



Ordonnance de télécom CRTC 2018-35

Version PDF

Ottawa, le 26 janvier 2018

Dossier public : Avis de modification tarifaire 26, 26A et 26B

Fido Solutions Inc. – Introduction des frais de refus de demande de service local

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Fido Solutions Inc. (Fido), datée du 24 novembre 2017 et révisée les 4 et 11 décembre 2017, dans laquelle l'entreprise proposait d'introduire l'article 503 – Frais de refus de demande de service local (DSL)¹ à son Tarif des services d'accès.
2. Fido a proposé que des frais mensuels de refus de DSL de 70 \$ soient appliqués à chaque DSL refusée d'une entreprise de services locaux (ESL), d'un fournisseur de services sans fil ou d'un fournisseur de services Internet dont le taux mensuel de refus de DSL excède les limites suivantes :
 - une limite quant au taux mensuel de refus de DSL de 12,8 % jusqu'au 1^{er} décembre 2018, une limite de 10,4 % jusqu'au 1^{er} décembre 2019 et une limite de 8 % par la suite s'appliqueraient à chaque fournisseur de services de télécommunication (FST) qui soumet plus de 500 DSL au cours d'un mois donné, sauf si au moins 75 % des DSL qu'il soumet au cours de ce mois concernent les services d'affaires;
 - une limite quant au taux mensuel de refus de DSL de 25,6 % jusqu'au 1^{er} décembre 2018, une limite de 20,8 % jusqu'au 1^{er} décembre 2019 et une limite de 16 % par la suite s'appliqueraient à chaque FST qui soumet jusqu'à 500 DSL au cours d'un mois donné, et à chaque FST lorsqu'au moins 75 % des DSL qu'il soumet au cours de ce mois concernent les services d'affaires.
3. Fido a indiqué que les frais de refus de DSL ne s'appliqueraient pas lorsque le refus découle i) d'erreurs qui lui sont attribuables, ii) de ses activités de reconquête ou iii) de la désactivation du numéro de téléphone après la présentation d'une DSL.
4. Fido a fait valoir que les dispositions relatives aux frais de refus de DSL qu'elle propose sont conformes à la politique réglementaire de télécom 2012-523, dans laquelle le Conseil a établi un cadre pour les frais de refus de DSL afin d'inciter les concurrents à réduire les refus de

¹ Lorsqu'un client désire changer d'entreprise de services locaux (ESL), la nouvelle ESL envoie un formulaire de DSL rempli à l'ESL qui dessert le client afin de transférer les services de ce dernier. Ce formulaire contient tous les renseignements sur le client nécessaires au transfert efficace des services d'une ESL à l'autre. Les formulaires de DSL qui contiennent des erreurs sont rejetés et retournés à l'ESL qui les a envoyés.

DSL pouvant être évités et a déterminé que les frais de refus de DSL ne s'appliqueraient qu'au nombre de refus de DSL dépassant une certaine limite².

5. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la demande présentée par Fido.

Résultats de l'analyse du Conseil

6. Le texte proposé par Fido au sujet des limites quant au taux de refus de DSL est conforme aux conclusions que le Conseil a tirées dans la politique réglementaire de télécom 2012-523. Ce texte ainsi que les frais proposés de 70 \$ sont également conformes à ceux que le Conseil a approuvés pour d'autres entreprises de services locaux concurrentes. Par exemple, les frais mensuels proposés par Fido de 70 \$ pour chaque DSL au-dessus de la limite approuvée sont égaux aux frais approuvés par le Conseil pour le même service fourni par Cogeco Câble inc.³, tel qu'il est énoncé dans l'ordonnance de télécom 2014-530.
7. Toutefois, les dates d'entrée en vigueur proposées par Fido pour les limites quant au taux de refus de DSL ne sont pas conformes aux conclusions que le Conseil a tirées dans la politique réglementaire de télécom 2012-523, puisque ces dates doivent être basées sur la date à laquelle le tarif est approuvé par le Conseil au lieu des dates du mois de décembre proposées par l'entreprise.
8. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Fido, à compter de la date de la présente ordonnance, sous réserve de la révision des dates d'entrée en vigueur des limites quant au taux de refus de DSL pour tenir compte de la date de la présente ordonnance.
9. Le Conseil **ordonne** à Fido de publier des pages de tarif modifiées⁴ dans les **10 jours** suivant la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Cogeco Câble inc. – Introduction des Frais de refus de demande de service local*, Ordonnance de télécom CRTC 2014-530, 8 octobre 2014
- *Examen des conditions d'approbation des frais applicables au refus d'une demande de service local*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-523, 28 septembre 2012

² Dans cette décision, le Conseil a déterminé que les frais de refus de DSL ne peuvent s'appliquer qu'au nombre de refus de DSL dépassant les limites suivantes : pour les ESL qui soumettent plus de 500 DSL au cours d'un mois donné, la limite est fixée à 12,8 % à partir de la date d'approbation initiale du tarif par le Conseil. Par la suite, le taux sera abaissé à 10,4 % après un an suivant l'approbation du tarif, puis à 8 % après deux ans suivant l'approbation du tarif. Pour les ESL qui soumettent jusqu'à 500 DSL au cours d'un mois donné, ou si 75 % ou plus des DSL soumises concernent les services d'affaires, la limite est fixée à 25,6 % à partir de la date d'approbation initiale du tarif par le Conseil, pour être abaissée à 20,8 % après un an suivant l'approbation du tarif et à 16 % après deux ans suivant l'approbation du tarif.

³ Depuis le 14 janvier 2016, Cogeco Câble inc. exerce ses activités sous le nom de Cogeco Communications inc.

⁴ Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.