de retard sur les montants en souffrance est une habitude de longue date chez les fournisseurs de services de l'industrie. Selon Bell Aliant, sa politique sur les suppléments de retard fait partie de l'entente-cadre de services de 2009 signée entre Bell Aliant et Eastlink en date du 16 juillet 2012 qui régit les modalités des articles qui font l'objet d'une abstention de la réglementation, dont les suppléments de retard. Bell Aliant a de plus soutenu que, historiquement, les suppléments de retard sur les services tarifés avaient été traités comme des frais valables par le Conseil et qu'en 2009, dans la politique réglementaire de télécom 2009-424, ce dernier s'était abstenu de réglementer les suppléments de retard associés aux services tarifés.
66. Bell Aliant a fait remarquer que l'article 901.5(a) de son Tarif porte sur le caractère raisonnable des frais. Elle a soutenu que tant les frais de raccordement non autorisé que les frais de recensement sont raisonnables, ce qui n'est pas le cas des raisons invoquées par Eastlink pour ne pas les payer. Bell Aliant a déclaré que les données

nécessaires à la facturation des frais de raccordement non autorisé ainsi que des coûts de recensement avaient été recueillies lors du recensement.

67. Bell Aliant a indiqué que, contrairement aux réclamations d'Eastlink, un supplément de retard s'applique au montant en souffrance qu'elle lui doit.
68. Eastlink a répliqué que la réclamation de suppléments de retard de Bell Aliant était injustifiée. Eastlink a indiqué que le plan de service prévu à l'entente-cadre démontre qu'Eastlink a acheté le service de protocole Internet (IP) haute vitesse de Bell Aliant et non pas les services de structures de soutènement.
69. Eastlink a fait ensuite valoir que, selon l'article 901.5(a) du Tarif de Bell Aliant, seuls les frais non contestés sont payables.
70. Eastlink a déclaré que Bell Aliant ne lui avait fourni les données d'échantillonnage qu'en septembre 2012 et qu'elle n'a terminé la vérification de la région d'échantillonnage qu'en février 2013. Eastlink a ajouté qu'elle avait payé volontairement l'utilisation des poteaux de service en mai 2013 en se basant sur les données de la région d'échantillonnage.

Résultats de l'analyse du Conseil

71. Le Conseil note que les suppléments de retard imposés par Bell Aliant ne sont pas régis par l'entente-cadre étant donné que les services fournis en vertu de cette entente sont les services IP haute vitesse de Bell Aliant et non pas des services de structures de soutènement.
72. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-424, le Conseil s'est abstenu de réglementer les suppléments de retard, mais a conservé ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la *Loi* afin d'imposer, au besoin, des conditions permettant d'atteindre les objectifs de la politique établis à l'article 7 de la *Loi*. Le Conseil note que dans le Tarif général de Bell Aliant, l'alinéa 105 de l'article 17.2 des Modalités de service, reflète le fait que le Conseil s'abstient de réglementer les suppléments de retard.
73. Le Conseil note cependant que l'article 17.4¹³ porte sur les factures de frais en souffrance, que le Conseil réglemente si la contestation de ces frais peut être considérée comme un moyen d'en retarder le paiement. À ce sujet, le Conseil note que l'article 901.5(a) du Tarif de Bell Aliant prévoit que « Dans le cas d'un différend concernant le caractère raisonnable de frais non périodiques, le Titulaire doit acquitter la portion non contestée des frais ». De plus, les différends sont traités par le mécanisme de résolution des différends en vertu de l'article 11 du CLRSS.
74. En ce qui a trait aux factures du 24 juin 2012, le Conseil note qu'Eastlink a payé de bonne foi les frais non contestés, mais qu'il reste des frais en litige. Rien ne prouve

¹³ 17.4 - Aucuns frais contestés par un abonné ne peuvent être considérés comme étant en souffrance, à moins que Bell Aliant ait des motifs raisonnables de croire que la contestation a pour objet d'éviter ou de retarder le paiement.

que le retard d'Eastlink soit délibéré et une part de ce retard est attribuable à l'incapacité de Bell Aliant de dévoiler en temps requis l'information relative au recensement. Le Conseil est d'avis qu'il restait des frais en litige et que, par conséquent, l'imposition de suppléments de retard ne pouvait être justifiée.

