

# Décision de télécom CRTC 2002-34

Ottawa, le 30 mai 2002

## Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix

Référence : 8678-C12-11/01

<b>Table des matières</b>	<b>Paragraphe</b>
---------------------------	-------------------

### Sommaire

#### I Historique

Introduction de la réglementation par plafonnement des prix	1
Régime initial de plafonnement des prix	4
Examen du régime des prix plafonds	13
Portée de la présente instance	17
L'instance	28

#### II Aperçu du prochain cadre de réglementation des prix

Forme de réglementation	38
État de la concurrence locale	44
Conciliation des intérêts des intervenants	65
Qualité du service	72
Partage des bénéfices	75
Objectifs du prochain régime de plafonnement des prix	83
Période de plafonnement des prix	100

#### III Services des concurrents

Définition et classification	109
Supplément applicable aux Services des concurrents de catégorie I	197
Processus de suivi	247

#### IV Services, ensembles et restrictions à la tarification

Introduction	255
Conclusions générales concernant la structure des ensembles et l'application d'une compensation de la productivité	374
Structure des ensembles et restrictions à la tarification : conclusions particulières	390

	<b>Paragraphe</b>
Requêtes spéciales d'Aliant Telecom, MTS, SaskTel et Bell Canada	459
Classification de services	483
Autres questions	504
Questions de mise en œuvre	569
<b>V Composantes de la formule de calcul des prix plafonds</b>	
Historique	581
Compensation de la productivité (facteur X)	591
Facteur exogène	647
Autres questions	685
<b>VI Qualité du service</b>	
Régime actuel	690
Positions des parties sur la nécessité de modifier le régime	695
Conclusions du Conseil concernant la nécessité d'apporter des changements	706
Classification des services aux fins d'un mécanisme pour la qualité du service	709
Forme de mécanisme pour la qualité du service	719
Plan de rajustement tarifaire pour les clients des services de résidence et d'affaires	731
Plan de rajustement tarifaire pour les concurrents	749
<b>VII Service à la clientèle</b>	
Déclaration des droits du consommateur	787
Politique de facturation	801
<b>VIII Plans d'amélioration du service</b>	
Historique	807
Endroits non desservis	818
Clients mal desservis	870
Mise en oeuvre	915
Recouvrement des coûts du PAS	928
<b>IX Contribution</b>	
Historique	940
Calcul de l'EST	943
Date des mises à jour annuelles de l'EST	964
Surveillance et rajustement des frais en pourcentage des revenus	970

## Paragraphe

### **X Exigences en matière de rapports**

<b>Rapports de la Phase III/BTP et rapports de transactions intersociétés</b>	<b>979</b>
<b>Fiabilité et vérification des coûts de la Phase II</b>	<b>999</b>
<b>Autres exigences en matière de rapport</b>	<b>1011</b>

### **XI Questions de procédure**

<b>Rejet de la possibilité de déposer d'autres éléments de preuve</b>	<b>1020</b>
<b>Objections à la preuve</b>	<b>1023</b>

### **Annexe 1 - Services des concurrents**

### **Annexe 2 - Classification des services**

### **Annexe 3 - Plan de rajustement de la qualité du service de détail**

### **Annexe 4 - Plan de rajustement de la qualité du service de concurrents**

## Sommaire

*Le présent sommaire renferme les points saillants du régime de réglementation des prix auquel TELUS, SaskTel, MTS, Bell Canada et Aliant Telecom (les « ESLT ») seront assujetties au cours des quatre prochaines années.*

*Le régime a été conçu de manière à atteindre les objectifs suivants :*

- *rendre des services fiables et abordables, de qualité et accessibles aux clients des zones urbaines et rurales;*
- *concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés des télécommunications (c.-à-d., les clients, les concurrents et les compagnies de téléphone titulaires);*
- *promouvoir la concurrence fondée sur les installations dans les marchés canadiens des télécommunications;*
- *inciter les titulaires à accroître les efficiences et à être plus innovatrices;*
- *adopter des approches réglementaires qui imposent le fardeau réglementaire minimum compatible avec l'atteinte des quatre objectifs précédents.*

*Pour atteindre ces objectifs, le Conseil adopte un régime de réglementation des prix qui diffère à divers titres du régime initial.*

*Premièrement, le prochain régime de réglementation par plafonnement des prix inclut un plus grand nombre d'ensembles et de groupes de services – huit au total – permettant ainsi au Conseil de mettre au point ses restrictions à la tarification pour mettre en oeuvre les objectifs.*

*Plus particulièrement, la structure révisée des ensembles et les restrictions à la tarification ciblées garantissent que les avantages des gains de productivité sont répartis plus équitablement parmi les divers types de services et profitent ainsi à un plus grand éventail de clients. Elles contribuent également indirectement à encourager la concurrence locale en faisant en sorte que les ESLT ne puissent pas réduire leurs prix dans un marché concurrentiel et récupérer les revenus perdus en augmentant les prix dans un marché où la concurrence est faible ou absente.*

*Deuxièmement, le Conseil impose un certain nombre de restrictions au niveau de l'élément tarifaire afin d'offrir aux clients une protection des prix additionnelle là où on s'attend à ce que la concurrence locale se développe lentement.*

*Troisièmement, le Conseil a raffiné le traitement des services du groupe Services des concurrents en établissant deux catégories de ce genre de services. La première catégorie comprend les services de type services essentiels. La tarification de ces services a été révisée et a été assujettie à des restrictions pour s'assurer que les concurrents ont accès à des services pertinents, à des tarifs qui favoriseront le développement d'une concurrence fondée sur les installations. La seconde catégorie*

*inclut les services destinés aux concurrents autres que ceux qui sont des services essentiels et tarifés sur une base individuelle. De plus, le Conseil exige que les ESLT introduisent un service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents et qu'elles le tarifent de la même manière que des services de type services essentiels.*

*Quatrièmement, le Conseil instaure un mécanisme qui prévoit des rabais aux clients et aux concurrents si les ESLT ne satisfont pas aux indicateurs de qualité du service prescrits par le Conseil. Il s'agit d'un mécanisme provisoire qui sera finalisé dans des instances de suivi. Le Conseil a également décidé d'amorcer sous peu une instance en vue d'examiner l'établissement d'une « déclaration des droits du consommateur ».*

*Cinquièmement, le Conseil a approuvé les Plans d'amélioration du service de toutes les ESLT, à l'exception de SaskTel, sous réserve de rajustements. Ces plans permettront d'étendre le service aux clients non desservis et de mettre le service à niveau dans le cas des clients mal desservis.*

*Sixièmement, en raison des efforts continus pour simplifier et améliorer l'efficacité de la réglementation et vu la structure du prochain régime de réglementation par plafonnement des prix, les exigences des ESLT en matière de rapport ont été révisées de manière à supprimer le dépôt des rapports de la Phase III/base tarifaire partagée ainsi que des rapports sur les transactions intersociétés. De plus, le Conseil a décidé d'examiner son approche à l'égard de l'établissement des coûts de la Phase II et d'élaborer un guide actualisé de la Phase II.*

*Enfin, en ce qui concerne les questions de contribution, le Conseil a fixé à 3,5 % la compensation de la productivité payable au Fonds de contribution national. Le Conseil a également précisé certains aspects du calcul de la subvention.*

*Le Conseil procédera à un examen du régime à compter de la quatrième année de la période d'application.*

#### **Structure des ensembles et restrictions à la tarification**

*Le régime de réglementation des prix pour les quatre prochaines années comprend huit ensembles ou groupes de services : services locaux de résidence dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE); services locaux de résidence dans les zones autres que les zones de desserte à coût élevé (autres que les ZDCE); services d'affaires; Autres services plafonnés; Services des concurrents; Services dont les tarifs sont gelés; téléphones payants publics; et Services non plafonnés. Chacun de ces ensembles ou groupes de services est assujéti à des restrictions à la tarification adaptées aux services pertinents.*

*Les restrictions à l'égard de chacun des ensembles reposent sur un facteur d'inflation, un facteur de productivité et un facteur exogène. Le Conseil a choisi un indice implicite des prix en chaîne du produit national brut (l'IIPC-PNB) publié par Statistique Canada comme baromètre de l'inflation et il a fixé à 3,5 % la compensation de la productivité.*

*En plus des restrictions applicables aux ensembles, diverses restrictions au niveau des éléments tarifaires sont imposées à des services particuliers en tenant compte de la situation concurrentielle et de facteurs connexes. Ces restrictions fournissent aux clients une protection additionnelle à l'égard des prix.*

*Les structures des ensembles et des groupes de services ainsi que les principales restrictions à la tarification sont les suivantes :*

- Un ensemble de services locaux de résidence a été créé pour les zones autres que les ZDCE. Cet ensemble est divisé en deux sous-ensembles : les services de résidence de base et les services locaux optionnels de résidence. L'ensemble est assujéti à une restriction à l'inflation moins une compensation de la productivité, étant donné qu'au cours des quatre prochaines années, on prévoit que la concurrence dans les services locaux de résidence sera faible voire inexistante dans la plupart des endroits. Toutefois, pour éviter que l'application de la restriction n'entraîne des réductions de prix qui pourraient avoir des effets négatifs sur le développement de la concurrence locale, cet ensemble est assujéti à un mécanisme de compte de report. Le traitement du compte de report sera revu chaque année.*
- Afin d'offrir aux clients une protection additionnelle au chapitre des prix, le sous-ensemble de services de résidence de base dans les zones autres que les ZDCE est assujéti à une restriction à l'inflation moins une compensation de la productivité, sous réserve que cette productivité ne dépasse pas le taux d'inflation. Si la productivité excède le taux d'inflation, la restriction sera fixée à zéro. Les services de ce sous-ensemble sont également soumis à une restriction au niveau des éléments tarifaires qui limite à 5 % par année les augmentations de tout élément tarifaire d'un service. Le second sous-ensemble, qui englobe les services locaux optionnels de résidence dans les zones autres que les ZDCE, n'est pas assujéti à une restriction relative à un ensemble. Toutefois, certains services dans ce sous-ensemble sont soumis à une restriction au niveau des éléments tarifaires qui limite les augmentations annuelles de prix à 1 \$ par fonction.*
- Un ensemble a été établi pour les services locaux de résidence dans les ZDCE. Cet ensemble est subdivisé en deux sous-ensembles : services de résidence de base et services locaux optionnels de résidence. Aucune restriction n'est imposée pour l'ensemble. Toutefois, le sous-ensemble des services de résidence de base est soumis à une restriction à l'inflation moins une compensation de la productivité, sous réserve que la productivité ne dépasse pas le taux d'inflation. Si la productivité excède le taux d'inflation, la restriction sera fixée à zéro. Les services de ce sous-ensemble sont également soumis à une restriction au niveau des éléments tarifaires qui limite les augmentations de tout élément tarifaire du service à 5 % par année. Certains services locaux optionnels de résidence dans le second sous-ensemble sont assujéti à une restriction au niveau des éléments tarifaires qui plafonne les augmentations annuelles à 1 \$ par fonction.*
- Les services locaux d'affaires monolignes et multilignes sont groupés en un seul ensemble et sont assujéti à une restriction établie au taux d'inflation. Aucune compensation de la productivité n'est imposée. Ces services sont également soumis à une restriction au niveau des éléments tarifaires limitant les hausses tarifaires annuelles à 10 %.*

- *La plupart des services qui étaient inclus dans l'ensemble des autres services plafonnés au cours du régime initial de plafonnement des prix continuent d'être attribués à un ensemble distinct qui inclura également des services du segment Services concurrentiels ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation. Cet ensemble est assujéti à une restriction à l'inflation moins une compensation de la productivité. De plus, ces services sont soumis à une restriction au niveau des éléments tarifaires qui limite les majorations tarifaires à 10 % par année.*
- *Les services du type services essentiels ou utilisés surtout par les concurrents sont attribués à l'ensemble Services des concurrents. Aucune restriction n'est imposée globalement à cet ensemble. Toutefois, l'ensemble est divisé en deux groupes de services qui sont assujéti à des restrictions à la tarification : les Services des concurrents de catégorie I (c.-à-d., les services du type services essentiels) et les Services des concurrents de catégorie II (c.-à-d., autres services des concurrents).*
- *Les services du groupe Services des concurrents de catégorie I seront généralement tarifés aux coûts de la Phase II plus un supplément de 15 %. Ils sont également assujéti à une restriction au niveau des éléments tarifaires qui limite les hausses tarifaires au taux d'inflation moins une compensation de la productivité, sauf pour un nombre restreint de services déjà tarifés de manière à refléter les gains de productivité. Les tarifs pour les Services des concurrents de catégorie II sont plafonnés aux niveaux actuels.*
- *Les services qui étaient groupés et assujéti à un traitement de gel des tarifs dans le régime initial de plafonnement des prix (p. ex., le service 9-1-1, le service de relais téléphonique) continueront de faire l'objet du même traitement au cours du prochain régime.*
- *Les téléphones payants publics et semi-publics sont placés dans une catégorie distincte et leurs tarifs sont gelés jusqu'à ce que le Conseil tienne une instance de politique sur ce service.*
- *Les services tarifés qui ne font pas partie d'un des ensembles ou groupes de services antérieurs sont classés comme services non plafonnés et ne sont assujéti à aucune restriction à la hausse.*

## I Historique

### Introduction de la réglementation par plafonnement des prix

1. Dans la décision Télécom CRTC 94-19 du 16 septembre 1994 intitulée *Examen du cadre de réglementation* (la décision 94-19), le Conseil a élaboré un cadre de réglementation pour l'industrie des télécommunications visant à permettre à tous les Canadiens, au fil du temps, d'avoir un accès abordable et généralisé à une gamme de plus en plus étendue de services de télécommunication concurrentiels. La décision 94-19 englobait un large éventail de questions réglementaires, incluant une nouvelle approche de la réglementation des tarifs des compagnies de téléphone titulaires, ainsi qu'un cadre pour introduire la concurrence dans le marché des services locaux.
2. Ce cadre de réglementation tarifaire faisait intervenir trois grandes mesures interdépendantes, à savoir :
  - Le remplacement de la réglementation des bénéfiques par la réglementation des prix. Cette nouvelle méthode de réglementation incitait davantage les compagnies de téléphone titulaires à accroître l'efficacité et à introduire des innovations dans le réseau et les services;
  - Le partage des bases tarifaires des compagnies de téléphone titulaires en segments services concurrentiels et services publics, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1995, afin de faciliter le passage à la réglementation des prix. Le segment services publics vise essentiellement les services locaux et d'accès des compagnies (segment Services publics); et le segment services concurrentiels comprend les services soumis à des degrés variables de concurrence (segment Services concurrentiels). La réglementation des bénéfiques est demeurée en vigueur pour le segment Services publics de 1995 à 1997;
  - Une réduction significative de la subvention des services d'accès locaux payée par les utilisateurs de services interurbains. Il a fallu s'assurer que les tarifs des services d'accès locaux reflétaient davantage les coûts de ces services pour que le régime de réglementation des prix produise les avantages escomptés, dont l'accroissement des incitatifs à la réduction des coûts.

Ces mesures ont été mises en œuvre par l'intermédiaire de différentes décisions du Conseil, dont la décision Télécom CRTC 97-9 du 1<sup>er</sup> mai 1997 intitulée *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes* (la décision 97-9), qui est d'ailleurs la plus importante aux fins de la présente décision.

3. Dans la décision 97-9, le Conseil a établi la forme de réglementation des prix qui s'appliquerait aux grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT), c'est-à-dire, à ce moment-là BC TEL, Bell Canada, The Island Telephone Company Limited (Island Tel), Maritime Tel & Tel Limited (MTT), MTS NetCom Inc. (maintenant MTS Communications Inc.) (MTS), The New Brunswick Telephone Company, Limited (NBTEL), NewTel Communications Inc. (NewTel) et TELUS Communications Inc. (TELUS (Alberta)). Le Conseil fait remarquer que suite à la décision 97-9, TELUS Alberta et TELUS Communications (B.C.) Inc. (anciennement BC TEL) (ci-après



TELUS (BC)) ont fusionné pour devenir TELUS Communications Inc. (TELUS). Le Conseil fait également remarquer qu'Island Tel, MTT, NBTel et NewTel ont par la suite fusionné pour devenir Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom).

### **Régime initial de plafonnement des prix**

4. Dans la décision 97-9, le Conseil a établi un régime de plafonnement des prix de quatre ans pour le segment Services publics. Le régime devait faire l'objet d'un examen avant la fin de la période.
5. Le régime de plafonnement des prix du Conseil visait les objectifs suivants :
  - a) rendre des services fiables et abordables de qualité supérieure, accessibles aux abonnés dans les zones urbaines et rurales;
  - b) favoriser la concurrence dans les marchés des télécommunications canadiens;
  - c) offrir aux titulaires des incitatifs à accroître l'efficacité et à être plus novatrices, en plus de leur donner une occasion raisonnable de réaliser un rendement équitable pour leurs segments Services publics;
  - d) mettre en oeuvre un régime de plafonnement des prix qui est simple, direct et facile à comprendre et qui allège le fardeau réglementaire dans la plus grande mesure possible.
6. La structure et les restrictions à la tarification dans le régime initial de plafonnement des prix reflétaient à la fois l'état de la concurrence dans divers services et l'attente à l'égard du développement de la concurrence au cours de la période de plafonnement des prix.
7. Dans le cadre du régime de plafonnement des prix, certains services du segment Services publics des ESLT ont été regroupés dans un seul ensemble de services plafonnés (les Services plafonnés), lequel est assujéti à la formule de calcul des prix plafonds. Dans le cas des Services plafonnés, cette formule a servi à déterminer le changement global maximal autorisé dans les prix annuellement. Les changements tarifaires globaux des Services plafonnés étaient limités au taux d'inflation, moins un facteur de compensation de la productivité de 4,5 %. Le facteur de compensation de la productivité reflétait l'hypothèse suivant laquelle les ESLT peuvent accroître leur rentabilité de différentes façons, p. ex., en réduisant le coût des intrants. La formule de calcul des prix plafonds tenait également compte de l'impact financier des facteurs exogènes limités attribuables à des circonstances indépendantes de la volonté des ESLT.
8. L'ensemble unique de Services plafonnés était réparti en trois sous-ensembles assujéti à des restrictions à la tarification supplémentaires. Dans le cas du premier sous-ensemble, constitué des Services locaux de résidence de base, les hausses tarifaires annuelles moyennes ne pouvaient pas dépasser le taux de l'inflation. De plus, en ce qui concernait les petites circonscriptions téléphoniques, aucun élément du tarif dans le premier sous-ensemble ne pouvait augmenter de plus de 10 % au cours d'une année donnée. En ce qui concernait le deuxième sous-ensemble, constitué des services locaux d'affaires monolignes et multilignes, aucun élément du tarif des services locaux d'affaires monolignes dans les petites circonscriptions téléphoniques ne pouvait augmenter de plus

de 10 % au cours d'une année donnée. Finalement, dans le cas du troisième sous-ensemble d'Autres services plafonnés, les hausses tarifaires annuelles moyennes ne pouvaient pas excéder le taux d'inflation.

9. Certains services du segment Services publics (Services non plafonnés) avaient été exclus de l'ensemble des Services plafonnés, en l'occurrence les services locaux optionnels. De plus, le Conseil avait établi que certains services dont les fournisseurs concurrents de services locaux et interurbains avaient besoin (Services des concurrents) ne seraient pas inclus dans l'ensemble des Services plafonnés. Par contre, les Services des concurrents devaient être tarifés de manière à permettre le recouvrement de leurs coûts différentiels et l'apport d'une contribution adéquate aux coûts communs fixes.
10. Dans la décision Télécom CRTC 98-2 du 5 mars 1998 intitulée *Mise en œuvre de la réglementation par plafonnement des prix et questions connexes* (la décision 98-2), le Conseil a décidé des questions de mise en œuvre du régime des prix plafonds. Il a, entre autres, établi les niveaux appropriés des tarifs du segment Services publics à appliquer au moment de l'entrée en vigueur du régime (les tarifs initiaux).
11. Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) n'a pas été assujettie au premier régime de plafonnement des prix puisqu'elle ne relève de la compétence fédérale que depuis le 30 juin 2000. Dans la décision CRTC 2000-150 du 9 mai 2000 intitulée *SaskTel – Passage à la réglementation fédérale* (la décision 2000-150), le Conseil a approuvé un cadre de réglementation transitoire à l'endroit de la compagnie. Le Conseil avait établi, entre autres, que les tarifs applicables aux services publics ne pouvaient être majorés au-delà des niveaux fixés le 30 juin 2000. Le Conseil avait également précisé que la compagnie risquait vraisemblablement d'être visée par le prochain examen du régime initial de plafonnement des prix.
12. Tel que noté précédemment, dans la décision 97-9, le Conseil a indiqué qu'il procéderait à un examen du régime initial de plafonnement des prix la quatrième année de la période de plafonnement des prix. Pour le faire de la manière la plus efficace possible, le Conseil a amorcé une instance en 2000 afin de déterminer la portée de la révision.

### **Examen du régime des prix plafonds**

13. Dans l'avis public CRTC 2000-99 du 14 juillet 2000 intitulé *Instance visant à déterminer la portée de la révision du régime de plafonnement des prix* (l'avis 2000-99), le Conseil a sollicité des observations sur la portée du prochain examen du régime des prix plafonds. Parmi les questions soulevées, le Conseil voulait notamment (a) savoir si la réglementation par plafonnement des prix ou le régime actuel des prix plafonds pouvait permettre la croissance d'une concurrence viable; (b) discuter des critères devant servir à évaluer le degré d'atteinte des buts et des objectifs du régime actuel des prix plafonds; et (c) savoir quelles questions devraient être abordées dans le cadre de l'instance visant l'examen du régime des prix plafonds.
14. Après la fermeture du dossier de l'instance amorcée par l'avis 2000-99, le Conseil a été informé que des représentants de divers intervenants, dont les ESLT, les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), les fournisseurs de services interurbains ainsi que les groupes de défense de l'intérêt public et des consommateurs avaient entrepris une

série de consultations. Les parties espéraient présenter au Conseil une proposition conjointe concernant le régime initial de réglementation qui devrait faire suite au premier régime de plafonnement des prix.

15. À cause de ces consultations, le Conseil a décidé d'attendre avant d'arrêter ses décisions concernant la portée de l'examen du régime des prix plafonds. Finalement, incapables d'en arriver à un consensus sur une proposition, les parties ont informé le Conseil de la situation.
16. En se fondant sur les observations recueillies dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2000-99 ainsi que sur la décision 97-9 et les décisions connexes, le Conseil a publié l'avis public CRTC 2001-37 du 13 mars 2001 intitulé *Révision des prix plafonds et questions connexes* (l'avis 2001-37) en vue d'établir un régime de réglementation adéquat devant entrer en vigueur en 2002.

### **Portée de la présente instance**

17. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a indiqué qu'il vérifierait si la réglementation des prix plafonds dans sa forme actuelle représente encore une base qui permet adéquatement de concilier les intérêts des trois principaux groupes d'intervenants, à savoir les consommateurs, les ESLT et les concurrents.
18. De plus, le Conseil a invité les parties à proposer les éléments qui devraient faire l'objet du nouveau régime de réglementation, en l'occurrence :
  - a) les composantes de la formule de calcul des prix plafonds, dont le baromètre approprié de l'inflation, le pourcentage et l'applicabilité du facteur de compensation de la productivité et le traitement des facteurs exogènes;
  - b) la définition et le traitement des Services plafonnés et des Services non plafonnés;
  - c) la structure de l'ensemble des services;
  - d) la durée de la période d'application des prix plafonds.
19. Le Conseil a également demandé aux parties de lui soumettre des propositions concernant toute modification à la méthode actuelle d'établissement des tarifs applicables aux Services des concurrents, ainsi que des propositions concernant l'établissement de tarifs appropriés dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE) et les restrictions à la hausse des barèmes tarifaires des services interurbains de base.
20. En outre, le Conseil a sollicité des observations sur la pertinence d'inclure une composante qualité de service dans le régime de réglementation des prix, ou toute autre méthode, comme les remboursements ciblés aux consommateurs, pour régler les problèmes de qualité du service. Le Conseil a également sollicité des observations sur d'autres points de référence pour le service à la clientèle, p. ex., des politiques de facturation et une déclaration des droits du consommateur.

21. Pour ce qui est des exigences en matière de surveillance et d'information, le Conseil a indiqué que toute modification proposée devrait tenir compte du rôle que les renseignements ainsi recueillis jouent en ce qui concerne la nécessité de garanties en matière de concurrence et de protection des consommateurs ainsi que l'efficacité de telles garanties.
22. Le Conseil a également déclaré qu'il examinerait les plans d'amélioration du service (PAS) que les grandes ESLT ont déposés conformément à la décision Télécom CRTC 99-16 du 19 octobre 1999 intitulée *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé* (la décision 99-16). Les PAS visent à étendre le service aux zones non desservies et à améliorer les niveaux de service dans les zones mal desservies, de manière qu'ils atteignent l'objectif de service de base défini dans la décision 99-16.
23. Finalement, le Conseil a précisé que même s'il avait sollicité des observations sur des questions spécifiques, les parties étaient libres de présenter des observations sur d'autres questions ou propositions se rattachant à l'instance.
24. Dans la décision CRTC 2001-582 du 10 septembre 2001 intitulée *Avis public CRTC 2001-37 – Examen des prix plafonds et questions connexes : Demandes de précision au sujet de questions et des décisions relatives à la divulgation de renseignements ainsi qu'à des réponses complémentaires à des demandes de renseignements*, le Conseil a répondu aux demandes de précision présentées par TELUS et Bell Canada. Entre autres, le Conseil a confirmé que la question du supplément relatif aux services des concurrents serait examinée dans le cadre des changements envisagés dans le traitement actuel des tarifs des Services de concurrents. Par conséquent, le Conseil a décrété que l'instance de suivi à la décision CRTC 2001-238 du 27 avril 2001 intitulée *Tranches de tarification restructurées, tarifs des lignes locales révisés et questions connexes* (la décision 2001-238), et portant sur la question de la nécessité de réduire de 25 % à 15 % le supplément pour les coûts de lignes locales, faisait partie du dossier de l'instance portant sur l'avis 2001-37.
25. Dans la décision CRTC 2001-618 du 28 septembre 2001 intitulée *Avis public CRTC 2001-37 – Examen de prix plafonds et questions connexes : Suivi de la décision CRTC 2001-582 concernant des demandes de précision au sujet de questions et de décisions relatives à la divulgation de renseignements ainsi qu'à des réponses complémentaires à des demandes de renseignements* (la décision 2001-618), le Conseil a répondu à d'autres demandes de précision ainsi qu'à des demandes provenant d'Aliant Telecom, de Bell Canada, MTS et SaskTel (collectivement, les Compagnies) ainsi que de TELUS visant à faire exclure certains éléments de preuve du cadre de l'instance. Entre autres, les Compagnies ont déclaré qu'elles ne savaient toujours pas si le Conseil entendait réexaminer la structure de base de la concurrence locale et, le cas échéant, dans quelle mesure. Les Compagnies ont indiqué avoir rédigé leur preuve en tenant pour acquis que le Conseil avait déjà tiré des conclusions clés dans la décision Telecom CRTC 97-8 du 1<sup>er</sup> mai 1997 intitulée *Concurrence locale* (la décision 97-8). Le Conseil a aussi déclaré que la structure de base reposait sur la prémisse que la concurrence locale devait être basée sur les installations, les concurrents utilisant de plus en plus de leurs

propres installations, et on y faisait une distinction fondamentale entre les règles de tarification applicables aux services essentiels spécifiés et celles applicables aux autres services . TELUS a également demandé au Conseil s'il avait l'intention de modifier la décision 97-8.

26. Le Conseil a confirmé son opinion voulant que même si la concurrence locale devait, à long terme, être fondée sur les installations et que les concurrents devaient utiliser de plus en plus leurs propres installations, il faudrait, aux fins de la transition, continuer de recourir dans une très large mesure à la revente et au dégroupement.
27. Le Conseil a également confirmé que la définition de « service essentiel » fournie dans la décision 97-8 ainsi que la classification actuelle de certains services dans la catégorie « services essentiels » n'étaient pas traitées dans l'instance. Pour ce qui est de savoir si les règles de tarification applicables aux services essentiels étaient abordées dans l'instance, le Conseil a fait remarquer que les services reconnus essentiels dans la décision 97-8 sont également des Services des concurrents (voir la décision 98-2). Par conséquent, le Conseil a fait valoir que dans la mesure où les règles de tarification applicables aux Services des concurrents relevaient clairement du cadre de l'instance, les questions stratégiques et les éléments de preuve se rapportant à la tarification des services essentiels étaient visées par l'instance.

### **L'instance**

28. Le Conseil a désigné Island Tel, MTT, NBTel, NewTel, Bell Canada, MTS, SaskTel et TELUS parties à l'instance et leur a ordonné de produire une preuve.
29. Le Conseil a également invité les autres parties intéressées à produire une preuve et à soumettre des observations. En tout, 53 parties intéressées, tant des particuliers, des municipalités, des gouvernements provinciaux, des sociétés que d'autres organisations, se sont inscrites à l'instance.
30. Les parties intéressées suivantes ont déposé des mémoires, des réponses aux demandes de renseignements, des observations et/ou des arguments :
  - Aliant Telecom
  - Action Réseau Consommateur, l'Association des consommateurs du Canada, la Fédération des associations coopératives d'économie familiale et l'Organisation nationale anti-pauvreté (ARC et autres)
  - AT&T Canada Corp. Inc. et AT&T Canada Telecom Services (AT&T Canada)
  - la BC Old Age Pensioners' Organization, la BC Coalition for Information Access, l'Association des consommateurs du Canada (chapitre de la C.-B.), les Council of Senior Citizens' Associations of BC, la Senior Citizens' Association of BC, la Tenants Rights Action Coalition, le West End Seniors Network (BCOAPO et autres)
  - Bell Canada
  - l'Association des consommateurs du Canada (Manitoba)/la Manitoba Society of Seniors (ACC(Manitoba)/MSOS)
  - Call-Net Enterprises Inc. (Call-Net)
  - Ville de Calgary (Calgary)

- Commissaire à la concurrence, Bureau de la concurrence (le commissaire à la concurrence)
  - l'Association des consommateurs du Canada (Alberta) (l'ACC Alberta)
  - Distributel Communications Limited (Distributel)
  - Futureway Communications Inc. (Futureway)
  - GT Group Telecom Services Corp. (Group Telecom)
  - Microcell Telecommunications Inc.
  - Manitoba Keewatinowi Okimakanak Inc. (MKO)
  - MTS
  - Paytel Canada, Inc. (Paytel)
  - Primus Telecommunications Canada Inc.
  - Rogers Wireless Inc. et Rogers Communications Inc. (RCI)
  - SaskTel
  - Shaw Cablesystems GP (Shaw)
  - Télésat Canada
  - TELUS
  - Bell Canada, Aliant Telecom, MTS, SaskTel (les Compagnies)
31. ARC et autres ont produit une preuve conjointement avec les parties suivantes : BCOAPO et autres, l'ACC (Manitoba)/MSOS, MKO et Calgary. Le témoignage des témoins experts sur divers sujets a été inclus dans ces différents mémoires conjoints. Pour simplifier, les références dans la présente décision à ces mémoires conjoints sont attribuées à ARC et autres.
32. Au total, 1935 lettres et courriels (3876 signatures) ont été reçus par les ESLT et le Conseil. Pour les ESLT, voici la répartition : TELUS - 1086; Aliant Telecom - 388; Bell Canada - 357; MTS - 38; et SaskTel - 9. Les 57 autres lettres et courriels portaient sur des questions générales et ne concernaient pas une entreprise en particulier.
33. De la correspondance adressée à TELUS, 360 s'opposaient à l'approche utilisée pour le PAS et à devoir payer pour fournir un service à ceux qui habitent dans des régions éloignées. Six lettres portaient sur la qualité du service, tandis que le reste était constitué de lettres défavorables à des hausses tarifaires.
34. La majorité des 388 lettres et courriels (représentant 1847 signatures) envoyés à Aliant Telecom s'opposaient à la demande de majoration tarifaire de la compagnie.
35. Bell Canada a reçu 357 lettres et courriels, dont 55 se rapportaient à son PAS. Les autres stipulaient généralement qu'ils désapprouvaient tout genre d'augmentation tarifaire.
36. Une audience avec comparution s'est déroulée du 1<sup>er</sup> octobre au 22 octobre 2001 dirigée par le vice-président David Colville (président de l'audience) et les conseillers Barbara Cram, Jean-Marc Demers, Stuart Langford, David McKendry, Andrée Noël et Ronald Williams.

37. L'audience a été amorcée par les observations du grand public, suivies du contre-interrogatoire, par les parties, concernant la preuve. Le Conseil a accepté les observations écrites du public jusqu'au 15 octobre 2001 et les parties ont présenté leurs plaidoyers de vive voix le 22 octobre 2001. Les plaidoyers par écrit ont été déposés le 22 octobre 2001 et les répliques par écrit le 31 octobre 2001.

## **II Aperçu du prochain cadre de réglementation des prix**

### **Forme de réglementation**

38. Dans cette instance, les parties ont abordé les questions suivantes : la réglementation par plafonnement des prix des ESLT devrait-elle continuer? Le régime initial de plafonnement des prix a-t-il atteint les objectifs établis dans la décision 97-9? La forme de réglementation par plafonnement des prix appliquée aux ESLT devrait-elle être modifiée et, dans l'affirmative, de quelle manière.
39. Selon les Compagnies, malgré certaines faiblesses, le régime initial de plafonnement des prix a été une amélioration majeure par rapport à la réglementation du taux de rendement. TELUS a fait valoir que la réglementation des prix était un régime réglementaire supérieur qui fournissait des incitatifs à l'efficacité et aux investissements reproduisant fidèlement ceux d'un marché concurrentiel.
40. Pour sa part, AT&T Canada estimait que les objectifs du régime initial étaient appropriés et devraient être maintenus dans le prochain régime, malgré la nécessité de s'engager davantage à favoriser une concurrence durable. RCI a fait valoir que même si le régime initial de plafonnement des prix n'a pas été un succès sur toute la ligne, l'approche générale et les objectifs devraient continuer de servir l'intérêt public. ARC et autres ont appuyé la poursuite d'une forme de réglementation fondée sur les prix. Elles ont fait valoir qu'une uniformité réglementaire était utile à toutes les parties et qu'un changement majeur à ce stade-ci accroîtrait l'incertitude quant à la forme du prochain régime et augmenterait inutilement le risque réglementaire.
41. En somme, tous se sont accordés pour dire que le régime initial de plafonnement des prix procurait de meilleurs incitatifs à l'amélioration de l'efficacité et à l'innovation que la réglementation de la base tarifaire/taux de rendement. Plus particulièrement, la preuve dans la présente instance a révélé que les ESLT avaient réalisé des gains de productivité de beaucoup supérieurs à la compensation de la productivité de 4,5 % établie dans la décision 97-9. Compte tenu de ces résultats, les parties estimaient généralement que la réglementation par plafonnement des prix au cours de la période initiale avait été une amélioration par rapport à la réglementation traditionnelle de la base tarifaire/taux de rendement et que le Conseil devrait continuer d'appliquer aux ESLT la réglementation par plafonnement des prix.
42. Le Conseil convient que la réglementation des prix demeure plus efficace que les formes de réglementation de la base tarifaire/taux de rendement disponibles pour atteindre les objectifs de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi). Plus particulièrement, la réglementation des prix incite davantage les ESLT à exploiter de façon plus efficace et à faire preuve de plus d'innovation dans la fourniture des services. Le Conseil a donc décidé de continuer d'assujettir les ESLT à la réglementation des prix.

43. Toutefois, le dossier de l'instance a clairement fait ressortir que certains aspects du régime initial de plafonnement des prix soulèvent des préoccupations. En effet, un certain nombre de parties ont mis en évidence la répartition inégale des bénéfices provenant des gains de productivité et ont mentionné les problèmes de qualité du service. L'interrelation entre l'état de la concurrence locale et la structure du régime initial a également suscité des inquiétudes.

### **État de la concurrence locale**

44. Selon le document de septembre 2001 déposé à titre de pièce n° 5 du CRTC et intitulé *Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada — Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe* (le rapport à la GEC), les concurrents avaient desservi, à la fin de 2000, 771 000 lignes d'affaires ou environ 10,3 % du marché des services d'affaires, ainsi que 30 000 lignes de résidence ou environ 0,2 % du marché des services de résidence.
45. Le rapport à la GEC indique que la concurrence locale en est à ses débuts. Pour ce qui est du marché résidentiel, le rapport révèle que la concurrence est quasi inexistante.
46. Les parties ont généralement convenu que la concurrence locale se développait lentement. Les ESLC se sont concentrées surtout à desservir les centres-villes des grandes zones urbaines et ont à l'occasion fait une incursion surtout par l'intermédiaire de la revente des installations des ESLT, dans les zones urbaines de taille moyenne. D'après la preuve produite par les parties au cours de l'instance, les ESLC ont obtenu des parts de marché de l'ordre de 10 % dans l'ensemble du secteur des services locaux d'affaires, et des parts atteignant 16 % de ce même marché dans certains grands centres urbains. La preuve révèle également que dans le marché des services de résidence, les concurrents ont obtenu une part de marché d'environ 0,2 %.
47. En somme, la preuve déposée par les parties dans cette instance a renforcé la perspective dégagée par le rapport à la GEC. En effet, la concurrence locale fondée sur les installations se limite généralement au marché des services d'affaires dans les grandes zones urbaines. Dans le marché des services d'affaires, il existe une certaine concurrence fondée sur la revente dans d'autres endroits. Il y a peu ou pas de concurrence locale de quelque genre que ce soit dans le marché des services de résidence.
48. De l'avis du Conseil, un certain nombre de facteurs ont contribué à la lente croissance de la concurrence locale, en particulier la concurrence fondée sur les installations. Par exemple, les ESLC ont engagé d'importants coûts d'établissement et coûts permanents. Elles ont dû louer des services ou des installations auprès des ESLT afin de desservir un grand nombre de leurs clients, tout en engageant des coûts pour la co-implantation dans les centraux des ESLT. De plus, les ESLC continuaient d'avoir des difficultés à obtenir, à des conditions acceptables, l'accès à des immeubles à logements multiples et à des structures de soutènement n'appartenant pas à des entreprises ainsi qu'à des droits de passage municipaux. Même si les ESLC pouvaient régler ces problèmes, en partie, en revendant des services des ESLT, ou grâce à des lignes locales dégroupées, ces alternatives ne leur procuraient que des marges réduites.



