



Décision de télécom CRTC 2019-433

Version PDF

Ottawa, le 20 décembre 2019

Dossier public : 8650-A121-201904301

AFX Communications inc. – Demande quant aux rapports et une compensation pour les appels sans frais d’interurbain effectués à partir de téléphones payants

*Le Conseil **approuve** la demande d’AFX Communications inc. (AFX) et **ordonne** à Bell Canada de fournir les rapports mensuels pour les appels sans frais d’interurbain effectués à partir des téléphones payants d’AFX étant connectés aux lignes d’affaires de Bell Canada. Le Conseil détermine que la compensation applicable est de 0,25 \$ par appel pour les lignes autres que les lignes d’accès aux services téléphoniques payants.*

Contexte

1. Le service de ligne d’accès aux services téléphoniques payants (LASTP) est un service de gros offert par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) aux fournisseurs de services téléphoniques payants concurrents (FSTPC). Ce service permet aux FSTPC d’avoir accès au réseau téléphonique afin qu’ils puissent offrir des services de téléphones payants au détail.
2. Dans l’ordonnance Télécom 99-1017, le Conseil a approuvé, en se fondant sur une étude de coûts, un avis de modification tarifaire de Bell Canada qui introduisait des frais d’utilisation par appel de 0,25 \$ pour l’accès sans frais d’interurbain à partir des téléphones payants publics et semi-publics de la compagnie. Par cette ordonnance, le Conseil a également ordonné à Bell Canada de déposer un projet de tarif pour la fourniture aux FSTPC de rapports pour les appels sans frais d’interurbain qui sont faits à partir des téléphones payants de ces FSTPC.
3. Dans l’ordonnance 2000-538, le Conseil a imposé une condition de service en vertu de l’article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*. En l’absence d’un taux de compensation spécifique défini dans un tarif ou dans un contrat pour les FSTPC qui fournissent un accès sans frais d’interurbain au réseau de l’entreprise de services interurbains (ESI)¹, l’ordonnance 2000-538 a fixé un taux par défaut de 0,25 \$ par appel sans frais d’interurbain et des conditions par défaut.
4. Dans la décision de télécom 2013-299, en réponse à une demande d’AFX Communications inc. (AFX), le Conseil a augmenté cette compensation à 0,80 \$ par appel sans frais

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.

d'interurbain, se basant sur une étude de coûts déposée par AFX qui prenait en considération le coût des LASTP.

5. Dans la décision de télécom 2018-133, le Conseil a déterminé, étant donné la demande faiblissante pour les LASTP et le fait que les LASTP peuvent facilement être remplacées par des lignes d'affaires, que les services LASTP de Bell Canada ne seront plus prescrits dans son territoire d'exploitation après une période d'élimination progressive d'un an. Après cette période d'élimination progressive, Bell Canada devait décider si elle désirait continuer d'offrir les services LASTP ou cesser de les offrir.
6. La décision du Conseil de ne plus prescrire les LASTP prenait en considération les affirmations de Bell Canada selon lesquelles les lignes d'affaires pourraient offrir les mêmes fonctionnalités que les LASTP en ce qui concerne la production de rapports et la compensation par appel en cas d'élimination ou d'augmentation du tarif de ces dernières.

Demande

7. Le 30 mai 2019, AFX, un FSTPC opérant au Québec, a déposé devant le Conseil une demande de redressement contre Bell Canada, en vue de réclamer le paiement de la compensation de 0,80 \$ par appel sans frais d'interurbain ainsi que la fourniture des rapports mensuels qui lui permettraient de facturer les ESI pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir des téléphones payants AFX par l'intermédiaire du réseau de Bell Canada.
8. Plus précisément, AFX a dénoncé la décision de Bell Canada, prise en mars 2019, de cesser de payer une compensation de 0,80 \$ par appel et de ne plus fournir de rapports mensuels pour les téléphones payants AFX connectés aux lignes d'affaires régulières de Bell Canada.
9. Outre la réponse de Bell Canada, aucune intervention n'a été reçue dans ce dossier.

Questions

10. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - AFX 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 serait le taux approprié de la compensation?
 - AFX a-t-elle droit de recevoir les rapports mensuels lui permettant d'obtenir la 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?

