



Décision de télécom CRTC 2019-432

Version PDF

Ottawa, le 19 décembre 2019

Dossier public : 8650-S191-201904483

SDI Telecom – Demande quant aux rapports et à une compensation en ce qui concerne les appels sans frais d’interurbain effectués à partir de téléphones payants

Le Conseil conclut que SDI Telecom (SDI) est en droit de recevoir une compensation de la part de Bell Canada de 0,25 \$ par appel sans frais d’interurbain effectué à partir des lignes d’affaires fournies par Bell Canada pour assurer le service de téléphones payants de détail. SDI est également en droit d’obtenir de Bell Canada et de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI) des rapports connexes sur les appels sans frais d’interurbain effectués à partir de téléphones payants appartenant à SDI et effectués à partir des lignes d’affaires fournies par Bell Canada et RCCI.

Contexte

1. Le service de ligne d’accès aux services téléphoniques payants (LASTP) est un service de lignes de gros offert par des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) à des fournisseurs de services téléphoniques payants concurrents (FSTPC). Les LASTP permettent aux FSTPC d’avoir accès au réseau téléphonique pour fournir des services de téléphones payants de détail. Le service de lignes d’affaires régulières de Bell Canada permet également l’accès au réseau téléphonique à cette fin.
2. Dans l’ordonnance de télécom 99-1017, le Conseil a approuvé, en se fondant sur une étude de coûts, le tarif proposé par Bell Canada de 0,25 \$ par appel sans frais d’interurbain effectué à partir des téléphones payants de FSTPC. Le Conseil a également enjoint à Bell Canada de fournir aux FSTPC des données de facturation pour les appels sans frais d’interurbain effectués sur le réseau de Bell Canada à partir de leurs téléphones payants.
3. Dans l’ordonnance 2000-538, le Conseil a étendu sa réglementation du marché des téléphones payants locaux à toutes les entreprises de services intercirconscriptions (ESI)¹. L’ordonnance imposait une condition de service en vertu de l’article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* : en l’absence d’un tarif de compensation par appel énoncé aux termes d’un tarif ou d’une entente, le Conseil a fixé une compensation par défaut de 0,25 \$ par appel sans frais d’interurbain pour les FSTPC qui fournissent un accès sans frais d’interurbain au

¹ Une ESI est une entreprise titulaire ou une entreprise de services locaux concurrente qui fournit des connexions entre échanges locaux dans différentes zones géographiques.

réseau d'une ESI. De plus, le Conseil a enjoint aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) de fournir suffisamment de renseignements à un FSTPC de sorte que les ESI puissent être facturées pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir des téléphones payants des FSTPC.

4. Dans la décision de télécom 2013-299, le Conseil a établi un tarif de compensation par défaut de 0,80 \$ par appel pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants de FSTPC. Ce tarif a été établi en fonction d'une étude de coûts présentée par AFX Communications Inc. (AFX) pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants ayant recours aux services LASTP, et s'appliquerait en l'absence d'un autre tarif convenu.
5. Dans la décision de télécom 2018-133, le Conseil a déterminé que, après une période d'élimination progressive d'un an, les LASTP ne seraient plus prescrites dans les territoires d'exploitation respectifs de Bell Canada et de TELUS Communications Inc. Le Conseil a tenu compte de la demande à la baisse des LASTP et de l'hypothèse formulée par Bell Canada selon laquelle les lignes d'affaires régulières pourraient offrir les mêmes fonctions que les LASTP pour ce qui est des rapports et de la compensation.