49. Pour ce qui est de l'avenir, les ESLT ont déclaré qu'elles s'attendent à ce que les concurrents de services filaires, y compris les affiliées des ESLT, les entreprises de services sans fil et les compagnies de câblodistribution utilisant la téléphonie avec le protocole Internet et d'autres technologies continueraient d'entrer dans le marché et que leur part de marché continuerait de croître. Les Compagnies ont prévu que d'ici 2005, les ESLC desserviraient environ 23 % des services accès au réseau (SAR) d'affaires dans les territoires des Compagnies, tandis que TELUS a prévu d'ici 2005, une perte de part de marché de 20 % des SAR d'affaires dans son territoire.
50. Les ESLT s'attendaient à ce que les ESLC enregistrent des gains plus lents de leur part du marché des services de résidence, mais d'après elles, les compagnies de câblodistribution offriraient des services locaux en utilisant des installations de câble au cours de la période de 2003 à 2005. Les ESLT ont fait remarquer qu'EastLink Limited (EastLink) avait accaparé une part importante du marché en Nouvelle-Écosse. Elles ont également fait remarquer que Call-Net s'essayait de nouveau dans le marché local de résidence de l'Alberta et à Toronto. TELUS a prévu que d'ici 2005 ou 2006, les compagnies de câblodistribution fourniraient le service local à près de 10 % des SAR dans son territoire. Les ESLT s'attendaient également que certains utilisateurs du réseau filaire passent aux services sans fil, principalement comme solution de rechange à une deuxième ligne terrestre et, dans une certaine mesure, comme unique accès au réseau téléphonique.
51. AT&T Canada et Call-Net ont fait valoir qu'il existe encore des obstacles à l'entrée dans le marché local, et elles ont fait remarquer que les ESLT seraient avantagées sur le plan des coûts par rapport aux ESLC en raison de leur taille, des économies d'échelle et du réseau omniprésent. Call-Net a ajouté que les ESLT comptent de nombreux avantages comme titulaires, comme des réseaux amortis, de faibles coûts d'acquisition de clients et une part de marché approchant les 100 %.
52. AT&T Canada s'attendait à ce que d'ici 2005, les concurrents desservent 12,8 % des lignes d'affaires dans le territoire de Bell Canada et 11 % dans le territoire de TELUS ainsi que 2 % des lignes de résidence dans le territoire de Bell Canada et 1,8 % dans le territoire de TELUS.
53. Group Telecom estimait que le présent cadre de réglementation pour la concurrence locale était en général approprié et elle a fait valoir que le changement devrait porter sur deux secteurs clés. Premièrement, dans certaines conditions, les ESLC devraient être autorisées à fournir le service aux clients qui ont actuellement des contrats de longue durée avec les ESLT. Deuxièmement, le Conseil devrait surveiller étroitement les activités des affiliées des ESLT dans les propres territoires des ESLT, pour prévenir l'évitement des obligations réglementaires par le recours inapproprié aux affiliées.
54. RCI a fait valoir que les compagnies de câblodistribution s'employaient actuellement à convertir leurs réseaux au mode vidéo numérique et qu'elle comptait entrer dans le marché local seulement au cours de la période de 2003 à 2005. Au cours de la prochaine période de plafonnement des prix, de l'avis de RCI, la téléphonie locale fournie par les installations de câble n'aurait pas d'incidence importante sur la concurrence dans le marché local.

55. ARC et autres ont fait valoir que les services sans fil vendus actuellement ne se substituent pas bien aux services filaires parce que les entreprises de services sans fil facturent leurs services à la minute et qu'il est impossible de greffer de nombreux postes à une même ligne. ARC et autres ont fait observer que les prévisions des ESLT concernant la perte de part de marché des ESLT au profit des nouvelles technologies au cours de la période initiale de plafonnement des prix ne s'étaient pas concrétisées. ARC et autres ont également fait observer que les ESLT seront probablement parmi les plus grands utilisateurs de toute nouvelle technologie.
56. Le commissaire à la concurrence a déclaré qu'en raison des prix, du rayonnement, de l'impossibilité d'accommoder les services de données ainsi que des problèmes relatifs à la qualité du service et à la durée des piles, les services sans fil ne remplacent pas encore les services filaires.
57. Les tendances actuelles portent le Conseil à croire que la croissance de la concurrence dans le marché des services d'affaires se poursuivra pendant quelques années. Il estime que le pouvoir de marché des ESLT dans le segment du marché des services d'affaires est raisonnablement limité dans les régions où les concurrents ont des installations ou sont présents du fait de la revente de services d'ESLT, en particulier de services Centrex.
58. Toutefois, dans le marché des services de résidence, pratiquement aucune concurrence ne s'est développée pendant la période initiale de plafonnement des prix, à l'exception de certains endroits dans les Maritimes. En général, les concurrents ont obtenu une part minimale du marché dans les services locaux de résidence de base.
59. De plus, rien n'indique que les concurrents ont fait des percées dans le marché des services locaux optionnels de résidence. Au contraire, les ESLT ont pu augmenter leurs revenus provenant de ces services grâce à des majorations tarifaires, sans subir de baisse importante de la demande.
60. Le Conseil estime que le nombre de concurrents qui entreront dans le marché des services de résidence continuera probablement d'être limité dans un avenir prévisible. D'après le dossier de la présente instance, il estime également peu probable que les compagnies de câblodistribution entrent dans le marché des services de résidence dans un avenir prochain.
61. Le Conseil est également d'avis que les investissements dans la construction de nouvelles installations à l'intention d'abonnés du service de résidence seront restreints pendant la prochaine période de plafonnement des prix compte tenu de l'état financier actuel de l'industrie et des coûts importants en cause.
62. Finalement, compte tenu du lien étroit entre les services locaux et les services locaux optionnels, le Conseil estime peu probable que les concurrents réussissent à vendre des services locaux optionnels aux clients des services de résidence qui reçoivent leurs services locaux des ESLT. Par conséquent, à son avis, l'absence de concurrence dans les services locaux de résidence s'accompagnera encore d'une absence de concurrence dans les services locaux optionnels de résidence.

63. Le Conseil ne prévoit donc pas une concurrence suffisante pour discipliner les tarifs des services locaux de résidence et des services locaux optionnels de résidence des ESLT au cours de la prochaine période de plafonnement des prix.
64. Compte tenu de l'état actuel de la concurrence locale et de son développement prévu au cours des prochaines années, le Conseil a décidé qu'il était nécessaire d'introduire divers rajustements dans le régime de réglementation des prix applicables aux ESLT. Ces changements sont détaillés dans les parties III, IV et VI de la présente décision.

### **Conciliation des intérêts des intervenants**

65. Un certain nombre de parties ont souligné qu'il existait une grande disparité dans la répartition des bénéfices de la réglementation des prix au cours de la période initiale de plafonnement des prix. Par exemple, même si les prix des services locaux d'affaires ont considérablement baissé dans certaines zones, les tarifs des services locaux de résidence (de base et optionnels) ont augmenté dans presque tous les endroits. De plus, même si les ESLT ont vu le rendement de leurs services du segment Services publics s'améliorer sensiblement, la santé financière des concurrents – qui comptaient sur les services des ESLT pour pouvoir livrer concurrence – s'est grandement détériorée. Certaines parties considéraient ces développements problématiques pour plusieurs raisons.
66. Premièrement, prises ensemble, les augmentations des tarifs des services locaux de résidence, la faiblesse financière et la pénétration limitée du marché par les concurrents, de même que le rendement élevé atteint par les ESLT soulèvent des préoccupations quant à la conciliation possible des intérêts des différents intervenants (clients, ESLT et concurrents) dans le régime initial.
67. Par exemple, ARC et autres ainsi que BCOAPO et autres ont soutenu que le Conseil devrait tenter de veiller à ce que certains gains de productivité générés par l'industrie dans le cadre de la réglementation par plafonnement des prix soient imputés aux clients du service de résidence. Pour leur part, AT&T Canada, Call-Net et RCI ont soutenu que le Conseil devrait accorder davantage d'importance aux besoins des concurrents afin d'encourager la concurrence locale.
68. Deuxièmement, la disparité entre les bénéfices répercutés aux clients des services d'affaires et de résidence était importante. Entre 1998 et 2000, les tarifs du service d'affaires en zones urbaines ont baissé dans toutes les provinces sauf la Saskatchewan. SaskTel n'était pas assujettie à la réglementation par plafonnement des prix au cours de la première période de plafonnement des prix. En moyenne, les tarifs du service d'affaires dans les zones urbaines ont baissé de 15 % en Ontario et au Québec, de 11 % en Colombie-Britannique et de 5 % en Alberta. Par contre, au cours de la même période, les tarifs des services locaux de résidence (de base et optionnels) ont augmenté dans les territoires de toutes les ESLT.
69. Le fait que ces deux classes de clients (c.-à-d., d'affaires et de résidence) ont reçu un traitement tarifaire très différent dans le cadre du régime initial de plafonnement des prix renforce l'opinion selon laquelle il n'a pas été possible de bien concilier les intérêts des différents groupes.

70. Troisièmement, la tendance à la baisse des tarifs des services locaux d'affaires des ESLT a rétréci les marges disponibles aux concurrents et a donc constitué un obstacle à l'entrée en concurrence. Le Conseil fait remarquer que si la situation continue, elle aurait des conséquences négatives importantes sur le développement de la concurrence locale – au détriment des clients et des concurrents. L'effet se manifesterait d'abord dans le marché des services d'affaires où les réductions de prix ont eu lieu. Toutefois, à long terme, la situation aurait probablement un effet sur l'entrée des concurrents dans le marché des services de résidence, puisque les ESLC auraient de la difficulté à réaliser des économies de gamme et d'échelle sur la même base que les ESLT.
71. Compte tenu de ces développements, le Conseil estime qu'il est nécessaire d'apporter des rajustements à la structure des ensembles et aux restrictions à la tarification du régime de plafonnement des prix appliqué aux ESLT. Ces modifications sont examinées en détail dans la partie IV de la présente décision.

### **Qualité du service**

72. Au cours de la période initiale de plafonnement des prix, les ESLT, à l'exception de SaskTel, ont déposé des rapports sur la qualité du service, comme l'exigeait la décision Télécom CRTC 97-16 du 24 juillet 1997 intitulée *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone* (la décision 97-16). Ces rapports indiquaient que des problèmes de qualité du service survenaient pendant pratiquement toute la période, pour chacune des ESLT.
73. De 1998 à 2000, le rendement de toutes les ESLT qui ont déposé des rapports était inférieur aux normes pendant de nombreux mois chaque année. Malgré une certaine amélioration dans le cas de plusieurs compagnies en 2000, par rapport aux années antérieures, le nombre de mois affichant un rendement inférieur aux normes était inacceptablement élevé. Par exemple, en 2000, Bell Canada n'avait pas respecté les normes mensuelles requises 48 fois pour tous les indicateurs, tandis que TELUS (BC) et TELUS (Alberta) avaient enregistré un rendement inférieur aux normes 42 fois. En 2001, seule Bell Canada avait systématiquement respecté tous les indicateurs.
74. La qualité insatisfaisante du service des ESLT au cours du régime initial de plafonnement des prix montre qu'il est nécessaire de mettre en place des mesures afin de s'assurer que les clients reçoivent des services fiables et de qualité. De plus, le Conseil n'est pas persuadé que les pressions dues à la concurrence dans le marché du détail et celui des concurrents suffiront à garantir que les ESLT respecteront les normes approuvées de qualité du service au cours du prochain régime. Par conséquent, le Conseil a conclu qu'il est nécessaire d'apporter des changements réglementaires pour corriger le problème. Ces changements sont examinés dans la partie VI de la présente décision.

### **Partage des bénéfices**

75. Le partage des bénéfices est un des rajustements au régime de plafonnement des prix qui a été discuté au cours de l'instance. Un mécanisme de partage des bénéfices comprend l'établissement d'un seuil de gains qui, lorsqu'il est atteint, enclenche un partage des revenus additionnels avec les clients, par voie de rabais ou d'autres rajustements tarifaires.

76. ARC et autres ont fait valoir qu'il faudrait envisager le partage des bénéfices si le Conseil estimait qu'il existe un risque important d'établir une productivité cible trop élevée ou trop faible. Suivant la proposition d'ARC et autres, il faudrait permettre aux ESLT de choisir parmi un certain nombre d'alternatives allant d'une forte compensation de la productivité sans partage des bénéfices à une faible compensation avec un important partage des bénéfices. ARC et autres ont fait remarquer que la plupart des juridictions ont eu suffisamment confiance, au-delà de la première ronde de la réglementation par plafonnement des prix, pour établir une productivité cible sans partage des bénéfices.
77. Les ESLT se sont opposées à l'introduction d'une superposition du partage des bénéfices au régime de plafonnement des prix.
78. Les Compagnies ont fait valoir que la conséquence la plus coûteuse du partage des bénéfices serait une réduction des incitatifs à l'investissement des infrastructures en raison, en partie, de la plus grande incertitude entourant les rendements financiers provenant des investissements à grande échelle.
79. Les Compagnies ont également fait valoir que si le mécanisme de partage des bénéfices était mis en oeuvre, le fardeau administratif des ESLT serait encore plus lourd que dans le cadre de la réglementation de la base tarifaire fondée sur le taux de rendement. Un régime de plafonnement des prix/partage des bénéfices nécessiterait la production, le contrôle et l'analyse des résultats financiers du segment Services publics sur une base annuelle, de même que la fixation d'un taux de rendement autorisé, tel que requis dans le cadre de la réglementation de la base tarifaire fondée sur le taux de rendement, ainsi qu'une preuve de conformité avec les restrictions à la tarification associées à la formule de plafonnement des prix.
80. TELUS a fait valoir qu'une entreprise réglementée est peu encouragée à améliorer son efficacité si elle croit que l'organisme de réglementation prendra les économies et les répercutera aux consommateurs sous la forme de tarifs réduits. De la même façon, TELUS a soutenu que des investissements à grande échelle dans la modernisation de l'infrastructure ne seraient pas attirants si l'organisme de réglementation pouvait s'approprier les rendements de ces investissements. TELUS a également soutenu que dans le cadre de la réglementation par plafonnement des prix, les clients des services d'affaires et de résidence bénéficieraient d'un plus vaste choix de fournisseurs et de technologies, de prix plus bas globalement, que dans le cadre d'une forme de réglementation de type monopolistique.
81. Le commissaire à la concurrence a fait valoir qu'il faudrait maintenir la structure actuelle de plafonnement des prix, sans superposition du partage des bénéfices afin d'assurer la continuité et réduire l'incertitude pour les consommateurs, les participants de l'industrie et les investisseurs.
82. De l'avis du Conseil, un mécanisme de partage des bénéfices réintroduirait un certain nombre d'éléments importants de réglementation des bénéfices et réduirait ainsi les avantages de la réglementation des prix. L'approche proposée par ARC et autres pourrait atténuer, dans une certaine mesure, les désincitatifs habituellement associés au partage des bénéfices, étant donné que les ESLT auraient voix au chapitre en ce qui concerne l'importance du partage des bénéfices qui s'appliquerait à elles. Toutefois, cette approche

accroîtrait les exigences administratives pour les ESLT et le Conseil en raison du processus additionnel en cause dans le calcul et le contrôle de la superposition du partage des bénéfices. Permettre aux ESLT d'exploiter dans le cadre de régimes différents créerait certainement de la confusion et de l'incertitude dans l'industrie. En somme, le Conseil estime que les inconvénients de pareille approche l'emporteraient sur les avantages. Il a donc décidé que le prochain régime de plafonnement des prix n'inclura pas de partage des bénéfices.

### **Objectifs du prochain régime de plafonnement des prix**

83. Compte tenu de l'état de la concurrence locale et des préoccupations mentionnées ci-dessus, le Conseil estime nécessaire d'évaluer si les objectifs du régime initial de plafonnement des prix devraient être reportés au prochain régime, et si des modifications de certains de ces objectifs s'imposent.
84. La plupart des parties qui ont commenté les objectifs de la réglementation des prix estimaient que les quatre objectifs relevés dans la décision 97-9 pour le régime initial de plafonnement des prix continuent d'être pertinents et devraient guider le Conseil dans ses décisions pour le prochain régime.
85. Les Compagnies ont déclaré que leur proposition avait été modelée de manière à atteindre les objectifs voulant que (a) le prix des services téléphoniques continue de demeurer abordable, (b) les avantages de la concurrence fondée sur les installations soient généralisés, et (c) l'environnement soit propice aux investissements dans l'industrie des télécommunications.
86. AT&T Canada a fait valoir que les objectifs du prochain régime de plafonnement des prix ne devraient pas être différents de ceux du régime initial. Pour atteindre ces objectifs, elle a soutenu que le prochain régime devrait corriger le déséquilibre dans le régime initial et mettre l'accent sur l'établissement d'une concurrence durable.
87. Group Telecom a suggéré que l'objectif principal du prochain régime soit la suppression des obstacles actuels à la concurrence fondée sur les installations ainsi que le maintien d'incitatifs équilibrés pour l'entrée dans la concurrence fondée sur les installations.
88. RCI a fait valoir que les objectifs du régime initial de plafonnement des prix seraient encore dans l'intérêt public. Toutefois, à son avis, le régime initial de plafonnement des prix n'a pas permis d'atteindre tous ces objectifs et certains rajustements étaient nécessaires dans la prochaine période de plafonnement des prix pour corriger ce déséquilibre.
89. ARC et autres ont soutenu qu'en plus des objectifs préconisés par les Compagnies concernant l'abordabilité, la concurrence et les investissements, il y en avait d'autres essentiels comme la fiabilité et la qualité du service, l'équité rurale/urbaine, la création d'incitatifs à l'efficacité et à l'innovation et l'assurance de tarifs justes et raisonnables pour les clients de détail et de gros des services du segment Services publics des ESLT. Selon ARC et autres, le prochain régime de plafonnement des prix devrait concilier les intérêts des intervenants en garantissant des tarifs justes pour les concurrents et les utilisateurs finals et en donnant l'occasion aux ESLT d'obtenir un rendement équitable.

90. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que l'objectif principal de la réglementation par plafonnement des prix est de reproduire, le plus fidèlement possible, un marché concurrentiel dynamique pour les télécommunications. Le commissaire à la concurrence a également soutenu que le régime de plafonnement des prix devrait atteindre les objectifs multiples, à savoir s'en remettre davantage au libre jeu du marché avec l'introduction de la concurrence locale, rendre les services de télécommunication abordables, accorder une souplesse de tarification aux ESLT et protéger les concurrents contre une tarification anticoncurrentielle.
91. La plupart des parties ont également convenu que sans ce régime, les intérêts des trois principaux intervenants – les clients, les ESLT et les concurrents – devraient être conciliés.
92. Compte tenu des observations et des questions examinées ci-dessus, le Conseil juge opportun de modifier les objectifs du régime initial de plafonnement des prix aux fins du prochain régime.
93. Premièrement, compte tenu de l'importance de concilier les intérêts des clients, des ESLT et des concurrents, le Conseil croit qu'il faudrait en faire un objectif explicite supplémentaire.
94. Deuxièmement, en ce qui concerne l'objectif concernant l'encouragement de la concurrence, la plupart des parties qui en ont parlé ont précisé que l'objectif devrait être de favoriser la concurrence fondée sur les installations. Le Conseil est d'avis que la concurrence fondée sur les installations est le meilleur moyen d'assurer un service de qualité et abordable, de même que l'innovation et la différenciation des services. Cet objectif a été reformulé en conséquence.
95. Troisièmement, le Conseil fait remarquer que le troisième objectif du régime initial fait expressément référence à l'occasion donnée aux ESLT d'obtenir un rendement juste pour leur segment Services publics. Cet objectif a été mis en oeuvre dans le cadre d'un examen des besoins en revenus visant à établir les tarifs initiaux pour le régime initial.
96. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a indiqué qu'il n'entendait pas faire d'évaluation des besoins en revenus des résultats du segment Services publics à moins qu'une ESLT ne propose des majorations tarifaires devant entrer en vigueur au début du prochain régime de plafonnement des prix, autres que des hausses qui réduiraient l'exigence de subvention dans les ZDCE. Aucune ESLT n'a proposé de hausses tarifaires au début du prochain régime. Les parties ont plutôt mis l'accent sur le cadre de plafonnement des prix, y compris la structure des ensembles et la compensation de la productivité.
97. Tel qu'expliqué plus en détail dans la partie X de la présente décision, le concept de segment Services publics n'est plus pertinent dans le prochain régime vu la portée élargie des restrictions à la tarification que le Conseil a décidé d'imposer, ainsi que l'introduction en 2002 d'une exigence de subvention basée sur la Phase II.

98. Le Conseil a donc conclu que, pour le prochain régime de plafonnement des prix, il n'est ni nécessaire ni opportun de conserver une référence aux gains dans le segment Services publics des ESLT, étant donné que la réglementation par plafonnement des prix met l'accent sur les prix et non sur les gains. La formulation de cet objectif a donc été modifiée en conséquence.
99. Compte tenu de ce qui précède, le cadre de réglementation établi dans la présente décision vise à atteindre les objectifs suivants :
- a) rendre des services fiables et abordables, de qualité et accessibles aux clients des zones urbaines et rurales;
  - b) concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés des télécommunications, c.-à-d., les clients, les concurrents et les compagnies de téléphone titulaires;
  - c) encourager la concurrence fondée sur les installations dans les marchés canadiens des télécommunications;
  - d) inciter les titulaires à accroître les efficacités et à être plus innovatrices;
  - e) adopter des approches réglementaires qui imposent le fardeau réglementaire minimum compatible avec l'atteinte des quatre objectifs précédents.

### **Période de plafonnement des prix**

100. Dans la décision 97-9, le Conseil a fait remarquer qu'une longue période de plafonnement des prix permettrait davantage aux bénéficiaires de la réglementation par plafonnement des prix de se concrétiser, tandis qu'une période plus courte réduirait les effets cumulatifs de toute erreur dans l'établissement des paramètres de plafonnement des prix. Le Conseil a déterminé qu'une période de quatre ans permettrait de concilier ces facteurs.
101. Dans la présente instance, les Compagnies ont appuyé une seconde période de plafonnement des prix d'au moins quatre ans, en supposant que le cadre réglementaire qu'elles proposaient était adopté. À leur avis, la durée de la nouvelle période de plafonnement des prix dépendrait de la nature des restrictions à la tarification et des autres paramètres adoptés pour cette période. Les Compagnies ont soutenu que si la période entre les examens était trop courte, les incitatifs associés à la réglementation des prix seraient atténués. À leur avis, une période courte ne donnerait pas suffisamment de temps pour évaluer si les restrictions et les paramètres choisis permettraient d'atteindre les objectifs dont celui d'encourager l'établissement d'une concurrence locale.
102. TELUS a proposé un plan de réglementation des prix de cinq ans. Selon elle, une plus courte durée atténuerait les incitatifs aux investissements dans l'infrastructure et à l'innovation pour la réduction des coûts, puisqu'il est peu probable que les ESLT réalisent la pleine valeur de ces mesures en moins de cinq ans. TELUS a également fait valoir que les nouveaux venus profiteraient d'une plus longue période, étant donné qu'elle fournirait un cadre réglementaire et une structure tarifaire prévisibles et stables, qui sont des facteurs critiques lorsque les compagnies font des investissements de



capitaux à long terme. TELUS a soutenu qu'un plan de cinq ans serait suffisamment court pour que toute erreur dans l'établissement des paramètres du plan ne soit pas composée à perpétuité. TELUS a également fait remarquer que le Conseil a maintenant plus d'expérience de ce genre de réglementation et qu'il pourrait adopter une plus longue durée sans craindre d'effets nuisibles imprévus.

103. TELUS a proposé que le plan initial de cinq ans soit automatiquement renouvelé, pour des périodes successives de trois ans, à moins que par suite d'un examen amorcé par le Conseil, une décision ne mette fin au plan. La compagnie a proposé que dans le cadre du contrôle permanent et de mettre examen à la fin de la période d'application, on mette l'accent sur l'établissement de la concurrence. TELUS a également proposé que le Conseil prévoie la possibilité d'une autre solution et que cet examen soit négocié par les intervenants.
104. Un certain nombre de parties, dont AT&T Canada, Calgary et Call-Net, ont privilégié une durée de quatre ans. Le commissaire à la concurrence, RCI et Shaw considéraient une période de quatre ou cinq ans appropriée. L'ACC Alberta a préconisé une durée de trois ans, proposant que toutes les parties aient l'option de demander au Conseil des durées plus longues ou plus courtes. Selon l'ACC Alberta, une période de cinq ans serait trop longue, et elle a souligné que l'évolution incertaine de la concurrence serait une raison suffisante pour choisir une période plus courte.
105. Le Conseil estime qu'à l'approche de la prochaine période de plafonnement des prix, il demeure nécessaire de concilier les avantages d'un plan de longue durée et ceux d'un plan de courte durée. Un plan de longue durée permet aux avantages de la réglementation par plafonnement des prix de se concrétiser et fournit la stabilité d'un cadre de réglementation prévisible pour tous les intervenants. Un plan de courte durée a l'avantage de limiter l'impact des résultats imprévus du régime de plafonnement des prix qui pourraient profiter injustement à un groupe d'intervenants au détriment d'un autre.
106. Le Conseil fait remarquer que des prolongations ou des écourtements du plan, s'ils sont accordés au cas par cas, pourraient se traduire par un décalage des périodes de plafonnement des prix parmi les compagnies réglementées. Cette situation pourrait favoriser certaines ESLT selon les conditions du marché et d'autres facteurs présents au moment d'un examen particulier. De plus, des évaluations réalisées à différentes périodes pourraient entraîner des inefficiences administratives, étant donné que les examens à la fin du plan ne seraient plus faits pour toutes les ESLT en même temps.
107. Le Conseil fait en outre remarquer que la plupart des parties préconisent une durée minimum de quatre ans. Le Conseil convient qu'un plan de quatre ans permettrait aux avantages de la réglementation par plafonnement des prix de se concrétiser, tout en permettant un rajustement rapide pour corriger, dans le cadre réglementaire, toute erreur de structure ou refléter l'évolution de la concurrence au cours de la période de plafonnement des prix. Par conséquent, le Conseil a déterminé que le régime de plafonnement des prix aura une durée de quatre ans.
108. Le Conseil estime qu'un examen à la fin de la prochaine période de plafonnement des prix lui permettra de voir si le plan fonctionne bien et de modifier le cadre réglementaire au besoin. Par conséquent, le Conseil a déterminé qu'un examen du prochain régime de plafonnement des prix sera amorcé au cours de la dernière année du plan.

### **III Services des concurrents**

#### **Définition et classification**

##### **Historique**

109. Les entreprises concurrentes de services locaux, interurbains et sans fil ainsi que les revendeurs ont besoin de divers services des ESLT pour interconnecter leurs réseaux à ceux des ESLT, configurer leurs propres réseaux et fournir des services à leurs utilisateurs finals. Par conséquent, les tarifs des services ainsi fournis par les ESLT ont une grande incidence sur la capacité des entreprises concurrentes de réussir sur le marché ainsi que sur les mesures pouvant les inciter à bâtir leurs propres installations.
110. Dans les décisions 97-9 et 98-2, le Conseil a conclu que les services des ESLT, qui étaient des services essentiels ou qui étaient principalement utilisés par les fournisseurs de services de télécommunication, devraient être offerts aux concurrents aux tarifs fondés sur les coûts de la Phase II, plus un supplément approprié. Ces services ont été regroupés dans la catégorie Services des concurrents et ils n'étaient pas assujettis à la formule globale des prix plafonds. Les autres services des ESLT susceptibles d'être utilisés par des concurrents, mais qui ont également été utilisés par des clients de détail, ont été inclus dans le sous-ensemble Autres services plafonnés ou dans le segment Services concurrentiels.
111. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a sollicité des observations sur des changements possibles concernant le traitement des Services des concurrents. La présente partie de la décision porte sur l'affectation des services à la catégorie Services des concurrents et sur la tarification de ces services.

##### **Position des parties**

112. Presque toutes les parties ayant déposé des observations ont abordé des questions relatives aux Services des concurrents. Dans l'ensemble, les observations reposaient sur le fait que le Conseil conserverait la méthode employée à l'égard des Services des concurrents dans les décisions 97-9 et 98-2, sous réserve de rajustements possibles. Par contre, AT&T Canada et Call-Net ont chacune déposé des propositions substantielles qui entraîneraient un changement important dans la façon de traiter les Services des concurrents. AT&T Canada et Call-Net ont soutenu qu'il est important de mettre en oeuvre leur proposition respective si l'on veut instaurer une concurrence durable. Étant donné la portée et l'ampleur des changements proposés par ces deux compagnies, nous aborderons leurs propositions respectives dès le début.

##### *Proposition d'AT&T Canada*

113. AT&T Canada a fait valoir que la méthode de tarification actuelle des Services des concurrents n'était pas satisfaisante. Selon AT&T Canada, certains problèmes étaient attribuables à l'utilisation des coûts de la Phase II aux fins de la tarification, notamment, l'impossibilité de vérifier les études de la Phase II, la mesure dans laquelle les études ne sont pas liées entre elles ou avec les états financiers des ESLT, la tendance naturelle des

ESLT à la prudence de sorte qu'elles risquent de surévaluer les coûts. Compte tenu de ces réserves, AT&T Canada a fait valoir que l'établissement des coûts la Phase II n'était pas le bon outil à utiliser pour établir, aux fins d'accès aux installations du réseau des ESLT, des tarifs sans incidence sur la concurrence.

114. AT&T Canada a proposé une démarche très différente pour les Services des concurrents. Selon la proposition d'AT&T Canada, entre autres, une nouvelle catégorie de services serait créée. Elle comprendrait tous les services de l'actuelle catégorie Services des concurrents, ainsi que tous les autres services utilisés par les concurrents, y compris des services tels que l'accès au réseau numérique (ARN), Centrex, les circuits commutés, l'interface à débit primaire (IDP) et l'accès local numérique (ALN).
115. AT&T Canada a proposé que les ESLC aient droit à un tarif applicable aux entreprises dotées d'installations (le tarif EDI). Grâce au tarif EDI, une ESLC obtiendrait un rabais global de 70 % sur les taux tarifés actuels dans le cas des services appartenant à la nouvelle catégorie Services des concurrents. Autrement dit, le montant total de la facture de l'ESLC pour les services visés serait établi à partir des taux tarifés, après quoi un rabais de 70 % serait appliqué.
116. AT&T Canada a fait valoir qu'un rabais de 70 % serait convenable puisque, selon elle, ce pourcentage serait comparable à l'avantage dont les ESLT bénéficient à l'égard des coûts, étant donné qu'elles sont capables de s'auto-provisionner dans le cas des services visés.
117. Pour en arriver au chiffre de 70 %, AT&T Canada a utilisé ses propres données de coûts réseau pour les services en question. AT&T Canada a dit avoir dû procéder ainsi parce que les données de coûts pertinentes concernant les ESLT n'étaient pas disponibles.
118. Pour calculer les économies correspondantes, AT&T Canada a supposé que (a) son réseau ressemblait à celui d'une ESLT desservant à peu près le même nombre de clients; et (b) le réseau pourrait desservir l'ensemble de la clientèle. Ensuite, AT&T Canada a comparé les coûts réseau prévus avec ses coûts réels pour desservir la même clientèle en utilisant à la fois une partie de ses propres installations et les installations des ESLT (p. ex., la combinaison actuelle de clients recevant leur service sur réseau ou hors réseau).
119. L'analyse de coûts d'AT&T Canada, qui reposait sur la combinaison d'installations et de services réseau achetés auprès des ESLT en 2000, a révélé que sur le plan des coûts, les ESLT bénéficient d'un avantage qui se chiffre à 70 % par rapport aux taux tarifés facturés aux concurrents en 2000 pour les mêmes installations et services. Cet avantage est attribuable au fait que les ESLT sont capables de s'auto-provisionner. AT&T Canada a maintenu que l'avantage relatif aux coûts réels des ESLT serait probablement plus grand que 70 %, étant donné que les ESLT bénéficieraient de plus grandes économies d'échelle, de densité et de gamme qu'AT&T Canada.
120. AT&T Canada a insisté sur le fait que le rabais de 70 % s'appliquerait au coût global d'un groupe de services et non à une composante réseau donnée ou à un service donné. Par conséquent, AT&T Canada estime qu'il n'y aurait pas lieu de s'inquiéter qu'une ESLC reçoive un service à un tarif inférieur au prix coûtant. AT&T Canada a déclaré que

l'application du rabais de 70 % aux dépenses globales des ESLC permettrait aux ESLT de recouvrer à la fois les coûts différentiels qu'elles engagent pour fournir le même groupe de services ainsi qu'une partie des coûts liés aux coûts communs fixes.

121. AT&T Canada a précisé que le tarif EDI visait à neutraliser l'avantage dont les ESLT bénéficient à l'égard des coûts en raison de leur statut de titulaires et de l'omniprésence de leur infrastructure de réseau. AT&T Canada soutient que sa proposition permettrait de supprimer un important obstacle économique à l'entrée des concurrents dans le marché local.

*Observations des parties concernant la proposition d'AT&T Canada*

122. Les Compagnies ont qualifié d'insensé le cadre conceptuel de la proposition d'AT&T Canada. Elles ont soutenu qu'il n'était pas possible d'évaluer le coût de l'auto-provisionnement des ESLT en utilisant les coûts afférents au réseau d'un concurrent. Elles ont également affirmé que le rabais de 70 % proposé par AT&T Canada n'était aucunement lié au coût de l'auto-provisionnement des ESLT ou aux propres coûts d'auto-provisionnement d'AT&T Canada. Selon elles, ce qu'AT&T Canada proposait réellement était de recevoir un rabais de sorte que ses dépenses globales seraient équivalentes à ce qu'elle continuerait de payer aux ESLT si AT&T Canada avait son propre réseau omniprésent. Les Compagnies ont donc soutenu qu'AT&T Canada continuerait de se prévaloir de services d'une valeur de 304 millions de dollars auprès des ESLT sans avoir à les payer puisque, en théorie, AT&T Canada pourrait s'auto-provisionner, mais que dans les faits, elle n'engagerait pas les coûts d'auto-provisionnement.
123. Les Compagnies ont également soutenu qu'AT&T Canada avait largement sous-estimé les conséquences financières de sa proposition. Elles ont fait valoir que les estimations d'AT&T Canada ne tenaient pas compte de l'impact qu'engendrerait l'application du rabais à d'autres compagnies admissibles. Les estimations ne tenaient pas compte non plus du risque que d'autres entreprises canadiennes s'inscrivent à titre d'ESLC (et qu'elles exploitent à une petite échelle) afin de toucher le rabais de 70 % sur d'autres services (p. ex., la commutation et le groupement dont l'entreprise a besoin pour offrir seulement le service interurbain).
124. TELUS a fait valoir que la proposition d'AT&T Canada reposait sur l'hypothèse implicite que tous ses clients abandonneraient soudainement leur emplacement physique pour accéder à la topographie de réseau actuelle d'AT&T Canada alors qu'en réalité, ce ne sont pas les clients qui se déplacent vers les réseaux, mais bien les réseaux qui sont bâtis pour les clients. TELUS a soutenu que les ESLT engagent des dépenses pour servir ses clients, que ce soit parce qu'elles louent des installations auprès des entreprises ou parce qu'elles bâtissent un réseau, si bien qu'en réalité, les réseaux ne sont pas gratuits. Selon TELUS, personne n'investirait de capitaux dans la construction d'installations si on pouvait obtenir de telles installations à des tarifs considérablement inférieurs au prix coûtant des ESLT.

125. Tant les Compagnies que TELUS ont affirmé que les taux fondés sur les coûts de la Phase II permettraient aux concurrents de tirer avantage des économies d'échelle et de portée réalisées par les ESLT. En termes plus précis, les concurrents ne payaient pas le prix comparativement élevé pour les installations d'accès étant donné la combinaison limitée de leurs volumes et de leurs services, mais par contre, ils n'avaient pas droit au même coût d'accès au réseau que les ESLT en ce qui concerne l'accès au réseau.
126. Pour ce qui est de la proposition tarifaire EDI d'AT&T Canada, les ESLT ont soutenu qu'elle pourrait donner lieu à des services des concurrents tarifés en dessous des coûts différentiels, ce qui entraînerait une subvention aux ESLC. Les ESLT ont soutenu qu'elles seraient désavantagées parce qu'il leur faudrait recouvrer les coûts communs fixes associés aux services utilisés par les concurrents aux tarifs de détail dans d'autres marchés concurrentiels.
127. Group Telecom s'est opposée à la proposition d'AT&T Canada, soutenant qu'il s'agissait d'une tentative visant à maintenir une stratégie d'entrée fondée sur la revente et à décourager l'investissement dans les installations concurrentes. Selon Group Telecom, les nouveaux venus dans le secteur des installations seraient incapables de livrer concurrence aux ESLT s'ils devaient offrir leurs services et leurs installations à un tarif assujéti à un rabais de 70 %. De plus, les nouveaux venus perdraient une source importante de revenus (en l'occurrence, la location d'installations à d'autres concurrents). D'après le mémoire de Group Telecom, la proposition d'AT&T Canada aurait comme ultime conséquence de mettre en péril la viabilité des concurrents dotés d'installations, comme Group Telecom, et d'accroître le monopole des ESLT sur les installations.
128. Même si en général, Distributel était en faveur de la proposition d'AT&T Canada, elle s'opposait à la suggestion d'AT&T Canada voulant que le rabais de 70 % ne soit offert qu'aux ESLC. Dans le mémoire de Distributel, les revendeurs jouent un grand rôle dans le marché. Distributel a soutenu que les revendeurs seraient forcés de se retirer très rapidement si leurs concurrents avaient droit au rabais de 70 %, mais pas eux.

*Proposition de Call-Net*

129. Call-Net a fait valoir que le principe de base de sa proposition serait de réduire les tarifs facturés par les ESLT pour les services réseau essentiels fournis aux concurrents. Call-Net a proposé la création d'un segment Entreprises qui comprendrait tous les services réglementés achetés par des entreprises canadiennes auprès d'ESLT. Ces services seraient tarifés selon les coûts de la Phase II, sans supplément.
130. Call-Net a fait remarquer que des études de coûts seraient nécessaires pour tout service du segment Entreprises non tarifé selon les coûts de la Phase II afin que son tarif puisse être fixé. Comme la réalisation et l'évaluation de telles études de coûts prendront du temps, Call-Net a fait valoir que le Conseil devrait établir un régime provisoire qui lui permettrait de retarifier les services en question à leurs coûts différentiels en utilisant comme substituts les études de coûts existantes.
131. Call-Net a fait remarquer que les ESLT ayant admis ne pas avoir besoin de recouvrer leurs coûts communs fixes service par service, l'absence d'un supplément aux coûts de la Phase II visant les services du segment Entreprises proposé ne devrait pas poser de problème. Aux termes de la proposition globale de Call-Net concernant les prix plafonds,

les ESLT pourraient continuer de bénéficier des effets cumulatifs des facteurs exogènes autorisés durant le régime initial de plafonnement des prix ainsi que de leurs gains de productivité annuels. D'après le mémoire de Call-Net, les revenus afférents permettent aux ESLT de recouvrer complètement leurs coûts communs fixes.

132. Call-Net a fait valoir que, conformément à sa proposition, les entreprises canadiennes concurrentes seraient en mesure de compléter leurs réseaux et d'en étendre l'accès suivant chaque cas, comme les ESLT. D'après le mémoire de Call-Net, cela contribuerait à éliminer l'avantage dont les ESLT bénéficient depuis toujours à cause de l'omniprésence de leurs réseaux.
133. Call-Net a également précisé que si sa proposition était acceptée, les concurrents continueraient de bénéficier de mesures les incitant à bâtir leurs propres installations afin d'atteindre les objectifs suivants dont : réaliser des économies d'échelle et de portée, réaliser l'avantage comptable qu'entraîne le fait de retirer le coût de la catégorie dépenses et de le transférer dans la catégorie d'une dépense en immobilisations, obtenir un meilleur contrôle sur les coûts des installations et sur la qualité des services fournis à l'aide des installations et la possibilité de les différencier en fonction de la qualité.

*Observations des parties concernant la proposition de Call-Net*

134. Les Compagnies ont fait valoir que la proposition de Call-Net permettrait aux compagnies à coûts élevés d'entrer dans le marché avec succès, ce qui ne serait pas économiquement efficient. Elles ont aussi fait valoir que même si les ESLT pouvaient recouvrer leurs coûts communs fixes inégalement entre les différents services, cela ne voulait pas dire que les tarifs des services utilisés par les concurrents ne devaient pas inclure une contribution aux fins des coûts communs fixes.
135. TELUS a fait valoir que si les gains de productivité servaient à compenser le supplément perdu des ESLT sur les services du segment Entreprises, tel que suggéré par Call-Net, cela équivaldrait à absorber les gains de productivité deux fois. En effet, les gains de productivité découlant des services du segment Autres qu'entreprises seraient absorbés une première fois lors du transfert dans le segment Entreprises, et une deuxième fois sous forme de réductions tarifaires concrètes que la concurrence exigerait dans le marché pour les services du segment Autres qu'entreprises. TELUS a déclaré qu'une telle situation n'offrirait pas une occasion raisonnable à une ESLT de recouvrer ses coûts parce que les réductions tarifaires des services de concurrents provoqueraient la baisse des tarifs de détail d'un montant supérieur aux gains de productivité susceptibles d'être réalisés grâce à la fourniture de ces services.
136. Les Compagnies et TELUS ont toutes les deux fait valoir que la proposition de Call-Net rendrait la revente beaucoup plus attrayante que la concurrence fondée sur les installations, contrairement à l'objectif explicite du Conseil qui est de promouvoir la concurrence fondée sur les installations.
137. Group Telecom a maintenu que d'autres entreprises auraient du mal à livrer concurrence aux ESLT en ce qui concerne les services du segment Entreprises puisque ces entreprises concurrentielles ont des coûts communs fixes à recouvrer, mais pas d'autres sources de revenus dans le genre de celles proposées par Call-Net à l'endroit des ESLT. Group Telecom a également fait valoir que la proposition de Call-Net permettrait de maintenir

artificiellement la stratégie d'entrée de Call-Net, qui est fondée sur la revente, puisque cette proposition vise à faire autoriser la tarification subventionnée à l'endroit des ESLT. Selon Group Telecom, la proposition de Call-Net nuirait à l'instauration de la concurrence fondée sur les installations.