AFX 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

11. AFX a fait remarquer que depuis juin 2000, Bell Canada a effectué les paiements de compensation par appel sans frais d'interurbain et a fourni les rapports mensuels y étant associés, et ce, tant pour les LASTP que pour les lignes d'affaires régulières.
12. Cependant, AFX a soumis que Bell Canada a décidé, en mars 2019, unilatéralement et sans préavis, de cesser de fournir une compensation par appel ainsi que les rapports mensuels pour les appels sans frais d'interurbain par l'intermédiaire de ses lignes d'affaires régulières.
13. AFX a également indiqué qu'aucune entente n'a été négociée pour le paiement de la compensation entre AFX et Bell Canada, et a affirmé qu'une compensation de 0,80 \$ par appel sans frais d'interurbain devrait s'appliquer en vertu de la décision de télécom 2013-299.
14. Selon AFX, le principe de la compensation par appel sans frais d'interurbain découlant des décisions antérieures du Conseil est lié à l'usage du téléphone payant, indépendamment de la ligne de transport utilisée, que ce soit des LASTP ou des lignes d'affaires régulières.
15. Bell Canada n'a pas disputé le principe selon lequel une compensation est due pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants par l'intermédiaire d'une LASTP. Bell Canada a cependant soumis que la compensation pour les lignes autres que les LASTP, comme les lignes d'affaires régulières, nécessite une entente commerciale entre les parties.
16. Bell Canada a également soutenu que seuls les appels apparaissant dans un rapport d'appels sans frais d'interurbain sont admissibles à la compensation, et que selon son tarif, le rapport ne comprend que les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire d'une LASTP. Pour les autres types de ligne, comme les lignes d'affaires régulières, les fonctionnalités propres aux LASTP doivent être ajoutées à la suite de négociations, ce qu'aucun FSTPC n'a entrepris à ce jour.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Le principe d'une compensation par appel sans frais d'interurbain résulte des décisions du Conseil et non d'ententes commerciales ou de tarifs généraux. Plus spécifiquement, dans l'ordonnance 2000-538, le Conseil a élargi l'obligation de fournir une compensation et des rapports en imposant cette obligation à toutes les ESI en tant que condition de service sous l'article 24 de la *Loi*. Cette obligation était imposée sur tous les services, réglementés ou faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, qui étaient utilisés quand les FSTPC fournissaient un accès sans frais d'interurbain aux réseaux des ESI. Une compensation par appel sans frais d'interurbain s'applique donc en l'absence de taux spécifique ou de tarif, et ce, sans égard au type de ligne utilisé.

18. Même s'il est vrai que le Conseil n'a jamais appliqué explicitement ces déterminations aux lignes d'affaires régulières, les décisions précédentes du Conseil démontrent qu'une compensation est nécessaire pour permettre aux FSTPC de recouvrer leurs coûts liés aux appels sans frais d'interurbain effectués à partir de leurs téléphones payants, quel que soit le type de ligne d'accès utilisé. Le type de ligne affecte seulement le taux de compensation.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'AFX 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 de Bell Canada.

Quel serait le taux approprié de la compensation?

Positions des parties

20. AFX a soutenu que le taux de compensation applicable pour tous les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants est celle établie par le Conseil dans la décision de télécom 2013-299, à savoir 0,80 \$ par appel. Selon AFX, le taux de compensation n'a jamais pris en considération le coût de la ligne, mais dépend plutôt de la nature de l'appel et de l'utilisation d'un téléphone payant.
21. De plus, AFX a réclamé que la compensation soit appliquée rétroactivement au mois de mars 2019, lorsque Bell Canada a cessé de payer la compensation.
22. Bell Canada a soulevé que les coûts encourus par les FSTPC pour obtenir des LASTP sont intégrés dans le taux de compensation, qui a été établi dans la décision de télécom 2013-299 selon l'étude de coûts d'AFX. Selon Bell Canada, cette étude de coûts, menant à l'établissement du taux de compensation de 0,80 \$, ne prenait pas en considération l'utilisation des lignes à moindre coût que les LASTP, à savoir les lignes d'affaires régulières.
23. Pour ces raisons, Bell Canada a soumis que si le Conseil décidait qu'une compensation était due, la seule solution équitable serait de réviser le taux de compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir des lignes d'affaires régulières.
24. Bell Canada a également offert un service à prix réduit à AFX pour la migration de ses lignes d'affaires régulières vers des LASTP.

Résultats de l'analyse du Conseil

25. Lors de l'instance ayant mené à la décision de télécom 2013-299, dans laquelle le Conseil a établi un taux de compensation de 0,80 \$ par appel sans frais d'interurbain, AFX a déposé auprès du Conseil une étude de coûts qui prenait en considération le coût des lignes utilisées par AFX qui, à ce moment, étaient des LASTP. Le coût de la ligne représentait une proportion importante des coûts encourus par AFX. Par conséquent, le Conseil est d'avis que, contrairement aux arguments d'AFX, il serait inapproprié d'appliquer le taux de compensation de 0,80 \$ par appel sans frais d'interurbain effectué à partir des lignes d'affaires régulières, qui sont offertes à des coûts moindres, puisque le taux a été établi en prenant en considération des données spécifiques aux LASTP.