Demande

6. Le 5 juin 2019, SDI Telecom (SDI), un FSTPC, a déposé une demande par rapport à ses téléphones publics payants. SDI a indiqué qu'en 2015, la compagnie est passée du service LASTP de Bell Canada à son service de lignes d'affaires régulières, qui est moins coûteux. SDI a signalé que, depuis mars 2019, Bell Canada ne lui a offert aucune compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire de ses lignes d'affaires régulières, et qu'elle n'a mis aucun rapport connexe à sa disposition. De plus, SDI a précisé que Rogers Communications Canada Inc. (RCCI) a refusé de mettre à sa disposition le rapport connexe produit pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants de SDI par l'intermédiaire des lignes d'affaires de RCCI.
7. Le Conseil a reçu des interventions d'AMG Vending and Payphones (AMG) et de PLDT Canada Inc. (PLDT) en faveur de la demande déposée par SDI, tandis que Bell Canada et RCCI s'y sont opposées.

Questions

8. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - SDI a-t-elle droit à une compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada?

- Dans l'affirmative, quel est le taux de compensation approprié?
- Bell Canada est-elle tenue de mettre à la disposition de SDI des rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants de SDI par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada?
- RCCI est-elle tenue de mettre à la disposition de SDI les rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants de SDI par l'intermédiaire des lignes d'affaires de RCCI?

SDI a-t-elle droit à une compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada?

Positions des parties

9. SDI a fait valoir que Bell Canada exploite des lacunes dans son Tarif général pour éviter d'avoir à compenser SDI pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada.
10. SDI a fait remarquer que, dans l'ordonnance 99-1017, le Conseil a déterminé que Bell Canada devait verser une compensation aux FSTPC pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants, et ce, selon un tarif de 0,25 \$ par appel. SDI a affirmé que les FSTPC ne peuvent pas continuer d'exercer leurs activités sans les revenus générés par les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de leurs téléphones payants. SDI a souligné que la compagnie assume des coûts liés à l'entretien et à la réparation de son équipement téléphonique.
11. Bell Canada a fait valoir que le service de téléphones payants ayant recours aux lignes d'affaires régulières n'est pas couvert par ses tarifs, qui ne couvrent que les LASTP, et que la compagnie n'est pas tenue de compenser SDI pour les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire de ses lignes d'affaires régulières.
12. Bell Canada a également soutenu qu'entre la publication de la décision de télécom 2018-133 (20 avril 2018) et mars 2019, ses rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des LASTP ont inclus par erreur les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières. Elle a ultérieurement corrigé les rapports sur les appels sans frais d'interurbain pour n'inclure que les appels effectués par l'intermédiaire des LASTP.
13. Bell Canada a reconnu que l'inadmissibilité des lignes d'affaires régulières à une compensation offerte pour les appels sans frais d'interurbain n'était peut-être pas évidente lorsque SDI est passée du service LASTP de Bell Canada à son service de lignes d'affaires régulières. Bell Canada a fait valoir que, dans ce contexte, elle a offert à SDI des frais de service réduits pour la migration des lignes d'affaires régulières vers les LASTP.

14. AMG a indiqué que les lignes d'affaires régulières offrent le même niveau de service que les LASTP et que la transition des LASTP aux lignes d'affaires régulières a grandement allégé le fardeau des FSTPC en plus d'assurer la viabilité de nombreux téléphones payants.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. Lorsque le Conseil a ouvert le marché local des téléphones payants aux FSTPC dans le cadre de la décision 98-8, il a estimé approprié d'établir un régime de compensation par appel pour tenir compte du fait que le fournisseur de services de réseau est celui qui bénéficiait de l'accès à son réseau fourni par le FSTPC.
16. Le concept de compensation pour les appels sans frais d'interurbain est le résultat de plusieurs conclusions du Conseil et non pas d'ententes commerciales ou de tarifs généraux. Plus précisément, dans l'ordonnance 2000-538, le Conseil a étendu l'obligation de compenser et de signaler les appels sans frais d'interurbain à toutes les ESI à titre de condition de service en vertu de l'article 24 de la *Loi*. Cette obligation a été imposée pour tous les services, réglementés ou visés par une abstention, qui étaient utilisés par les FSTPC pour fournir un accès sans frais au réseau de l'ESI. Le tarif par défaut par appel sans frais d'interurbain doit donc être appliqué en l'absence d'un tarif précis établi aux termes d'un tarif ou d'une entente entre les parties impliquées, quel que soit le type de lignes utilisées.
17. Compte tenu de ce qui précède, et étant donné le fait que SDI a engagé des coûts associés aux appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada, le Conseil conclut que SDI a actuellement droit à une compensation de la part de Bell Canada en ce qui concerne les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants de SDI par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada, conformément à la condition de service imposées dans l'ordonnance 2000-538.