138. Distributel appuyait l'objectif général de la proposition de Call-Net, mais elle s'opposait à la suggestion voulant que seules les entreprises canadiennes aient le droit de profiter des tarifs réduits dans le cas des services du segment Entreprises. Distributel a soutenu que les revendeurs devraient recevoir un traitement comparable, car ils jouent un rôle important dans le marché concurrentiel.

#### **Analyse des propositions d'AT&T Canada et de Call-Net**

139. Le Conseil estime que les propositions d'AT&T Canada et de Call-Net suscitent des inquiétudes à quatre égards : i) les incidences possibles sur les prix de détail; ii) les incidences possibles sur le marché de gros; iii) les conséquences sur le recouvrement des coûts; et iv) les conséquences au chapitre de la concurrence fondée sur les installations. Chacun de ces points est abordé séparément ci-après.

##### *Incidences sur le marché du détail*

140. Selon le Conseil, les propositions d'AT&T Canada et de Call-Net nuiraient au marché du détail, et ce, au moins de deux façons.
141. Premièrement, si les services des ESLT que les concurrents utilisent étaient tarifés à un coût différentiel, comme le propose Call-Net, ou s'ils étaient admissibles à un rabais de 70 %, comme le propose AT&T Canada, les ESLT seraient obligées de recouvrer les coûts communs fixes à partir d'autres services de détail. Une telle situation provoquerait une pression à la hausse sur les prix de ces services. En revanche, les ESLT ne pourraient augmenter les prix que dans les cas où elles ne seraient pas en situation de concurrence et ces augmentations ne seraient permises que dans les limites des restrictions à la tarification imposées par le Conseil. L'effet global serait de fausser le bon fonctionnement du marché du détail.
142. Deuxièmement, si les concurrents bénéficiaient de prix inférieurs pour leurs intrants, ils pourraient alors baisser leurs tarifs de détail, ce qui créerait une pression à la baisse sur les prix de détail des ESLT, et ce, en dépit du fait que cette pression ne serait pas fondée sur l'efficacité supérieure des concurrentes. Encore une fois, voilà une situation qui aurait un effet de distorsion sur le marché du détail.
143. En somme, plus la gamme de services serait étendue et plus le rabais appliqué à ces services serait élevé, plus l'effet de distorsion sur le marché du détail risquerait probablement d'être important. Le Conseil conclut que les tarifs exigés pour les Services des concurrents doivent être fixés à un taux qui ne fausserait pas le marché du détail.

##### *Incidences sur le marché de gros*

144. Les entreprises telles que Group Telecom et AT&T Canada se livrent concurrence dans le marché de gros en offrant des installations et des services à d'autres fournisseurs de services de télécommunication. Le Conseil est d'accord avec Group Telecom qui, dans son mémoire, affirme que le marché de gros constitue à la fois une importante source de

revenus pour les nouveaux venus dotés d'installations ainsi qu'un moyen de réduire le risque associé à l'amortissement des immobilisations. Si une entreprise dessert à la fois le marché de gros et le marché du détail, elle a deux occasions de gagner des revenus auprès d'un utilisateur final, c'est-à-dire directement, par l'intermédiaire des services de détail et indirectement, par l'intermédiaire des services de gros fournis à l'entreprise qui offre le service de détail à l'utilisateur final.

145. De l'avis du Conseil, l'établissement d'un marché de gros est important pour l'instauration globale de la concurrence fondée sur les installations. Le fait de fermer d'avance ce marché aux nouveaux venus nuirait sérieusement à l'essor de la concurrence fondée sur les installations.
146. Le Conseil estime que la proposition d'AT&T Canada comme celle de Call-Net auraient un effet négatif important sur le marché de gros, car il est peu probable qu'un concurrent, quel qu'il soit, puisse offrir les mêmes tarifs qu'une ESLT, lesquels sont soit établis à partir des coûts différentiels, soit assujettis à un rabais de 70 %.

*Conséquences pour le recouvrement des coûts*

147. Jusqu'à présent, la démarche générale du Conseil à l'égard des Services des concurrents a consisté à tarifier les services selon les coûts de la Phase II, plus un supplément. Bon nombre de ces services, tels que ceux désignés essentiels et quasi essentiels, ont été tarifés aux coûts de la Phase II, plus un supplément de 25 %. D'autres services, en l'occurrence le service de Raccordement direct (RD), ont été tarifés à partir de suppléments plus élevés.
148. AT&T Canada a proposé que le Conseil cesse d'utiliser les coûts de la Phase II, plus un supplément, et qu'il adopte plutôt une approche fondée sur le tarif EDI. AT&T Canada a soutenu que la méthode fondée sur le tarif EDI refléterait mieux le coût réel de la fourniture de ces services sur les réseaux des ESLT. Call-Net a proposé que le Conseil modifie son approche et qu'il fixe les tarifs des services essentiels, quasi essentiels ainsi que de certains services de détail utilisés par les entreprises aux coûts afférents de la Phase II, sans supplément.
149. Les ESLT, RCI et Group Telecom ont recommandé que le Conseil conserve sa méthode de tarification actuelle en ce qui concerne les Services des concurrents. Les Compagnies ont déclaré que si l'application du rabais de 70 % proposé par AT&T Canada était approuvée, les services d'interconnexion et les services essentiels ou quasi essentiels seraient tarifés à 62,5 % en dessous du prix coûtant. Même dans la proposition de Call-Net, les services ne contribueraient pas aux coûts communs fixes découlant d'un avantage au profit des concurrents dans le marché des utilisateurs finals. TELUS a affirmé que tarifier les services utilisés par des concurrents au coût différentiel aurait pour effet d'imposer la totalité du fardeau de recouvrer les coûts communs fixes aux ESLT, qui devraient alors recouvrer ces coûts exclusivement à l'aide de leurs services de détail.
150. RCI appuyait le point de vue de TELUS selon lequel il serait conforme aux théories économiques reconnues qu'un coût d'interconnexion correspond à un coût différentiel, plus un supplément adéquat pour couvrir les coûts communs fixes.



151. Le Conseil est d'avis que les services qui correspondent à des services essentiels devraient être tarifés de manière à permettre aux ESLT de recouvrer les coûts appropriés des services et de fournir la contribution appropriée tout en donnant aux concurrents l'occasion de livrer une concurrence efficace dans le marché.
152. Après examen de la proposition d'AT&T Canada et des observations pertinentes des parties, le Conseil constate que l'approche d'AT&T Canada permet à AT&T Canada de profiter des réseaux des ESLT sans avoir à prévoir le recouvrement des coûts connexes.
153. Le Conseil estime que l'établissement des coûts selon la Phase II ne soulève pas de réserves comparables puisque les coûts en cause sont les coûts des ESLT par service. De plus, les coûts de la Phase II visent à refléter les coûts économiques. Tel que discuté à la partie X de la présente décision, le Conseil entend amorcer une instance portant sur l'examen de la méthode d'établissement des coûts de la Phase II afin de déterminer s'il n'y aurait pas lieu d'y apporter des modifications.
154. Pour ce qui est de la proposition de Call-Net, le Conseil estime que les services fournis aux concurrents devraient normalement être tarifés de manière à recouvrer les coûts de la Phase II et à fournir une contribution appropriée. Le Conseil est donc d'avis que la suppression du supplément, tel que proposé par Call-Net, n'est pas justifiée.

*Conséquences au chapitre de la concurrence fondée sur les installations*

155. Le cadre de réglementation du Conseil vise à favoriser la concurrence fondée sur les installations. Le Conseil croit que favoriser la concurrence fondée sur les installations représente le meilleur moyen d'assurer un service de qualité et abordable, ainsi que l'innovation et la différenciation des services.
156. Le Conseil craint que le fait de classer à titre des Services des concurrents, ou d'assujettir à une tarification, telle que proposée par AT&T Canada et Call-Net, tous les services utilisés par un concurrent pourrait se traduire par un important désincitatif à la construction de nouvelles installations et ainsi gêner l'instauration de la concurrence fondée sur les installations.
157. Le Conseil fait remarquer qu'AT&T Canada et Call-Net ont toutes deux affirmé qu'elles entendaient poursuivre la construction de leurs installations même si leurs propositions étaient acceptées. Par contre, il est presque certain que les concurrents préféreraient utiliser ou revendre les installations et les services des ESLT si les marges étaient comparables ou supérieures à celles qu'ils pourraient atteindre grâce à l'auto-provisionnement. Dans pareilles circonstances, il y aurait peu ou pas d'incitation à assumer le risque de construire des installations.
158. Par exemple, dans le cadre de la proposition d'AT&T Canada, une ESLC dotée d'un réseau local minimal pourrait trouver plus rentable et moins risqué de centrer ses efforts sur la revente du service Centrex d'une ESLT. L'occasion d'arbitrage créée par l'application du rabais de 70 % pourrait stimuler la concurrence, mais cette concurrence ne serait pas fondée sur les installations. L'optique de la revente nécessiterait peu d'immobilisations, elle comporterait moins de risques et permettrait une mise en oeuvre beaucoup plus rapide du service.

159. De la même manière, le Conseil est d'avis qu'une entreprise trouverait, en général, qu'il ne serait pas avantageux de bâtir un réseau si elle pouvait obtenir les services au coût différentiel d'une ESLT, tel que proposé par Call-Net.
160. Le Conseil estime qu'afin d'encourager la concurrence fondée sur les installations il est nécessaire d'instaurer des tarifs prescrits basés sur les coûts pour certains services et installations. Toutefois, il importe aussi de s'assurer que la tarification est justifiée au cas par cas, et que ces services sont tarifés de manière à ne pas créer un désincitatif à la construction d'installations. Selon le Conseil, les propositions d'AT&T Canada et de Call-Net nous laissent avec de sérieuses réserves sur ces questions.

*Conclusions concernant les propositions d'AT&T Canada et de Call-Net*

161. En se fondant sur l'analyse qui précède, le Conseil est d'avis que ni la proposition d'AT&T Canada ni celle de Call-Net ne favoriserait la concurrence fondée sur les installations. Au contraire, les deux propositions contribueraient à introduire des désincitatifs à la construction d'installations, sans compter qu'elles gêneraient l'essor du marché de gros et risqueraient de fausser considérablement le marché du détail. Enfin, aucune de ces deux approches ne produirait des tarifs justes et raisonnables.
162. Compte tenu de ces conclusions, le Conseil juge qu'il n'est pas indiqué d'adopter la proposition d'AT&T Canada ou celle de Call-Net en ce qui concerne la classification et la tarification des Services des concurrents, sauf pour ce qui concerne ci-dessous le service ARN dont il est question ci-dessous.

**Définition des services des concurrents**

163. Dans la décision 98-2, le Conseil a conclu qu'il convenait d'affecter le service d'une ESLT à la catégorie Services des concurrents si le service était un service essentiel ou qu'il était principalement utilisé par des fournisseurs de services de télécommunication. Depuis la publication de la décision 98-2, de nouveaux services ont été ajoutés dans la catégorie Services des concurrents, notamment le service d'interconnexion côté réseau des services d'accès sans fil et le renvoi automatique sur occupation de MTS.
164. Dans la présente instance, TELUS, Group Telcom et RCI ont dit estimer qu'il n'était pas justifié de changer les critères de classement d'un service comme Service des concurrents.
165. Les Compagnies ont déclaré que durant la prochaine période d'application des prix plafonds, les Services des concurrents devraient comprendre exclusivement les services d'interconnexion, les services de co-implantation et les services de fourniture d'installations essentielles ou quasi essentielles. Les Compagnies ont fait valoir que les services qu'une entreprise peut obtenir par auto-approvisionnement ou par d'autres sources, ou encore qu'elle peut parfois obtenir en faisant appel à des services essentiels ou quasi essentiels à titre de substituts, devraient être exclus.
166. Le Conseil estime que limiter la composition de l'ensemble Services des concurrents comme les Compagnies le proposent, restreindrait indûment le développement de la concurrence fondée sur les installations.

167. Or, pour clarifier la question de la tarification de ces services, le Conseil a décidé d'établir à l'intérieur de l'ensemble deux catégories de Services des concurrents. La première comprend les services dits services essentiels et ils seront désignés Services des concurrents de catégorie I. Les services du genre services essentiels comprennent : les services d'interconnexion et services auxiliaires demandés par les entreprises canadiennes et les revendeurs qui s'interconnectent aux réseaux des ESLT, y compris les services essentiels définis dans la décision 97-8; et les services quasi essentiels comme ceux qui ont été assujettis à l'ordonnance CRTC 2001-184 du 1<sup>er</sup> mars 2001 intitulée *Concurrence locale : Clause de temporisation pour les installations quasi essentielles* (l'ordonnance 2001-184). Ce dernier groupe de services constitue des intrants essentiels aux concurrents compte tenu de la fourniture concurrentielle très restreinte pour ces services.
168. Les Services des concurrents de catégorie I seront tarifés selon les coûts de la Phase II, plus le supplément prescrit, avec certaines exceptions, comme il en est question ci-après.
169. La deuxième catégorie de Services des concurrents comprendra les services qui ont été établis à l'intention des fournisseurs de services de télécommunication, à l'exclusion des services essentiels, et seront désignés Services des concurrents de catégorie II. La tarification de ces services sera établie au cas par cas.
170. L'affectation des Services des concurrents entre les catégories I et II est donnée à l'annexe 1 de la présente décision.

#### **Propositions d'ajout de services aux Services des concurrents**

171. Distributel a soutenu que les terminaisons de lignes de jonction Centrex devraient être classées comme Service des concurrents parce qu'elles sont « utilisées surtout par des fournisseurs de services de télécommunication ». Distributel a également proposé un régime réglementaire pour mettre en oeuvre une interprétation basée sur les revenus de l'expression « utilisées surtout ». Les Compagnies ont fait valoir que la requête de Distributel débordait le cadre de cette instance.
172. Pour ce qui est de l'interprétation fondée sur les revenus proposée par Distributel pour l'expression « utilisées surtout », le Conseil estime que les revenus ne sont pas le seul facteur utile à l'identification du service d'une ESLT comme Service des concurrents. Le Conseil estime également que la mise en oeuvre de la proposition de Distributel imposerait un fardeau réglementaire indu. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'y a pas lieu d'adopter la proposition de Distributel concernant l'interprétation du passage « utilisées surtout par des fournisseurs de services de télécommunication ».
173. Les raccordements de ligne de jonction au Centrex sont une composante du service Centrex, qui est un service intercirconscription de détail, et les concurrents les utilisent pour livrer concurrence dans les marchés de services locaux et interurbains. Les raccordements de ligne de jonction ne constituent pas un service autonome et ils n'ont pas été conçus spécifiquement pour les fournisseurs de services de télécommunication. Il s'agit plutôt d'une composante du service Centrex qui est offerte autant aux clients du service d'affaires qu'aux concurrents.

174. La revente du service Centrex, y compris les raccordements de ligne de jonction, est un moyen rentable pour les concurrents de fournir le service aux utilisateurs finals, comme le prouve la situation de Bell Canada, dont 78 % des revenus attribuables aux raccordements de ligne de jonction proviennent de concurrents. Toutefois, comme les raccordements de lignes de jonction sont une composante du service Centrex, de l'avis du Conseil, elles ne suffisent pas à justifier le classement des raccordements de ligne de jonction comme Services des concurrents. Par conséquent, les raccordements de ligne de jonction au Centrex ne seront pas classés comme Services des concurrents.

#### **Service d'accès au réseau numérique**

175. Conformément aux tarifs des ESLT concernant le service ARN, les clients, y compris les concurrents, se voient offrir la transmission numérique de données, à 1,544 Mbps (DS-1) ou à 44,736 Mbps (DS-3), depuis les installations du client jusqu'à d'autres installations situées dans la circonscription locale, ou depuis les installations du client jusqu'au centre tarifaire de la circonscription locale pour le raccordement à d'autres services de réseau à des vitesses de transmission de DS-0 (64 Kbps), de DS-1 ou de DS-3. De plus, des compagnies comme Bell Canada offrent un service qui permet la transmission à 155 Mbps (OC-3) et à 622 Mbps (OC-12) entre deux points situés dans la même circonscription locale ou entre l'installation d'un client et un service de réseau installé à un centre de commutation.

176. La structure tarifaire du service ARN comporte quatre éléments : l'accès, la liaison, les voies intracirconscriptions et une fonction de multiplexage. La composante accès du service ARN fournit l'installation de transmission depuis les installations du client jusqu'au central de desserte de l'ESLT. La composante voies intracirconscriptions fournit les installations de transmission entre les centraux de l'ESLT à l'intérieur d'une circonscription locale. La composante liaison permet le raccordement entre la composante accès et l'équipement des concurrents, ou d'autres services d'ESLT. Quant à la fonction de multiplexage, elle sert à fractionner un service DS-1 en voie DS-0 ou un service DS-3 en voie DS-1.

177. Dans la décision 97-8 et dans l'ordonnance 2001-184 le Conseil a autorisé le dégroupement des lignes essentielles et quasi essentielles des types A et B et les a tarifées aux coûts de la Phase II plus un supplément approprié (tarifs prescrits basés sur les coûts). Les lignes de type C, qui constituent un service ARN à une vitesse de transmission DS-1, n'étaient pas visées par le régime de dégroupement établi dans la décision 97-8. Par contre, les lignes de type C sont incluses dans les tarifs des ESLT concernant les lignes dégroupées, mais elles sont tarifées conformément aux tarifs applicables au service ARN.

178. Les ressemblances entre les lignes des types A et B et le service ARN sont les suivantes :

- i) ils fournissent tous un accès depuis les installations du client jusqu'au central de l'ESLT;
- ii) ils servent tous comme intrants dans la fourniture de services aux utilisateurs finals, tels que les services locaux, interurbains et de données.

179. Call-Net a soutenu qu'un service ARN devrait être offert aux entreprises concurrentes aux tarifs prescrits. À l'appui de sa proposition Call-Net a indiqué que les dépenses qu'elles avaient consacrées au service ARN représentaient en 2000 sa plus grande dépense pour un service de télécommunication d'une ESLT. Call-Net a souligné l'importance du service ARN à titre d'intrant aux fins de la fourniture des services aux concurrents et aux ESLT, y compris une vaste gamme de services locaux, interurbains et de données. Les concurrents utilisent également le service ARN pour raccorder leurs commutateurs à ceux des ESLT. AT&T Canada s'est également exprimée en ce sens.
180. Les Compagnies se sont opposées à la proposition Call-Net soutenant qu'une ligne de type A-5, qui est une catégorie spécifique de ligne de type A, combinée à la technologie x-LAN, peut être utilisée par les concurrents pour obtenir un service DS-1 de type ARN. Les Compagnies estimaient que cela réduirait effectivement le coût de service d'une voie d'accès DS-1 pour les entreprises concurrentes.
181. Call-Net a signalé plusieurs problèmes se rattachant à l'utilisation d'une ligne de type A-5 pour obtenir son propre service DS-1 de type ARN. Premièrement, Call-Net a fait valoir qu'il existe une différence considérable du temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) entre le service ARN et les lignes de type A. Elle a déclaré que les clients des ESLT avaient des contrats qui stipulent un TMRD de quatre heures en ce qui concerne le service ARN, tandis que les concurrents disposaient d'un TMRD de 24 heures pour les lignes de type A. Deuxièmement, Call-Net a soutenu que l'utilisation d'une ligne de type A-5 à titre de service ARN présente certaines contraintes techniques. Par exemple, pour fournir une ligne de type A-5 pour un service ARN, il faut une continuité sur cuivre, sans bobine de charge, sans branchement en dérivation, et il faut une distance limitée par rapport au central de l'ESLT. Les questions des coûts et du temps qu'il faut investir pour conditionner les lignes de type A-5 ont également été soulevées par Call-Net plus particulièrement vu le déploiement des nouvelles technologies de fibres. Finalement, Call-Net a soutenu qu'il est impossible d'obtenir des vitesses de transmission de niveau DS-3 à partir d'une ligne de type A-5. Pour ces raisons, Call-Net conclut que la solution proposée par les Compagnies n'est pas viable.
182. Le Conseil approuve l'évaluation que Call-Net a faite des difficultés que présente l'utilisation d'une ligne de type A-5 comme moyen rentable de fournir un service ARN et il estime que compter sur cette approche désavantagerait les concurrents sur le plan de la concurrence.
183. Pour cette raison et pour favoriser la concurrence fondée sur les installations, le Conseil conclut qu'il y a lieu pour les ESLT de concevoir un service ARN des concurrents et que ce service devrait être affecté aux Services des concurrents de catégorie I.

#### **Service ARN propre aux concurrents**

##### *Composantes du service*

184. Tel qu'indiqué précédemment, le tarif du service ARN est constitué de quatre composantes : l'accès, la liaison, les voies intracirconscription et la fonction de multiplexage. Le Conseil a déterminé que la composante accès et la composante liaison devraient être incluses dans un service ARN propre aux concurrents, tel que prévu dans le paragraphe suivant.

185. La composante accès du service ARN propre aux concurrents doit fournir une installation de transmission à des vitesses DS-0, DS-1, DS-3, OC-3 et OC-12 depuis les locaux d'un client final jusqu'au commutateur d'un concurrent situé dans le même central de desserte de l'ESLT ou au centre de commutation de l'ESLT, auquel cas il doit être raccordé à l'équipement co-implanté du concurrent. La composante liaison, faisant partie intégrante de l'accès doit permettre la connexion à des vitesses de transmission allant jusqu'au niveau OC-12.
186. Afin d'éviter des distorsions dans le marché au détail du service ARN, un concurrent ne peut se livrer à une revente simple du service ARN propre aux concurrents.
187. En ce qui concerne la composante intracirconscription et l'utilisation de la composante accès autre que ce qui est prévu au paragraphe précédent, le Conseil estime que le dossier ne permet pas d'établir si elles devraient faire partie du service ARN propre aux concurrents. À son avis, la fonction multiplexage en voies ne devrait pas être incluse dans un service ARN propre aux concurrents
188. Les Compagnies ont soutenu que les concurrents sont en mesure de fournir un service ARN lorsque ce service sert à fournir les installations qui relient le site de co-implantation d'une ESLC (site se trouvant dans le central de l'ESLT) et le commutateur de l'ESLC. TELUS a également fait état du fait que les ESLC utilisaient leurs propres installations de raccordement entre les sites de co-implantation et leurs propres commutateurs dans un grand nombre de cas. Group Telecom a déclaré que ses 62 sites de co-implantation actuels sont dotés de leur service de fibres optiques comme ce serait le cas pour la majorité de ses sites de co-implantation prévus.
189. Le Conseil reconnaît qu'en ce qui a trait aux installations intracirconscriptions les entreprises s'auto-approvisionnent en partie. Toutefois, le dossier ne permet pas d'établir clairement dans quelle mesure les entreprises sont capables de s'auto-approvisionner ou si elles disposent de solutions de rechange concurrentielles aux installations intracirconscriptions. Avant de pouvoir tirer ses conclusions sur cette question, le Conseil a besoin de renseignements supplémentaires des parties. Le processus de suivi à cette fin est exposé ci-après.
190. La création d'un service ARN propre aux concurrents se traduirait par une baisse de revenus pour les ESLT. Tel qu'indiqué plus loin dans cette partie de la décision, il y a lieu de dédommager les ESLT sur une base de retarification pour la baisse de leurs revenus du service ARN lorsque cette baisse est attribuable à l'introduction du service ARN propre aux concurrents.
191. Il est donc ordonné à chaque ESLT, lorsqu'elle déposera son tarif concernant un service ARN propre aux concurrents, de soumettre une estimation de la baisse annuelle des revenus ARN attribuable à l'introduction du service ARN propre aux concurrents, d'après la demande des concurrents pour le service ARN au 31 décembre 2001.

### **Tarif provisoire concernant le service ARN propre aux concurrents**

192. Afin de mettre en oeuvre le service ARN propre aux concurrents le plus rapidement possible, le Conseil ordonne à chaque ESLT de publier un tarif provisoire concernant le service ARN propre aux concurrents, au plus tard le 14 juin 2002. Le tarif provisoire doit comporter les modalités et conditions suivantes :

- le service n'est offert qu'aux concurrents afin de fournir l'accès entre l'emplacement d'un client final et le commutateur d'un concurrent dans le même territoire de centre de commutation de desserte de l'ESLT, ou dans les centres de commutation de desserte de l'ESLT, auquel cas, il doit être raccordé à l'équipement co-implanté du concurrent;
- un concurrent ne peut se livrer à une simple revente du service ARN propre aux concurrents;
- les tarifs de la composante accès doivent être fixés aux taux tarifaires présentement approuvés pour la composante accès du service ARN s'il est offert aux termes d'un contrat d'une durée de cinq ans; et les tarifs de la composante liaison doivent être fixés aux taux tarifaires présentement approuvés pour la composante liaison du service ARN, moins 40 %;
- le service doit être offert sur une base mensuelle et prévoir un TMRD de quatre heures; et
- la composante liaison doit être offerte exclusivement aux fins d'utilisation conjointe avec la composante accès du service ARN propre aux concurrents pour le raccordement à l'équipement des concurrents.

### **Service de transit d'accès**

193. Le Conseil a examiné la tarification des services de la catégorie Services des concurrents et il conclut que les tarifs du service de transit d'accès doit être réévalué. À bien des égards, le service de transit d'accès ressemble au service de RD qui, au cours des dernières années, a connu des réductions de coûts appréciables. On pourrait donc s'attendre à ce que les coûts du service de transit d'accès aient diminué eux aussi. Le processus d'examen du tarif de transit d'accès est abordé ci-après.

### **Proposition de Call-Net visant à supprimer les frais de service pour commandes de lignes**

194. Call-Net a proposé que le Conseil supprime les frais de service imposés par les ESLT pour la fourniture de lignes dégroupées aux clients du service de résidence. Call-Net soutient qu'il est nécessaire de supprimer ces frais si l'on veut « lancer rapidement » la concurrence locale dans le marché résidentiel et réduire les coûts liés à la conquête de clients.

195. Les Compagnies et TELUS ont fait valoir que la proposition de Call-Net produirait des incitatifs à une entrée antiéconomique et compromettrait l'efficacité économique parce que le marché recevrait des messages erronés quant aux tarifs. À leur avis, la proposition de Call-Net permettrait à une ESLC de ne pas assumer tous les coûts associés à la conquête d'un nouveau client, et les ESLC qui autrement seraient trop inefficaces pour livrer concurrence, trouveraient qu'il est rentable d'entrer dans le marché grâce à la subvention.
196. Le Conseil a récemment tenu une instance en vue de réviser les frais de service applicables aux commandes de lignes. Cette instance a mené à la décision CRTC 2001-694 du 16 novembre 2001 intitulée *Approbation provisoire des frais révisés applicables aux commandes de service de lignes dégroupées*. Dans cette décision, le Conseil a approuvé des réductions tarifaires importantes. Le Conseil fait remarquer que les frais de service applicables aux commandes de lignes sont inévitables et qu'ils forcent les ESLT à engager divers coûts liés à la fourniture des lignes. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il ne serait pas indiqué de supprimer les frais de service applicables aux commandes de lignes, tel que proposé par Call-Net.

## **Supplément applicable aux Services des concurrents de catégorie I**

### **Historique**

197. En général, les Services des concurrents de la catégorie I ont été tarifés selon les coûts de la Phase II, plus un supplément de 25 %. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a sollicité des observations sur des modifications possibles au traitement des Services des concurrents, y compris le supplément prescrit. Le Conseil a également demandé aux parties de se prononcer sur la question de savoir s'il y aurait lieu d'abaisser de 25 % à 15 % le supplément actuellement inclus dans la tarification des Services des concurrents.
198. La possibilité d'abaisser le supplément de 25 % à 15 % a fait l'objet de l'instance de suivi de la décision 2001-238, laquelle portait tout particulièrement sur le pourcentage adéquat du supplément à appliquer au service de lignes dégroupées des ESLT. Tel qu'indiqué précédemment, le dossier de l'instance de suivi de la décision 2001-238 a été versé au dossier public de la présente instance. Pour des raisons de convenance, l'instance de suivi de la décision 2001-238 sera appelée ci-après « instance relative au supplément applicable aux lignes ».
199. Le Conseil fait remarquer que dans la présente décision, il se penche sur le niveau adéquat du supplément visant tous les Services des concurrents de presque toute la catégorie I sauf les exceptions mentionnées ci-dessous, de sorte qu'il n'aura pas à tirer une conclusion distincte dans l'instance relative au supplément applicable aux lignes.
200. Le Conseil fait remarquer qu'il existe trois services dans les Services des concurrents de catégorie I dont les tarifs connexes n'incluent pas de supplément. Le tarif d'établissement de l'égalité d'accès a été conçu pour recouvrer spécifiquement les coûts d'établissement de l'égalité d'accès. Les frais de construction de co-implantation découlant de travaux effectués en sous-traitance, conformément à la décision Télécom CRTC 97-15 du 16 juin 1997 intitulée *Co-implantation* (la décision 97-15), sont imputés aux entreprises co-implantées. Le service de rabais de gestion des comptes-clients est tarifé suivant une estimation du pourcentage des revenus facturés qui sont irrécouvrables.



201. Le Conseil fait remarquer que l'établissement d'un niveau adéquat de supplément pour les coûts d'un service donné demeure une question de tarification plutôt que d'établissement des coûts.
202. Tel qu'indiqué précédemment pour les fins de l'établissement des coûts des services des concurrents, le Conseil continuera d'utiliser la méthode d'établissement des coûts de la Phase II. Les coûts de la Phase II reflètent les coûts différentiels causals prospectifs d'un service donné. Ces coûts reposent sur la valeur actualisée des flux monétaires futurs appliqués sur une période d'étude pluriannuelle concernant la fourniture du service en question. Les calculs de la valeur actualisée sont fondés sur les principes de la valeur temporelle de l'argent et ils sont établis en fonction d'un coût prospectif du capital. L'approche est basée sur le fait que pour fournir le service de manière à satisfaire à la demande prévue pour ce service une compagnie est obligée d'engager des coûts en sus de ceux qu'elle engagerait si elle ne fournissait pas le service. Ce ne sont que ces coûts qui sont engagés.
203. Donc, par définition, les coûts de la Phase II de la compagnie ne reflètent pas les coûts communs fixes, étant donné qu'ils ne sont pas engagés par suite de la fourniture du service. Les coûts de la Phase II subissent l'effet des récents progrès et remplacements technologiques ainsi que des récents développements opérationnels et des récentes solutions d'ordre opérationnel. Tel qu'il en sera question ci-après, les coûts de la Phase II risqueraient de n'avoir rien, ou peu, en commun avec les coûts historiques et les opérations liées aux installations intégrées. L'expression « écart des coûts historiques » désigne la différence entre les coûts historiques et les coûts actuels de la Phase II.
204. Jusqu'à présent, le taux du supplément utilisé à l'égard des tarifs des Services des concurrents de catégorie I visait généralement à contribuer au recouvrement de deux grandes catégories de coûts. La première catégorie comprend les dépenses communes fixes, telles que les frais généraux permanents qui ne varient pas indépendamment de la fourniture des services de la compagnie et qui, par conséquent, ne sont pas inclus dans l'étude de coûts de la Phase II. La deuxième catégorie comprend les coûts associés à l'écart des coûts historiques. Ces coûts comprennent les coûts en immobilisations amortis sur une base annuelle qui ne sont pas inclus dans les études de la Phase II, tels que les coûts d'établissement qui ne sont pas engagés pour la fourniture d'un service spécifique ou les fluctuations dans les coûts d'un équipement donné, que ces fluctuations soient attribuables au temps. De plus, cette différence tient compte du fait que les coûts historiques reflètent les coûts d'une combinaison d'anciennes technologies et de nouvelles tandis que les coûts de la Phase II reflètent les coûts des technologies d'évolution. L'écart représente un coût irrécupérable et n'est donc pas inclus dans l'étude de coûts de la Phase II.
205. Dans la décision 92-12, le Conseil a déclaré qu'un supplément peut être perçu comme un moyen de compenser les coûts communs et les coûts d'accès ainsi que les écarts entre les coûts actuels de la Phase II et les coûts historiques de la Phase III (qui sont normalement supérieurs aux coûts de la Phase II). À l'origine, le Conseil n'avait pas autorisé un supplément pour les frais d'interconnexion de réseaux, mais subséquemment, il a établi que la tarification des composantes séparées devrait normalement inclure un supplément de 25 %.

206. Dans la décision 97-8, le Conseil a déclaré que les installations essentielles et les autres installations assujetties à la tarification obligatoire devraient être tarifées de manière à tenir compte des coûts communs fixes en plus des coûts de la Phase II. Ces installations devraient également être tarifées de manière à ne pas décourager indûment l'entrée en concurrence fondée sur les installations.
207. Dans la décision 2000-745 du 30 novembre 2000 intitulée *Modifications au régime de contribution (Décision 2000-745)*, le Conseil a fait valoir que : (a) dans l'établissement du prix de certains services, il a, par le passé, appliqué un supplément de 25 % aux coûts de la Phase II afin de contribuer au recouvrement des coûts communs fixes de la compagnie et de l'écart des coûts historiques; (b) dans le calcul de l'exigence de subvention totale, il ne convient pas d'inclure l'écart des coûts historiques; (c) dans un contexte de concurrence locale, les coûts communs fixes des ESLT risqueront de baisser par suite d'efficacités opérationnelles accrues; (d) dans le contexte du calcul de l'exigence de subvention totale, un supplément de 15 % offrirait un niveau approprié de contribution qui tiendrait compte des coûts communs fixes des ESLT.

### **Positions des parties**

208. Les Compagnies ont fait valoir qu'un supplément de 25 % reflète le résultat d'un juste équilibre entre divers objectifs réglementaires et qu'il n'y a pas lieu d'abaisser le supplément. Les Compagnies sont d'avis qu'une telle réduction entraînerait une iniquité sur le plan de la concurrence et entraverait l'instauration de la concurrence fondée sur les installations.
209. Dans l'instance relative au supplément applicable aux lignes, les Compagnies ont fait valoir que le supplément global applicable aux lignes locales dégroupées devrait inclure un supplément pour le recouvrement des coûts historiques associés aux installations de lignes locales ainsi qu'un supplément pour le recouvrement des coûts communs fixes des ESLT.
210. Selon la proposition des Compagnies, un supplément en pourcentage des coûts serait fondé sur la moyenne des suppléments en pourcentage nécessaires au recouvrement (i) des dépenses communes fixes, et (ii) des coûts historiques, pondérés respectivement selon les proportions de dépenses et d'immobilisations dans les études de coûts des lignes de la Phase II. Aux termes de cette proposition, le supplément en pourcentage nécessaire au recouvrement des dépenses communes fixes de la compagnie correspondrait à une moyenne globale fondée sur le ratio des dépenses d'exploitation fonctionnelles (DEF) totales de la compagnie qui sont classées comme coûts communs fixes par rapport aux dépenses totales de la compagnie selon la Phase II (lesquelles se composent des DEF fondées sur la demande ou le service et rajustées pour refléter les coûts communs variables). Par contre, le supplément en pourcentage nécessaire au recouvrement des coûts historiques serait fondé sur le ratio de l'amortissement associé aux dépenses historiques en immobilisations pour les installations de lignes par rapport à l'amortissement annuel associé aux dépenses courantes en immobilisations pour les lignes. Pour calculer les suppléments nécessaires dans le cadre de leurs propositions, les Compagnies ont utilisé les coûts spécifiés dans la décision 2001-238. D'après ces analyses, le supplément global adéquat pour les lignes dégroupées a été évalué à 37,5 % dans le cas de Bell Canada, à 33,6 % dans le cas d'Aliant Telecom et à 44,9 % dans le cas de MTS.

211. En ce qui concerne d'autres services essentiels et non essentiels, les Compagnies ont fait valoir qu'il serait possible d'appliquer les mêmes principes que ceux ayant servi à évaluer le supplément pour les lignes dégroupées. Toutefois, comme il n'existe pas de données historiques relatives aux immobilisations, les Compagnies ont soutenu que les ESLT n'avaient pas les données spécifiques nécessaires concernant les niveaux de service pour pouvoir utiliser à l'égard de ces services la même approche que celle proposée dans le cas des services de lignes dégroupées.
212. Les Compagnies ont fait valoir que les coûts différentiels associés aux services non essentiels et quasi essentiels autres que services de lignes étaient essentiellement des dépenses non liées aux immobilisations, contrairement au cas des services de lignes. Les Compagnies ont fait remarquer que le supplément pour les dépenses communes fixes (évalué à 26,4 % pour Bell Canada; à 18,4 % pour Aliant Telecom et à 34,5 % pour MTS) aurait plus de poids dans le calcul du supplément pour les services essentiels et quasi essentiels autres que services de lignes que dans le cas des services de lignes. Les Compagnies ont soutenu que les coûts en immobilisations associés aux services essentiels et quasi essentiels autres que les services de lignes étaient principalement liés à l'équipement électronique, dont les prix ont d'ailleurs baissé avec le temps, ce qui veut dire que le supplément associé aux coûts historiques en immobilisations dans le cas des services essentiels et quasi essentiels autres que les services de lignes serait certainement positif. Or, le supplément global applicable aux services essentiels et quasi essentiels autres que les services de lignes serait plus grand que s'il était fondé exclusivement sur le supplément applicable aux dépenses communes fixes. Par conséquent, les Compagnies sont d'avis qu'un supplément d'au moins 25 % serait justifié dans le cas de ces services essentiels et quasi essentiels autres que les services de lignes.
213. TELUS a fait valoir que les tarifs des services en question doivent être maintenus au moins au niveau des coûts de la Phase II, plus un supplément de 25 %. TELUS a soutenu que sa capacité de recouvrer ses coûts historiques serait menacée si le Conseil réduisait le pourcentage du supplément servant à calculer les tarifs des Services des concurrents, puisqu'elle serait alors obligée d'inclure un supplément supérieur à 25 % dans le cas des autres services (sauf pour les tarifs des Services des concurrents et des services de résidence).
214. TELUS a fait valoir dans l'instance portant sur le supplément des lignes que les données requises pour établir les suppléments ainsi que les termes employés à cette fin étaient complexes et qu'il était essentiel d'adopter des définitions uniformes pour les termes coûts et supplément. Le supplément, de l'avis de TELUS, devrait permettre le recouvrement de deux grandes catégories de coûts. La première catégorie comprendrait les dépenses communes fixes non liées aux immobilisations, p. ex., les dépenses classées et définies comme coûts communs fixes dans les guides de la Phase II, ainsi que toute autre dépense non incluse dans les études de la Phase II ou dans la catégorie des coûts communs fixes, tels que le service téléphonique officiel. La deuxième catégorie comprendrait les coûts en immobilisations amortis sur une base annuelle qui ne seraient pas inclus dans les études de coûts de la Phase II, ainsi que les coûts d'établissement qui ne sont pas engagés dans le but de grossir le réseau afin d'offrir un service spécifique. Ensemble, ces deux catégories de coûts seraient désignées comme coûts communs fixes selon la compagnie, et elles devraient être incluses dans le supplément pour que la compagnie ait une chance raisonnable de recouvrer la totalité des coûts actuels de son

segment Services publics. TELUS a en outre fait valoir que la différence entre les coûts historiques et les coûts actuels en immobilisations devrait être recouvrée au moyen d'un autre rajustement distinct.