75. En ce qui a trait aux factures du 24 décembre 2013 concernant les frais de recensement en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, ces frais dépendaient de l'issue du différend sur le nombre de poteaux de service inscrit sur les factures du 24 juin 2012. Le Conseil est d'avis que ces frais sont restés en litige en raison du retard à fournir l'information sur le recensement, une situation qui ne peut donner lieu à l'imposition de suppléments de retard.
76. En ce qui a trait aux factures du 24 décembre 2013 concernant les frais de recensement à Terre-Neuve-et-Labrador, Eastlink n'a donné aucune raison valable de ne pas les acquitter tels que décrits ci-dessus. Par conséquent, le Conseil est d'avis que ces faits peuvent justifier la facturation de suppléments de retard.
77. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Bell Aliant d'annuler les suppléments de retard inscrits sur les factures du 24 juin 2012 pour la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard et sur les factures du 24 décembre 2013 relatives au frais de recensement en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. De plus, le Conseil **ordonne** à Eastlink de payer les suppléments de retard sur les frais de recensement à Terre-Neuve-et-Labrador, dans les **30 jours** suivant la réception des renseignements pertinents révisés et envoyés par Bell Aliant, ce qui ne devrait pas être fait plus de 10 jours suivant la date de la présente décision.
78. Quant aux suppléments de retard applicables aux factures révisées du 24 juin 2012 et du 24 décembre 2013, le Conseil détermine qu'ils ne pourront être encourus qu'à la suite de la période de 30 jours suivant la fin de la période de six mois indiquée ci-dessus.

Conviendrait-il d'imposer à Bell Aliant de fournir une facturation mensuelle détaillée à Eastlink?

79. Eastlink a demandé au Conseil d'ordonner à Bell Aliant de fournir dorénavant une facturation détaillée des raccordements aux structures de soutènement. Eastlink a déclaré avoir régulièrement reçu de la part de Bell Aliant des factures vagues et erronées pour les frais imposés en vertu de son Tarif. Eastlink a déclaré que dans le cas des services de structures de soutènement, les factures ne donnent aucune information significative lui permettant de les vérifier sans devoir d'abord les déchiffrer en y consacrant un temps et des ressources indus.
80. Bell Aliant a déclaré qu'elle consentait à travailler avec Eastlink afin d'évaluer la possibilité de fournir une facturation plus détaillée et de discuter des moyens de simplifier ses factures, en supposant que de tels changements puissent être implantés raisonnablement dans ses systèmes et n'incluent pas les détails de positionnement par GPS des poteaux autres que les poteaux de service.

Résultats de l'analyse du Conseil

81. Le Conseil note que Bell Aliant a exprimé sa volonté de travailler avec Eastlink en vue d'évaluer la possibilité de fournir une facturation plus détaillée et de discuter des moyens de simplifier ses factures.
82. Le Conseil est d'avis qu'il serait plus approprié que Bell Aliant et Eastlink collaborent à l'amélioration du format de la facturation mensuelle, plutôt que de leur imposer un format de facturation.
83. En conséquence, le Conseil **ordonne** à Bell Aliant et à Eastlink de travailler ensemble à l'élaboration d'un format de facturation mensuelle qui convienne aux deux parties.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Définition de branchement d'abonné*, Avis de consultation de télécom CRTC 2014-604, 20 novembre 2014
- *Shaw Cablesystems G.P. – Demande de réparation concernant le recensement des poteaux de service de la Société TELUS Communications*, Décision de télécom CRTC 2014-265, 22 mai 2014
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; et Télébec, Société en commandite – Modification des tarifs liés aux services de structures de soutènement*, Ordonnance de télécom CRTC 2013-114, 11 mars 2013
- *Suivi de la décision de télécom 2010-900 – Tarif de location de poteaux de service et questions liées à l'application d'un supplément*, Décision de télécom CRTC 2011-406, 4 juillet 2011
- *Révision des tarifs liés aux services de structures de soutènement des grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2010-900, 2 décembre 2010, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2010-900-1, 9 décembre 2010
- *Exigences réglementaires modifiées en matière de gestion des comptes-clients*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-424, 17 juillet 2009
- *Fixation des tarifs relatifs à l'accès aux structures de soutènement des compagnies de téléphone*, Ordonnance CRTC 2000-13, 18 janvier 2000