26. Dans l'ordonnance Télécom 99-1017, le Conseil a établi un taux de compensation de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain pour les appels effectués à partir des lignes de Bell Canada, et dans l'ordonnance 2000-538, il a établi un taux par défaut de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain effectué à partir des lignes d'autres fournisseurs que Bell Canada, dans le but de garantir une compensation minimale pour les FSTPC. Ces taux de compensation par défaut n'ont pas été établis dans le contexte d'une ligne d'accès particulière et s'appliquent donc aux téléphones payants connectés au réseau de Bell Canada via des lignes autres que des LASTP, telles que des lignes d'affaires.
27. Par conséquent, le Conseil conclut que le taux de compensation par défaut de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain établi dans l'ordonnance Télécom 99-1017 s'applique aux lignes de Bell Canada, autres que les LASTP, qui permettent aux FSTPC d'avoir accès au réseau téléphonique, incluant les lignes d'affaires régulières. Ce taux de compensation s'applique à tous les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants d'AFX par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières. Le taux s'appliquait également lorsque Bell Canada a cessé de payer la compensation en mars 2019, puisque l'obligation de payer une compensation est en vigueur depuis l'ordonnance Télécom 99-1017. Le taux de compensation de 0,80 \$ par appel sans frais d'interurbain continue de s'appliquer aux LASTP. De plus, les parties peuvent toujours négocier un autre taux de compensation.
28. La compensation due devra être payée par Bell Canada dans les meilleurs délais, incluant les arrérages s'étant accumulés depuis que Bell Canada a cessé de verser la compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir des lignes autres que les LASTP. Pour tous mois, depuis mars 2019, pour lesquels Bell Canada ne posséderait pas les données de facturation nécessaires pour déterminer la compensation due, la somme des appels sans frais d'interurbain de la période mensuelle connue la plus élevée depuis mars 2019 devra être versée.

AFX a-t-elle droit de recevoir les rapports mensuels lui permettant d'obtenir la 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

29. AFX a soutenu que l'ordonnance Télécom 99-1017 a créé l'obligation pour Bell Canada de fournir à AFX les rapports complets d'appels sans frais d'interurbain pour tous les téléphones payants reliés à son réseau afin de permettre aux FSTPC de facturer les ESI. En effet, selon AFX, rien dans cette ordonnance ne rend cette obligation conditionnelle au type de ligne utilisée.
30. AFX a également répliqué à l'argument de Bell Canada que les rapports ne sont pas automatiquement disponibles pour les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des lignes autres que les LASTP. AFX a indiqué que Bell Canada a fourni les rapports automatiquement de 2014 à mars 2019, et que ces rapports incluaient les appels sans frais d'interurbain effectués par l'intermédiaire des LASTP ainsi que de lignes d'affaires régulières.

31. Enfin, concernant l'argument de Bell Canada selon lequel il lui est impossible de savoir lorsqu'un FSTPC utilise une ligne d'affaires régulière pour brancher ses téléphones payants, AFX a soutenu que, jusqu'à mars 2019, il a toujours été clair pour Bell Canada qu'AFX utilisait les lignes d'affaires régulières pour brancher des téléphones payants.
32. Bell Canada a admis qu'entre la date de publication de la décision de télécom 2018-133 et mars 2019, les rapports incluaient par erreur des appels effectués par l'intermédiaire des lignes autres que des LASTP. Après avoir noté ces erreurs, Bell Canada a corrigé ces rapports pour n'y inclure que les LASTP.
33. De plus, Bell Canada a indiqué que dans l'ordonnance Télécom 99-1017, le Conseil a ordonné à Bell Canada de déposer un projet de tarif pour la fourniture aux FSTPC de rapports pour les appels sans frais qui sont faits à partir des téléphones payants de ces FSTPC. Suivant cette ordonnance, Bell Canada a modifié son tarif afin d'offrir des renseignements de facturation. Bell Canada a cependant soumis que ce service incluait seulement les coûts pour fournir les renseignements de facturation pour les appels sans frais d'interurbain à partir des téléphones payants raccordés aux LASTP. De telles provisions pour les lignes d'affaires régulières n'existent pas dans son Tarif général.
34. Bell Canada a également indiqué que, même si les rapports concernant des lignes d'affaires régulières ont été fournis par erreur depuis au moins avril 2018, des efforts considérables seraient requis afin de pouvoir fournir ces rapports pour les lignes d'affaires régulières.