215. TELUS n'était pas en faveur de l'adoption d'un supplément propre à chaque service. TELUS a soutenu que si un supplément propre à chaque service était fixé sans égard au supplément applicable à tous les autres services du segment Services publics, il n'y aurait pas moyen de vérifier si les revenus totaux des Services publics entraînent un recouvrement excédentaire ou insuffisant des coûts totaux du segment Services publics.
216. TELUS a fait valoir que sa preuve endossait pleinement la conclusion tirée par le Conseil dans la décision 97-8, selon laquelle les coûts totaux de la Phase III du segment Services publics excédaient les coûts de la Phase II de plus de 25 %. TELUS a indiqué que même si elle avait déclaré à plus d'une reprise qu'elle accepterait un supplément de 25 %, il reste que les nouveaux éléments de preuve révélaient que le supplément nécessaire dépassait 25 %, peu importe l'approche retenue, et que ce supplément variait d'une ESLT à l'autre. TELUS a soutenu qu'il incombait au Conseil de fixer des tarifs justes et raisonnables pour chaque compagnie. De plus, le Conseil disposant maintenant de la preuve que chaque ESLT avait besoin de son propre supplément, il devrait établir des suppléments sur cette base.
217. TELUS a proposé deux méthodes distinctes pour le calcul du supplément moyen en pourcentage. Selon la première méthode, le supplément moyen en pourcentage est calculé en faisant le ratio des coûts communs fixes associés à la totalité des services du segment Services publics par rapport aux coûts totaux de la Phase II pour le segment Services publics (soit la somme des coûts de la Phase II pour les services du segment Services publics). Selon la deuxième méthode, le supplément correspond à la différence entre les coûts totaux de la Phase III pour le segment Services publics et les coûts totaux de la Phase II pour le segment Services publics, cette différence étant ensuite divisée par les coûts totaux de la Phase II pour le segment Services publics. Selon les deux méthodes de calcul de TELUS, un pourcentage des suppléments moyens comparables ont été obtenus pour le segment Services publics de TELUS. Ces suppléments s'établissaient à 35,4 % et à 36,7 % respectivement.
218. TELUS a fait valoir que le dossier de l'instance relative au supplément applicable aux lignes prouve aussi qu'il y a lieu d'effectuer un examen plus approfondi que ce que TELUS avait recommandé par le passé en ce qui concerne la Phase II et le supplément. Selon TELUS, l'examen devrait également inclure une vérification des coûts de la Phase II et des coûts communs fixes actuels ainsi qu'une vérification des processus, des méthodes et de la mise en œuvre, afin qu'une démarche uniforme puisse être adoptée à l'échelle nationale.
219. Dans l'instance portant sur le supplément des lignes, SaskTel a dit avoir fourni les données pour justifier le supplément minimal de 20,6 % dont elle a besoin pour recouvrer ses coûts fixes. SaskTel est d'avis qu'un supplément de 25 % demeure justifié pour permettre le recouvrement des coûts communs fixes et des coûts partagés.

220. Dans l'instance portant sur le supplément des lignes, Call-Net et AT&T Canada ont fait remarquer que les Compagnies avaient obtenu des estimations de supplément très variables. Elles ont souligné par exemple que Bell Canada, dans son mémoire initial, avait proposé un supplément de 163 % applicable aux lignes dégroupées pour recouvrer ses coûts historiques, mais dans ses observations finales, elle avait déclaré qu'un supplément de 41 % était nécessaire. Call-Net et AT&T Canada ont affirmé que le niveau relatif des coûts communs fixes devait avoir baissé et qu'il continuerait de baisser étant donné que le niveau d'extrants des ESLT avaient augmenté considérablement. Call-Net et AT&T Canada ont également fait valoir que les ESLT avaient surestimé les différences entre les dépenses historiques et actuelles en immobilisations, qu'elles ont surestimé le montant des coûts communs fixes et qu'elles ont élaboré des propositions visant à inclure dans le supplément des coûts de la Phase II qui ne sont pas prescrits.
221. Call-Net et AT&T Canada ont soutenu que les propositions des ESLT, si elles sont acceptées, constitueraient un frein à la concurrence locale parce qu'il y aurait une augmentation des tarifs applicables aux nouveaux venus en ce qui concerne les installations de lignes dégroupées. Call-Net et AT&T Canada ont déclaré que les ESLT n'avaient pas réussi à justifier le maintien d'un supplément de 25 % et qu'un supplément de l'ordre de 8 % à 10 % serait amplement suffisant pour permettre aux ESLT de recouvrer leurs coûts communs fixes.
222. Group Telecom a soutenu que malgré les nombreuses années de débat autour de la question du supplément adéquat, les ESLT n'ont jamais fourni de justification de coûts fiable concernant le taux de 25 % et, qu'elles n'avaient même jamais essayé de fournir une telle justification. Group Telecom a fait remarquer que les ESLT ont soutenu pendant des années qu'il était impossible de justifier le niveau du supplément en fonction des coûts et elle a également soutenu que les ESLT n'avaient présenté aucune preuve justifiant le maintien du supplément de 25 % dans le cas des lignes dégroupées.
223. Group Telecom a présenté des observations sur la méthode proposée par TELUS et elle a fait remarquer que TELUS s'était fondée sur un ratio des coûts communs fixes annuels par rapport aux coûts annuels totaux de la Phase II. Group Telecom a fait valoir que les coûts globaux de la Phase II calculés pour les segments Services publics et Services des concurrents de TELUS n'étaient pas fiables parce que les coûts de la Phase II n'étaient pas disponibles pour tous les services et que TELUS, de l'avis de Group Telecom, a effectué un rajustement arbitraire pour déterminer les coûts de la Phase II visant les services pour lesquels les données relatives aux coûts n'étaient pas disponibles. Group Telecom a fait remarquer que les coûts de la Phase II nécessaires dans le cadre du processus d'approbation du tarif n'avaient pas tous été fournis au Conseil et que même dans le cas des études des coûts qui avaient été déposées, l'étendue de l'examen réglementaire des coûts de la Phase II concernant les services de détail aux fins du test d'imputation est normalement beaucoup plus restreinte que dans le cas des études de coûts visant les services essentiels ou quasi essentiels. Par conséquent, Group Telecom a soutenu que le Conseil ne pouvait pas se fier suffisamment aux coûts globaux de la Phase II pour les utiliser aux fins du calcul du supplément nécessaire.
224. Group Telecom a recommandé que toute tentative pour établir un supplément en pourcentage des coûts à appliquer aux coûts des lignes de la Phase II soit fondée sur une moyenne des composantes jugées nécessaires au recouvrement des dépenses communes fixes et de toute différence dans les coûts historiques, pondérés respectivement selon les

proportions de dépenses et d'immobilisations dans les études de coûts des lignes de la Phase II. De plus, Group Telecom a soutenu que les ESLT n'avaient pas présenté de preuve suffisante justifiant leur demande d'un supplément supérieur à 15 %. Group Telecom estime qu'en fait, le supplément de 15 % contribuait largement au recouvrement de tout excédent des coûts historiques sur les coûts en immobilisations de la Phase II, contrairement à ce à quoi le Conseil s'attendait dans la décision 2000-745. Group Telecom a recommandé que le Conseil adopte un supplément de 15 % dans la tarification définitive des lignes dégroupées.

225. Futureway a fait valoir que les dépenses de Bell Canada avaient baissé considérablement depuis que le supplément initial avait été fixé à 25 % et qu'il existait aussi des raisons justifiant l'abaissement du supplément en deçà de 15 %.

#### **Conclusion du Conseil au sujet du supplément**

226. Dans l'instance relative au supplément applicable aux lignes, Group Telecom a fait valoir qu'un supplément de 15 % sur les coûts des lignes de la Phase II permettrait à chaque ESLT de recouvrer un pourcentage moyen global de ses dépenses communes fixes en plus de représenter une contribution importante au recouvrement de l'écart des coûts historiques. Le Conseil fait remarquer que l'analyse de Group Telecom se fondait sur la méthode du supplément en pourcentage des coûts proposée par les Compagnies. Cette méthode établit un supplément moyen global en pourcentage qui tient compte du recouvrement des dépenses communes fixes et des coûts historiques en immobilisations, pondérés respectivement selon les proportions de dépenses et d'immobilisations dans les études de coûts des lignes de la Phase II. Selon l'analyse de Group Telecom, un supplément total de 15 % serait le point de départ. Le supplément qu'il fallait appliquer aux coûts des lignes de la Phase II pour recouvrer le pourcentage moyen global des dépenses communes fixes était ensuite établi et retranché du 15 %. Le taux qui reste, le cas échéant, est présumé contribuer au recouvrement des coûts historiques en immobilisations.
227. Selon cette proposition, le supplément en pourcentage nécessaire au recouvrement des dépenses communes fixes de la compagnie représentait une moyenne globale fondée sur le ratio des DEF totales de la compagnie classées comme coûts communs fixes par rapport aux dépenses totales de la Phase II de la compagnie. Dans le dénominateur, les dépenses totales de la Phase II de la compagnie étaient présumées être égales aux DEF fondées sur la demande ou l'offre et rajustées pour tenir compte des coûts communs variables afférents. En ce qui concerne Bell Canada et TELUS, Group Telecom a évalué à 21,8 % et à 9,5 %, respectivement, les suppléments en pourcentage nécessaires au recouvrement des dépenses communes fixes des compagnies. Une fois pondérés selon leurs proportions respectives des dépenses dans l'étude des coûts des lignes, soit 29 % et 23,9 %, les suppléments en pourcentage qu'il fallait appliquer aux coûts des lignes de la Phase II pour recouvrer les dépenses communes fixes étaient évalués à 6,3 % dans le cas de Bell Canada et à 2,3 % dans le cas de TELUS. Étant donné que ces pourcentages sont nettement inférieurs à 15 %, il a été présumé que la différence avait contribué au recouvrement des coûts historiques en immobilisations. Même si les proportions du supplément en pourcentage qui contribuent au recouvrement des coûts historiques en immobilisations étaient inférieures à celles qu'avaient sous-entendues Bell Canada et TELUS dans leurs propositions respectives, l'analyse de Group Telecom a révélé qu'un

supplément de 15 % permettrait à chaque ESLT de recouvrer un pourcentage moyen global des coûts communs fixes en plus d'obtenir une contribution au titre du recouvrement de l'écart des coûts historiques.

228. TELUS a été la seule ESLT à se prononcer sur l'approche de Group Telecom. TELUS a dit que Group Telecom employait normalement de bonnes méthodes. Par contre, TELUS a fait remarquer que la proportion de dépenses n'avait pas été appliquée au bon supplément en pourcentage qui sert au recouvrement des dépenses communes fixes de la compagnie. TELUS a soutenu qu'en calculant le pourcentage moyen global des coûts communs fixes, Group Telecom avait inclus par erreur dans le dénominateur les dépenses d'exploitation totales de TELUS au lieu d'utiliser les DEF totales de TELUS. TELUS a fait valoir que les DEF totales seraient inférieures aux dépenses d'exploitation totales parce que certains coûts, comme ceux de la maintenance des réseaux, n'étaient pas inclus dans les DEF. TELUS a fait valoir qu'à cause de ces erreurs, le recouvrement des coûts historiques en immobilisations qui est sous-entendu dans le 15 % était également faux.
229. Le Conseil fait remarquer que les Compagnies, d'après leur méthode proposée pour l'établissement du supplément en pourcentage, se fondaient sur les dépenses d'exploitation totales de chaque ESLT, y compris les dépenses liées à la maintenance des réseaux, pour calculer le pourcentage moyen global des coûts communs fixes. Le Conseil estime que le calcul du recouvrement des dépenses communes fixes effectué par Group Telecom est correct. De plus, même si l'estimation des DEF totales était rajustée pour exclure les dépenses de maintenance de TELUS, le pourcentage moyen global de TELUS serait tel qu'un supplément de 15 % permettrait à la compagnie de recouvrer le pourcentage moyen global révisé des coûts communs fixes tout en lui offrant une contribution au recouvrement de l'écart des coûts historiques.
230. Le Conseil fait remarquer que l'analyse qui précède est basée les coûts des lignes pour lesquels la proportion des dépenses n'excède pas 30 % des coûts totaux du service. Néanmoins, le Conseil s'attend à ce que le même résultat soit atteint en ce qui concerne presque tous les autres Services des concurrents de catégorie I qui sont assujettis à une tarification obligatoire basée sur les coûts.
231. Par conséquent, le Conseil conclut que l'application d'un supplément de 15 % sur les coûts des services de la Phase II de chaque ESLT dans le cas des Services des concurrents de catégorie I qui sont assujettis à une tarification obligatoire fondée sur les coûts offrira une contribution suffisante au recouvrement des dépenses communes fixes et au recouvrement de l'écart des coûts historiques des ESLT.
232. Le Conseil note l'argument de TELUS à savoir que les suppléments devraient être propres à chaque ESLT parce que chaque ESLT a des coûts différents. Toutefois, le Conseil fait également valoir que la politique a toujours été d'appliquer les suppléments uniformément à l'ensemble des services des ESLT. De plus, tel que discuté précédemment, le Conseil estime qu'un supplément de 15 % sur les coûts de la Phase II de chaque ESLT dans le cas des Services des concurrents de catégorie I qui sont assujettis à une tarification obligatoire basée sur les coûts offrira une contribution suffisante au recouvrement des dépenses communes fixes de chaque ESLT et de l'écart des coûts historiques.

233. Compte tenu de ce qui précède et de l'objectif relatif à l'encouragement de la concurrence fondée sur les installations, le Conseil établit qu'il convient d'approuver les tarifs de ces services selon les coûts de la Phase II, plus un supplément de 15 %.
234. Tel qu'indiqué précédemment, le Conseil fait remarquer qu'en général, les tarifs des Services des concurrents de catégorie I ont été établis d'après les coûts de la Phase II plus un supplément de 25 %. Il est donc ordonné à chaque ESLT de réduire les tarifs des Services des concurrents de catégorie I qui ont été fixés selon cette méthode afin qu'ils reflètent les coûts de la Phase II plus 15 %. Pour ce qui est des tarifs des Services des concurrents de catégorie I qui reflètent des suppléments supérieurs à 25 % en sus des coûts de la Phase II, ces services sont traités dans la partie qui suit. Pour les tarifs de quelques Services des concurrents de catégorie I pour lesquels des suppléments sur les coûts de la Phase II, sont inférieurs à 15 %, le Conseil n'exigera pas que les tarifs des services soient réduits. Un résumé des conclusions du Conseil au sujet des rajustements tarifaires touchant les Services des concurrents est présenté à l'annexe 1 de la présente décision. Les exigences particulières en matière de dépôt sont énoncées ci-dessous.
235. Le Conseil fait remarquer que ce rajustement tarifaire ainsi que la création d'un service ARN propre aux concurrents entraîneront une baisse des revenus que les ESLT génèrent à partir des services pertinents. Parce que ces changements découlent de considérations politiques par opposition à des réductions de coûts, le Conseil est d'avis que les ESLT devraient être compensées pour la baisse des revenus. Le Conseil estime que ces considérations de politique et la méthode de compensation concilient les intérêts de trois principaux intervenants. La méthode de compensation est examinée dans la partie V de la présente décision.

#### **Questions relatives à la mise en œuvre du supplément**

##### *Tarifs applicables à l'espace de co-implantation*

236. Dans la décision 97-15, le Conseil a conclu qu'à l'exception de MTS, les ESLT ont généralement dans leur central de l'espace vacant pour lequel elles n'ont pas d'autres utilisations et, en conséquence, les coûts de la Phase II associés à l'utilisation de cet espace aux fins de la co-implantation sont nuls. Le Conseil a également fait valoir que les entreprises d'interconnexion concurrentes retireraient une valeur économique de l'espace des ESLT et qu'elles devraient donc contribuer au recouvrement de l'investissement connexe. En ce qui concerne le tarif proposé par MTS pour l'espace, le Conseil estime que, compte tenu de la pratique de la compagnie de déplacer le personnel dans de l'espace vacant du central, MTS engagerait des coûts différentiels si elle fournissait de l'espace aux fins de co-implantation. Le tarif de MTS applicable à l'espace a donc été établi selon les coûts de la Phase II, plus un supplément de 25 %, et il a été fixé à 16,20 \$ le mètre carré. Pour établir les tarifs applicables à l'espace des autres ESLT, le Conseil a considéré le tarif applicable à l'espace de co-implantation de MTS comme point de repère, devant être rajusté pour tenir compte des différences dans les coûts historiques des terrains et des bâtiments des ESLT.
237. Le Conseil est d'avis préliminaire qu'il conviendrait d'utiliser pour l'espace de chaque ESLT le tarif de 14,90 \$ le mètre carré, selon les coûts de la Phase II de MTS, plus un supplément de 15 %. Selon le Conseil, ce tarif permettrait de recouvrer les coûts de la Phase II de chaque ESLT et offrirait une contribution suffisante au recouvrement des



coûts communs fixes et de l'écart des coûts historiques de chaque ESLT. Le Conseil fait aussi remarquer que les tarifs applicables à l'espace qui ont été adoptés à l'égard de TELUS dans la décision 97-15 incluaient l'utilisation de l'espace requis établi par baie. Par conséquent, le Conseil est d'avis préliminaire que les tarifs de l'espace en demi-baie par mètre carré devraient passer à 12,95 \$ pour la catégorie I, à 10,36 \$ pour la catégorie II et à 6,48 \$ pour la catégorie III.

*Tarifs applicables au raccordement direct*

238. Dans la décision Télécom CRTC 97-6 du 10 avril 1997 intitulée *Tarifs dégroupés visant à assurer l'égalité d'accès* (la décision 97-6), le Conseil a adopté un tarif RD uniforme de 0,007 \$ la minute par bout pour chaque ESLT, sauf SaskTel.
239. Le 9 mars 2000, subséquent à la décision 97-6, le Conseil a publié une lettre-décision (la lettre-décision du 9 mars 2000) dans laquelle il a abaissé le tarif RD par minute par bout applicable aux ESLT de 0,007 \$ à 0,003 \$. Dans le cadre de l'instance qui a mené à cette lettre-décision, le Conseil a reçu les coûts révisés du service RD selon la Phase II de la part de chaque ESLT, sauf SaskTel. Le Conseil a fait valoir que, dans l'ensemble, les ESLT avaient rapporté d'importantes baisses de coûts afférentes au service RD, lesquelles étaient en partie attribuables aux réductions des dépenses d'exploitation par minute.
240. Le Conseil a conclu dans la lettre-décision du 9 mars 2000 que le tarif RD uniforme de 0,003 \$ proposé la minute par bout permet de recouvrer les coûts différentiels révisés du service selon la Phase II. Le Conseil a fait valoir qu'il avait fixé, dans la décision 97-6, les suppléments applicables au service RD à plus de 25 % pour tenir compte, entre autres, des différences entre les coûts historiques et actuels du service RD. Le Conseil a également indiqué dans cette même lettre qu'il n'avait pas trouvé de preuve justifiant que le supplément inclus dans le tarif de 0,003 \$ la minute n'offrait pas une contribution suffisante au recouvrement des coûts communs fixes et qu'il ne tenait pas compte des coûts historiques.
241. Dans l'ordonnance CRTC 2000-1080 du 1<sup>er</sup> décembre 2000 intitulée *Approbaton du tarif de raccordement direct de SaskTel*, le Conseil a approuvé un tarif RD de 0,005 \$ la minute par bout pour SaskTel, selon les coûts de la Phase II, plus un supplément de 25 %. Dans cette décision, le Conseil a fait remarquer qu'il en coûtait à SaskTel 0,00382 \$ la minute par bout pour offrir le service RD. Par conséquent, le Conseil a conclu qu'un tarif de 0,005 \$ la minute par bout permettait à SaskTel de recouvrer les coûts associés à la Phase II et offrait une contribution suffisante au recouvrement des coûts communs fixes.
242. Le Conseil est d'avis préliminaire que pour déterminer le tarif RD révisé de chaque ESLT, il conviendrait d'utiliser les estimations de coûts actualisés du RD selon les coûts de la Phase II, telles que fournies dans le cadre des instances susmentionnées, plus un supplément de 15 %. Selon le Conseil, ce tarif révisé permettrait de recouvrer les coûts de la Phase II de chaque ESLT et il offrirait une contribution suffisante au recouvrement des coûts communs fixes et de l'écart des coûts historiques de chaque ESLT. Le Conseil est donc d'avis préliminaire que les tarifs RD par minute par bout ci-après devraient être adoptés dans le cas de chaque ESLT :

NewTel	0,00131 \$
MTT	0,00216 \$
Island Tel	0,00219 \$
NBTel	0,00267 \$
Bell Canada	0,00128 \$
MTS	0,00276 \$
SaskTel	0,00439 \$
TELUS (Alberta)	0,00214 \$
TELUS (C-B)	0,00185 \$

*Tarifs applicables à l'accès au service sans fil côté ligne et aux numéros d'accès à un numéro de téléappel/téléphone*

243. Dans l'avis de modification tarifaire (AMT) 5903 de Bell Canada, la compagnie a proposé que ses tarifs applicables à l'accès au service sans fil côté ligne soient abaissés à 0,06 \$ par numéro de téléphone activé et à 0,02 \$ par numéro réservé, selon ses coûts actualisés du service, plus un supplément de 25 %. Dans l'ordonnance Télécom CRTC 97-1765 du 27 novembre 1997, le Conseil a fait remarquer que les tarifs applicables à l'accès au service sans fil côté ligne déposés à l'appui de l'AMT 5903 de Bell Canada ne comprenaient que les coûts historiques différentiels prospectifs de la Phase II et qu'ils ne tenaient compte ni des coûts antérieurs liés au devancement de la date du partage des indicatifs régionaux 416 et 905 ni des coûts historiques liés au devancement des modifications au commutateur pas à pas. Étant donné que les coûts historiques antérieurs n'avaient pas tous été recouverts, le Conseil a conclu que les tarifs provisoires de 0,14 \$ par numéro de téléphone activé et de 0,04 \$ par numéro réservé permettraient également d'offrir une contribution adéquate au recouvrement de ces coûts.
244. Le Conseil est d'avis préliminaire qu'il conviendrait d'établir les tarifs applicables à l'accès au service sans fil côté ligne de Bell Canada selon les estimations de coûts de la Phase II susmentionnées, plus un supplément de 15 %, dans le cas des numéros de téléphone activés et réservés. Le Conseil estime que les tarifs révisés des numéros de téléphone donnant accès au service sans fil permettraient de recouvrir les coûts de la Phase II de Bell Canada et qu'ils offriraient une contribution suffisante au recouvrement des coûts communs fixes et de l'écart des coûts historiques de Bell Canada. Le Conseil est donc d'avis préliminaire que les tarifs des numéros de téléphone de Bell Canada qui s'appliquent à la fois à l'accès au service sans fil côté ligne et à l'accès à des numéros de téléappel/téléphone devraient passer à 0,0593 \$ pour les numéros activés et à 0,0153 \$ pour les numéros réservés.

*Services d'accès au réseau 9-1-1 provincial évolué offert par TELUS aux fournisseurs de services sans fil*

245. Dans les AMT 327 et 4120 de TELUS, la compagnie a proposé un tarif mensuel de 0,03 \$ par numéro de téléphone sans fil, arrondi au cent le plus près. TELUS a fait valoir que le tarif a été établi d'après les coûts de la Phase II plus un supplément fixé conformément aux directives du Conseil concernant la tarification des Services des concurrents.

246. Le Conseil fait remarquer que si le tarif de ce service était établi selon les coûts de la Phase II plus un supplément de 15 %, il n'excéderait pas 0,0263 \$ par numéro de téléphone sans fil par mois une fois le montant arrondi à la quatrième décimale. Le Conseil est d'avis préliminaire qu'il conviendrait d'adopter le tarif mensuel de 0,0263 \$ par numéro de téléphone sans fil dans le cas du service d'accès au réseau 9-1-1 provincial évolué amélioré offert par TELUS aux fournisseurs de services sans fil en Alberta et en Colombie-Britannique.

### **Processus de suivi**

247. En plus du tarif provisoire relatif au service ARN propre aux concurrents mentionné précédemment, le Conseil ordonne également aux ESLT de déposer leurs tarifs proposés, au plus tard le 13 septembre 2002. Ces tarifs doivent comporter les éléments suivants :

- les tarifs applicables au service ARN propre aux concurrents selon les tarifs de DS-0, de DS-1, de DS-3, d'OC-3 et d'OC-12 qui reflètent les coûts de la Phase II, plus un supplément de 15 %, avec études de coûts à l'appui;
- les tarifs de la composante accès du service ARN propre aux concurrents, établis au moyen du modèle de tarification adopté pour les lignes dégroupées ainsi que sur la structure de tranches de tarification approuvées dans la décision 2001-238, de façon à ce que les prix d'un certain nombre d'installations d'accès ne varient pas en fonction de la quantité fournie.
- la tranche à laquelle chaque centre de commutation ou chaque circonscription sont affecté.

248. Il est également ordonné aux ESLT de déposer dans le même délai les tarifs modifiés du service ARN qui indiquent la tranche à laquelle chaque centre de commutation ou chaque circonscription est affecté.

249. Le Conseil souhaite offrir aux parties la possibilité de se prononcer sur la question de savoir si les ESLT devraient rendre la composante voies intracirconscriptions du service ARN et la composante accès de ce tarif lorsqu'elles sont utilisées dans d'autres cas que ceux décrits dans le tarif. Le Conseil demande aux parties qui déposeront des observations de discuter des facteurs qui influent sur l'offre de telles installations par des concurrents ainsi que des facteurs qui influent sur la capacité d'une entreprise concurrente de fournir elle-même les installations entre le commutateur d'un concurrent et celui d'une ESLT et sa capacité de fournir elle-même les installations qui tiennent lieu de voie intracirconscription du service ARN de l'ESLT. Les parties doivent également fournir le plus de données factuelles possible par tranche et par territoire de desserte des titulaires.

250. Le Conseil établit la démarche suivante aux fins de cette instance de suivi :

- Toutes les personnes qui désirent participer doivent déposer des observations ou s'inscrire auprès du Conseil, au plus tard le 17 juillet 2002.

- Par la suite, le Conseil publiera aussitôt que possible une liste des parties intéressées aux fins de cette instance de suivi.
- Les parties doivent déposer leurs observations, au plus tard le 13 septembre 2002.
- Les parties peuvent déposer des observations en réplique, au plus tard le 15 octobre 2002.
- Les parties qui déposent des mémoires doivent en signifier copie à toutes les parties figurant sur la liste des parties intéressées. Les documents doivent être effectivement reçus, pas simplement envoyés, à la date indiquée.

251. Le processus de révision du tarif applicable au service de transit d'accès se déroulera comme suit :

- Les tarifs du service de transit d'accès des ESLT sont rendus provisoires à compter de la date de la présente décision.
- Les ESLT doivent déposer des études de coûts actualisés et les tarifs révisés du service de transit d'accès, au plus tard le 17 juillet 2002.
- Les parties intéressées peuvent déposer des observations, au plus tard le 21 août 2002.
- Les ESLT peuvent déposer des observations en réplique, au plus tard le 3 septembre 2002.
- Les parties qui déposent des observations et des observations en réplique doivent en signifier copie à toutes les parties intéressées. Les documents doivent être effectivement reçus, pas simplement envoyés, aux dates indiquées.

252. En ce qui concerne les modifications des tarifs applicables aux Services des concurrents de catégorie I, chaque ESLT est tenue de :

- déposer, aux fins d'approbation au plus tard le 6 août 2002, des pages tarifaires proposées qui reflètent les conclusions du Conseil dans la présente décision au sujet des tarifs des Services des concurrents de catégorie I, par élément de tarification, tel que spécifié à l'annexe 1 de la présente décision.
- déposer, au plus tard le 6 août 2002, une estimation de la perte de revenus en 2001 qui est attribuable à la réduction du supplément, sur une base annuelle, devant reposer sur les niveaux de demande au 31 décembre 2001. La perte de revenus associée à l'utilisation, par le segment Services des concurrents des ESLT, des Services des concurrents de catégorie I.

253. Le Conseil établit aussi le processus suivant afin de donner aux parties l'occasion de se prononcer sur ses observations préliminaires concernant les tarifs révisés susmentionnés touchant l'espace de co-implantation, le service de RD, les services d'accès au service

sans fil côté ligne et aux numéros de téléappel/terminal de Bell Canada ainsi que le service d'accès au réseau 9-1-1 provincial évolué offert par TELUS aux fournisseurs de services sans fil.

- Les parties à l'instance peuvent déposer des observations, au plus tard le 2 juillet 2002, et les ESLT peuvent présenter des répliques, au plus tard le 12 juillet 2002.
- Les parties qui déposent des observations ou des observations en réplique doivent en signifier copie à toutes les autres parties intéressées. Les documents doivent être effectivement reçus, pas simplement envoyés, aux dates indiquées.

254. Le Conseil fait remarquer que dans la partie IV de la présente décision, tous les taux tarifés ont été rendus provisoires, à compter du 1<sup>er</sup> juin 2002. Par conséquent, les changements apportés aux tarifs des Services des concurrents de catégorie I entreront en vigueur à cette date.

#### **IV Services, ensembles et restrictions à la tarification**

##### **Introduction**

255. Dans le cadre du régime initial de plafonnement des prix, le Conseil a imposé une contrainte générale de plafonnement des prix égale à l'inflation, moins une compensation de la productivité sur les revenus d'un seul ensemble de services d'ESLT. Cet ensemble a été divisé en trois sous-ensembles qui ont également été assujettis à des restrictions supplémentaires à d'autres sous-ensembles, à la tarification des services ou d'éléments tarifaires :

- les Services locaux de résidence de base;
- les Services locaux monolignes et multilignes d'affaires;
- les sous-ensembles d'Autres services plafonnés.

256. Les services tarifés pour maximiser la contribution avant la mise en œuvre des prix plafonds, comme les services locaux optionnels et les services pour lesquels le Conseil a estimé que le plafonnement des prix serait redondant, comme les Tarifs des montages spéciaux (TMS), n'ont pas généralement été affectés à un sous-ensemble de services plafonnés. Les Services des concurrents, définis dans la décision 98-2, n'ont pas non plus été inclus dans les services plafonnés. Les tarifs de certains autres services, comme le service 9-1-1 et le service de relais téléphonique, ont fait l'objet d'un gel des prix pendant la période de plafonnement des prix de quatre ans.

257. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a sollicité des observations sur les changements, le cas échéant, qui devraient être apportés à la structure du régime initial de plafonnement des prix. Le Conseil a reçu un certain nombre de propositions pour fins de changement.

## Positions des parties

### Les propositions des Compagnies

258. Les Compagnies ont proposé de placer les services du segment Services publics dans les catégories suivantes :

- a) les services faisant l'objet d'une restriction à la hausse;
- b) les services ne faisant pas l'objet d'une restriction à la hausse;
- c) les services locaux de téléphones payants.

La proposition des Compagnies concernant les services locaux de téléphones payants est traitée séparément ci-dessous.

259. Les Compagnies ont dit estimer qu'une compensation de la productivité ne devrait pas s'appliquer à un ensemble ou à un sous-ensemble de services ou aux revenus du segment Services publics en général. Les Compagnies ont fait valoir que la compensation de la productivité devrait s'appliquer uniquement aux coûts, pour le service local de résidence dans les ZDCE.

*Services faisant l'objet de restrictions à la tarification à la hausse*

260. Les Compagnies ont affecté les services d'ESLT qui feraient l'objet de restrictions à la tarification à la hausse aux groupes de services suivants : Services locaux de résidence de base, Autres services locaux de résidence, Services d'affaires et Autres services plafonnés, services dont le traitement tarifaire est gelé et Services des concurrents.

*a) Services locaux de résidence de base*

261. Dans les zones autres que les ZDCE, les Compagnies ont proposé que les tarifs des services de résidence monolignes (y compris le Touch-Tone) puissent être augmentés chaque année, en moyenne, du taux d'inflation. De plus, les augmentations de prix seraient plafonnées à 10 % par année au niveau de l'élément tarifaire. Les Compagnies ont déclaré que l'une des restrictions à la tarification à la hausse proposée visait à garantir l'équité des prix de ces services au moyen d'un gel des prix en termes réels.

262. Dans les ZDCE, les Compagnies ont indiqué que le prix des services locaux de résidence monolignes et de ligne collective devrait être généralement limité aux augmentations annuelles maximales établies. Les Compagnies ont donc demandé qu'on leur accorde la souplesse nécessaire pour majorer les tarifs de résidence monoligne et de ligne collective dans les ZDCE d'un maximum annuel de 2 \$, le tarif maximal de 30 \$ par mois devant être atteint au cours de la prochaine période de plafonnement des prix.

263. SaskTel a proposé de ne pas majorer les tarifs du service local de résidence en 2002. SaskTel a également indiqué qu'en 2003, elle éliminerait les frais de distance excédentaire lorsqu'elle mettrait en oeuvre la hausse annuelle de 2 \$ du tarif du service local de résidence.

264. Aliant Telecom a proposé d'augmenter en 2002, les tarifs du service de résidence monoligne à 25 \$ dans tout son territoire. MTS a demandé qu'on lui donne la souplesse voulue pour majorer les tarifs du service de résidence de ligne individuelle dans la tranche D (autres que les ZDCE) de 2 \$ pour chaque année de la prochaine période de plafonnement des prix. Ces requêtes sont traitées séparément ci-dessous.
265. Les Compagnies ont également fait valoir que la souplesse tarifaire proposée enverrait un signal positif au marché et encouragerait ainsi l'entrée en concurrence dans le marché des services de résidence. Pour justifier leur argument voulant que la souplesse tarifaire conduirait à des tarifs du service de résidence abordables, les Compagnies ont fourni des comparaisons avec les tarifs internationaux et des éléments de preuve concernant les taux de pénétration du service téléphonique et le pourcentage du revenu des ménages consacré au téléphone.
266. Les Compagnies ont fait valoir que leur proposition permettrait une réduction progressive de l'exigence de subvention. Elles ont souligné que, malgré la souplesse tarifaire demandée dans les ZDCE, les tarifs des services locaux de résidence resteraient abordables. Elles ont fait remarquer que si leur proposition était approuvée, les tarifs dans les ZDCE seraient inférieurs aux tarifs actuellement approuvés pour Télébec ltée (Télébec) et certaines autres compagnies de téléphone indépendantes à la fin de la prochaine période de plafonnement des prix.
267. Les Compagnies ont proposé de plafonner les hausses tarifaires annuelles pour le service de lignes collectives dans les ZDCE et ont également proposé de fixer le niveau de ce plafond en fonction de chaque compagnie, et en fonction de chaque tranche ou sous-tranche.
268. Aliant Telecom avait indiqué que ses plans visant à supprimer son service de résidence à deux abonnés, à quatre abonnés et de lignes collectives au cours de la prochaine année dans les zones où il existe des installations pour établir le service monoligne. Selon Aliant Telecom, moins de 20 de ses lignes collectives ne pouvaient être mises à niveau. Aliant Telecom n'a pas demandé qu'on lui accorde la souplesse nécessaire pour augmenter les tarifs applicables à ces services au cours de la prochaine période de plafonnement des prix.
269. Bell Canada a proposé de rapprocher les tarifs du service de résidence de ligne collective de ceux du service de résidence monoligne pendant la prochaine période de plafonnement des prix. Bell Canada a fait valoir que ces changements tarifaires réduiraient l'écart entre les prix des services de lignes individuelles et de lignes collectives et encouragerait les abonnés à passer au service monoligne.
270. Bell Canada a fait observer que la dernière augmentation de tarif pour les abonnés du service de lignes collectives remonte au 1<sup>er</sup> janvier 1998. La compagnie a indiqué qu'elle comptait encore environ 34 000 abonnés de lignes à quatre abonnés. Bell Canada a fait remarquer que, lorsque son plan d'amélioration du service local sera terminé à la fin de 2001, le service monoligne serait offert sur demande dans tout son territoire. Bell Canada a proposé de maintenir, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2002, toutes les lignes d'accès à quatre abonnés qui restent en service. La compagnie devait alors indiquer qu'elle cesserait d'offrir aux nouveaux abonnés le service de ligne à quatre abonnés.

271. Bell Canada et SaskTel fournissent le Service radiotéléphonique de circonscription (SRTC) à l'intérieur de certaines circonscriptions en dehors des zones où elles ont des lignes de distribution. Bell Canada offre également un service monoligne à l'aide du service régional de communications (SRC) là où il est plus économique d'offrir le service à l'aide de cette technologie. Bell Canada a fait remarquer que les abonnés du SRTC et du SRC seraient assujettis à la hausse de tarif proposée pour les ZDCE au moyen de la composante tarifaire de base de leur tarif mensuel. Bell Canada a proposé de geler le tarif pour les autres composantes tarifaires à leurs niveaux actuels entre 2002 et 2005.

272. Tout comme les propositions des Compagnies concernant les services de résidence dans les ZDCE, SaskTel a proposé une augmentation annuelle maximale de 2 \$ à la fois pour les tarifs SRTC et le Service radiotéléphonique du Nord (SRTN) en 2003, 2004 et 2005.

*b) Autres services locaux de résidence*

273. Les Compagnies ont proposé que la catégorie Autres services locaux de résidence comprenne les frais d'installation du service de résidence de base, du service régional et du service local étendu (SLE) lorsque ces frais sont séparés (à Terre-Neuve et en Saskatchewan). Pour ces services, les Compagnies ont proposé qu'on leur donne la souplesse voulue pour augmenter chaque année les tarifs, en moyenne, du taux d'inflation au maximum. De plus, l'augmentation de prix au niveau de l'élément tarifaire serait plafonnée à 10 % par année.

274. Contrairement à la proposition des Compagnies, Aliant Telecom a demandé la souplesse nécessaire pour majorer les frais du service régional et du SLE à Terre-Neuve à un taux uniforme de 5 \$ par mois au cours de la prochaine période de plafonnement des prix.

*c) Services d'affaires et Autres services plafonnés*

275. Les Compagnies ont proposé que les changements de prix moyens soient limités par le taux d'inflation chaque année pour les services appartenant au groupe des Services d'affaires et Autres services plafonnés pour lesquels il faudra continuer d'appliquer des restrictions de tarification à la hausse. Les Compagnies ont également proposé d'imposer une limite annuelle de 10 % sur les augmentations de prix pour ces services au niveau de l'élément tarifaire. Elles ont soutenu que cette souplesse tarifaire serait nécessaire pour encourager la croissance de la concurrence locale dans le marché des services d'affaires. Elles ont également fait valoir que cela ferait savoir aux concurrents que les réductions tarifaires prescrites ne seraient plus nécessaires pour ces services.

276. Contrairement à la proposition des Compagnies, SaskTel a réclamé la souplesse voulue pour majorer à 38 \$ d'ici 2005 les tarifs du service d'affaires dans les ZDCE. SaskTel a également indiqué qu'elle éliminerait en 2003 les frais de distance excédentaire pour tous les abonnés du service d'affaires lorsqu'elle mettrait en oeuvre les hausses tarifaires pour les clients du service d'affaires dans les ZDCE.

*d) Services dont le traitement tarifaire est gelé*

277. Les Compagnies ont proposé de conserver l'approche adoptée dans les décisions 97-9 et 98-2, à savoir le gel des tarifs ou les modalités de certains services par le Conseil. Les Compagnies ont également proposé que le Conseil maintienne le traitement tarifaire en vigueur pour le service 9-1-1 au cours de la prochaine période de plafonnement des prix.



Les Compagnies ont également proposé de geler les tarifs pour le service de résidence de numéro non inscrit, que le Conseil a plafonné à 2 \$ dans l'ordonnance Télécom CRTC 98-109 du 4 février 1998.