Quel est le taux de compensation approprié?

Positions des parties

18. SDI a fait remarquer que, dans l'ordonnance 2000-538, le Conseil a fixé un taux de compensation de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain. De plus, SDI a indiqué qu'elle devrait être en mesure de facturer Bell Canada à ce taux pour les mois au cours desquels cette dernière n'a pas offert de compensation relativement aux appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants de SDI par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières fournies par Bell Canada.
19. Bell Canada a ajouté que, comme elle n'a pas de tarif pour ses lignes d'affaires régulières, SDI n'a droit à aucune compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire de ces lignes.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Lorsque le Conseil a appliqué le tarif de compensation par défaut de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain à toutes les ESI à titre de condition de service, il a estimé que ce tarif garantirait un niveau minimal de compensation aux FSTPC tout en permettant aux parties de négocier des structures alternatives de compensation. Le Conseil n'a exempté aucun type particulier de ligne d'accès du tarif par défaut.
21. Le Conseil estime qu'en l'absence d'une entente à l'égard d'un autre tarif, ou d'un taux tarifé, le tarif de compensation par défaut de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain continue de s'appliquer aux appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'accès de Bell Canada, autres que les LASTP, incluant les lignes d'affaires régulières.
22. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le tarif de compensation par défaut de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain s'applique à toutes les lignes d'accès de Bell Canada autres que des LASTP, y compris les lignes d'affaires régulières. Le tarif de compensation par défaut de 0,80 \$ par appel sans frais d'interurbain ne s'applique qu'aux appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des LASTP. Les parties peuvent toutefois négocier une autre structure de compensation.
23. De plus, le Conseil conclut que le tarif de compensation de 0,25 \$ par appel pour les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada s'applique pour la période durant laquelle Bell Canada a cessé de verser des paiements à SDI pour ces appels, étant donné que l'obligation de compenser de Bell Canada est en place depuis la publication de l'ordonnance Télécom 99-1017.
24. Le Conseil **ordonne** donc à Bell Canada de verser, en temps opportun, le tarif par défaut de 0,25 \$ pour tous les appels sans frais d'interurbain effectués à partir des téléphones payants de SDI par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada, y compris le montant qui s'est accumulé lorsque Bell Canada a cessé de verser une compensation pour de tels appels.
25. Le Conseil fait remarquer qu'il est possible que Bell Canada n'ait pas suffisamment de données pour déterminer la compensation qu'elle doit à SDI pour certains mois après mars 2019. Dans un tel cas, Bell Canada doit utiliser le mois pour lequel le montant de compensation connu est le plus élevé depuis mars 2019 comme substitution pour déterminer la compensation mensuelle à verser.

Bell Canada est-elle tenue de mettre à la disposition de SDI des rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants de SDI par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada?