Résultats de l'analyse du Conseil

35. Dans l'ordonnance Télécom 99-1017, le Conseil a déterminé que les ESLT devaient fournir les renseignements de facturation nécessaires aux FSTPC afin de leur permettre de facturer les ESI. Ce principe demeure toujours en vigueur; le Conseil n'a rendu aucune décision qui s'écarte de ce principe.
36. Puisque le Conseil a conclu que la compensation par appel sans frais d'interurbain s'applique également aux lignes autres que les LASTP, et que la fourniture du rapport mensuel est nécessaire à l'obtention de cette compensation par les FSTPC, Bell Canada doit fournir à AFX les rapports 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.
37. Au cours de l'instance ayant mené à la décision de télécom 2018-133, Bell Canada a mentionné que si sa demande d'abstention de la réglementation des LASTP était acceptée, elle serait prête à implanter aux lignes d'affaires régulières les spécifications propres aux LASTP. Le Conseil est donc d'avis que Bell Canada devrait maintenant être en mesure de mettre en place les mécanismes nécessaires au régime de compensation pour des lignes d'affaires régulières.
38. Enfin, en ce qui a trait aux arguments de Bell Canada que des efforts de développement importants seraient nécessaires afin d'établir un mécanisme qui lui permettrait de vérifier lorsque des téléphones payants sont connectés à des lignes d'affaires régulières, Bell Canada n'a pas su démontrer en quoi ces efforts seraient considérables.
39. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande d'AFX et **ordonne** à Bell Canada de fournir à AFX les rapports pour tous les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de

ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes appartenant à Bell Canada, ce qui inclut tant les LASTP que les lignes autres que les LASTP, telles que lignes d'affaires régulières.

40. Le Conseil **ordonne** également à Bell Canada de fournir à AFX les rapports disponibles pour les mois pour lesquels aucune compensation n'a été versée par Bell Canada pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants d'AFX par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada.

41. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada et à AFX de négocier les modalités et conditions de fourniture de ces rapports. Si les parties ne peuvent arriver à un commun accord en ce qui concerne la fourniture de ces rapports, les modalités et les conditions reliées aux LASTP du Tarif général de Bell Canada serviront de substitution.

42. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :

- conclut qu'AFX 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 de Bell Canada;
- conclut que le taux de compensation par défaut de 0,25 \$ par appel sans frais d'interurbain s'applique aux lignes de Bell Canada, autres que les LASTP, incluant la période depuis mars 2019 durant laquelle Bell Canada a cessé de payer la compensation à AFX. Cette compensation s'applique à tous les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants d'AFX par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières. Le taux de compensation de 0,80 \$ par appel sans frais d'interurbain continue de s'appliquer aux appels effectués à partir des LASTP;
- **approuve** la demande d'AFX et **ordonne** à Bell Canada de fournir à AFX les rapports pour tous les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de ses téléphones payants par l'intermédiaire des lignes de Bell Canada, incluant les lignes LASTP et celles autres que les LASTP comme les lignes d'affaires régulières;
- **ordonne** à Bell Canada de fournir à AFX les rapports disponibles pour les mois pour lesquels aucune compensation n'a été versée par Bell Canada pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir de téléphones payants d'AFX par l'intermédiaire des lignes d'affaires régulières de Bell Canada. La compensation due devra être payée par Bell Canada dans les meilleurs délais, incluant les arrérages s'étant accumulés depuis que Bell Canada a cessé de verser la compensation pour les appels sans frais d'interurbain effectués à partir des lignes autres que les LASTP. Pour tous mois, depuis mars 2019, pour lesquels Bell Canada ne posséderait pas les données de facturation nécessaires pour déterminer la compensation due, la somme des appels sans frais d'interurbain de la période mensuelle connue la plus élevée depuis mars 2019 devra être versée.

43. 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 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 quelconque différend qu'ils

pourraient avoir, incluant, par exemple, ceux reliés à des paiements versés en conséquence des conclusions énoncées dans la présente décision.

44. Le Conseil invite les parties à continuer les discussions en vue de trouver des solutions alternatives à leur différend actuel qui sont mutuellement acceptables.

Instructions

45. Le Conseil considère que les conclusions tirées dans la présente décision sont conformes aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncées 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 2006³ et de 2019⁴.
46. 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.
47. 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.
48. Le Conseil considère également que ses conclusions clarifiant le droit des FSTPC à la compensation et aux rapports d'appels sans frais d'interurbain font obstacle au libre jeu du marché dans la mesure minimale nécessaire, conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions de 2006.

Secrétaire général

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.

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

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 d’interurbain à partir de téléphones payants*, Ordonnance Télécom CRTC 99-1017, 22 octobre 1999