*e) Services des concurrents*

278. Les Compagnies ont déclaré que le processus actuel pour l'examen des tarifs applicables aux Services des concurrents est basé sur la preuve d'un changement dans les coûts sous-jacents. Les Compagnies ont proposé initialement que les tarifs applicables aux Services des concurrents continuent de faire l'objet d'un examen à la demande des ESLT, des concurrents ou dans le cadre d'une instance amorcée par le Conseil.
279. Dans leur plaidoyer en réplique, les Compagnies ont déclaré qu'elles ne s'opposeraient pas à l'application d'un facteur d'inflation moins une compensation de la productivité (I-X) pour les tarifs correspondant aux services affectés aux Services des concurrents, comme elles l'ont défini : c'est-à-dire les services essentiels, quasi essentiels, d'interconnexion et de co-implantation. Les Compagnies ont également fait valoir que l'on ne devrait pas procéder à des examens périodiques des coûts sous-jacents si les prix des Services des concurrents étaient déterminés par l'inflation moins une compensation de la productivité. Les Compagnies ont fait valoir que les prix régis par cette approche rendraient compte dorénavant des changements dans les coûts sous-jacents.

*Services ne faisant pas l'objet d'une restriction à la tarification à la hausse*

280. Les Compagnies ont fait valoir qu'un service ne ferait pas l'objet d'une restriction à la tarification à la hausse si l'une des conditions suivantes était remplie :
- i) le service donne lieu à une concurrence suffisante pour discipliner la tarification;
  - ii) le service est discrétionnaire;
  - iii) le service fait déjà l'objet d'ententes contractuelles qui régissent les prix;
  - iv) le service remplace des services dont les tarifs sont limités par les forces du marché ou des restrictions à la tarification réglementaires.
281. En ce qui concerne la première condition, la proposition des Compagnies en faveur d'un test de concurrence est décrite et traitée plus loin dans la présente décision.
282. Pour ce qui est des services discrétionnaires comme les services locaux optionnels, les Compagnies ont proposé que la politique des prix établie dans la décision 97-9 soit maintenue et qu'aucune restriction à la tarification à la hausse ne s'applique aux services discrétionnaires.
283. Les Compagnies ont fait valoir que la politique énoncée dans la décision 97-9 partait du principe qu'il ne serait pas dans l'intérêt de la politique publique d'imposer des restrictions à la tarification sur ces services. Elles ont en outre fait remarquer que parce que les tarifs de ces services avaient été fixés pour maximiser la contribution, les tarifs

du service local de résidence étaient inférieurs à ce qu'ils auraient été autrement. Finalement, les Compagnies ont fait valoir que les abonnés pourraient adapter leur consommation de ces services en fonction des prix.

284. Les Compagnies ont également fait valoir que le plafonnement des services optionnels irait à l'encontre de la conclusion que le Conseil a tirée dans la décision 2000-745 selon laquelle une contribution cible de 60 \$ des services optionnels par ligne d'accès de résidence serait utilisée dans le calcul de l'exigence de subvention dans les ZDCE.
285. Pour ce qui est des services faisant l'objet d'ententes contractuelles, les Compagnies ont soutenu qu'il serait superflu d'imposer de nouvelles restrictions à la tarification à des services dont les tarifs sont déjà limités par des facteurs indépendants du régime de plafonnement des prix. Les Compagnies ont fait valoir que les contrats à prix fixe offerts selon le TMS appartiennent à cette catégorie.
286. Finalement, les Compagnies n'étaient pas en faveur d'imposer des restrictions à la tarification à la hausse sur les tarifs des services qui remplacent d'autres services dont les tarifs sont limités par les forces du marché ou par des restrictions à la tarification réglementaires. Par exemple, les Compagnies ont fait valoir que les tarifs du service Centrex, qui remplaceraient les services d'affaires d'accès, ne devraient pas être plafonnés.

#### **Proposition de TELUS**

287. TELUS a proposé que tous les services du segment Services publics, sauf le service local de résidence dans les ZDCE, soient non plafonnés et placés dans une des trois catégories suivantes :
- a) services n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation et assujettis à une restriction à la hausse et d'un prix plancher;
  - b) services n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation et assujettis uniquement à un prix plancher; ou
  - c) services ayant fait l'objet d'une abstention de la réglementation et non assujettis à des restrictions à la tarification.

TELUS a fait remarquer que les services ayant fait l'objet d'une abstention de la réglementation étaient limités par les modalités et les conditions d'après lesquelles l'abstention leur a été accordée. La proposition de TELUS au sujet des services locaux de téléphones payants est traitée séparément ci-dessous.

*Services n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation et assujettis à une restriction à la tarification à la hausse et à un prix plancher*

#### *a) Service local de résidence*

288. TELUS a demandé qu'on lui accorde la souplesse voulue pour augmenter les tarifs du service local de résidence (y compris le service régional) d'un maximum annuel de 3 \$, jusqu'à un tarif maximal mensuel de 35 \$ qui serait atteint pendant la période de

plafonnement des prix de cinq ans proposée par TELUS. TELUS a fait remarquer que les majorations tarifaires dans les ZDCE seraient compensées par une réduction équivalente de contribution.

289. TELUS a également fait valoir que le test d'imputation continuerait de s'appliquer à ces services. TELUS a fait valoir qu'un tarif mensuel de 35 \$ était abordable et que le Conseil en avait jugé ainsi lorsqu'il avait approuvé le tarif actuel de Télébec (34,42 \$). TELUS a soutenu que dans la mesure où le tarif maximal ne changerait pas au cours de la prochaine période de plafonnement des prix et en tenant compte de l'inflation, il diminuerait en termes réels et serait donc encore plus abordable à la fin de la prochaine période de plafonnement des prix.
290. TELUS a également fait valoir que les propositions visant à limiter davantage qu'il n'a été proposé l'augmentation de prix des services de résidence auraient pour effet de limiter l'entrée en concurrence dans les zones autres que les ZDCE et de retarder l'atteinte des niveaux du marché par ces tarifs. La compagnie a soutenu que les concurrents ne verraient pas l'intérêt d'offrir un service local de résidence concurrentiel tant que les tarifs n'auraient pas atteint les niveaux du marché.

*b) Tarifs des services locaux d'affaires*

291. TELUS a proposé que les tarifs des services locaux d'affaires (y compris le service régional) dans les tranches où il n'y avait pas eu d'entrée en concurrence soient assujettis à une restriction à la tarification à la hausse de 10 % par année. TELUS a fait remarquer que le test d'imputation continuerait de s'appliquer à ces services. La compagnie s'est opposée à l'application d'une restriction à la tarification supplémentaire à ces services parce que cela limiterait encore plus la souplesse tarifaire des ESLT.

*c) Services dont les tarifs sont gelés*

292. TELUS a proposé de geler à leur niveau actuel les tarifs des services comportant une dimension d'aide sociale et de sécurité publique. Ces services comprennent le service 9-1-1, le service de relais téléphonique, le blocage de l'affichage d'appel, le blocage d'appel pour le service 900 et le service de restriction d'accès à l'interurbain.
293. Les frais du service de ligne individuelle (SLI) sont des frais supplémentaires non discrétionnaires pour le service local de résidence et d'affaires offert aux abonnés en Alberta en dehors du secteur à tarif de base. TELUS a indiqué son intention de remplacer les frais du SLI pendant la prochaine période de plafonnement des prix et elle a fait valoir que les frais de ce service seraient gelés à leurs taux actuels, en maintenant ainsi l'abordabilité, jusqu'à ce qu'elle soumette une proposition à l'approbation du Conseil.

*d) Services des concurrents*

294. TELUS a proposé que les Services des concurrents soient tarifés aux coûts de la Phase II plus un supplément approuvé et que le Conseil maintienne les règles actuelles concernant les changements de prix pour ces services. La compagnie a fait remarquer que les lignes dégroupées continueraient d'être assujetties à un mécanisme interne de plafonnement des prix.

*e) Frais d'installation*

295. TELUS a proposé que les frais de service pour l'installation des services locaux soient fixés aux coûts de la Phase II plus un supplément approuvé.

*Services n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation et assujettis uniquement à un prix plancher*

296. TELUS a proposé que les tarifs des services n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation du segment Services publics qui n'ont pas été inclus dans les ensembles décrits ci-dessus soient assujettis à un prix plancher afin d'assurer une protection contre les tarifications anticoncurrentielles inférieures aux coûts. Le test d'imputation actuel établi par le Conseil déterminerait le prix plancher.
297. TELUS s'est dite opposée à l'application d'une restriction à la tarification aux tarifs des services locaux discrétionnaires parce que ces services étaient discrétionnaires et qu'ils ne recevaient pas de subvention. TELUS a convenu avec Bell Canada que cela ne serait pas conforme au régime de contribution établi dans la décision 2000-745 dans laquelle le Conseil a fixé une contribution cible mensuelle de 5 \$ par SAR de résidence pour encourager les ESLT. TELUS a soutenu que l'imposition d'une restriction à la tarification à la hausse sur les changements de prix des services locaux optionnels de résidence au cours de la prochaine période de plafonnement des prix retirerait aux ESLT la souplesse dont elles ont besoin pour atteindre cette cible ou la dépasser. TELUS a fait valoir qu'une contrainte artificielle des prix pour les services optionnels de résidence freinerait l'entrée en concurrence dans le marché des services locaux.
298. TELUS a fait valoir que si le Conseil souhaitait maintenir les conditions dans lesquelles on pourrait utiliser des subventions implicites pour soutenir le prix du service local de résidence des ESLT, il ne devrait pas imposer de restrictions à la tarification sur les services locaux optionnels de résidence ni une compensation I-X sur les revenus provenant de ces services.

**Observations des autres parties sur les propositions des ESLT**

299. AT&T Canada a fait valoir que les propositions des ESLT conserveraient les éléments du régime actuel qui leur ont permis de réaliser des profits sans précédent et d'étouffer la concurrence. AT&T Canada a soutenu que les propositions des ESLT comprenaient de nouvelles mesures garantissant un rendement futur encore plus élevé et retirant toute possibilité de vérifier leur capacité d'augmenter leurs profits aux dépens des consommateurs et des concurrents.
300. Call-Net a fait valoir que même si les ESLT disent vouloir encourager l'entrée en concurrence en laissant les prix passer aux niveaux du marché, en réalité, elles demandaient la souplesse tarifaire nécessaire pour majorer et abaisser les prix à leur discrétion dans les marchés étroitement définis où la concurrence existe effectivement.
301. Call-Net a fait valoir que le plus troublant est que les ESLT ont proposé de maintenir leurs gains de productivité dans tous leurs services, autres que les services locaux de résidence dans les ZDCE. De l'avis de Call-Net, les ESLT utiliseraient ces revenus soit pour empêcher l'entrée en concurrence, soit au profit de leurs actionnaires.

302. Group Telecom a fait valoir que le niveau soutenable des tarifs du service d'affaires et d'autres tarifs serait déterminé par le marché et que ces tarifs changeraient avec le temps en réponse aux changements dans le coût de fourniture du service. Group Telecom a préconisé que le Conseil soit prudent en exerçant son jugement et qu'il ne laisse pas faire le marché, en particulier dans les cas où le régime réglementaire envisagé pourrait exercer des pressions à la baisse sur les tarifs de détail. Group Telecom a fait valoir que la réglementation risquait de faire descendre les prix en dessous des niveaux du marché à long terme et de compromettre ainsi les possibilités de recouvrer les investissements.
303. Group Telecom a dit approuver les restrictions à la tarification proposées par les Compagnies pour les services d'affaires et autres services plafonnés. AT&T Canada a généralement appuyé les restrictions à la tarification proposées par les Compagnies pour les services de résidence et d'affaires ainsi que les autres services plafonnés.
304. RCI a fait remarquer que dans les propositions des Compagnies et de TELUS, il ressort que l'augmentation des prix encouragerait une plus grande concurrence. RCI a fait remarquer que le prix des services plafonnés était supérieur aux coûts à l'exception des tarifs du service de résidence dans les ZDCE. La compagnie a fait valoir que d'augmenter les tarifs à un moment où les coûts baissaient n'encouragerait pas l'entrée en concurrence, car les concurrents savent que toute hausse tarifaire dans les zones géographiques où ils sont en concurrence serait de courte durée.
305. RCI a fait valoir que la proposition des ESLT visant à encourager l'entrée en concurrence en haussant les tarifs pourrait se traduire par une énorme augmentation des revenus que les ESLT utiliseraient soit pour financer des activités agressives dans les marchés à mesure qu'elles deviennent concurrentielles soit pour en faire profiter leurs actionnaires.
306. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que les abonnés avaient droit non seulement à des tarifs abordables, mais aussi à des tarifs justes et raisonnables. À leur avis, les tarifs justes et raisonnables sont nécessairement liés aux coûts et de ce fait aux bénéfices. Selon ARC et autres de même que BCOAPO et autres, les abonnés devraient avoir droit à leur juste part des avantages financiers découlant de la réglementation par plafonnement des prix.
307. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont également fait valoir que les tarifs du service de résidence doivent respecter le critère d'abordabilité, l'abordabilité étant la capacité du consommateur de payer. Calgary et ARC et autres ainsi que BCOAPO et autres ont indiqué que l'abordabilité était une question qui concernait les abonnés à faible revenu et non ceux ayant des revenus élevés. Elles ont fait valoir que l'abordabilité avait une portée beaucoup plus limitée que le concept de « tarif juste et raisonnable », qui concerne tous les consommateurs.
308. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont également soutenu que le service téléphonique est un service essentiel dont tous les gens doivent disposer quelle que soit leur situation financière. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que la preuve des Compagnies concernant le taux de pénétration ne montrait pas suffisamment si les tarifs du service local de résidence étaient abordables pour les ménages à faible revenu.

309. Soulignant que les tarifs du service local de résidence étaient généralement compensatoires dans les zones autres que les ZDCE, ARC et autres de même que BCOAPO et autres ainsi que le commissaire à la concurrence ont indiqué que le Conseil ne devrait pas augmenter ces tarifs pour encourager la concurrence. Ces parties ont fait valoir que si les concurrents ne pouvaient pas se mesurer aux ESLT lorsque les prix de ces dernières sont compensatoires, leur entrée sur le marché de la concurrence n'était pas souhaitable. Le commissaire à la concurrence a également soutenu qu'il serait contre-productif d'assouplir les contraintes sur les prix pour les ESLT afin d'accroître les marges des concurrents.
310. L'ACC Alberta a fait valoir que les propositions des ESLT étaient fondamentalement injustes. Elle a indiqué que l'on ne devrait pas s'attendre à ce que les consommateurs subventionnent la concurrence ou les profits excessifs des ESLT ou une combinaison des deux. L'ACC Alberta a soutenu que les abonnés du service local de résidence devraient pouvoir bénéficier des nombreux profits de cette industrie qui pourraient servir à abaisser les tarifs sans nécessairement que les prix augmentent avant de pouvoir bénéficier de la baisse des tarifs.
311. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que la preuve dans cette instance montre clairement que les ESLT continuent d'occuper une position dominante dans le marché des services locaux presque partout au Canada. Il a indiqué que les ESLT allaient probablement conserver cette position dominante pendant encore un certain temps. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que le Conseil devrait continuer de protéger les intérêts des consommateurs et de favoriser le processus concurrentiel.
312. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que les propositions des ESLT semblent être une réaction exagérée à un défaut de conception qu'elles perçoivent dans le régime initial de plafonnement des prix qui a conduit à une pression à la baisse sur les tarifs du service d'affaires. Il a fait remarquer que les tarifs du service de résidence ne sont pas suffisamment élevés, ce qui laisse une marge limitée, voir nulle, pour abaisser les tarifs du service de résidence.
313. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que l'approche adoptée par le Conseil dans les décisions 97-8 et 97-9 devrait continuer de s'appliquer. Il s'est opposé en particulier aux propositions favorisant une compensation de productivité nulle. Il a fait observer que les propositions visant à éliminer prématurément les restrictions à la tarification sur les ESLT n'étaient pas justifiées et que l'élimination de ces restrictions nuirait à une tarification efficace et à la prestation de services locaux de télécommunication aux Canadiens.
314. AT&T Canada s'est dite opposée à toute forme de restriction à la tarification susceptible d'exercer une pression à la baisse sur les tarifs du service local de résidence dans les ZDCE, où les tarifs étaient déjà inférieurs aux coûts. AT&T Canada a fait valoir que les tarifs dans les ZDCE devraient pouvoir être augmentés pendant la prochaine période de plafonnement des prix afin de réduire l'exigence de subvention totale et d'en arriver à une plus grande équité dans les niveaux d'exigence de subvention dans chaque territoire des ESLT.

315. AT&T Canada a fait remarquer que les niveaux des tarifs de résidence dans les ZDCE variaient énormément d'une ESLT à l'autre, allant d'un peu plus de 20 \$ à presque 30 \$ par mois. AT&T Canada a fait valoir qu'il faudrait fixer un tarif cible commun pour le service local de résidence d'au moins 35 \$ dans les ZDCE pour toutes les ESLT, soulignant que le Conseil avait déjà approuvé des tarifs d'environ 35 \$ pour le service de résidence dans d'autres parties du pays, p. ex., dans le territoire de Télébec. AT&T Canada a proposé que l'on puisse augmenter suffisamment chaque année les tarifs du service local de résidence dans les ZDCE afin que chaque ESLT soit en mesure d'atteindre le niveau tarifaire cible d'ici la fin de la prochaine période de plafonnement des prix.
316. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir qu'il n'était pas nécessaire de rééquilibrer les tarifs dans les ZDCE dans la mesure proposée par les ESLT. Ces parties ont fait valoir que la subvention pour les ZDCE avait été réduite à un niveau soutenable et elles ont indiqué que la subvention exigée continuerait de diminuer en même temps que les coûts. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont soutenu que la preuve dans cette instance montrait clairement que les concurrents étaient bien loin de s'être montrés intéressés à desservir les abonnés du service de résidence dans les ZDCE, quels que soient les niveaux tarifaires en vigueur.
317. Le commissaire à la concurrence a soutenu que la préoccupation concernant les tarifs en vigueur dans les ZDCE ne s'expliquait pas tant par la question de l'exercice d'une position dominante dans le marché, mais plutôt par l'inefficacité économique d'une politique qui prescrit des prix de détail inférieurs aux coûts. Il a fait valoir que la mise en œuvre des propositions visant à rapprocher les tarifs des coûts se traduirait par une plus grande efficacité économique et ouvrirait largement les perspectives d'entrée en concurrence. Le commissaire à la concurrence a appuyé les propositions des ESLT et d'AT&T Canada visant à augmenter les tarifs et à réduire les subventions dans les ZDCE.

#### **Proposition de RCI**

318. RCI a fait valoir qu'il faudrait maintenir les principes fondamentaux du régime de plafonnement des prix actuel par l'application de la formule de plafonnement des prix existante, en y associant une compensation de la productivité actualisée, aux ensembles de services comprenant des services qui ne faisaient pas l'objet d'une concurrence suffisante pour justifier une abstention. RCI a fait valoir qu'il fallait réduire les tarifs conformément à la formule de plafonnement des prix. RCI a soutenu que, si les ESLT conservaient leur excédent de revenus, elles pourraient l'utiliser pour cibler des marchés de services locaux d'affaires et pour subventionner les tarifs de services dans d'autres marchés de télécommunication connexes où il existe déjà une concurrence.
319. De l'avis de RCI, il faudrait conserver le mécanisme de l'indice de plafonnement des prix et y apporter les modifications indiquées ci-dessous. RCI a proposé la structure suivante :
- (a) un ensemble composé des sous-ensembles Services des concurrents et Autres services plafonnés, et
  - (b) un ensemble composé des sous-ensembles Services de résidence et d'affaires.

*Services des concurrents et Autres services plafonnés*

320. RCI a fait valoir qu'il faudrait appliquer un indice de plafonnement des prix aux tarifs applicables aux Services des concurrents et Autres services plafonnés, tels qu'ils sont définis actuellement, afin que chacun des tarifs dans ces deux sous-ensembles soit réduit du changement en pourcentage de l'indice de plafonnement des prix.
321. Faisant remarquer que l'on tenait compte des gains de productivité dans l'établissement des tarifs applicables à certains Services des concurrents, RCI a fait valoir qu'il ne serait pas nécessairement inapproprié de tenir compte deux fois de la productivité pour fixer ces tarifs.

*Services de résidence et d'affaires*

322. RCI a proposé que les réductions de revenus nécessaires pour l'ensemble des Services de résidence et d'affaires « revenus de compensation » soient calculées comme le changement en pourcentage de l'indice de plafonnement des prix multiplié par le total des revenus plafonnés pour ces services après déduction des coûts du service de résidence dans les ZDCE.
323. RCI a proposé que les ESLT appliquent chaque année des revenus de compensation afin de réduire ou d'éliminer l'exigence de subvention totale pour cette année-là, compensant ainsi l'augmentation de tarif qui serait autrement nécessaire pour rapprocher les tarifs des coûts dans les tranches E, F et G. Lorsque la subvention serait éliminée, les ESLT devraient appliquer les revenus de compensation résiduels aux services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE et aux services locaux d'affaires pour le total des revenus des deux sous-ensembles.
324. À condition de respecter cette exigence, RCI a fait valoir que les tarifs de service individuel et de tranche devraient pouvoir être augmentés au taux d'inflation. RCI a déclaré que sa proposition permettrait aux ESLT de hausser les tarifs du service local jusqu'au taux d'inflation, mais que les revenus supplémentaires devraient servir à réduire davantage l'exigence de subvention totale.
325. RCI a fait remarquer que lorsque la subvention aurait été éliminée, les augmentations de tarif jusqu'au taux d'inflation seraient rendues possibles par l'obligation de respecter l'indice de plafonnement des prix. RCI a fait remarquer que sa proposition permettrait de réaliser les réductions tarifaires requises uniquement au moyen d'une réduction des tarifs du service d'affaires, les tarifs du service de résidence augmentant jusqu'au niveau de l'inflation.
326. RCI a soutenu qu'il était peu probable que l'on assiste à une entrée en concurrence dans les ZDCE à court et à moyen terme. Par conséquent, afin d'atteindre certains des objectifs de la réglementation par plafonnement des prix dans ces zones, RCI a recommandé que les tarifs des services locaux de résidence soient plafonnés à leurs niveaux actuels dans les ZDCE, en reconnaissant officiellement le montant implicite des subventions inhérentes aux tarifs dans les zones urbaines. RCI a fait valoir que sa proposition encouragerait suffisamment les ESLT à améliorer leur productivité et à réduire les coûts dans les ZDCE, tout en offrant certains allègements aux abonnés de détail.



327. RCI a laissé entendre qu'il demeurerait un lien de tarification entre les services de résidence et d'affaires monolignes et collectives et que ce lien apportait aux ESLT un niveau approprié de souplesse tarifaire.

*Services locaux optionnels*

328. RCI a convenu que le traitement des revenus provenant des services locaux optionnels au cours de la période initiale de plafonnement des prix devrait être maintenu pendant la prochaine période de plafonnement des prix : plus précisément, les services locaux de résidence optionnels ne devraient pas être inclus dans l'ensemble des services plafonnés. RCI a également fait valoir qu'en l'absence d'une concurrence suffisante dans les services locaux de résidence, le Conseil devrait conserver le pouvoir de placer à nouveau les services locaux de résidence optionnels dans l'ensemble des services plafonnés sans tenir une instance pour revoir toute la structure de plafonnement des prix.

**Observations des autres parties sur la proposition de RCI**

329. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que la proposition de RCI, bien qu'intéressante à première vue, comporte trois défauts majeurs : elle favoriserait les concurrents par rapport aux consommateurs, elle permettrait une tarification anticoncurrentielle et elle pourrait conduire à un interfinancement implicite non soutenable au sein de chaque ESLT.
330. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait remarquer que les tarifs applicables aux Services des concurrents dans la proposition de RCI feraient l'objet d'une compensation de la productivité dès le début de la prochaine période de plafonnement des prix, mais que ce ne serait pas le cas pour d'autres tarifs. À leur avis, la proposition se traduirait par des gains de productivité qui auraient normalement profité aux abonnés des services de résidence ou d'affaires appliqués d'abord à la subvention des ZDCE. Ce n'est qu'une fois la subvention éliminée que les abonnés des services de résidence et d'affaires bénéficieraient du régime de plafonnement des prix. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que cette approche était fondamentalement injuste dans la mesure où elle favorise les concurrents par rapport aux consommateurs.
331. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont également fait remarquer qu'en conservant le lien entre les tarifs des services de résidence et d'affaires qui existait lors du dernier régime de plafonnement des prix, la proposition de RCI permettrait aux ESLT de continuer de cibler des réductions de prix dans les services d'affaires, tout en haussant les tarifs du service de résidence d'un montant égal au taux d'inflation. De l'avis d'ARC et autres et de BCOAPO et autres, le fait d'accorder ce genre de souplesse tarifaire aux ESLT dans le contexte d'un marché hautement différencié conduirait à des pratiques inefficaces, anticoncurrentielles et injustes.
332. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont également fait valoir que la proposition de RCI visant à éliminer le plus rapidement possible la subvention des ZDCE (en utilisant les gains de productivité auxquels, à leur avis, avaient droit les consommateurs) ramènerait le régime de réglementation à un subventionnement implicite des ESLT. Elles ont fait remarquer qu'il s'agissait précisément de la situation que le régime de contribution portable, explicite et neutre était censé rectifier. ARC et

autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que la proposition de RCI visant à éliminer rapidement la contribution allait complètement à l'encontre de la mise en place récente par le Conseil d'un régime de subvention plus neutre sur le plan de la concurrence et plus durable.

333. Bien qu'ARC et autres de même que BCOAPO et autres aient soutenu que la proposition de RCI était inacceptable pour les raisons indiquées ci-dessus, elles ont approuvé bon nombre des arguments soutenus par RCI, notamment ceux portant sur l'application d'une compensation de la productivité aux revenus plafonnés.
334. AT&T Canada a fait valoir que même si la proposition de RCI fait en sorte que la réduction des tarifs applicables aux Services des concurrents au cours de la prochaine période de plafonnement des prix contribuerait à promouvoir le développement de la concurrence, l'essentiel de la proposition de plafonnement des prix de RCI semble être l'élimination de la contribution.
335. AT&T Canada a fait valoir que la proposition de RCI ne tient pas compte du fait que les tarifs actuels applicables aux services dont dépendent les concurrents sont surestimés et doivent être réduits pour la prochaine période de plafonnement des prix. La compagnie a fait remarquer que, selon la proposition de RCI, les tarifs des services de résidence et d'affaires seraient artificiellement réduits à la suite de l'élimination de la contribution. Selon AT&T Canada, cela nuirait à la concurrence.
336. Les Compagnies et TELUS ont soutenu que la proposition de RCI entraînerait une réduction des tarifs, ce qui serait préjudiciable au développement d'une concurrence locale. Ces parties ont soutenu que la réduction des tarifs applicables aux services locaux découragerait l'entrée en concurrence.

**Proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres**

337. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que le régime initial de plafonnement des prix n'a pas réussi à concilier les intérêts des trois principaux groupes d'intervenants : les ESLT, les concurrents et les consommateurs. Ces parties ont soutenu que les ESLT avaient obtenu régulièrement des taux de rendement supérieurs à la normale depuis quatre ans alors que les abonnés du service de résidence avaient dû payer des tarifs toujours plus élevés pour le service local et qu'un certain nombre de concurrents ont fait faillite.
338. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que le Conseil a l'occasion de corriger les déséquilibres inhérents au régime initial et de faire en sorte qu'une partie des gains de productivité produits par l'industrie dans le cadre de la réglementation par plafonnement des prix bénéficie aux abonnés du service de résidence. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que les tarifs du service de résidence étaient compensatoires et offraient aux ESLT des marges de profit saines une fois inclus les sources de revenu et les services pertinents (p. ex., service régional, services optionnels et subventions des ZDCE).

339. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont soutenu que, si le Conseil devait imposer un plafonnement des prix aux services locaux de résidence optionnels, ces services devraient être inclus dans un ensemble séparé et être assujettis à une restriction à la tarification unique. Elles ont soutenu que, si cela n'était pas fait, les ESLT seraient autorisées à majorer les tarifs du service de résidence de base par une réduction des tarifs des services locaux optionnels. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que cela serait contraire à l'intérêt public dans la mesure où le service local de base justifie des protections particulières compte tenu de son caractère essentiel.
340. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont proposé la structure d'ensembles et les contraintes tarifaires suivantes :
- a) Pour l'ensemble des Services de résidence, on établirait un indice de prix plafonds (IPP) égal à l'inflation moins la productivité. D'autre part, le prix de chaque élément tarifaire ne pourrait pas augmenter chaque année d'un montant supérieur à l'inflation.
  - b) Pour l'ensemble des Services d'affaires, il n'y aurait pas de formule de plafonnement des prix, mais chaque élément tarifaire ne pourrait pas augmenter de plus 10 % par année.
  - c) Pour l'ensemble des Services locaux optionnels, l'IPP serait égal à l'inflation. De plus, le prix d'un élément tarifaire ne pourrait pas augmenter chaque année de plus de 10 % .

ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont également proposé quatre ensembles si cela était plus simple à administrer : services de résidence dans les ZDCE, services de résidence dans les zones autres que les ZDCE, services d'affaires et services locaux optionnels.

341. Dans leur plaidoyer de réplique, ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait remarquer que ce n'est pas parce qu'elles n'avaient pas proposé qu'une compensation de la productivité s'applique aux Services des concurrents qu'elles s'opposaient à ce que ce facteur s'applique aux revenus découlant de ces services.

**Observations des autres parties sur la proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres**

342. TELUS a soutenu que la proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres visant à appliquer une compensation de la productivité à un ensemble de services de résidence de base supposait que les prix étaient compensatoires aujourd'hui. TELUS a déclaré que cette supposition semble s'appuyer sur les conclusions que le Conseil a tirées concernant le coût du service local de base (SLB) dans la décision 2001-238. TELUS a fait valoir que ces estimations de coût ne reflétaient pas ses coûts réels. Elle a soutenu que l'application d'une formule de plafonnement des prix égale à I-X à des tarifs inférieurs aux coûts perpétuerait les subventions implicites et empêcherait l'entrée efficace dans le marché des services de résidence. TELUS a fait valoir que, même si les prix applicables aux services de résidence dans certaines tranches étaient compensatoires, l'entrée en concurrence ne s'était pas encore produite et la réglementation ne devrait pas abaisser ces tarifs.

343. Les Compagnies ont fait valoir que l'application d'un facteur de productivité pour réduire les prix serait totalement inappropriée, car elle nuirait au développement de la concurrence locale et découragerait l'investissement dans des installations et autres intrants nécessaires pour assurer une large répartition des bénéfices de la concurrence.
344. Les Compagnies et TELUS ont soutenu qu'il n'était pas nécessaire de réduire les tarifs du service de résidence pour assurer l'équité des prix. Dans leur présentation, les tarifs du service de résidence étaient déjà abordables et se comparaient favorablement aux tarifs dans d'autres pays.
345. AT&T Canada désapprouvait la proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres voulant que les tarifs des services de résidence soient réduits au cours de la prochaine période de plafonnement des prix en fonction d'une compensation de la productivité. AT&T Canada a fait remarquer que, depuis la décision 94-19, d'importants efforts ont été consentis pour rééquilibrer les tarifs du service de résidence afin de contribuer à réduire les obstacles à l'entrée dans le marché des services locaux de résidence et diminuer l'exigence de subvention. Elle a soutenu que ce serait une erreur que de commencer à inverser les progrès considérables déjà réalisés, avant que l'entrée en concurrence dans ce segment du marché ait commencé. Indiquant que le rééquilibrage des tarifs et une importante réduction de l'exigence de subvention avaient été réalisés, AT&T Canada a fait valoir que l'on ne devrait pas entreprendre un programme de réduction des tarifs des services locaux de résidence envisagé dans la proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres.
346. AT&T Canada a fait valoir que le principal défaut de la proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres était de ne pas avoir inclus de mesures pour promouvoir la concurrence. Elle a fait valoir que si elle était mise en œuvre, la proposition nuirait considérablement à toute possibilité de concurrence dans un proche avenir.
347. Pour ce qui est des services de résidence, le commissaire à la concurrence a déclaré qu'il pensait que les tarifs moyens du service de résidence dans les zones autres que les ZDCE étaient compensatoires. Le commissaire à la concurrence a soutenu que l'objectif de la réglementation par plafonnement des prix dans ces zones géographiques devrait limiter la position dominante des ESLT dans le marché jusqu'à ce que les forces du marché remplacent la réglementation. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que cela comprenait le maintien du facteur de productivité dans la formule de plafonnement des prix pour les tarifs du service de résidence.
348. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que la concurrence dans le marché des services de résidence ne se fera pas sentir avant un certain temps. À son avis, en l'absence d'une réelle concurrence, les abonnés du service de résidence paieraient un prix excessif pour le service local à moins d'être protégés par l'organisme de réglementation.

#### **Proposition d'AT&T Canada**

349. AT&T Canada a proposé que les services plafonnés des ESLT soient affectés à trois ensembles : services de résidence, services d'affaires et autres services plafonnés. Chaque ensemble serait assujéti à un plafonnement des prix égal à l'inflation et à une

restriction à la tarification de 10 % appliquée au niveau de l'élément tarifaire. Comme il en a été question dans la partie III de la présente décision, AT&T Canada a également proposé un traitement spécial pour les Services des concurrents.

350. ARC et autres ont fait valoir que les augmentations des tarifs du service de résidence dans les zones autres que les ZDCE proposées par AT&T Canada ne répondaient pas au critère des tarifs justes et raisonnables et ne feraient qu'entraîner une hausse des marges de profit. ARC et autres ont également fait valoir que le rééquilibrage des tarifs était inutile, car les nouveaux venus dans le marché des services locaux de résidence ne souhaitaient pas desservir les ZDCE dans un proche avenir.

#### **Proposition de Call-Net**

351. Call-Net a soutenu qu'une contrainte tarifaire réglementaire, comme un indice de plafonnement des prix, n'était pas une solution de rechange idéale aux forces de la concurrence. Call-Net a soutenu que la structure des ensembles au cours de la période initiale de plafonnement des prix a produit un certain nombre d'effets indésirables, notamment une pression à la baisse sur les prix des services d'affaires.
352. Call-Net a proposé de remplacer les restrictions à la tarification imposées par le régime initial de plafonnement des prix sur les services de résidence et d'affaires et autres services plafonnés par une méthode appelée « mécanisme d'égalité de traitement ». Call-Net a proposé que ce mécanisme s'applique également aux services n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation du segment Services concurrentiels.
353. Call-Net a fait valoir que le mécanisme d'égalité de traitement lierait le mouvement des prix dans les zones où il n'existe pas de concurrence à ceux dans les zones où il existe une certaine concurrence. Selon Call-Net, cette méthode répondrait à la nature évolutive du marché concurrentiel. Call-Net a soutenu que ce mécanisme reproduirait les conditions de concurrence dans les zones où aucune concurrence n'existe pour discipliner le comportement de tarification des ESLT et encouragerait également la concurrence en limitant la capacité des ESLT d'interfinancer leurs activités dans les marchés concurrentiels en utilisant les rentes de monopole dans les marchés non concurrentiels.
354. Call-Net a fait remarquer que le mécanisme d'égalité de traitement s'appuie sur l'idée qu'il existe une concurrence suffisante dans les tranches concurrentielles. Call-Net a reconnu que la concurrence dans le marché des services de résidence pourrait ne pas être suffisante pour le moment pour dépendre uniquement de ce mécanisme. Dans le cas du marché des services de résidence, Call-Net a proposé de limiter davantage les augmentations tarifaires qui seraient autrement autorisées par le mécanisme au moyen d'une restriction générale semblable à la restriction à la hausse de 10 % imposée à chaque élément tarifaire dans le cadre du régime initial de plafonnement des prix.
355. Call-Net a déclaré que le fait d'exiger des réductions tarifaires uniformes dans tout le territoire d'une ESLT pourrait entraîner une baisse de chaque élément tarifaire en dessous du seuil du test d'imputation. Voilà pourquoi Call-Net a proposé qu'aucun élément tarifaire ne puisse descendre en-deçà de ce niveau.

356. Call-Net a fait valoir que si le Conseil décidait que certains services de détail ne devraient pas être assujettis au mécanisme d'égalité de traitement, ces décisions devraient être prises dans le cadre d'une instance de suivi.

**Observations des autres parties sur la proposition de Call-Net**

357. Les Compagnies ont fait valoir que le fait d'augmenter les prix dans un secteur et de les réduire simultanément dans un autre ne peut pas être considéré comme anticoncurrentiel à moins que les prix ne soient abaissés en-deçà du coût. À leur avis, le test d'imputation garantirait que cela ne se produit pas. Elles ont donc soutenu que mécanisme d'égalité de traitement n'était pas nécessaire pour assurer une protection contre une possible tarification anticoncurrentielle.
358. Les Compagnies ont également soutenu que le mécanisme d'égalité de traitement réduirait la capacité des ESLT de livrer concurrence et de réagir aux changements de prix dans le marché, car elles devraient tenir compte des effets financiers d'un changement de prix dans tout leur territoire avant de réagir aux changements de prix des concurrents ou de procéder à des changements de prix. Elles ont fait valoir que ce genre de contraintes financières artificielles réduirait la concurrence déterminée par le marché de même que les avantages associés pour le consommateur.
359. Les Compagnies ont fait valoir que le mécanisme d'égalité de traitement aurait un effet négatif sur une grande partie du marché des télécommunications du fait que Call-Net a proposé d'appliquer ce mécanisme à une grande majorité des services publics et aux services n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation du segment Services concurrentiels.
360. Les Compagnies ont également soutenu que le mécanisme d'égalité de traitement pourrait obliger les ESLT à réagir à la concurrence en réduisant les prix partout afin de protéger leurs parts de marché. Les Compagnies ont soutenu que cela réduirait les marges de service dans toutes les régions et découragerait notamment les nouveaux venus dans des régions où les concurrents ne livrent pas actuellement concurrence.
361. Le commissaire à la concurrence a soutenu que le mécanisme d'égalité de traitement limiterait l'effet incitatif, pour les ESLT, de changer les tarifs dans les zones concurrentielles et non concurrentielles afin de rendre compte des changements dans la demande, les coûts ou les conditions concurrentielles. Le commissaire à la concurrence a également fait valoir qu'il existait d'autres moyens, moins nuisibles à la concurrence, comme le test d'imputation, pour prévenir la tarification anticoncurrentielle des ESLT.
362. Le commissaire à la concurrence a également soutenu que, dans le cadre du mécanisme d'égalité de traitement, il y aurait probablement moins de possibilité que les ESLT abaissent leurs prix dans les régions concurrentielles, réduisant ainsi leur réaction concurrentielle à l'entrée. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que malgré les effets bénéfiques pour les concurrents et peut-être même pour les ESLT, le fait que cela puisse limiter la concurrence dans les régions concurrentielles n'était pas dans l'intérêt des consommateurs ni favorable au processus concurrentiel. Le commissaire à la concurrence était d'avis que le mécanisme d'égalité de traitement, au lieu de protéger les consommateurs, aurait en fait pour effet de maintenir une position dominante collective dans le marché dans les régions concurrentielles.

363. TELUS a appuyé les positions soutenues par les Compagnies et le commissaire à la concurrence. Elle a également fait valoir que le mécanisme d'égalité de traitement proposé était en fait une tentative pour utiliser cette instance afin de réviser et de modifier les règles d'imputation du Conseil.
364. ARC et autres et BCOAPO et autres ont déclaré que le problème que pose le mécanisme d'égalité de traitement est que, même s'il était en mesure de protéger les concurrents, il ne protégerait pas suffisamment les consommateurs contre des hausses tarifaires injustifiées.