Positions des parties

26. SDI a indiqué que Bell Canada ne lui met plus à disposition les rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada, et allègue que Bell Canada exploite des lacunes dans son Tarif général pour éviter d'avoir à mettre des rapports à la disposition de SDI.
27. Bell Canada a précisé que l'utilisation de ses lignes d'affaires régulières par le service de téléphones payants n'est pas couverte par son tarif et qu'elle n'est pas tenue de rendre disponibles ses rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire de ses lignes d'affaires régulières, comme le tarif ne couvre que les rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des services LASTP. Bell Canada a proposé que si SDI souhaite avoir accès aux rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières, elle doit négocier cet accès à titre de service supplémentaire.
28. De plus, Bell Canada a fait remarquer que son service LASTP inclut la possibilité pour les FSTPC d'acheter un rapport sur les appels sans frais d'interurbain et que SDI pourrait faire passer ses lignes d'accès de lignes d'affaires régulières à des LASTP afin que de tels rapports soient mis à sa disposition.
29. Bell Canada a également indiqué qu'elle n'a aucun moyen de vérifier si les lignes d'affaires régulières sont reliées aux téléphones payants et que des travaux manuels seraient nécessaires pour déterminer quelles lignes étaient en service à un moment donné dans le but de produire le rapport sur les appels sans frais d'interurbain.
30. PLDT a indiqué que Bell Canada devrait veiller à la disponibilité des rapports sur les appels sans frais d'interurbain, car ils ont une incidence considérable sur la capacité des FSTPC à tirer profit du marché des téléphones payants.

Résultats de l'analyse du Conseil

31. Lorsque, dans l'ordonnance Télécom 99-1017, le Conseil a ordonné à Bell Canada de déposer un tarif en indiquant que les FSTPC avaient droit à une compensation pour les appels sans frais d'interurbain, il lui a aussi ordonné de fournir un rapport fournissant les renseignements de facturation nécessaires aux FSTPC pour qu'ils vérifient qu'ils recevaient une compensation appropriée.
32. Compte tenu du fait que le Conseil conclut que SDI a droit à une compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières fournies par

Bell Canada, Bell Canada doit aussi mettre à la disposition de SDI des rapports sur les appels sans frais d'interurbain pour de tels appels, car un rapport comme celui-ci est essentiel pour permettre à SDI de vérifier qu'elle reçoit la compensation appropriée.

33. Lors de l'instance qui a donné lieu à la décision de télécom 2018-133, Bell Canada a indiqué que les lignes d'affaires régulières pouvaient être utilisées par les FSTPC pour se raccorder à ses téléphones payants et que Bell Canada pouvait mettre à disposition des rapports sur les appels sans frais d'interurbain si le Conseil s'abstenait de réglementer les services LASTP. Le Conseil est donc d'avis que Bell Canada a la capacité de mettre des rapports sur les appels sans frais d'interurbain à la disposition des FSTPC qui utilisent ses lignes d'affaires régulières.
34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que Bell Canada est actuellement tenue de mettre à la disposition de SDI les rapports sur les appels sans frais d'interurbain associés aux appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'accès de Bell Canada, y compris ses lignes d'affaires régulières. De plus, Bell Canada doit fournir à SDI tous les rapports disponibles sur les appels sans frais d'interurbain associés à tous les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières fournies par Bell Canada, à compter de la date à laquelle Bell Canada a cessé de verser des paiements à SDI pour les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire de ces lignes.
35. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada et à SDI de négocier les modalités et les conditions de la fourniture de ces rapports. Si les parties ne peuvent pas trouver d'entente mutuelle pour la fourniture de ces rapports, les modalités et les conditions liées aux LASTP dans le Tarif général de Bell Canada serviront de substitution.

RCCI est-elle tenue de mettre à la disposition de SDI les rapports sur les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants de SDI par l'intermédiaire des lignes d'affaires de RCCI?

Positions des parties

36. SDI a indiqué que, bien que RCCI lui ait versé une compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'affaires fournies par RCCI, RCCI a refusé de mettre à disposition les rapports sur les appels sans frais d'interurbain connexes.
37. RCCI a fait valoir qu'elle n'a établi aucun tarif pour la fourniture de rapports sur les appels sans frais d'interurbain aux FSTPC pour les appels effectués à partir de téléphones payants par l'intermédiaire des lignes d'affaires fournies par RCCI, et que la fourniture de ces rapports doit être négociée entre les deux parties avant la signature de toute entente commerciale. SDI n'a pas demandé de rapports sur les appels sans frais d'interurbain avant de signer un contrat avec RCCI.