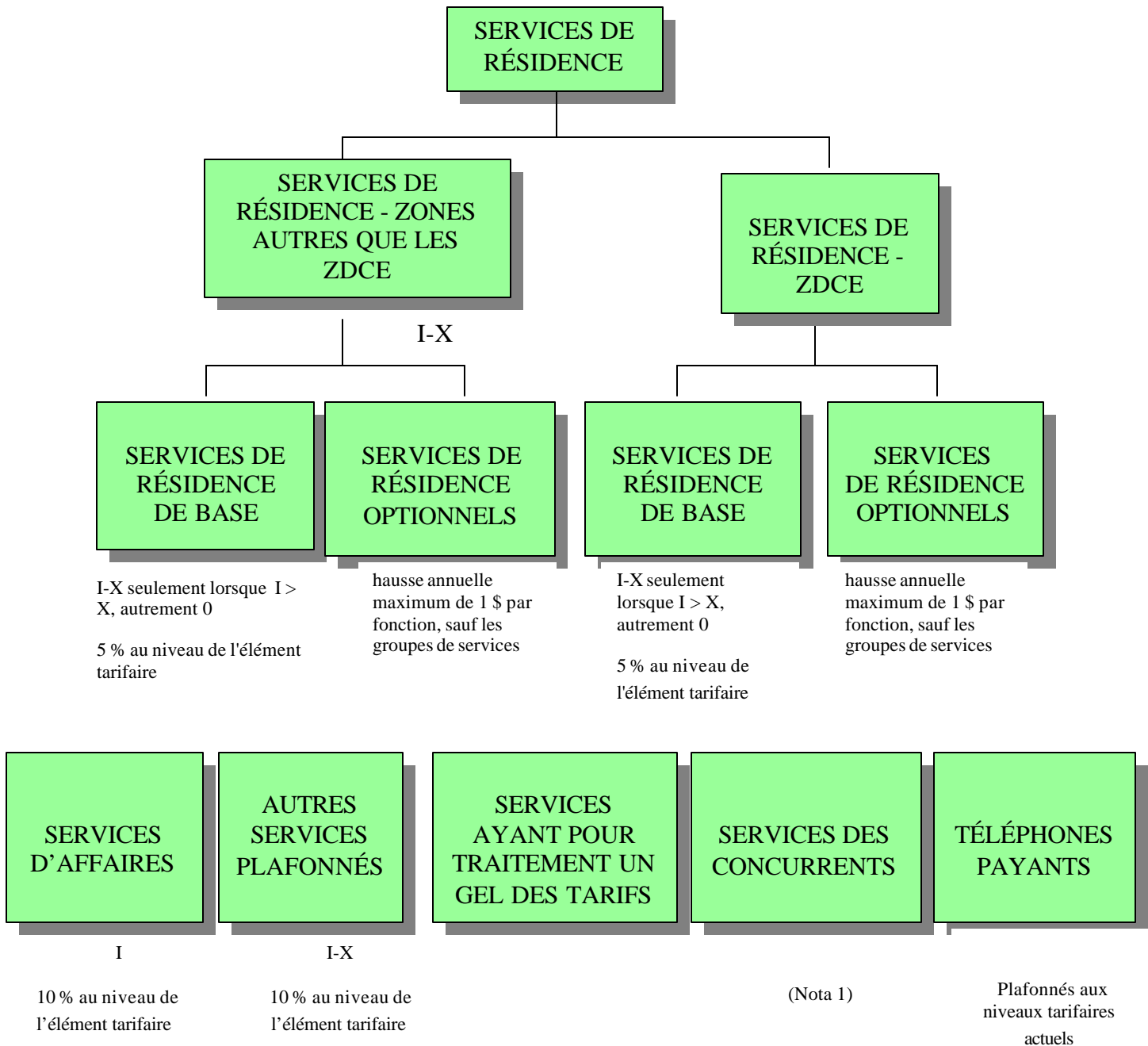
#### **Examen par le Conseil des propositions des parties**

365. Le Conseil fait remarquer que les parties ont soutenu une grande diversité de propositions. Bien qu'il estime que certains aspects des différentes propositions présentent un intérêt, le Conseil est d'avis qu'aucune partie n'a pu montrer qu'une proposition réussissait à concilier les intérêts des abonnés, des concurrents et des ESLT.
366. Dans leurs propositions, les Compagnies et TELUS ont réclamé une souplesse tarifaire accrue et n'ont pas prévu de compensation de la productivité pour les revenus provenant de leurs services. Le Conseil estime que les marchés à l'étude ne sont pas suffisamment concurrentiels et qu'une compensation de la productivité est nécessaire pour que les gains de productivité et d'efficience soient reflétés dans les tarifs des services.
367. Le Conseil fait également remarquer que, dans leurs observations sur les propositions des ESLT, les parties sont toutes d'avis que ces propositions ne favoriseraient guère la concurrence. Comme il est mentionné dans la partie II de la présente décision, le Conseil estime que même si la concurrence devait augmenter progressivement, les ESLT vont probablement continuer d'exercer une position dominante dans le marché pendant la prochaine période de plafonnement des prix pour la plupart des services assujettis actuellement à une réglementation des prix. Le Conseil estime donc que les propositions de réglementation par plafonnement des prix faites par les Compagnies et TELUS ne conviennent pas.
368. Le Conseil a traité des principaux aspects des propositions d'AT&T Canada et de Call-Net dans la partie III de la présente décision qui porte sur les services utilisés par les concurrents. Pour ce qui est du mécanisme d'égalité de traitement proposé par Call-Net, le Conseil estime que ce mécanisme réduit de façon indue la souplesse tarifaire des ESLT pour réagir à un contexte concurrentiel. Par conséquent, le Conseil juge qu'il ne convient pas d'adopter le mécanisme d'égalité de traitement.
369. RCI a proposé d'éliminer la subvention au service de résidence dans les ZDCE en appliquant d'abord les gains de productivité des services de résidence et d'affaires à la subvention. Les abonnés des services de résidence et d'affaires bénéficieraient des gains de productivité des ESLT applicables à ces services seulement lorsque la subvention avait été éliminée. Par contre, RCI a proposé que les tarifs applicables aux services fournis aux concurrents rendent compte des gains de productivité dès le départ.

370. Le Conseil estime que la mise en œuvre de la proposition de RCI rétablirait une subvention implicite des zones autres que les ZDCE vers les ZDCE. Cela serait contraire aux révisions apportées au régime de contribution adopté dans la décision 2000-745 dans laquelle le Conseil a rendu explicite la subvention au service de résidence dans les ZDCE afin d'assurer entre autre un contexte neutre sur le plan de la concurrence. Le Conseil fait remarquer que les ESLT, les concurrents, le commissaire à la concurrence et ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont tous exprimé leurs préoccupations au sujet de cet aspect de la proposition de RCI. Le Conseil juge donc que la proposition de RCI ne convient pas.
371. Le Conseil fait remarquer que la proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres visait à procurer aux abonnés du service de résidence leur « juste part » des avantages au cours de la prochaine période de plafonnement des prix. Le Conseil fait également remarquer qu'ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont déclaré dans leur plaidoyer en réplique qu'elles ne s'opposaient pas à l'application d'une compensation de la productivité aux revenus des services des concurrents. Toutefois, le Conseil estime que si elle est mise en œuvre sans modification, la proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres ne tiendrait pas suffisamment compte de l'objectif du Conseil qui consiste à favoriser la concurrence fondée sur les installations. Le Conseil refuse donc d'adopter la proposition d'ARC et autres et de BCOAPO et autres.
372. En se fondant sur les objectifs du nouveau régime et sur le dossier de l'instance, le Conseil a décidé d'adopter une structure différente pour le nouveau régime. Il a notamment décidé d'abandonner la structure à ensemble unique du cadre initial de plafonnement des prix accompagnée d'une contrainte générale de plafonnement des prix. Le prochain régime de plafonnement des prix fera plutôt intervenir de multiples ensembles ayant des contraintes individualisées, ainsi que des contraintes propres aux éléments tarifaires dans certains cas. Le plan général de ce cadre est illustré à la Figure 1 :



**Figure 1 – Services plafonnés**



Nota 1 : La plupart des services de catégorie 1 sont assujettis à I-X au niveau de l'élément tarifaire. Les services de catégorie II sont plafonnés aux niveaux tarifaires actuels.

373. De l'avis du Conseil, cette structure révisée ciblera mieux les contraintes réglementaires nécessaires, tout en offrant les avantages et les incitatifs de la réglementation par plafonnement des prix. Toutefois, pour éviter que l'application de la contrainte de plafonnement des prix n'entraîne des réductions de prix ayant une incidence négative sur la concurrence locale, le Conseil a inclus un mécanisme de compte de report. La justification et l'administration du compte de report sont traitées dans le contexte de l'ensemble de services pertinent.

### **Conclusions générales concernant la structure des ensembles et l'application d'une compensation de la productivité**

374. Dans un régime de plafonnement des prix, un facteur ou une compensation de la productivité est généralement appliqué à un ensemble de services si la concurrence dans ces services est insuffisante pour que les abonnés profitent de gains de productivité. Par conséquent, pour regrouper les services en un seul ensemble et appliquer un facteur de productivité, il faut évaluer s'il existe une concurrence suffisante pour discipliner les prix de ces services.
375. La partie II de la présente décision contient un aperçu de l'état de la concurrence locale. À partir de cette analyse, le Conseil en est arrivé aux conclusions suivantes au sujet du regroupement général des services en ensembles ainsi que de la nécessité d'une compensation de la productivité.

#### **Marché des services de résidence**

376. Le dossier de cette instance indique que la concurrence locale progresse très lentement dans le marché des services locaux de résidence. De plus, la concurrence est pratiquement inexistante pour les services locaux de résidence optionnels.
377. Le Conseil ne prévoit pas que la concurrence sera suffisante pour discipliner les tarifs des services locaux de résidence et des services locaux de résidence optionnels des ESLT au cours de la prochaine période de plafonnement des prix. Par conséquent, le Conseil estime qu'à l'exception du service fourni dans les ZDCE, il y a lieu de soumettre ces services à une compensation de la productivité. Le traitement de ces services dans les zones autres que les ZDCE, ainsi qu'une explication complète de la structure des ensembles pour ces services dans les ZDCE, suivent.

#### **Marché des services d'affaires**

378. Le Conseil est d'accord avec les parties qui ont indiqué que les abonnés des services d'affaires dans les grands centres métropolitains étaient les grands bénéficiaires du régime initial de plafonnement des prix. En effet, entre 1998 et 2000, les tarifs du service d'affaires dans les zones urbaines ont diminué dans toutes les provinces sauf la Saskatchewan. SaskTel n'était pas assujettie à la réglementation par plafonnement des prix pendant la période initiale de plafonnement des prix. En moyenne, les tarifs du service d'affaires dans les zones urbaines ont diminué de 15 % en Ontario et au Québec, de 11 % en Colombie-Britannique et de 5 % en Alberta.

379. Le Conseil fait remarquer qu'aucune partie à part RCI n'a proposé l'application d'une compensation de la productivité aux tarifs du service d'affaires. Le Conseil estime que la position dominante dans le marché des ESLT est quelque peu limitée dans les zones où les concurrents possèdent des installations ou sont présents du fait de la revente de services des ESLT, notamment la revente du Centrex.
380. Le Conseil est d'avis que, compte tenu de la présence importante de la concurrence dans le marché des services d'affaires et la mesure dans laquelle les tarifs du service d'affaires ont été réduits dans le cadre du régime initial de plafonnement des prix, il n'est pas nécessaire de soumettre les services d'affaires à une compensation de la productivité.

#### **Marché des Autres services plafonnés**

381. Le Conseil fait remarquer que diverses catégories d'abonnés utilisent les services qui étaient affectés au sous-ensemble des Autres services plafonnés par le régime initial de plafonnement des prix. Par exemple, bon nombre des services dans cet ensemble se trouvaient sur les listes élargies des Services des concurrents proposées par AT&T Canada et Call-Net. En revanche, les abonnés du service de résidence utilisent des services de téléphonistes qui étaient également affectés à ce sous-ensemble.
382. Le Conseil estime que les ESLT conservent une position dominante dans le marché de la plupart des services affectés aux autres services plafonnés. De l'avis du Conseil, la revente des services d'ESLT par les concurrents pour offrir une solution de rechange aux autres services plafonnés n'est pas une option applicable à bon nombre de ces services. Dans ces conditions, le Conseil estime que l'on ne peut compter sur les forces du marché au cours de la prochaine période de plafonnement des prix pour discipliner suffisamment les prix de ces services. Le Conseil prévoit également que les ESLT continueront de réaliser des gains de productivité et d'efficacité à l'égard de ces services au cours de la prochaine période de plafonnement des prix. Par conséquent, le Conseil juge approprié de soumettre ces services à une compensation de la productivité.

#### **Marché des services du segment Services concurrentiels n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation**

383. Dans la décision Télécom CRTC 95-21 du 31 octobre 1995 intitulée *Mise en oeuvre du cadre de réglementation – Partage de la base tarifaire et questions connexes* (la décision 95-21), le Conseil a affecté les services des ESLT au segment Services concurrentiels en se fondant essentiellement sur le fait que la concurrence était, à ce moment-là, permise dans ces services. Un certain nombre de services d'ESLT affectés au segment Services concurrentiels, toutefois, sont offerts dans les marchés qui ne sont pas suffisamment concurrentiels pour justifier l'abstention de réglementations des services conformément à l'article 34 de la Loi
384. Dans la présente instance, Call-Net a proposé que les services du segment Services concurrentiels n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation soient inclus dans le cadre du plafonnement des prix. Les ESLT se sont opposées à ce que ces services soient assujettis à une contrainte de plafonnement des prix sous prétexte que les marchés pour ces services sont concurrentiels.

385. Le Conseil fait remarquer qu'il a reçu peu de demandes des ESLT visant à réduire les tarifs des services du segment Services concurrentiels n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation ces dernières années. De l'avis du Conseil, les services du segment Services concurrentiels n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation sont offerts dans les marchés qui, tout en étant concurrentiels, ne le sont pas suffisamment pour que les abonnés profitent des gains de productivité et d'efficacité des ESLT. Le Conseil conclut donc qu'il y a lieu d'inclure les services du segment Services concurrentiels n'ayant pas fait l'objet d'une abstention de la réglementation dans le cadre de plafonnement des prix pendant la prochaine période de plafonnement des prix et de les assujettir à une compensation de la productivité.
386. Tel qu'établi plus loin dans la présente décision, le Conseil a décidé d'inclure des services du segment Services concurrentiels ne faisant pas l'objet d'une abstention de réglementation dans l'ensemble Autres services plafonnés.

#### **Marché des services des concurrents**

387. Dans la partie III de la présente décision, le Conseil a établi deux catégories de Services des concurrents. Les Services concurrentiels de la catégorie I sont les services jugés essentiels. Ces services sont généralement tarifés en fonction des coûts de la Phase II plus un supplément de 15 % .
388. Le Conseil fait remarquer qu'il existe peu ou pas de solutions de rechange concurrentielles aux services qui ont été affectés aux Services des concurrents de la catégorie I. Dans ces conditions et compte tenu du fait qu'il s'attend à ce que les ESLT réalisent des gains de productivité et d'efficacité à l'égard de ces services, le Conseil estime que les tarifs applicables aux Services des concurrents de la catégorie I devraient refléter les gains de productivité de façon continue.
389. Les Services des concurrents de la catégorie II comprennent les autres Services des concurrents (ceux qui ne sont pas classés dans la catégorie I). Ces services ne sont pas de nature essentielle. Les tarifs applicables à ces services sont soit obligatoires, soit déterminés par le marché, et sont fondés sur des considérations autres que les coûts de la Phase II ou qui s'y ajoutent. Le Conseil estime approprié de ne pas appliquer une compensation de la productivité aux tarifs applicables à ces services.

#### **Structure des ensembles et restrictions à la tarification : conclusions particulières**

##### **Généralités**

390. Durant la période initiale du régime de plafonnement des prix, les ESLT ont décidé de ne pas réduire les tarifs du service local de résidence pour respecter leurs engagements en matière de plafonnement des prix. Elles ont plutôt choisi de réduire les tarifs applicables aux services d'affaires et Autres services plafonnés. Par conséquent, les abonnés des services d'affaires dans les grands centres métropolitains ont été les principaux bénéficiaires des contraintes de plafonnement des prix, alors que presque tous les autres abonnés du service de résidence ont subi des augmentations de tarif.

391. La plupart des parties ont préconisé l'adoption de contraintes spécifiques de plafonnement des prix pour les ensembles de services plutôt que d'établir une contrainte globale afin de tenir compte des marchés et des facteurs de politique pertinents pour chaque groupe de services.
392. Le Conseil fait observer qu'il ne convient pas de continuer d'appliquer une contrainte de plafonnement des prix globale, et qu'il est préférable de concevoir des contraintes qui sont mieux adaptées aux conditions des ensembles individuels ou groupes de services.
393. Le Conseil fait remarquer que, comme dans le régime initial de plafonnement des prix, il impose deux types différents de restrictions qui entreront en vigueur au cours du prochain régime. Premièrement, il y aura les « contraintes au niveau de l'ensemble » qui imposeront une restriction sur les revenus découlant d'un ensemble ou d'un sous-ensemble de services d'ESLT. Les restrictions au niveau de l'ensemble s'appliqueront sur une base annuelle et fonctionneront par des limites d'ensemble de services comme dans le régime initial de plafonnement des prix. Le deuxième type de restriction est la « restriction au niveau de l'élément tarifaire » qui impose une restriction au prix d'un service en particulier. Les services des ESLT qui font l'objet d'une contrainte au niveau de l'ensemble pourront également, dans de nombreux cas, être assujettis à une contrainte au niveau de l'élément tarifaire.
394. Finalement, le Conseil fait remarquer que la structure des ensembles et des contraintes adoptées dans la présente décision rend compte de son opinion sur l'état de la concurrence et la mesure dans laquelle les forces du marché seront suffisantes pour protéger les clients en disciplinant la tarification des ESLT pendant la deuxième période de plafonnement des prix. Elles sont également conçues pour favoriser la concurrence fondée sur les installations et encourager les titulaires à améliorer l'efficacité et à innover.

**Structure des ensembles pour les services locaux de résidence et les services locaux optionnels de résidence**

395. Comme il est question dans la partie II de la présente décision, le Conseil ne prévoit pas que la concurrence sera suffisante pour discipliner les tarifs des services locaux de résidence et des services locaux optionnels de résidence des ESLT au cours de la prochaine période de plafonnement des prix. Par conséquent, ces services seront soumis à la structure des ensembles et aux restrictions à la tarification analysées ci-dessous.
396. Les parties à cette instance étaient généralement d'avis que l'on devrait établir des ensembles distincts pour les services locaux de résidence dans les ZDCE et dans les zones autres que les ZDCE et que ces deux ensembles devraient être assujettis à des règles de tarification différentes.
397. Compte tenu des conditions très différentes dans les ZDCE et dans les zones autres que les ZDCE, le Conseil a conclu qu'il y a lieu d'établir deux ensembles pour les services locaux de résidence : un ensemble de services locaux de résidence dans les ZDCE et un ensemble de services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE. Le Conseil fait remarquer que chaque ensemble comprendra à la fois les services locaux de résidence et les services locaux optionnels de résidence.

398. Le Conseil fait en outre remarquer que les ESLT ont introduit des services qui regroupent un service local de résidence ou un service local optionnel de résidence avec d'autres services de télécommunication. Le Conseil fait remarquer que du point de vue d'un client du service de résidence, ces groupes de services sont discrétionnaires. Voilà pourquoi le Conseil juge opportun de considérer des groupes de services qui incluent un service local de résidence ou un service local optionnel de résidence comme un service optionnel. Par conséquent, les revenus provenant des groupements de services qui comprennent un service local de résidence ou un service local optionnel de résidence seront inclus dans le calcul des revenus correspondant aux services dans chaque ensemble.
399. Le Conseil fait remarquer que différentes considérations de politique tarifaire s'appliquent aux services locaux de résidence et aux services locaux optionnels de résidence, y compris les groupements de services qui comprennent un service local de résidence ou un service local optionnel de résidence. Dans la mesure où les services locaux de résidence optionnels sont discrétionnaires, le Conseil estime que la protection des prix est moins justifiée que celle pour le service local de résidence.
400. Compte tenu de ces différences, le Conseil conclut que chaque ensemble de services de résidence devrait être divisé en deux sous-ensembles : un sous-ensemble de services locaux de résidence et un sous-ensemble de services locaux de résidence optionnels qui comprennent un service local de résidence ou un service local optionnel de résidence.
401. Les contraintes applicables aux deux ensembles de services de résidence et à leurs sous-ensembles respectifs sont traitées dans les sections suivantes.

*Services locaux de résidence et services locaux de résidence optionnels dans les zones autres que les ZDCE*

402. Le Conseil a conclu ci-dessus que les forces du marché ne seront pas suffisantes pour discipliner les prix des ESLT pour les services locaux de résidence et les services locaux optionnels au cours de la prochaine période de plafonnement des prix et qu'il faudrait appliquer une compensation de la productivité à ces services dans les zones autres que les ZDCE. La compensation de la productivité est établie dans la partie V de la présente décision. Le Conseil estime donc approprié d'appliquer une contrainte à l'ensemble égale à l'inflation moins un facteur de productivité aux services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE.
403. Toutefois, le Conseil fait remarquer que les ESLT et AT&T Canada n'étaient pas en faveur de réductions obligatoires des tarifs du service local de résidence sous prétexte que ces réductions auraient un effet négatif sur la concurrence dans le marché local. Le Conseil convient que les réductions tarifaires obligatoires risquent d'avoir un effet négatif sur la concurrence locale. Par conséquent, le Conseil a décidé de mettre en œuvre un mécanisme de compte de report afin d'atténuer ces effets possibles.
404. Dans cette instance, le Conseil a étudié la possibilité d'utiliser un compte de report dans le contexte d'une contrainte générale de plafonnement des prix. Le mécanisme de compte de report permet d'affecter au compte de report un montant égal à la réduction de revenu exigée par la contrainte sur l'ensemble et de l'y garder plutôt que de réduire les revenus de l'ensemble au moyen de réductions tarifaires. L'argent se trouvant dans le compte de report est ensuite disponible à d'autres fins, y compris des rabais pour les abonnés.

405. Au cours de l'instance, les Compagnies se sont opposées à la création d'un compte de report dans le contexte d'une contrainte générale de plafonnement des prix. À leur avis, le compte de report pourrait entraîner une incertitude importante dans les marchés réglementés et financiers, un accroissement de la réglementation et des conséquences négatives sur les revenus des ESLT et sur l'industrie en général.
406. TELUS a dit craindre que si l'on utilisait un compte de report, les changements de prix pourraient ne pas refléter les conditions du marché. TELUS a dit craindre également que les gains de productivité ne soient comptés en double.
407. Le Conseil fait remarquer que le mécanisme de compte de report qu'il a choisi de mettre en œuvre s'applique uniquement aux revenus des services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE. Le Conseil est d'avis que cette approche réduit toute incertitude dans les marchés réglementés et financiers.
408. En ce qui concerne les préoccupations des ESLT au sujet de l'accroissement de la réglementation attribuable au compte de report, le Conseil est d'avis que l'utilisation d'un compte de report serait un moyen efficace de faire des rajustements tarifaires. Par exemple, au cours de la période initiale de plafonnement des prix, plusieurs instances importantes ont porté sur les rajustements des indices de plafonnement des prix, comme les changements découlant de l'approbation de facteurs exogènes. Le Conseil est d'avis que le compte de report constituera le mécanisme approprié.
409. Le Conseil estime que la création d'un compte de report pour les services locaux de résidence lui permettrait d'atteindre l'objectif consistant à concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés des télécommunications : les clients, les concurrents et les ESLT.
410. Le Conseil fait remarquer qu'il a mis en place des initiatives de rééquilibrage des tarifs au cours de la dernière décennie. Ces initiatives et les conclusions du Conseil dans d'autres décisions ont permis d'améliorer le rapport entre les coûts et les revenus des services locaux de résidence. Cela a eu pour effet de favoriser la concurrence dans le marché des services interurbains de résidence. Le Conseil estime que des réductions tarifaires dans les services locaux de résidence qui sont déterminées par les forces du marché seraient généralement préférables à des réductions tarifaires obligatoires.
411. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il est approprié de créer, dans les zones autres que les ZDCE, un compte de report parallèlement à l'application d'une contrainte d'ensemble égale à l'inflation moins une compensation de la productivité à tous les revenus des services locaux de résidence, y compris les groupements de services qui comprennent un service local de résidence ou un service local de résidence optionnel.
412. Le Conseil prévoit qu'un rajustement du compte de report serait fait chaque fois qu'il approuverait des réductions tarifaires pour les services locaux de résidence qui sont proposées par les ESLT en raison de pressions concurrentielles. Le Conseil prévoit également que le compte de report serait utilisé pour atténuer les augmentations de tarifs des services de résidence qui pourraient faire suite à l'approbation de facteurs exogènes

ou lorsque l'inflation excède la productivité. Cela pourrait aussi se faire par exemple au moyen de rabais aux abonnés ou par le financement d'initiatives à l'avantage des abonnés du service résidentiel d'autres façons.

413. Le Conseil examinera chaque année le montant dans chaque compte de report des ESLT, avant la deuxième année de la prochaine période de plafonnement des prix, au moment du dépôt annuel des prix plafonds par les ESLT. À compter de la deuxième année de cette période, le Conseil a l'intention d'utiliser les montants restant dans le compte de report qui se sont accumulés l'année précédente. Le Conseil a l'intention d'utiliser ces montants de façon à contribuer à atteindre ses objectifs pour le prochain cadre de plafonnement des prix, notamment en arriver à concilier les intérêts des trois principaux intervenants dans les marchés des télécommunications.
414. Les montants dans le compte de report doivent porter intérêt au coût de l'endettement à court terme des ESLT, à compter du 1<sup>er</sup> juin 2002, et être modifiés chaque année par la suite.
415. Le Conseil a conclu dans la partie V de la présente décision que les effets attribuables à l'expiration des facteurs exogènes à durée limitée du régime initial de plafonnement des prix devraient être utilisés pour compenser certaines des réductions des tarifs applicables aux Services des concurrents établis dans la présente décision. Dans la mesure où les fonds correspondant aux facteurs exogènes à durée limitée dans les zones autres que les ZDCE ne sont pas suffisants pour compenser les ESLT, de l'argent sera retiré du compte de report. Si les montants attribuables à l'expiration des facteurs exogènes à durée limitée ne sont pas tous utilisés, les montants restants seront ajoutés au compte de report.
416. Outre la contrainte appliquée dans les zones autres que les ZDCE à l'ensemble des services locaux de résidence en général, le Conseil estime nécessaire d'imposer une contrainte supplémentaire sur le sous-ensemble des services locaux de base dans les zones autres que les ZDCE. Cette contrainte répond à la préoccupation exprimée par ARC et autres de même que BCOAPO et autres qui ont fait valoir que selon une contrainte de plafonnement des prix s'appliquant à la fois aux services locaux de résidence et aux services locaux optionnels, les ESLT pourraient réduire les tarifs applicables aux services locaux optionnels de résidence et augmenter les tarifs des services locaux de résidence.
417. Le Conseil a décidé que la contrainte suivante s'appliquerait à ce sous-ensemble de services : les ESLT peuvent hausser les tarifs du service local de résidence dans les zones autres que les ZDCE, en moyenne, du montant de l'inflation moins la compensation de la productivité chaque année où l'inflation dépasse la compensation de la productivité. Si la compensation de la productivité dépasse l'inflation une année donnée, les ESLT ne peuvent pas hausser cette année-là les tarifs moyens applicables aux services locaux de résidence affectés au sous-ensemble des services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE. L'ESLT qui n'augmente pas les tarifs du service local de résidence une année donnée dans la mesure permise par cette contrainte peut utiliser toute partie inutilisée pour augmenter les tarifs du service local de résidence au cours d'une année ultérieure. Les majorations tarifaires seraient quand même assujetties à la restriction au niveau des éléments tarifaires décrite ci-dessous.



418. Toutefois, le Conseil est d'avis que les contraintes au niveau de l'élément tarifaire sont également nécessaires pour les services offerts dans chaque sous-ensemble des services de résidence dans les zones autres que les ZDCE afin de protéger davantage les abonnés.
419. Le Conseil estime approprié d'imposer une contrainte au niveau de l'élément tarifaire qui limite à 5 % par année sur une base non cumulative les augmentations de tarifs des ESLT pour les services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE. Le Conseil estime que cette limite de 5 % donnera aux ESLT la souplesse voulue tout en apportant une protection suffisante aux abonnés. De plus, le Conseil estime que les services locaux de résidence ne devraient pas normalement être établis sans moyenne à l'intérieur d'une tranche. Conformément à la politique du Conseil relative à l'établissement sans moyenne des tarifs locaux de résidence, les tarifs pour les services locaux optionnels de résidence dans les zones autres que les ZDCE, y compris les groupes composés des services locaux de résidence et/ou de services locaux optionnels de résidence ne devraient pas généralement être établis sans moyenne à l'intérieur d'une tranche.
420. En ce qui concerne les services locaux optionnels dans les zones autres que les ZDCE, le Conseil est d'avis que le caractère discrétionnaire de ces services justifie une contrainte plus souple au niveau de l'élément tarifaire. Le Conseil a donc conclu que les augmentations de tarifs applicables aux services locaux de résidence optionnels dans les zones autres que les ZDCE ne devraient pas dépasser 1 \$ par fonction et par année au niveau de l'élément tarifaire. Cette limite ne s'appliquera pas aux prix des groupes de services qui incluent un service local de résidence ou un service local optionnel de résidence étant donné que ces services sont généralement disponibles sur une base autonome et sont assujettis à des contraintes au niveau des éléments tarifaires lorsqu'ils sont vendus sur cette base.

*Services locaux de résidence et services locaux optionnels de résidence dans les ZDCE*

421. Dans la décision 2000-745, le Conseil a déterminé que l'exigence de subvention nationale devrait être réduite progressivement et il a fait remarquer qu'une nouvelle augmentation tarifaire pourrait être nécessaire afin de rapprocher les tarifs des coûts. Le Conseil a indiqué dans cette décision que la question de la simplification de la tarification serait abordée dans cette instance.
422. Le Conseil fait remarquer que le montant de l'exigence de subvention nationale est désormais moins élevé que prévu dans la décision 2000-745. Conformément à la décision 2001-238, l'exigence de subvention nationale a diminué d'environ 70 % : de 1 milliard de dollars en 2001 à moins de 300 millions de dollars en 2002.
423. Le Conseil fait remarquer que, si elles sont approuvées, les augmentations tarifaires proposées par les ESLT pour les services locaux de résidence dans les ZDCE, élimineraient pratiquement la subvention pour la prochaine période de plafonnement des prix. Le Conseil note également l'opinion de RCI selon laquelle le niveau des tarifs du service de résidence n'a pas été un obstacle à l'entrée dans le marché de la téléphonie résidentielle pour la compagnie.

424. Finalement, le Conseil fait remarquer qu'au cours de la période initiale de plafonnement des prix, les abonnés du service de résidence dans bon nombre des grandes ZDCE des ESLT ont subi plusieurs augmentations tarifaires d'environ 10 % chacune. Les propositions des ESLT visant à majorer les tarifs dans les ZDCE au-dessus des tarifs dans les zones autres que les ZDCE ont suscité de nombreuses protestations de la part des abonnés et de leurs représentants élus dans le Canada atlantique. Les consommateurs et les associations qui les représentent ainsi que de nombreuses municipalités rurales au Québec se sont également opposés aux augmentations des tarifs du service de résidence proposées par les ESLT dans les ZDCE.
425. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'est pas convaincu qu'il serait indiqué d'accorder aux ESLT la souplesse de tarification accrue qu'elles ont réclamée à l'égard des augmentations de tarifs pour le service local de résidence dans les ZDCE. Le Conseil est d'avis qu'il y a lieu de protéger les abonnés du service local de résidence dans les ZDCE et dans les zones autres que les ZDCE contre toute augmentation de tarifs au cours de la prochaine période de plafonnement des prix.
426. Cela dit, le Conseil estime qu'il n'est pas indiqué d'imposer une restriction sur l'ensemble des services locaux de résidence dans les ZDCE. Ce type de contrainte pourrait entraîner une baisse des tarifs locaux dans les ZDCE qui sont déjà inférieurs au prix coûtant. Ce genre de restriction pourrait vraiment empêcher les ESLT d'atteindre la contribution implicite annuelle cible de 60 \$ par SAR de résidence incluse dans le calcul de la subvention pour les ZDCE. Par conséquent, aucune contrainte ne sera imposée à l'ensemble des services locaux de résidence des ZDCE.
427. Toutefois, afin de protéger les abonnés dans les ZDCE, le Conseil estime approprié d'imposer une restriction sur le sous-ensemble des services locaux de résidence dans les ZDCE comme suit : les ESLT peuvent majorer les tarifs du service local de résidence, en moyenne, du montant de l'inflation moins la compensation de la productivité chaque année où l'inflation dépasse la compensation de la productivité. Si la compensation de la productivité dépasse l'inflation une année donnée, les ESLT ne peuvent pas hausser cette année-là les tarifs moyens applicables aux services locaux de résidence affectés au sous-ensemble des services locaux de résidence dans les ZDCE. L'ESLT qui n'augmente pas les tarifs du service local de résidence une année donnée dans la mesure permise par cette contrainte peut utiliser toute partie inutilisée pour augmenter les tarifs du service local de résidence une année ultérieure. Les hausses tarifaires seraient quand même assujetties à la restriction au niveau des éléments tarifaires décrite ci-dessus.
428. Conformément à l'approche indiquée ci-dessus pour les zones autres que les ZDCE, le Conseil estime également indiqué d'imposer une contrainte au niveau de l'élément tarifaire qui limite les augmentations de tarifs des ESLT pour les services locaux de résidence dans les ZDCE à 5 % par année sur une base non cumulative. Comme il est indiqué plus haut, cette limite de 5 % accordera aux ESLT la souplesse de tarification voulue tout en apportant une protection suffisante aux abonnés. De plus, le Conseil estime que les services locaux de résidence ne devraient pas normalement être établis sans moyenne à l'intérieur d'une tranche.

429. Parallèlement, conformément à son approche dans les zones autres que les ZDCE, le Conseil impose une contrainte au niveau de l'élément tarifaire sur les services locaux de résidence optionnels dans les ZDCE. L'augmentation de tarif pour les services locaux de résidence optionnels dans les ZDCE ne devrait pas dépasser 1 \$ par fonction et par année. Cette limite ne s'appliquera pas aux prix des groupes de services qui incluent un service local de résidence ou un service local optionnel de résidence étant donné que ces services sont généralement disponibles sur une base autonome et sont assujettis à des restrictions au niveau des éléments tarifaires lorsqu'ils sont vendus sur cette base. Conformément à la politique sur l'établissement sans moyenne des tarifs des services locaux de résidence, les tarifs applicables aux services locaux de résidence optionnels dans les ZDCE, y compris les groupements comprenant les services locaux de résidence et/ou les services locaux optionnels, ne devraient pas généralement faire l'objet d'un établissement sans moyenne à l'intérieur d'une tranche.

#### **Services locaux d'affaires monolignes et multilignes**

430. Tel qu'il en est question ci-dessus, le Conseil conclut qu'il n'est pas indiqué d'appliquer une compensation de la productivité aux services d'affaires. Cependant, étant donné que la concurrence axée sur les installations dans le marché des services locaux d'affaires n'est pas encore bien établie sur le plan géographique, le Conseil conclut qu'il y a lieu de plafonner l'indice des prix pour l'ensemble des services locaux d'affaires monolignes et multilignes au taux de l'inflation afin de mieux protéger ces abonnés.
431. Par conséquent, le Conseil établit une contrainte égale à l'inflation applicable à l'ensemble des services locaux d'affaires monolignes et multilignes.
432. Pour assurer une plus grande protection contre les augmentations tarifaires, en particulier les abonnés dans les zones ayant un accès limité à d'autres services que ceux des ESLT, le Conseil adopte une contrainte au niveau de l'élément tarifaire afin de limiter à 10 % par année les augmentations des tarifs des ESLT pour les services locaux d'affaires monolignes et multilignes.
433. Pour ce qui est des propositions des ESLT qui réduiraient les tarifs pour les services locaux d'affaires monolignes et multilignes dans les secteurs plus concurrentiels d'une tranche et les augmenteraient dans les secteurs moins concurrentiels de cette tranche, le Conseil estime que les tarifs applicables aux services ne devraient pas généralement faire l'objet d'un autre établissement sans moyenne à l'intérieur de la tranche.

#### **Autres services plafonnés**

434. Compte tenu de son évaluation de la concurrence pour les Autres services plafonnés, y compris les services ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation du segment Services concurrentiels, le Conseil a conclu qu'il convient d'appliquer une compensation de la productivité à ces services.
435. Le Conseil conclut que l'ensemble des Autres services plafonnés sera assujetti à une restriction d'ensemble correspondant au taux d'inflation moins la compensation de la productivité établie dans la partie V de la présente décision.

436. Cependant, afin de protéger davantage les abonnés de ces services contre les augmentations de tarif, le Conseil estime approprié d'imposer également une contrainte au niveau de l'élément tarifaire qui limite à 10 % par année les augmentations tarifaires applicables à un service appartenant à l'ensemble des Autres services plafonnés.
437. Le Conseil fait remarquer que dans l'ordonnance Télécom CRTC 99-494 du 1<sup>er</sup> juin 1999 intitulée *Politique de tarification relative aux services plafonnés* (l'ordonnance 99-494), il a déterminé que les ESLT ne seraient pas obligées de déposer des réductions de tarifs inférieures aux coûts de la Phase II plus un supplément de 25 % afin de satisfaire aux exigences en matière de plafonnement de prix. Le Conseil détermine que la politique de tarification établie dans l'ordonnance 99-494 continuera de s'appliquer aux Autres services plafonnés.
438. En ce qui concerne les propositions éventuelles des ESLT qui diminueraient les tarifs applicables aux Autres services plafonnés dans les secteurs plus concurrentiels d'une tranche et les augmenteraient dans les secteurs moins concurrentiels de cette tranche, le Conseil estime que les tarifs applicables à ces services ne devraient pas généralement faire l'objet d'un autre établissement sans moyenne à l'intérieur de la tranche.

#### **Services des concurrents**

439. Comme il est indiqué plus haut, RCI a proposé que les tarifs applicables aux services des concurrents soient assujettis à une contrainte au niveau de l'élément tarifaire égale à l'inflation moins un facteur de productivité. Les Compagnies ont déclaré qu'elles ne s'opposaient pas à cette contrainte et qu'elle serait simple à appliquer. Toutefois, elles ont fait valoir que si cette contrainte était imposée, on ne devrait pas effectuer d'examens périodiques des coûts sous-jacents. Les Compagnies ont fait valoir que les prix faisant l'objet de cette approche refléteraient les changements prévus des futurs coûts sous-jacents.
440. TELUS a fait valoir que l'application d'une compensation de la productivité prédéterminée aux prix individuels des Services des concurrents va certainement avoir des conséquences anticoncurrentielles, car les prix réels divergent avec le temps des prix concurrentiels. TELUS a laissé entendre que l'adoption de cette approche conduirait à des inefficacités concurrentielles, notamment une entrée inefficace dans les services de gros et de détail, une menace pour la viabilité financière des ESLT et une incitation à un comportement anticoncurrentiel de la part des ESLT. TELUS a fait valoir que si cette politique était adoptée, il faudrait décider d'une compensation particulière pour chaque service.
441. Le Conseil fait remarquer que les revenus provenant des services affectés à l'ensemble Services des concurrents n'étaient pas assujettis à une restriction d'un ensemble ou au niveau des éléments tarifaires au cours de la période initiale de plafonnement des prix. Les tarifs applicables à ces services sont généralement restés inchangés à quelques exceptions près comme le service RD, les lignes locales dégroupées et l'accès aux bases de données 800.

442. Le Conseil a conclu ci-dessus que les ESLT devraient réaliser des gains de productivité à l'égard des Services des concurrents de la catégorie I. Étant donné que les niveaux tarifaires de certains de ces services reflètent déjà des gains de productivité, le Conseil ne juge pas à propos d'assujettir ces services à une nouvelle compensation de la productivité.
443. Le Conseil estime que l'application d'une contrainte sur un ensemble de Services des concurrents de la catégorie I donnerait aux ESLT une plus grande liberté pour affecter les gains de productivité provenant de cet ensemble à des services particuliers, avantageant éventuellement un concurrent par rapport aux autres. Le Conseil estime qu'il serait peu pratique de développer et d'utiliser une productivité propre aux services comme TELUS le propose. Le Conseil estime que l'approche proposée par RCI offre un moyen acceptable de rendre compte des gains de productivité dans les tarifs des Services des concurrents de la catégorie I qui ne reflètent pas déjà explicitement les gains de productivité.
444. Par conséquent, à l'exception des Services des concurrents de la catégorie I dont les tarifs reflètent déjà explicitement les gains de productivité, le Conseil adopte une contrainte au niveau de l'élément tarifaire égale à l'inflation moins la compensation de la productivité établie dans la partie V de la présente décision. Cette contrainte s'appliquerait à tous les services des ESLT affectés aux Services des concurrents de la catégorie I, à l'exception des services exemptés identifiés à l'annexe I de la présente décision. Le Conseil estime également qu'en raison de ces rajustements I-X annuels, tous les tarifs d'utilisation inférieurs à 1 \$ doivent être arrondis à la quatrième décimale, à l'exception des tarifs applicables aux services RD et transit d'accès qui doivent être arrondis à la cinquième décimale.
445. Le Conseil ordonne chaque ESLT de publier au plus tard le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, à compter de 2003, des pages de tarif dans lesquelles sont inclus les rajustements aux tarifs des Services des concurrents de catégorie I afin de rendre compte de l'application de la restriction I-X.
446. Pour ce qui est des Services des concurrents de la catégorie II, le Conseil estime à propos de plafonner les tarifs applicables à ces services aux niveaux existants.

#### **Changements tarifaires pour les services des concurrents**

447. Dans le cadre du régime initial établi pour les Services des concurrents, le Conseil avait déterminé que les tarifs applicables aux Services des concurrents seraient changés sur demande des ESLT, des concurrents ou dans le cadre d'une instance amorcée par le Conseil. Le Conseil avait également déterminé que le principal motif d'un changement tarifaire de ces services serait un changement dans les coûts de la Phase II.
448. Comme il est indiqué plus haut, le Conseil estime que l'approche proposée par RCI offre un moyen acceptable d'inclure les gains de productivité courants pour les Services des concurrents de la catégorie I. Toutefois, les tarifs applicables à ces services, qui n'ont pas fait récemment l'objet d'un examen réglementaire, ne rendent peut-être pas compte des coûts nécessaires pour les fournir.

449. Par conséquent, le Conseil estime approprié de maintenir le processus actuel pour amorcer ces changements tarifaires, indépendamment des changements découlant de l'application de la contrainte au niveau de l'élément tarifaire.

#### **Services dont le traitement tarifaire est gelé**

450. Dans la décision 97-9, les tarifs applicables à certains services ont été gelés. Le Conseil a fait remarquer que le service 9-1-1 et le service de relais téléphonique étaient généralement tarifés sur la base des coûts de la Phase II plus un supplément reflétant la nature de ces services. Compte tenu de la façon dont les tarifs applicables aux services ont été fixés et l'importance de ces services, le Conseil a jugé à propos de geler les niveaux de ces tarifs, tels qu'ils ont été approuvés au 1<sup>er</sup> janvier 1998, pendant la période initiale de plafonnement des prix. Outre les services susmentionnés, les tarifs pour la restriction de l'accès à l'interurbain et le blocage des appels et le plan par versements échelonnés pour les frais d'installation résidentiels ont été également gelés dans la décision 97-9. Dans la décision Télécom CRTC 99-17 du 29 octobre 1999 intitulée *Service 9-1-1 – Tarifs applicables aux fournisseurs de services sans fil, aux abonnés du service Centrex et aux abonnés du service multiligne/consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses*, le Conseil a modifié la méthode de tarification du service 9-1-1 de sorte que ces tarifs sont désormais modifiés chaque année.
451. Toutes les parties se sont dites en faveur de la poursuite du traitement tarifaire appliqué aux services affectés à ce groupe pendant la période initiale de plafonnement des prix.
452. Le Conseil estime que les tarifs applicables à tous les services indiqués ci-dessus devraient continuer d'être gelés pendant la prochaine période de plafonnement des prix. Alors que les tarifs du service 9-1-1 seront rajustés chaque année, le Conseil estime approprié de continuer d'affecter le service 9-1-1 au groupe des services dont le traitement est le gel des tarifs puisqu'il est de même nature. De plus, comme les Compagnies l'on proposé, le Conseil inclut le service de résidence de numéro non inscrit dans ce groupe, car le tarif de ce service est fixé à un maximum de 2 \$. Les services dont le traitement est le gel des tarifs sont énumérés à l'annexe 2 de la présente décision.
453. Le Conseil conclut également que, compte tenu de leurs fusions respectives, TELUS et Aliant Telecom sont autorisées à faire la moyenne des tarifs applicables aux services dans leur territoire de desserte sur une base neutre au plan des revenus.

#### **Services non plafonnés**

454. Le Conseil affecte les services tarifés qui ne sont pas soumis à une contrainte au niveau de l'ensemble ou inclus dans toute restriction au niveau de l'élément tarifaire à un groupe de services appelé Services non plafonnés. Plus précisément, le service Centrex, les services locaux optionnels d'affaires et les groupements de services qui comprennent un service local d'affaires ou un service d'affaires optionnel font partie des services non plafonnés.
455. Le Conseil fait remarquer que l'une des principales motivations de l'approche qu'il a adoptée pour le régime initial de plafonnement des prix était d'offrir une protection réglementaire aux abonnés du service local de base lorsque les forces du marché n'étaient

pas suffisantes pour le faire. Ce facteur demeure important pour la prochaine période de plafonnement des prix. À cet égard, le Conseil fait remarquer que le service Centrex est un service d'affaires évolué et qu'il sert à remplacer les services locaux d'affaires monolignes et multilignes. Puisque dans la présente décision, ces derniers services sont assujettis à une contrainte au niveau de l'ensemble et de l'élément tarifaire, le Conseil ne juge pas nécessaire de soumettre le service Centrex à ces contraintes.

456. Parallèlement, étant donné les possibilités de substitution, le Conseil ne juge pas nécessaire d'appliquer les contraintes aux services locaux d'affaires optionnels ou aux groupements de services qui comprennent un service local d'affaires ou un service d'affaires optionnel. Toutefois, si une ESLT cherchait à établir sans moyenne les tarifs des Services non plafonnés, elle devrait fournir une justification dans sa demande.
457. La plupart des tarifs du TMS ou le Tarif d'installations spéciales (TIS) sont affectés aux services non plafonnés. Le Conseil fait remarquer que ces services sont généralement offerts à un nombre limité d'abonnés et que les tarifs sont souvent fixés en tenant compte de facteurs comme l'engagement à long terme des clients. Toutefois, le Conseil fait remarquer qu'il a attribué quelques services offerts par les ESLT selon le TIS ou un TMS aux ensembles ou groupes de services autres que les Services plafonnés.
458. Le Conseil affecte également les suppléments de retard des ESLT aux Services non plafonnés. Le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire d'appliquer une contrainte à ces suppléments puisqu'ils sont calculés selon une formule approuvée par le Conseil.

### **Requêtes spéciales d'Aliant Telecom, MTS, SaskTel et Bell Canada**

459. Tel que noté ci-dessus, Aliant Telecom, MTS, SaskTel et Bell Canada ont soumis chacune des propositions pour des changements donnés aux tarifs ou aux services, en plus de la proposition générale des Compagnies concernant le plafonnement des prix.

#### **Proposition d'Aliant Telecom visant à instaurer un tarif uniforme de 25 \$ pour le service de résidence**

460. Aliant Telecom a demandé de pouvoir majorer en 2002 les tarifs applicables au service local de résidence monoligne à un niveau commun de 25 \$ par ligne dans toutes les tranches de sa zone de desserte. Les augmentations mensuelles nécessaires pour atteindre un niveau commun de 25 \$ par mois dans le territoire d'Aliant Telecom sont de 0,55 \$ à l'Île-du-Prince-Édouard, de 3 \$ au Nouveau-Brunswick et de 3,05 \$ à Terre-Neuve.
461. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait remarquer que les augmentations proposées pour Terre-Neuve et le Nouveau-Brunswick dépasseraient 10 % et ne respecteraient pas la contrainte au niveau de l'élément tarifaire du régime initial de plafonnement des prix. Elles ont fait valoir que l'allégation d'Aliant Telecom selon laquelle ces augmentations sont nécessaires pour atteindre divers objectifs commerciaux et réaliser une normalisation dans toute la région n'est pas une justification suffisante pour les augmentations proposées. Elles ont également soutenu qu'Aliant Telecom pourrait normaliser les tarifs à un niveau inférieur à 25 \$. ARC et autres ainsi que BCOAPO et autres ont fait remarquer qu'Aliant Telecom et les autres ESLT ont été

invitées dans l'avis 2001-37 à proposer des augmentations de tarifs justifiées par les coûts. ARC et autres ont fait valoir qu'Aliant Telecom et les autres ESLT auraient pu fournir la justification nécessaire sous la forme d'une analyse des besoins en revenus, mais qu'elles ont décidé de ne pas le faire.

462. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom a soutenu que la restructuration tarifaire qu'elle propose ne comprend pas l'établissement de tarifs initiaux et ne justifiait pas une évaluation des besoins en revenus. Par conséquent, le Conseil estime que toute restructuration tarifaire dans le territoire d'Aliant Telecom devrait être mise en œuvre dans le cadre des contraintes du régime de plafonnement des prix établi dans la présente décision.
463. Le Conseil a établi la structure des ensembles et des contraintes qu'il estime appropriée pour Aliant Telecom et les autres ESLT. Le Conseil refuse donc d'accorder à Aliant Telecom la souplesse nécessaire pour appliquer un tarif uniforme de 25 \$ pour le service local de résidence dans son territoire de desserte.

**Proposition d'Aliant Telecom visant à augmenter les frais du service régional et du SLE**

464. Selon les propositions des Compagnies, des services comme le service régional et le service d'installation de résidence seraient affectés à l'ensemble Autres services de résidence. À titre d'exception à la proposition des Compagnies de limiter les hausses tarifaires annuelles pour les services affectés à cet ensemble au taux d'inflation en moyenne et à un maximum de 10 % au niveau de l'élément tarifaire, Aliant Telecom a demandé qu'on lui accorde, pour la prochaine période de plafonnement des prix, la souplesse voulue pour amener les frais du service régional et du SLE à Terre-Neuve à un tarif uniforme de 5 \$.
465. Terre-Neuve est la seule province du territoire de desserte d'Aliant Telecom où les frais du service régional et du SLE sont identifiés séparément. Les frais du service régional pour les services de résidence vont de 1,05 \$ à 3,10 \$ et les frais du SLE sont de 5 \$. Aliant Telecom a proposé d'amener progressivement les frais du service régional à un tarif uniforme de 5 \$. Selon Aliant Telecom, la limite de 10 % sur l'élément tarifaire ne devrait pas s'appliquer aux services dans cet ensemble. Toutefois, en moyenne, les tarifs applicables aux frais du service régional, du SLE et au service d'installation de résidence ne pourraient pas être augmentés à un niveau supérieur au taux d'inflation au cours d'une année donnée.
466. Aliant Telecom a fait valoir que sa proposition concernant les frais du service régional et du SLE lui permettrait de regrouper les 11 niveaux tarifaires du service régional/SLE qui s'appliquent à Terre-Neuve afin d'obtenir un tarif uniforme pour le SLE.
467. Le Conseil fait remarquer que dans les régions de Terre-Neuve où le service régional et le SLE sont offerts, ces services sont obligatoires avec un abonnement au service local. Compte tenu du caractère obligatoire du service régional et du SLE, le Conseil estime à propos d'appliquer la même approche réglementaire à ces services qu'aux services locaux connexes. Par conséquent, le Conseil affecte le service régional et le SLE, s'il y a lieu, d'Aliant Telecom au sous-ensemble des Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE, au sous-ensemble des Services locaux de résidence dans les ZDCE et à l'ensemble des Services d'affaires monolignes et multilignes. Le Conseil estime



d'autre part que les changements de tarifs applicables au service régional et au SLE devraient être mis en œuvre dans le cadre des contraintes du régime de plafonnement des prix établi pour les services locaux dans la présente décision.

468. Par conséquent, le Conseil refuse d'accorder à Aliant Telecom la souplesse nécessaire pour augmenter à 5 \$ les tarifs du service régional et du SLE à Terre-Neuve au cours de la prochaine période de plafonnement des prix.

**Demande de MTS visant à obtenir la souplesse nécessaire pour augmenter les tarifs locaux de résidence dans la tranche D**

469. MTS a demandé l'approbation d'une augmentation de tarif maximale annuelle de 2 \$ pour le service de résidence monoligne dans la tranche D pour chaque année de la prochaine période de plafonnement des prix. MTS a déclaré que cette proposition lui permettrait d'amener les tarifs résidentiels à un niveau uniforme de 30 \$ dans les zones rurales et le nord du Manitoba.
470. MTS a déclaré que les tarifs applicables au service local de résidence monoligne sont les mêmes dans la tranche D, une tranche pour une zone autre que les ZDCE, que dans la majorité de la tranche E, une tranche de ZDCE. MTS a également fait valoir que ces tarifs sont nettement inférieurs au coût moyen de fourniture du service dans ces tranches.
471. Aucune partie n'a formulé d'observations sur cet aspect de la proposition de MTS.
472. Le Conseil n'a pas approuvé les propositions des Compagnies visant à augmenter d'un maximum annuel de 2 \$ les tarifs mensuels pour le service local de résidence dans les ZDCE. Compte tenu de cette décision, MTS n'aura pas besoin de la souplesse de tarification demandée pour la tranche D pour maintenir à des niveaux comparables les tarifs dans les zones rurales du Manitoba.
473. Par conséquent, le Conseil rejette la demande de MTS voulant qu'on lui donne une souplesse accrue pour augmenter les tarifs mensuels des services locaux de résidence dans la tranche D.

**Demande de SaskTel visant à augmenter les tarifs du service d'affaires dans les ZDCE**

474. SaskTel a fait valoir qu'environ la moitié de ses abonnés de lignes individuelles d'affaires habitent dans des ZDCE et que les services locaux d'affaires dans ces zones sont fournis à des tarifs qui ne couvrent pas les coûts liés à la fourniture du service. Les tarifs actuellement facturés aux clients pour des lignes individuelles d'affaires dans les ZDCE sont de 28,50 \$ pour le groupe tarifaire 1 et de 34 \$ pour les groupes tarifaires 2 et 3, alors que les abonnés du service d'affaires dans les zones autres que les ZDCE paient 34 \$ pour le service de ligne individuelle d'affaires.
475. SaskTel a demandé l'autorisation de majorer à 38 \$ les tarifs du service de ligne individuelle d'affaires dans les ZDCE d'ici 2005, en appliquant une augmentation initiale de 5,50 \$ en 2003 et une hausse annuelle ultérieure maximale de 2 \$ en 2004 et en 2005 respectivement. Tel que mentionné précédemment, SaskTel a également proposé d'éliminer les frais de distance excédentaire pour les clients de service de ligne individuelle en 2003.

476. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont appuyé la proposition de SaskTel visant à placer les services d'affaires facturés à des tarifs inférieurs au prix coûtant dans un ensemble séparé et de rapprocher les tarifs de ces services des coûts au moyen d'une série d'augmentations tarifaires.
477. Le Conseil fait remarquer que le cadre de réglementation de plafonnement des prix adopté dans la présente décision fournira à SaskTel la souplesse nécessaire pour augmenter les tarifs du service de ligne individuelle d'affaires dans les ZDCE.
478. Par conséquent, le Conseil rejette la demande de SaskTel qui voudrait se voir accorder la souplesse nécessaire pour augmenter les tarifs du service de ligne individuelle d'affaires dans les ZDCE.

**Demande de Bell Canada visant à considérer le service local de lignes à quatre abonnés comme un droit acquis**

479. Bell Canada a proposé d'accorder, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2002, un droit acquis aux lignes d'accès à quatre abonnés toujours en service, après quoi, elle cesserait d'offrir aux nouveaux clients le service de lignes à quatre abonnés.
480. Aucune partie n'a formulé d'observations sur cet aspect de la proposition de Bell Canada.
481. Le Conseil fait remarquer que les objectifs du service de base incluent notamment la fourniture du service local de ligne individuelle. Le Conseil fait en outre remarquer que l'approbation de cette proposition particulière n'entraînerait aucune augmentation tarifaire pour les clients. Il estime donc que la proposition de Bell Canada est acceptable.
482. Le Conseil approuve la proposition de Bell Canada visant à cesser dorénavant d'offrir aux nouveaux clients des services locaux de ligne à quatre abonnés.

**Classification des services**

**Généralités**

483. L'attribution préliminaire par le Conseil des services aux ensembles, aux sous-ensembles ou à des groupes de services figure à l'annexe 2 de la présente décision. Les sections suivantes portent sur le classement des inscriptions supplémentaires, les suppléments pour les lignes individuelles et les nouveaux services.
484. Tel que discuté ci-dessous, diverses questions concernant le service local de téléphones payants ne sont toujours pas réglées. Le Conseil attribue donc le service local de téléphones payants à son propre groupe de services.
485. Tel que discuté précédemment, dans les zones autres que les ZDCE, les services locaux de résidence sont attribués à un ensemble de services. Cet ensemble est composé de deux sous-ensembles : les Services locaux de résidence et les Services locaux de résidence optionnels, y compris les services groupés qui incluent un service local de résidence ou un service local de résidence optionnel. Dans les ZDCE, les services de résidence sont attribués à un sous-ensemble de services locaux de résidence et à un sous-ensemble de

services locaux optionnels de résidence, y compris les groupes de services qui incluent un service local de résidence ou un service local de résidence optionnel.

486. Les sous-ensembles de services locaux de résidence incluent les services locaux de résidence, les frais d'installation et les services non discrétionnaires liés à divers niveaux de services locaux de résidence, mais n'inclut pas le service 9-1-1 ou le service de relais téléphonique.
487. Les sous-ensembles des services locaux optionnels de résidence incluent des services comme la messagerie vocale, l'afficheur et l'appel en attente, dont les tarifs n'ont pas été plafonnés dans la période initiale de plafonnement des prix. Tel que mentionné plus haut, les services groupés qui comprennent un service local de résidence ou un service local de résidence optionnel doivent être inclus dans ce sous-ensemble.
488. L'ensemble de Services d'affaires monolignes et multilignes inclut les services locaux monolignes et multilignes d'affaires, y compris les options contractuelles, les frais d'installation et les services non discrétionnaires liés à divers niveaux de services d'affaires, mais exclut le service 9-1-1 et le service de relais téléphonique.
489. Le groupe de services dont les tarifs seront gelés au cours de la prochaine période de plafonnement des prix englobe les services 9-1-1, le service de relais téléphonique, la restriction d'accès à l'interurbain, le blocage d'appel, le plan de versements échelonnés et le service de numéros de téléphone non inscrits pour les abonnés du service de résidence.
490. Dans la partie III de la présente décision, le Conseil a abordé l'attribution de services au groupe Services des concurrents.
491. Le groupe Services non plafonnés inclut le Centrex, les services locaux d'affaires optionnels et les groupes de services qui comprennent un service local d'affaires ou un service optionnel d'affaires. Il inclut également des TMS ou TIS particuliers qui ne sont pas attribués à d'autres ensembles ou groupes, ainsi que le supplément de retard.
492. L'ensemble Autres services plafonnés comprend tous les services tarifés qui ne sont pas attribués à un autre ensemble ou à un autre groupe de services.
493. Les parties à cette instance peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur la façon dont le Conseil a attribué les services énoncés dans l'annexe 1 et l'annexe 2 de la présente décision, au plus tard le 17 juillet 2002, et soumettre des observations en réplique, au plus tard le 29 juillet 2002. Les parties qui déposent des observations ou des observations en réplique doivent également signifier copie de leur mémoire à toutes les autres parties à l'instance. Les documents doivent être effectivement reçus, et non pas simplement envoyés, au plus tard aux dates indiquées.

#### **Inscriptions supplémentaires**

494. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait remarquer qu'aux termes du régime actuel, le service d'inscriptions supplémentaires de résidence des ESLT est attribué aux Services non plafonnés. Elles ont fait valoir que ce service est fourni sur une base monopolistique et qu'il n'est pas discrétionnaire parce que les membres d'une même famille ne portent pas nécessairement le même nom. Elles ont même soutenu qu'une

inscription supplémentaire à l'annuaire devrait être fournie gratuitement ou, sinon, que le service d'inscriptions supplémentaires des ESLT devrait être attribué à un ensemble de services plafonnés.

495. Les Compagnies ont soutenu que les inscriptions supplémentaires sont discrétionnaires. Elles ont fait remarquer que, dans la zone de desserte de Bell Canada, le taux de pénétration associé à de telles inscriptions dépassait légèrement 1 % et elles ont soutenu que le très faible taux de pénétration indiquait qu'en général, les abonnés accordent peu d'importance aux inscriptions supplémentaires. Les Compagnies ont également soutenu que le fait que des abonnés partageant le même numéro de téléphone puissent ne pas avoir le même nom de famille ne justifie pas la fourniture gratuite du service ou l'imposition d'un plafond sur les prix que facturent les ESLT pour offrir ces services. Les Compagnies ont ajouté qu'il ne serait pas approprié de fournir le service d'inscriptions supplémentaires gratuitement, étant donné que les coûts se rattachant à la fourniture du service pourraient augmenter brusquement proportionnellement à la demande.
496. Le Conseil fait remarquer que, même si les tarifs que les ESLT facturent pour offrir le service d'inscriptions supplémentaires varient selon l'ESLT, ces tarifs sont d'environ 2 \$ par mois par inscription supplémentaire pour les abonnés du service de résidence, et de 3 \$ pour les abonnés du service d'affaires. Comme le marché des services d'annuaires ne fait pas l'objet d'une forte concurrence, le Conseil estime qu'il convient d'attribuer le service d'inscriptions supplémentaires des ESLT, pour les abonnés des services de résidence et d'affaires, à l'ensemble Autres services plafonnés.

#### **Proposition de TELUS concernant les suppléments du service de ligne individuelle**

497. TELUS a fait valoir que les frais pour le SLI sont des frais supplémentaires non discrétionnaires facturés aux clients de l'Alberta situés à l'extérieur du secteur à tarif de base qui demandent l'accès au service local de résidence ou d'affaires. TELUS a fait remarquer qu'elle avait l'intention de remplacer les frais du SLI pendant la prochaine période de plafonnement des prix et elle a fait valoir que les frais de SLI devraient être gelés aux tarifs actuels afin que les coûts de SLI continuent d'être abordables, jusqu'à ce qu'un service de rechange soit soumis à l'examen du Conseil.
498. Aucune partie n'a présenté d'observation sur cet aspect de la proposition de TELUS.
499. Le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié de réattribuer les frais de SLI de TELUS à un ensemble de services dont les tarifs sont gelés. Les suppléments de SLI sont prescrits et ils sont donc attribués aux services locaux de résidence ou aux services d'affaires monolignes ou multilignes, selon le cas.

#### **Traitement des nouveaux services**

500. TELUS a fait valoir que, par définition, les nouveaux services sont non essentiels et elle a proposé qu'ils ne soient pas réglementés, puisque cela freinerait l'élan des ESLT qui veulent innover. Les Compagnies ont proposé que les nouveaux services, à moins qu'il s'agisse de Services des concurrents tels que définis par les Compagnies, ne devraient pas être assujettis à des restrictions à la hausse des prix.

501. Dans la décision 98-2, le Conseil a déclaré que les ESLT devront soumettre une classification de prix plafonds quand elles déposeront des demandes tarifaires pour de nouveaux services ou de nouveaux éléments de service. Il a également décidé que les observations des parties concernant la classification de services que propose une ESLT devront être déposées dans les 30 jours de la date à laquelle la demande de l'ESLT est rendue publique.
502. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a tirées dans la décision 98-2 concernant la classification des prix plafonds pour de nouveaux services sont encore appropriées. Les nouveaux services seront classés au cas par cas.
503. Le Conseil conclut donc que, conformément aux conclusions qu'il a tirées dans la décision 98-2, quand une ESLT dépose une demande tarifaire concernant une offre de nouveaux services, elle doit identifier l'ensemble, le sous-ensemble ou le groupe de services auquel elle propose d'attribuer ce service.

### **Autres questions**

504. D'autres points ont été soulevés dans la présente instance concernant la tarification des services et de questions connexes. Ils sont abordés ci-dessous.

### **Test d'imputation pour les promotions**

505. Dans la décision 97-8, le Conseil a déterminé que les promotions offertes par une ESLT seraient exemptées de l'application du test d'imputation, à la condition que l'ESLT présente suffisamment de renseignements pour prouver que l'offre constitue une promotion légitime de durée limitée.
506. Call-Net a fait valoir que les programmes de prix promotionnels des ESLT donnent l'impression que le marché est fortement concurrentiel. Call-Net a soutenu que les promotions des ESLT n'étant pas assujetties à un test d'imputation, elles compromettent la viabilité à long terme du processus concurrentiel, surtout dans le marché des services de résidence où la concurrence n'est pas encore en place. Call-Net a fait valoir que les ESLT dont le marché était devenu concurrentiel avaient multiplié les promotions. Elle a précisé que plusieurs offres de services apparaissaient à maintes reprises sur la liste et que certaines promotions duraient jusqu'à 12 mois. Call-Net a donc fait valoir qu'à tout le moins, les promotions concernant le service de résidence ne devraient plus être exemptées de l'exigence de passer un test d'imputation.
507. Group Telecom a fait valoir que le Conseil pourrait envisager de réduire ou d'éliminer provisoirement la possibilité pour des ESLT de lancer des promotions sans avoir à déposer de test d'imputation comme solution contre ce que Group Telecom a appelé le non-respect par les ESLT des exigences réglementaires du Conseil.
508. Dans leur plaidoyer en réplique, les Compagnies ont fait valoir que l'utilisation de promotions est une pratique commerciale courante qu'elles utilisent depuis de nombreuses années et une façon d'encourager la pénétration du service. Elles ont précisé qu'elles avaient déposé des tests d'imputation quand la durée de la promotion dépassait 12 mois, y compris toute période d'avantage qui dépasserait la durée pendant laquelle la promotion était offerte. Elles ont déclaré que des tests d'imputation ont également été

déposés dans les cas où la promotion a été répétée dans le même marché cible et lorsque, durant le cycle de vie du produit ou du service, cette promotion a atteint ou dépassé une période de 12 mois. Les Compagnies ont fait valoir que la pratique actuelle en matière de promotions assurait une protection suffisante contre les prix anticoncurrentiels.

509. Dans la décision Télécom CRTC 94-13 du 13 juillet 1994 intitulée *Examen du cadre de réglementation – Établissement de prix ciblés, tarification anticoncurrentielle et critère d'imputation des dépôts de tarifs interurbains par les compagnies de téléphone* (la décision 94-13), le Conseil a déclaré qu'il ne jugeait pas qu'une tarification inférieure aux coûts dans le cas d'essais de marché et de promotions était généralement anticoncurrentielle. Le Conseil a déterminé que les essais de mise en marché et les promotions seraient exemptés de l'application du test d'imputation à la condition que les ESLT fournissent suffisamment de renseignements pour prouver que l'offre constitue un essai de marché légitime ou une promotion de durée limitée. Dans la décision Télécom CRC 96-7 du 18 septembre 1996 intitulée *Dépôts tarifaires relatifs à des promotions*, le Conseil a confirmé sa position voulant qu'une tarification inférieure aux coûts dans le cas de promotions légitimes d'une durée limitée n'était généralement pas anticoncurrentielle.
510. Dans la décision 97-8, le Conseil a déclaré que, conformément à ce qu'il avait énoncé dans la décision 94-13 au sujet des essais de marché et des promotions, les essais de marché et les promotions sont exemptés de l'application du test d'imputation sous réserve que les ESLT fournissent suffisamment de renseignements pour prouver que l'offre constitue un essai de marché légitime ou une promotion d'une durée limitée. Le Conseil n'est pas convaincu qu'il soit nécessaire de modifier son approche concernant l'application des tests d'imputation aux promotions des ESLT. Par conséquent, le Conseil rejette les demandes de Call-Net et de Group Telecom.

#### **Restrictions relatives aux services interurbains de base**

511. Dans la décision Télécom CRTC 97-19 du 18 décembre 1997 intitulée *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires* (la décision 97-19), le Conseil s'est abstenu de réglementer les services interurbains et les services sans frais d'interurbain offerts par les ESLT, sous réserve de certaines conditions. Le Conseil a exigé, entre autres choses, que les ESLT fournissent au Conseil les barèmes tarifaires contenant les tarifs du service interurbain de base et qu'elles les publient. Les ESLT devaient aussi mettre à jour leurs barèmes respectifs dans les 14 jours suivant toute modification tarifaire apportée au service interurbain de base. Le Conseil exigeait également que les ESLT fournissent un préavis suffisant de changements tarifaires dans un délai raisonnable et que cet avis soit remis directement aux abonnés; il interdisait la non-application de la moyenne du prix d'acheminement; et il exigeait que toute augmentation au tarif interurbain de base soit compensée par des diminutions tarifaires correspondantes pour s'assurer que le tarif moyen pondéré du barème tarifaire de l'interurbain de base reste le même.
512. Conformément à la décision 94-19, les tarifs utilisés pour calculer le prix moyen des appels dans le barème des services interurbains de base incluent tout supplément applicable aux appels effectués par carte de crédit. Les suppléments de cartes de crédit approuvés servent à payer les appels interurbains effectués à partir de téléphones payants au moyen de cartes de crédit.

513. Les Compagnies ont demandé au Conseil de supprimer les restrictions à la tarification des prix applicables au barème de l'interurbain de base. Comme solution de rechange, elles ont demandé au Conseil d'exclure les suppléments de cartes de crédit quand il calcule le prix moyen des services interurbains de base.
514. Les Compagnies ont fait valoir que la concurrence intercirconscription était bien établie, que les clients ont accès à des fournisseurs de services de rechange, mais que peu de clients font des appels tarifés en fonction du barème tarifaire de l'interurbain de base. De plus, les Compagnies ont soutenu que les contraintes actuelles les empêchaient d'imputer aux clients les coûts d'utilisation de cartes de crédit, ce que d'autres entreprises pourraient faire, y compris les compagnies de téléphones payants concurrentes.
515. TELUS a appuyé la demande des Compagnies, déclarant que les clients avaient le choix entre divers concurrents et que seulement un faible pourcentage d'abonnés avait fait exclusivement des appels facturés aux tarifs réguliers du barème tarifaire de l'interurbain de base.
516. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont soutenu que les restrictions à la tarification des services interurbains de base ne devraient pas être abolies. Elles ont fait observer que : (i) depuis 1997, il n'y a eu aucun changement important dans les conditions applicables à la concurrence dans le marché de l'interurbain; (ii) il est possible que la concurrence ait diminué, étant donné que les ESLT semblent regagner leur part du marché; (iii) depuis 1997, les ESLT n'ont pas réduit les tarifs du barème tarifaire de l'interurbain de base; et (iv) les ESLT ont réalisé des revenus importants des appels tarifés en fonction du barème tarifaire de l'interurbain de base. Elles ont fait valoir que les utilisateurs du service interurbain de base devaient être protégés contre les hausses tarifaires non justifiées parce qu'ils faisaient des appels interurbains de base, soit parce qu'ils n'étaient pas abonnés à un plan d'interurbain à rabais, soit parce qu'ils étaient abonnés à des plans d'interurbain à rabais aux termes desquels les tarifs interurbains de base s'appliquaient à des appels effectués en dehors des heures visées par le plan d'interurbains à rabais. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont soutenu que le supplément de cartes de crédit devrait être plafonné, parce qu'il se peut que les utilisateurs de téléphones payants n'aient pas d'autres choix que de se servir d'un téléphone payant.
517. AT&T Canada a appuyé l'avis d'ARC et autres de même que BCOAPO et autres et elle a déclaré qu'il n'y avait aucune raison impérieuse pour éliminer les restrictions à la tarification actuelles applicables au service du barème tarifaire de l'interurbain de base des ESLT.
518. Le Conseil fait remarquer que les ESLT obtiennent des revenus importants des appels facturés aux tarifs d'interurbain de base. Pour Bell Canada, par exemple, ces appels représentent environ 30 % des revenus de l'interurbain. Pour d'autres ESLT, ce pourcentage varie entre 10 % et 20 %. Comme les parties l'ont fait remarquer, certains de ces appels sont faits par des clients qui utilisent des plans d'interurbains à rabais aux termes desquels les tarifs interurbains de base s'appliquent pendant certaines heures de la journée.

519. Le Conseil convient avec ARC et autres et BCOAPO et autres que les conditions du marché de l'interurbain n'ont pas beaucoup changé depuis 1997. Par conséquent, le Conseil estime qu'il convient de maintenir les conditions applicables aux barèmes tarifaires de l'interurbain de base énoncées dans la décision 97-19. Par contre, compte tenu de ces considérations, le Conseil est d'avis qu'il ne convient pas d'apporter les changements proposés aux suppléments de cartes de crédit. Le Conseil juge donc que les suppléments de cartes de crédit devraient continuer d'être inclus dans le calcul du prix moyen du barème tarifaire de l'interurbain de base.

#### **Tarifs de téléphones payants**

##### *Proposition des Compagnies*

520. Les Compagnies ont fait valoir que la demande de services locaux de téléphones payants a chuté en raison de la disponibilité de services de rechange, y compris les téléphones cellulaires et les services de téléappel bidirectionnel. Elles ont fait remarquer que, par conséquent, les revenus disponibles pour soutenir le service de téléphones payants ont également diminué.
521. Les Compagnies ont proposé que le service local de téléphones payants ne fasse pas partie du cadre de plafonnement des prix et que les tarifs actuels pour les téléphones payants restent en vigueur jusqu'à ce que le Conseil reçoive des propositions particulières et qu'il les approuve. Les Compagnies ont fait valoir qu'à l'avenir, les demandes de modification tarifaire pour le service local de téléphones payants devraient être faites par chaque compagnie.

##### *Proposition de Bell Canada*

522. Bell Canada a fait valoir qu'après trois ans de concurrence dans le secteur des téléphones payants, les concurrents n'avaient pas fait d'incursions importantes dans ce marché en Ontario ou au Québec.
523. Bell Canada a fait valoir que le tarif actuel de 0,25 \$ pour un appel local à partir d'un téléphone payant était un facteur critique dans la croissance lente de la part du marché des concurrents. La compagnie a soutenu que le tarif actuel d'un appel local à partir d'un téléphone payant n'a pas changé depuis presque 20 ans nuisant ainsi à l'entrée de concurrents dans le marché de l'industrie des téléphones payants parce qu'il ne constitue pas, pour les exploitants de téléphones payants, un rendement adéquat de leurs investissements.
524. Bell Canada a fait remarquer que si elle ne dispose pas de la souplesse nécessaire pour augmenter les tarifs locaux des téléphones payants, elle devra en éliminer un grand nombre d'ici la fin de 2006. Les téléphones payants qu'elle garderait seraient placés à des endroits très achalandés et rentables (p. ex., les centres commerciaux et les aéroports). Bell Canada a soutenu que si le rendement financier continue de s'amenuiser, il y a de fortes chances qu'elle soit obligée de fermer complètement ses exploitations de téléphones payants dans un avenir plus ou moins rapproché.



525. Bell Canada a proposé que le Conseil l'autorise à augmenter ses tarifs à un maximum de 0,50 \$ par appel local fait à partir d'un téléphone payant intérieur. Bell Canada a demandé qu'on lui accorde la souplesse nécessaire pour introduire un tarif de 0,50 \$ par appel d'assistance-annuaire locale fait à partir d'un téléphone payant intérieur. Pour régler les problèmes d'accessibilité, Bell Canada a déclaré que le tarif des appels locaux faits d'un téléphone payant extérieur demeurerait à 0,25 \$ et elle continuerait à offrir l'assistance-annuaire gratuitement.
526. Bell Canada a fait remarquer qu'en Ontario et au Québec, les téléphones payants extérieurs représentaient 23 % de l'ensemble des téléphones payants, que le nombre n'avait diminué que d'environ 100 appareils depuis 1998, et que le nombre de téléphones payants avait augmenté dans les ZDCE.
527. Bell Canada a également fait remarquer que depuis le début de 1998, elle a supprimé environ 9 200 téléphones payants de sa base de service. La compagnie a fait valoir que si sa proposition est acceptée, elle aurait pour effet de ralentir la suppression des téléphones payants parce que des volumes de trafic moindres seraient nécessaires pour justifier l'entretien continu d'un poste de téléphone payant. Si le Conseil approuve la proposition de Bell Canada, la compagnie s'attend à ce que d'ici la fin de 2005, le nombre de téléphones payants en service soit d'environ 50 % supérieur à ce qu'il serait autrement. Si sa demande relative à la souplesse de tarification lui est accordée, Bell Canada s'engage également à ne pas supprimer plus de 5 % du nombre de téléphones payants en service l'année précédente, pour chaque année de la période d'application du prochain régime de plafonnement des prix.
528. Bell Canada a fait valoir que sa proposition offrirait à tous les fournisseurs de services de téléphones payants concurrents une plus grande marge de manœuvre sur le plan de la tarification et une occasion d'améliorer leurs marges de rentabilité. Bell Canada a ajouté que sa proposition représenterait le juste équilibre entre les objectifs d'équité et l'encouragement à investir.

*Proposition de TELUS*

529. TELUS a proposé de limiter à 0,50 \$ par appel le tarif d'appel local (payé comptant ou avec une carte prépayée) pour le service de téléphones publics dans les tranches où il n'y a aucune preuve de concurrence dans le marché local de téléphones payants.

*Positions et propositions des autres parties*

530. Paytel a fait valoir que le Conseil devrait approuver un tarif d'appel local de 0,50 \$ pour tous les téléphones payants. Paytel a soutenu qu'aucune souplesse ne devrait être accordée concernant le tarif des appels locaux. Elle a ajouté qu'augmenter ce tarif à 0,50 \$ pour tous les téléphones payants rendrait le service aussi abordable aujourd'hui qu'il l'était en 1981, quand le Conseil a approuvé le tarif courant de 0,25 \$.
531. Selon Paytel, le fait d'accorder aux ESLT la souplesse qu'elles demandent dans leurs propositions aurait des effets anticoncurrentiels. Elle a soutenu que les ESLT augmenteraient sur le champ les tarifs d'appels locaux à 0,50 \$ dans les marchés où elles jouissent d'une exclusivité suffisante et qu'elles maintiendraient le tarif en vigueur dans les marchés où il y a une concurrence.