Résultats de l'analyse du Conseil

38. Dans l'ordonnance Télécom 99-1017, le Conseil a établi le principe selon lequel la disponibilité de rapports sur les appels sans frais d'interurbain est requise pour que les FSTPC vérifient qu'ils ont reçu la compensation adéquate pour les appels sans frais d'interurbain.
39. Dans l'ordonnance 2000-538, le Conseil a ordonné aux ESLC qui fournissent un service d'accès aux FSTPC de soumettre suffisamment de données de facturation pour qu'ils puissent facturer les ESI. Le Conseil a indiqué que cette exigence doit être incluse dans quelque entente ou contrat entre les ESLC et les FSTPC.
40. Comme les lignes d'affaires fournies par RCCI sont un service d'accès, et compte tenu de l'absence d'une conclusion du Conseil affirmant le contraire, la conclusion du Conseil susmentionnée, tirée dans l'ordonnance 2000-538, s'applique à toutes les lignes d'accès de RCCI, y compris les lignes d'affaires fournies par RCCI.
41. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que RCCI est actuellement tenue de mettre des rapports sur les appels sans frais d'interurbain à la disposition de SDI pour toutes les lignes d'accès qu'elle fournit, et que toute entente commerciale entre SDI et RCCI relativement aux lignes d'accès doit inclure cette obligation.

Autres questions

42. Nonobstant ce qui précède, le Conseil reconnaît que la décision de télécom 2018-133 envoyait un message clair aux FSTPC en ce qui concerne le futur potentiel des services des LASTP. Par conséquent, le Conseil encourage les FSTPC et les fournisseurs de lignes d'accès à négocier une entente commerciale mutuellement acceptable par rapport à la fourniture continue de services aux FSTPC et par rapport à quelque différend qu'ils pourraient avoir, incluant, par exemple, ceux reliés à des paiements versés en conséquence des conclusions énoncées dans la présente décision.

Instructions

43. Le Conseil considère que les conclusions tirées dans la présente décision sont conformes aux objectifs de la politique canadienne énoncés aux paragraphes 7(b), (c), (f) et (h)² de la *Loi*. Le Conseil considère également que la mise en œuvre de ces objectifs dans la présente décision est conforme aux Instructions de

² Les objectifs cités de la politique 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; c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes; f) 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 ;et h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

2006³ et de 2019⁴.

44. Les Instructions de 2019 indiquent que lorsque le Conseil exerce ses pouvoirs et fonctions en vertu de la *Loi*, il devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
45. Le Conseil considère que ses conclusions sont conformes au sous-alinéa 1a)(iii) des Instructions de 2019, qui indique que le Conseil doit faire en sorte qu'un accès abordable à des services de télécommunication de haute qualité soit disponible dans toutes les régions du Canada. Les conclusions du Conseil offriront un niveau de certitude financière pour le secteur des téléphones payants, qui fait face à une baisse importante de demande et permettront aux FSTPC de continuer à offrir leurs services à ceux qui en dépendent.
46. Le Conseil considère également que ses conclusions clarifiant le droit des FSTPC à la compensation et aux rapports d'appels sans frais font obstacle au libre jeu du marché dans la mesure minimale nécessaire, conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions de 2006.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bell Canada et TELUS Communications Inc. – Demandes d'abstention de la réglementation du service de ligne d'accès aux téléphones payants*, Décision de télécom CRTC 2018-133, 20 avril 2018
- *AFX Communications – Compensation pour les appels sans frais d'interurbain payable aux fournisseurs de services téléphoniques payants concurrents*, Décision de télécom CRTC 2013-299, 21 juin 2013
- *Compensation pour les appels sans frais d'interurbain payable aux fournisseurs de service de téléphones payants concurrents*, Ordonnance CRTC 2000-538, 14 juin 2000
- *Compensation pour les appels sans frais d'interurbain à partir de téléphones payants*, Ordonnance Télécom CRTC 99-1017, 22 octobre 1999
- *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, Décision Télécom CRTC 98-8, 30 juin 1998

³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

⁴ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019