532. Toutefois, de l'avis de Paytel, les ESLT ne devraient pas être autorisées à offrir le service de téléphones payants à des tarifs inférieurs aux coûts, puisque cela irait à l'encontre de l'expansion d'une industrie concurrentielle. Paytel a soutenu qu'il ne serait pas viable à long terme de maintenir un tarif de 0,25 \$ l'appel ou d'autoriser une majoration inférieure à celle proposée.
533. Paytel a également fait valoir que la proposition de Bell Canada contrevient aux dispositions de la Loi parce que la différence de tarif proposée n'a pas été calculée en fonction de différences de coûts corroborées, de différences de tranche tarifaire, des revenus de l'utilisateur, d'un emplacement géographique particulier ou de facteurs particuliers à l'industrie.
534. Paytel a fait valoir que la proposition de TELUS n'est pas dans l'intérêt du public parce qu'elle accorderait à la compagnie la souplesse requise pour augmenter les tarifs à 0,50 \$ l'appel dans les zones où il n'y a pas de concurrence. Les fournisseurs de services de téléphones payants concurrents seraient obligés de maintenir le tarif à 0,25 \$, peu importe où ils offrent des services actuellement, étant donné que TELUS ne serait probablement pas autorisée à augmenter ses tarifs au-dessus de ce niveau dans les zones concurrentielles.
535. Paytel a appuyé l'idée d'une période provisoire de trois ans pour un tarif obligatoire de 0,50 \$ pour les appels locaux payés comptant et faits à partir de n'importe quel téléphone payant d'une ESLT. Paytel a fait valoir qu'à la fin des trois ans, le Conseil devrait procéder à un examen de l'industrie pour déterminer s'il devrait s'abstenir de réglementer les services de téléphones payants des ESLT et, le cas échéant, selon quelles conditions.
536. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que les propositions de Bell Canada et de TELUS concernant les tarifs de téléphones payants avaient d'importantes répercussions sur les consommateurs à faible revenu et que ces propositions n'avaient pas fait l'objet d'un examen approfondi dans le cadre de cette instance. Elles ont soutenu que les personnes qui peuvent se permettre des augmentations tarifaires sont de moins en moins portées à utiliser des téléphones payants. Elles ont également soutenu qu'il serait préférable de mettre l'accent sur la question de l'abordabilité du service du point de vue des personnes qui ont besoin du service de téléphones payants et pour lesquelles il n'y a pas de solution de rechange.
537. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que les clients à faible revenu utilisent le téléphone payant pour deux raisons importantes : pour certains, il s'agit du principal moyen de communication publique, pour d'autres, c'est la seule façon d'accéder au service téléphonique.
538. Paytel a fait valoir que ce serait une erreur de la part du Conseil d'accepter la notion que semblaient proposer ARC et autres de même que BCOAPO et autres, à savoir que le seul tarif considéré juste ou abordable pour les appels de téléphones payants était de 0,25 \$. Paytel a également fait valoir que ARC et autres de même que BCOAPO et autres n'avaient fourni aucun lien entre les niveaux de revenu de leurs abonnés et la mesure dans laquelle ces abonnés utilisaient des services de télécommunication, toutes formes confondues. Paytel a fait remarquer que dans la décision Télécom CRTC 98-8 du 30 juin 1998 intitulée *Concurrence des services téléphoniques payants locaux*, le Conseil a

déclaré que la vaste majorité des utilisateurs de téléphones payants se servent de ces téléphones pour des raisons de commodité ou d'urgence et non pas comme substitut aux services téléphoniques de base.

539. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir qu'en se basant sur l'information accessible au public, elles ne pouvaient pas déterminer si l'accès aux téléphones payants pour les personnes à faible revenu était menacé par le déclin général de l'industrie comme telle. Les deux parties ont soutenu que le sujet de l'abordabilité des téléphones payants pour les consommateurs à faible revenu et les conséquences de la proposition de Bell Canada soulevaient des questions de politique qui n'avaient pas été abordées adéquatement dans le cadre de cette instance. Elles ont ajouté que, si les propositions de Bell Canada et de TELUS étaient adoptées, les consommateurs verraient les prix grimper sans que le service soit amélioré, tandis que les revenus des ESLT et des concurrents augmenteraient.
540. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que les changements majeurs à la structure tarifaire des téléphones payants devraient faire l'objet d'un examen dans le cadre d'une instance distincte, afin d'examiner de façon plus approfondie le tarif jugé approprié, ainsi que l'impact que toute hausse tarifaire pourrait avoir sur les consommateurs à faible revenu. ARC et autres de même que BCOAPO et autres ont fait valoir que le Conseil devrait publier un avis la journée même qu'il rendra sa décision concernant cette instance, afin d'aborder les questions qui y ont été soulevées à l'égard des téléphones payants.

#### *Conclusions*

541. Le Conseil partage l'avis d'ARC et autres, de BCOAPO et autres ainsi que de Paytel et il estime qu'il faudrait examiner les questions soulevées dans cette instance concernant les téléphones payants. Comme l'ont souligné les intervenants, Bell Canada a déclaré que, même avec un tarif de 0,50 \$ par appel local, les téléphones payants continueront d'être désactivés, mais à un rythme plus lent qu'ils ne le seraient autrement. Le Conseil a également convenu avec Paytel qu'il faut examiner les répercussions sur le plan de la concurrence de la souplesse de tarification que Bell Canada et TELUS ont réclamée. Le Conseil estime qu'il serait prématuré d'aborder les questions de politique de tarification à l'égard des téléphones payants avant que des questions de politique plus générales à ce sujet aient pu être examinées.
542. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que dans le prochain régime de plafonnement des prix, les services de téléphones payants publics et semi-publics des ESLT devraient être attribués à une catégorie distincte. Le Conseil estime également que les tarifs des téléphones payants publics et semi-publics devraient rester aux niveaux actuels jusqu'à ce que le Conseil étudie les questions de politique concernant le service de téléphones payants, dans une instance prochaine.
543. Par conséquent, le Conseil n'a pas adopté les propositions de souplesse de tarification de Bell Canada et de TELUS concernant les téléphones payants publics et semi-publics.

## Tests de compétitivité

544. Les Compagnies ont proposé que le Conseil supprime les restrictions à la hausse qui s'appliquent aux prix d'un service, c'est-à-dire qu'il cesse de limiter les majorations tarifaires, dès que les concurrents peuvent desservir 30 % du marché pour ce service et qu'ils desservent, dans les faits, 5 % des abonnés dans ce marché. Les Compagnies ont fait remarquer que ces critères ressemblent aux critères de déréglementation tarifaire applicables aux câblodistributeurs de classe 1. Les Compagnies ont fait valoir que le test qu'elles proposent est une mesure simple et objective de l'importance de la pénétration sur le plan de la concurrence dans le marché pertinent.
545. Selon les Compagnies, le marché pertinent pour l'exécution d'un test pourrait être tout le territoire, une tranche tarifaire ou encore une petite zone géographique. Les Compagnies ont proposé de calculer les prix dans le marché géographique pertinent sans la moyenne.
546. Les Compagnies ont soutenu que de supprimer les restrictions à la hausse donnerait aux ESLT la souplesse voulue, sur le plan de la tarification, pour s'adapter aux conditions du marché plus rapidement que ne le permettrait le processus en vue de l'abstention de la réglementation. Les Compagnies ont ajouté qu'une suppression n'équivaudrait pas à une abstention, parce que l'ESLT continuerait de déposer des demandes tarifaires pour les services pertinents et que le test d'imputation s'appliquerait toujours dans leur cas.
547. Les Compagnies ont fait valoir que la part de marché des ESLC croît rapidement dans les grands centres urbains et qu'elles s'attendent à ce que les ESLC desservent 20 % des abonnés de la tranche A de Bell Canada d'ici la fin de 2001. Les Compagnies ont également laissé entendre que les concurrents pourraient desservir plus de 30 % des abonnés dans la tranche A de Bell Canada et que les conditions de la concurrence dans la tranche A satisfont au test proposé pour la suppression des restrictions à la hausse.
548. TELUS a proposé un test de compétitivité à l'égard des services d'affaires seulement. Elle a proposé que les restrictions à la hausse ne soient pas supprimées avant un an suivant l'entrée effective dans une tranche tarifaire donnée; c'est-à-dire lorsque le fournisseur de services aura desservi les abonnés ou qu'il les aura pressentis activement pendant au moins un an. À l'instar des Compagnies, TELUS estimait qu'il faudrait peut-être raffiner davantage le concept de marché géographique pertinent, et que le marché pourrait être plus grand ou plus petit qu'une tranche tarifaire. TELUS a affirmé qu'il ne s'agit pas d'un test en vue d'une abstention de la réglementation et qu'il devrait l'appliquer aux marchés qui ne sont pas encore prêts pour une abstention.
549. La plupart des parties se sont opposées aux tests de compétitivité proposés par les ESLT parce qu'une fois adoptés, ils permettraient aux ESLT de se servir de leur pouvoir de marché pour majorer les tarifs dans les zones où elles ne faisaient pas l'objet d'une concurrence et de réduire les tarifs dans celles où elles en faisaient l'objet. Le commissaire à la concurrence a fait valoir qu'il était essentiel, pour prévenir cette situation, d'identifier le marché pertinent pour les tests et il a déclaré que ce marché pourrait être plus petit qu'une tranche tarifaire. Le commissaire à la concurrence a également soutenu que supprimer les restrictions à la hausse équivaudrait à s'abstenir et que le Conseil devrait continuer d'appliquer le test d'abstention qu'il a élaboré dans la décision 94-19.

550. Group Telecom, le commissaire à la concurrence ainsi qu'ARC et autres ont déclaré que le test élaboré pour la câblodistribution ne conviendrait pas au secteur des télécommunications parce que ce secteur rendait un service essentiel. Le commissaire à la concurrence a également fait remarquer qu'en câblodistribution, le service par satellite était un substitut efficace pour un grand nombre d'utilisateurs, mais qu'en télécommunication, il n'existait pas de substitut équivalent.
551. Tel qu'indiqué dans la partie II de la présente décision, la concurrence locale se développe lentement et les ESLC doivent essayer des coûts d'établissement et d'importants coûts récurrents. Pour desservir une majorité d'abonnés, les ESLC sont obligées de louer les services ou les installations d'une ESLT. Qui plus est, il arrive que les ESLC éprouvent de la difficulté à obtenir l'accès aux locataires d'immeubles à logements multiples, aux droits de passage municipaux et aux structures de soutènement dont les propriétaires ne sont pas des entreprises. Voilà autant de facteurs susceptibles de limiter la taille du marché qu'un nouveau venu peut desservir et qui deviennent, essentiellement, des obstacles à l'entrée.
552. Les parties ont accepté à l'unanimité que la concurrence dans le marché des affaires augmentera dans les années qui viennent, mais à ce stade-ci, le Conseil n'est pas convaincu qu'au cours de la prochaine période de plafonnement des prix, les entrées se feront en grand nombre dans le marché des services de résidence.
553. Si les restrictions à la hausse étaient levées, comme le proposent les Compagnies et TELUS, les ESLT auraient la souplesse requise pour augmenter leurs tarifs au-delà des restrictions relatives aux prix plafonds. Les ESLT bénéficient déjà de la souplesse nécessaire pour fixer leurs tarifs en deçà des restrictions relatives aux prix plafonds, pour autant que les prix soient en conformité avec un test d'imputation.
554. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'estime pas opportun d'accorder la souplesse accrue réclamée par les Compagnies. De l'avis du Conseil, c'est dans le contexte des critères d'abstention élaborés dans la décision 94-19 qu'il doit continuer d'examiner les propositions visant une souplesse accrue en matière de tarification et qui auraient pour effet de dépasser les restrictions à la tarification approuvées dans la présente décision.
555. Pour ces raisons également, le Conseil n'est pas convaincu qu'il serait dans l'intérêt public d'approuver le test que TELUS propose. L'avis du Conseil à ce sujet tient compte de considérations de compétitivité limitée, de même que de la présence d'obstacles à l'entrée autres que réglementaires. Le Conseil estime que pour assouplir les restrictions comme TELUS et les Compagnies l'ont proposé, il faudrait qu'il y ait au préalable sensiblement plus de marchés concurrentiels qu'à l'heure actuelle.

#### **Contrats de longue durée**

556. Group Telecom a soutenu que les contrats de longue durée limitent l'entrée parce qu'ils amenuisent le marché que les concurrents peuvent desservir. Group Telecom a proposé que les contrats de longue durée dans un immeuble à logements multiples soient annulés un an après qu'une ESLC a construit des installations pouvant desservir des immeubles à logements multiples.

557. Les Compagnies ont soutenu que tous les fournisseurs de services peuvent faire signer des contrats de plus d'un an à leurs abonnés. Les abonnés sont bien informés et connaissent les options qui sont offertes. De plus, les contrats de longue durée expirent un jour. TELUS a fait remarquer que les contrats de longue durée profitent autant à l'abonné qu'à l'entreprise, car ils permettent aux deux parties de partager les risques et aux ESLT de faire profiter les abonnés de leurs économies de coûts. TELUS a également fait observer que la décision 97-8 ne limite pas le recours aux contrats de longue durée.
558. TELUS a fait valoir que 5 % seulement de ses abonnés du service d'affaires souscrivent à un contrat de longue durée et qu'elle perdrait de la souplesse en matière de tarification si elle ne pouvait pas recourir aux contrats de longue durée. De plus, selon TELUS, Group Telecom ne sait pas si des contrats antérieurs ont empêché l'entrée dans un immeuble, ni combien de fois cela se serait produit.
559. Dans la décision 97-8 le Conseil a fait remarquer qu'il avait approuvé des contrats de longue durée pour un certain nombre de services, mais que dans certains cas, il n'avait pas autorisé ces contrats lorsqu'ils étaient incompatibles avec le paragraphe 27(2) de la Loi. Le Conseil a également fait remarquer que les parties pourraient soumettre des observations sur tout dépôt par les ESLT pour fins d'approbation des changements à la durée tarifée de leurs contrats. Le Conseil estime que cette approche continue d'être appropriée.
560. Toutefois, le Conseil fait également remarquer que la question des renouvellements automatiques des contrats de longue durée a été soulevée au cours du contre-interrogatoire de Bell Canada par Group Telecom.
561. Le Conseil fait remarquer que l'article 70 du Tarif général CRTC 6716 de Bell Canada prévoit ce qui suit :
- À la fin de la période d'engagement, la DMC [durée minimale de contrat] sera automatiquement renouvelée avec une nouvelle DMC de la même durée, à moins que les abonnés n'avisent la compagnie de leur intention d'annuler cette option durant les derniers 30 jours de la DMC.
562. Donc, selon les modalités du tarif, c'est l'abonné qui doit résilier le contrat. À moins que l'abonné ne prenne les mesures indiquées dans le tarif, Bell Canada est en droit de renouveler le contrat automatiquement et n'a besoin d'aucun consentement pour le faire.
563. Conformément au tarif, l'abonné doit être informé de l'ensemble des modalités et des conditions du contrat, y compris le mécanisme de renouvellement. Pour s'assurer que l'abonné comprend les modalités et les conditions, Bell Canada recourt à un des quatre moyens suivants :
- a) une confirmation signée par l'abonné;
  - b) une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
  - c) une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais;
  - d) une confirmation électronique par Internet.

564. L'article 32 du Tarif général CRTC 1005 de TELUS Communications (B.C.) Inc. et l'article 425 du Tarif général CRTC 18001 de TELUS Communications Inc. énoncent des mécanismes semblables.
565. Le Conseil n'est pas convaincu que les tarifs garantissent que tous les abonnés connaissent tout à fait les dispositions relatives au renouvellement automatique. Par conséquent, il ordonne à Bell Canada et à TELUS de justifier, d'ici au 17 juillet 2002 au plus tard, pourquoi les tarifs, selon le cas, ne devraient pas être modifiés de manière à retirer la disposition portant sur le renouvellement automatique et à ajouter une disposition prévoyant que le consentement au renouvellement doit être obtenu de l'abonné au moins 30 jours avant l'expiration, comme le stipule la disposition relative au consentement qui a été approuvée dans l'ordonnance CRTC 2000-250 du 30 mars 2000 intitulée *Optel Communications Corporation c. Bell Canada – Le CRTC précise les exigences du contrat de service d'accès local*.

#### **Groupe de services aux entreprises et le rôle d'une affiliée d'une ESLT dans le territoire**

566. Bell Canada a affirmé avoir transféré son Groupe de services aux entreprises (GSE) à Bell Nexxia, une entreprise canadienne non dominante affiliée qui offre des services concurrentiels à l'échelle nationale, y compris dans le territoire de Bell Canada.
567. Group Telecom a fait valoir que les ESLT sont encouragées à ne pas se conformer aux règles du Conseil concernant l'accès aux immeubles, le dépôt de demandes tarifaires, le test d'imputation ainsi que la règle des affiliées pour les services locaux mise en œuvre dans l'ordonnance Télécom CRTC 99-972 du 8 octobre 1999 intitulée *Règle des affiliées pour les services locaux de base*. Group Telecom a déclaré que les ESLT ont souvent l'occasion d'utiliser les affiliées pour contourner les garanties sur le plan de la réglementation qui ont été élaborées par le Conseil. Call-Net a soutenu que les ESLT peuvent se servir de leurs affiliées dans le territoire pour fixer le prix des services plus bas que le prix exigé par suite du test d'imputation. Call-Net a ajouté que Bell Nexxia, dans ses activités de revente des services de Bell Canada aux concurrents de Bell Canada et aux utilisateurs finals, offre de nombreuses occasions d'éviter les obligations de Bell Canada en matière de tarification.
568. Le 31 janvier 2002, le Conseil a reçu une demande de Group Telecom qui abordait des questions du même genre. Il examinera ces questions dans le cadre de l'instance qui sera amorcée par cette demande.

#### **Questions de mise en œuvre**

##### **Fusion des indices de prix plafonds**

569. Dans la décision de télécom CRTC 2002-6 du 12 février 2002 intitulée *Le CRTC rejette la demande de TELUS Communications Inc. concernant la fusion des modèles de plafonnement des prix*, et dans la décision de télécom CRTC 2002-9 du 12 février 2002 intitulée *Le CRTC ordonne à Aliant Telecom Inc. de soumettre dans les avis de modification tarifaire des sommaires de prix plafonds pour chaque compagnie*, le Conseil avait rejeté respectivement les demandes de TELUS et d'Aliant Telecom en vue de fusionner les indices de prix plafonds de leurs prédécesseurs. À l'époque, le Conseil avait déclaré que la fusion des indices individuels permettrait une plus grande souplesse

de tarification que celle accordée dans le régime initial de plafonnement des prix. Le Conseil a ajouté qu'il aborderait la question de la fusion des indices de prix plafonds des ESLT dans le cadre de cette instance.

570. Le Conseil a établi un régime de plafonnement des prix différent pour Aliant Telecom et pour TELUS dans le cadre de cette instance. Il estime donc que les indices de prix plafonds devraient également être différents pour ces deux ESLT.
571. Le Conseil conclut donc qu'Aliant Telecom et TELUS ne sont plus tenues de déposer des indices de prix plafonds distincts pour leurs prédécesseurs. Elles devront plutôt soumettre des dépôts qui reflètent leur fusion respective.

#### **Date de dépôt annuel des prix plafonds**

572. Les Compagnies ont fait remarquer qu'aux termes de leurs propositions, des services ou des groupes de services spécifiques seront assujettis à des restrictions à la tarification et que, chaque fois qu'elles déposeront un tarif, les ESLT devront prouver qu'elles ont tenu compte de ces restrictions.
573. Les Compagnies ont fait valoir que pour les groupes de services assujettis à des restrictions à la hausse des prix, la conformité à l'ensemble des restrictions à la tarification à la hausse serait prouvée en comparant un indice de prix des changements de prix actuels à l'indice de prix des changements de prix autorisés. Les changements de prix moyens autorisés seraient indiqués par un indice de limites des tranches de tarification des services (LTT) tandis que les changements de tarif moyen actuel seraient indiqués par un indice de tranches de tarification des services (ITT)
574. Les Compagnies ont fait valoir que les LTT et les ITT seraient établis à 100 dès le début du nouveau régime pour chaque catégorie de services. Elles ont proposé que les LTT soient mises à jour chaque année, au 31 mars, en fonction du taux annuel moyen de changements au facteur d'inflation de l'année cible précédente, et que les LTT s'appliqueraient pour une période de 12 mois, soit du 1<sup>er</sup> mai au 31 avril de l'année suivante.
575. Les Compagnies ont ajouté que, comme ce fut le cas pour la période initiale de plafonnement des prix, la période de base servant à déterminer les revenus pondérés pour les mises à jour des ITT pendant une période de 12 mois devrait être la dernière année civile complète précédant ces mises à jour.
576. Les Compagnies ont invoqué deux raisons pour choisir le 31 mars pour les mises à jour annuelles de LTT. Premièrement, les exigences de subvention totale pour chaque année seront mises à jour le 31 mars, conformément aux conclusions que le Conseil a tirées dans la décision 2000-745. Deuxièmement, Statistique Canada publie des données sur le facteur d'inflation pour une année civile donnée à la fin de février de l'année suivante.
577. Le Conseil estime que la proposition des Compagnies de continuer à faire la mise à jour annuelle des indices de prix le 31 mars est raisonnable. Normalement, le Conseil règle tous les dépôts annuels de prix plafonds des ESLT le 1<sup>er</sup> juin. Compte tenu de la date de publication de la présente décision, cette année, le Conseil reporte la date de dépôt annuel des prix plafonds des ESLT au 1<sup>er</sup> août 2002.



578. Pour s'assurer que la période annuelle de plafonnement des prix pour 2002 correspond à une année complète, le Conseil détermine qu'à compter du 1<sup>er</sup> juin 2002, tous les taux tarifés des ESLT seront provisoires. Le Conseil s'attend à ce que les modifications tarifaires qu'il approuvera satisferont aux engagements de 2002 en matière de prix plafonds et qui seront en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juin 2002.
579. Le Conseil conclut que les LTT et les ITT doivent être établis à 100 à compter du 31 mai 2002.

#### **Directives**

580. Le Conseil ordonne donc :
- à chaque ESLT de déposer, le 1<sup>er</sup> août 2002, le LTT et l'ITT, avec calculs, formules et feuilles de calcul à l'appui, pour chaque ensemble/sous-ensemble de services plafonnés, selon le cas;
  - à chaque ESLT de déposer, le 31 mars, les mises à jour des LTT et des ITT, avec calculs, formules et feuilles de calcul à l'appui, pour le reste de la période de plafonnement des prix pour chaque ensemble/sous-ensemble de services plafonnés, selon le cas.

### **V Composantes de la formule de calcul des prix plafonds**

#### **Historique**

581. Dans la décision 97-9, le Conseil a établi une formule de calcul des prix plafonds qui comprenait trois composantes fondamentales : un facteur d'inflation, un facteur de compensation de la productivité (le facteur X) et un facteur exogène (le facteur Z).
582. Ces trois composantes servaient à calculer les modifications tarifaires annuelles maximales autorisées de l'ensemble des services plafonnés. Le facteur d'inflation servait à établir les augmentations de coûts en fonction des changements dans l'économie du pays. Le facteur X consistait en une restriction à la baisse servant à refléter les améliorations de la productivité. Quant au facteur Z, il permettait d'effectuer des rajustements nécessaires attribuables à certaines circonstances indépendantes de la volonté des ESLT.
583. Dans la décision 2000-745, le Conseil a établi que les coûts du SLB de résidence formeraient une des composantes fondamentales de l'exigence de subvention totale (l'EST). Le Conseil a aussi établi que les coûts du SLB seraient rajustés chaque année au moyen d'un facteur préétabli de compensation de la productivité, qui doit être fixé dans la présente instance. Dans la décision 2001-238, le Conseil a établi que les coûts de base du SLB servant au calcul de l'EST seraient également rajustés chaque année au moyen d'un facteur d'inflation, qui doit lui aussi être fixé dans la présente instance. L'EST est abordée plus en détail à la partie IX de la présente décision.

584. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a sollicité des observations quant à l'utilisation et à la valeur de ces composantes dans le prochain régime des prix plafonds ainsi que dans le calcul de l'EST.

### **Indice d'inflation**

585. En ce qui concerne le facteur d'inflation, les Compagnies et TELUS ont proposé de continuer à utiliser le même baromètre de base de l'inflation que dans le régime des prix plafonds initial, à savoir l'IP-PNB. L'IP-PNB est un baromètre de la fluctuation des prix de la production nationale publié par Statistique Canada.

586. D'autres parties qui se sont prononcées sur le facteur d'inflation étaient également en faveur du maintien de l'utilisation de l'IP-PNB.

587. Jusqu'à récemment, Statistique Canada publiait deux types d'IP-PNB : un indice de prix à pondération en chaîne et un indice de prix à pondération fixe. L'indice des prix à pondération en chaîne reflète les fluctuations des prix d'un ensemble de biens et il est mis à jour sur une base trimestrielle afin de refléter les dépenses réelles. L'indice des prix à pondération fixe reflétait aussi les fluctuations de prix d'un ensemble de biens, mais il était mis à jour moins souvent. Dans la décision 97-9, le Conseil a utilisé l'indice des prix à pondération fixe dans la formule de calcul des prix plafonds.

588. Dans leurs mémoires, les Compagnies et TELUS ont fait remarquer que depuis le 31 mai 2001, Statistique Canada avait adopté l'IP-PNB à pondération en chaîne à titre de baromètre officiel de l'inflation pour l'ensemble de l'économie. Statistique Canada ne publie plus l'IP-PNB à pondération fixe.

589. TELUS et les Compagnies ont fourni des tableaux illustrant de petites différences qui existaient entre les deux indices par le passé. Étant donné que l'indice des prix à pondération fixe n'est plus disponible, elles ont recommandé que le Conseil utilise l'IP-PNB à pondération en chaîne dans la prochaine formule de calcul des prix plafonds.

590. Le Conseil est d'accord et il ordonne donc à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS, à SaskTel et à TELUS d'utiliser l'IP-PNB à pondération en chaîne annuel publié par Statistique Canada comme baromètre de l'inflation aux fins des indices applicables aux prix plafonds et des restrictions à la tarification, ainsi qu'aux fins du calcul de l'EST.

### **Compensation de la productivité (facteur X)**

#### **Historique**

591. Dans la décision 97-9, le Conseil a conclu que la compensation de la productivité devrait se calculer à partir des composantes suivantes :

- a) la productivité totale des facteurs (PTF) de l'industrie, définie comme la mesure de l'efficacité des compagnies de téléphone, compte tenu de tous les intrants (main-d'œuvre, matériel et immobilisations) et de tous les extrants (revenus);

- b) la PTF de l'ensemble de l'économie, définie comme l'indice de la productivité du secteur des services d'affaires pour l'ensemble de l'économie, lequel est publié par Statistique Canada;
- c) l'écart du prix des intrants, défini comme la différence entre les taux de croissance du prix des intrants de l'industrie et de l'ensemble de l'économie;
- d) le dividende de productivité des consommateurs (facteur d'extension).

592. Les trois premières composantes constituaient le facteur de compensation de base. Le facteur d'extension a été inclus pour que les consommateurs contribuent aux avantages découlant de la rationalisation de la réglementation et de l'accroissement des incitatifs à l'efficacité à l'endroit des compagnies de téléphone assujetties à la réglementation par plafonnement des prix.
593. Pour déterminer la valeur du facteur de compensation de base, le Conseil s'est fondé sur des périodes suffisamment longues de manière à refléter les effets soutenus de la croissance de la productivité et à doser l'effet de circonstances exceptionnelles et de fluctuations à court terme. Dans la décision 97-9, le Conseil a approuvé un facteur de compensation de base de la productivité de 3,5 % et un facteur d'extension de 1,0 %, ce qui donnait un facteur X annuel de 4,5% pour la période initiale de plafonnement des prix.
594. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a invité les parties à présenter des propositions et des preuves quant au facteur adéquat de compensation de la productivité, le cas échéant, pour le prochain régime de prix plafonds, et quant à la compensation à utiliser dans le calcul de l'EST.
595. Au moment d'établir la valeur adéquate du facteur X, les questions suivantes ont été prises en considération :
- a) à savoir si la compensation de la productivité devrait être propre à l'ensemble de l'industrie ou à chaque compagnie;
  - b) la méthode à utiliser pour établir la compensation de la productivité de base aux fins du calcul de l'EST;
  - c) la méthode à utiliser pour établir la compensation de la productivité de base aux fins de la formule de calcul des prix plafonds;
  - d) le niveau actuel de la compensation de la productivité de base;
  - e) la pertinence du facteur d'extension.

Les conclusions du Conseil concernant chacune de ces questions sont énoncées ci-après.

**Facteurs X pour l'ensemble de l'industrie par rapport aux facteurs X propres aux compagnies**

596. Les Compagnies ont fait valoir que, théoriquement, le facteur X devrait être fixé pour l'ensemble de l'industrie afin que les ESLT disposent d'incitatifs pour accroître l'efficacité. À leur avis, l'application d'un facteur X à l'ensemble de l'industrie constituerait le bon moyen d'inciter les ESLT à réaliser des gains de productivité au moins égaux à cet objectif.
597. En même temps, les Compagnies ont suggéré que des facteurs de compensation propres aux compagnies soient envisagés dans des circonstances où les caractéristiques de fonctionnement, tels que le terrain, la densité, la démographie ou le réseau, risqueraient d'empêcher une ESLT donnée d'atteindre le même pourcentage de gains de productivité que d'autres.
598. TELUS s'est prononcée en faveur d'un facteur X propre aux compagnies. Selon TELUS, les caractéristiques de fonctionnement de Bell Canada étaient trop différentes des siennes pour permettre l'application d'une compensation à l'échelle de l'industrie.
599. SaskTel a proposé qu'aucun facteur X ne soit utilisé dans le régime des prix plafonds ou dans le calcul de l'EST. À la place, SaskTel préconisait des compensations propres aux compagnies, la sienne étant fixée à 0 %. Selon SaskTel, une compensation nulle était justifiée pour diverses raisons, dont sa faible chance de réaliser des gains de productivité dans les ZDCE de son territoire.
600. Call-Net, AT&T Canada, ARC et autres, Calgary et RCI n'ont pas directement traité la question des facteurs X pour l'ensemble de l'industrie par rapport aux facteurs X propres aux compagnies. Par contre, les données fournies dans leur preuve s'appliquaient à l'ensemble de l'industrie.
601. De plus, RCI a fait valoir qu'au cours des quatre dernières années, SaskTel avait réalisé des gains comparables à ceux des autres compagnies de téléphone. Par conséquent, RCI a soutenu qu'il n'y avait pas lieu d'accorder un facteur X particulier à SaskTel.
602. Group Telecom a fait valoir que, contrairement à la suggestion de SaskTel, il était justifié d'appliquer un facteur de rajustement de productivité dans le calcul de l'EST et qu'un tel rajustement était nécessaire pour que l'EST demeure axée sur les coûts.
603. De l'avis du Conseil, ni SaskTel ni TELUS n'ont prouvé que ses caractéristiques de fonctionnement différaient suffisamment de celles des autres ESLT pour qu'un facteur X propre aux compagnies soit justifié.
604. Dans la décision 97-9, le Conseil a déclaré qu'un facteur X pour l'ensemble de l'industrie récompense les compagnies qui ont réalisé des gains de productivité supérieurs à la moyenne alors qu'il force les compagnies ayant obtenu de moins bons résultats à devenir plus efficaces. Le Conseil partage toujours ce point de vue.
605. Par conséquent, le Conseil a conclu qu'il y a lieu de continuer à utiliser un facteur X pour l'ensemble de l'industrie durant la prochaine période de plafonnement des prix aux fins du calcul de l'EST ainsi que pour les restrictions à la tarification, le cas échéant.

### **Méthode de calcul du facteur X aux fins du calcul de l'EST**

606. À l'exception de SaskTel, les ESLT étaient en faveur de l'application de coûts différentiels comme méthode visant à déterminer la compensation de productivité de base aux fins du calcul de l'EST.
607. Les Compagnies (à l'exception de SaskTel) ont soutenu que la compensation de la productivité devrait être fondée sur les réductions prévues des coûts différentiels touchant les ZDCE. Les Compagnies estiment qu'une analyse des fluctuations de coûts différentiels historiques touchant le service local de base de résidence constituerait un fondement raisonnable pour l'établissement de la cible de productivité qui avait un lien étroit avec les concepts de productivité largement répandus.
608. Les Compagnies ont fait remarquer qu'aucune donnée historique de coûts n'était disponible concernant les ZDCE puisque l'établissement de la structure tarifaire actuelle concernant les ZDCE remontait seulement à avril 2001, conformément à la décision 2001-238. Les Compagnies ont proposé de faire une approximation des données conjoncturelles des coûts différentiels dans les tranches des ZDCE à partir des données relatives aux coûts différentiels observés dans l'ensemble du SLB de résidence.
609. Les Compagnies ont fait valoir qu'il était raisonnable de s'attendre à ce qu'il n'y ait pas de grandes différences dans les tendances des coûts différentiels entre les tranches des ZDCE et l'ensemble du SLB de résidence, puisque les technologies sous-jacentes et les activités commerciales étaient pratiquement les mêmes dans toutes les tranches.
610. TELUS a fait valoir que l'application actuelle du facteur X vise un contexte où tous les services fournis par une entreprise réglementée étaient assujettis au régime des prix plafonds. TELUS a fait valoir qu'il faut modifier la méthode d'établissement de la compensation de manière à pouvoir fixer pour les services plafonnés un facteur X qui préserve les caractéristiques incitatives idéales d'un régime de prix plafonds.
611. TELUS a fait valoir que dans les marchés concurrentiels, les tarifs ont augmenté à des taux à long terme équivalant aux taux de croissance des coûts différentiels. Ainsi, un facteur X qui préserve les caractéristiques incitatives idéales d'un régime de prix plafonds fixerait le taux de croissance moyen des tarifs des services plafonnés au taux de croissance moyen des coûts différentiels applicables à ces services.
612. Les intervenants qui se sont prononcés sur cette question ont fait valoir que la PTF demeure la mesure de productivité la plus complète et qu'elle devrait servir au calcul de l'EST.
613. De l'avis d'AT&T Canada, il faudrait tenir compte du rendement de productivité plus récent des ESLT aux fins de l'établissement de la compensation de la productivité de la composante coûts de l'EST.

614. Le Conseil fait remarquer que l'application d'une compensation de la productivité fondée sur la PTF de l'ensemble de la compagnie au coût du service local de résidence dans les ZDCE pourrait entraîner une surestimation des gains de productivité auxquels on pourrait raisonnablement s'attendre dans ces zones, ce qui, en conséquence, occasionnerait une sous-évaluation de l'EST.
615. Dans un cas comme dans l'autre, le calcul de l'EST inclut seulement les revenus et les coûts liés au service local de résidence dans les ZDCE. Par conséquent, la compensation de la productivité à appliquer à la composante coûts de l'EST devrait être fondée sur les réductions prévues dans les coûts différentiels des services locaux de résidence dans les ZDCE. Le Conseil estime qu'il ne conviendrait pas d'utiliser une mesure fondée sur la PTF de l'ensemble de la compagnie aux fins du calcul de l'EST.
616. Finalement, le Conseil est d'avis que SaskTel n'a pas fourni de preuve substantielle démontrant que les rajustements de la productivité ont déjà été inclus dans l'exigence de subvention présentée dans la décision 2001-238.
617. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les données conjoncturelles des coûts différentiels concernant le service local de base de résidence dans les ZDCE constituent un fondement adéquat pour l'établissement de la compensation de la productivité de base aux fins du calcul de l'EST.
618. Le Conseil convient avec les Compagnies qu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'il n'y ait pas de grandes différences dans les tendances des coûts différentiels entre le SLB de résidence dans les tranches des ZDCE et les coûts du SLB de résidence dans son ensemble. Par conséquent, le Conseil estime qu'il y aurait lieu d'utiliser les données relatives aux coûts du SLB de résidence comme valeurs approximatives pour l'établissement de la compensation de la productivité de base aux fins du calcul de l'EST.

#### **Méthode de calcul du facteur X aux fins des ensembles des prix plafonds**

619. Tant les Compagnies que TELUS se sont opposées à l'inclusion d'un facteur de compensation de base de la productivité dans une formule de calcul des prix plafonds appliquée aux services plafonnés.
620. Advenant l'approbation du Conseil, les Compagnies ont déclaré qu'elles désapprouvaient l'utilisation d'un facteur X fondé sur la PTF. Elles ont fait remarquer que la PTF constitue une mesure de l'amélioration de la productivité de l'ensemble de la compagnie. Elles ont déclaré avoir réalisé d'importants gains de productivité dans leur segment Services concurrentiels et, selon elles, il serait injustifié de s'appuyer sur ces gains lors de l'établissement d'un facteur X pour les services plafonnés du segment Services publics.
621. Plutôt, les Compagnies ont proposé que les coûts différentiels propres aux ensembles, tels que calculés selon la méthode de la Phase II, soient utilisés aux fins de l'établissement d'une compensation de base de la productivité pour les services plafonnés.

622. TELUS a fait valoir que dans les marchés concurrentiels, les tarifs ont augmenté à des taux à long terme équivalant aux taux de croissance des coûts différentiels. Il s'ensuit, selon TELUS, qu'un facteur X qui conserverait les caractéristiques incitatives idéales d'un régime de prix plafonds fixerait le taux de croissance moyen des tarifs des services plafonnés au taux de croissance moyen des coûts différentiels applicables à ces services.
623. RCI, Call-Net ainsi qu'ARC et autres ont soutenu que l'utilisation d'un facteur X fondé sur les données de la Phase II n'était pas convenable.
624. ARC et autres ont fait valoir que les résultats de la PTF pour l'ensemble de la compagnie constituaient un bon indicateur des gains de productivité du segment Services publics, à défaut de preuve manifeste du contraire. ARC et autres ont fait valoir que la PTF était une mesure plus globale, donc plus réaliste, des gains de productivité que l'approche axée sur les coûts différentiels.
625. RCI a déclaré qu'il serait inadéquat d'établir une compensation de la productivité à partir des études de la Phase II, étant donné que ces études ne visaient pas à évaluer les coûts différentiels réels. Elles portaient plutôt sur les prévisions annuelles de la demande et les niveaux de coûts. De façon précise, ces études intégraient des données de coûts dans des modèles ensuite utilisés pour produire des prévisions fondées sur des prédictions de la demande.
626. RCI était d'avis que le Conseil devrait continuer à calculer la compensation de la productivité à partir de la méthode fondée sur la PTF, telle qu'elle a été établie dans la décision 97-9. RCI a déclaré que cette méthode permettrait de refléter les degrés d'efficacité atteints dans l'ensemble des services des ESLT, y compris tous les services plafonnés. À cet égard, RCI a fait remarquer que cette méthode repose sur les résultats réels atteints (extrants et intrants) plutôt que sur des estimations de coûts et des prévisions relatives à la productivité.
627. Call-Net a fait valoir qu'elle était favorable à ce que l'on continue d'utiliser la formule basée sur la PFT de la décision 97-9, à une grande différence près : la PFT de l'industrie devrait être limitée aux résultats de productivité des ESLT au cours du régime initial de plafonnement des prix. Call-Net a soutenu qu'à l'exception de l'adoption du régime initial, les ESLT ont été encouragées à accroître leur productivité. Call-Net a soutenu que le Conseil a maintenant des données sur la PFT des ESLT pour la période au cours de laquelle elles étaient assujetties aux incitatifs du régime de plafonnement des prix, qu'il devrait utiliser cette mesure comme composante PFT de l'industrie dans le calcul du facteur X.
628. Group Telecom a fait valoir qu'à la longue, l'emploi de la PTF dans l'indice de plafonnement des prix (IPP) ne constituerait pas un substitut fiable pour la fluctuation des coûts différentiels propres à un élément tarifaire donné, à un service ou à un sous-ensemble donné. Group Telecom a fait remarquer qu'un IPP établi à partir de la PTF était essentiellement un indicateur de la fluctuation des coûts unitaires de l'ensemble d'une compagnie au fil du temps. Group Telecom a fait valoir que la Phase II était une méthode fondamentalement correcte pour évaluer les coûts prospectifs selon le principe de la causalité.

629. À la partie IV de la présente décision, le Conseil a établi que la compensation de la productivité sera directement appliquée à certains ensembles de services et à des éléments tarifaires particuliers. Le Conseil fait remarquer qu'il s'agit d'une différence significative par rapport au régime initial de plafonnement des prix, selon les termes duquel une compensation de la productivité s'appliquait à l'ensemble des services plafonnés.
630. Le Conseil estime que si on appliquait le facteur X à certains ensembles de services et à des éléments tarifaires particuliers, une approche fondée sur la PTF serait alors plus globale, qu'une approche fondée sur les coûts différentiels. Néanmoins, le Conseil fait remarquer que les ESLT n'étaient pas capables de calculer un facteur X propre à chaque service en se fondant sur la PTF.
631. Dans les circonstances, le Conseil ne juge pas que le maintien de l'utilisation d'un facteur X fondé sur la PTF soit approprié. Selon le Conseil, la compensation de base de la productivité pour le prochain régime de plafonnement des prix devrait être fondée sur les coûts différentiels propres aux services afin de refléter les gains de productivité réels qui sont probablement réalisables pour les différents services plafonnés.

#### **Niveau du facteur de compensation**

632. Compte tenu des conclusions susmentionnées, il est nécessaire d'établir pour l'ensemble de l'industrie une compensation de base de la productivité aux fins du calcul de l'EST à partir des coûts différentiels du service local de résidence dans les ZDCE. Il est nécessaire aussi d'établir une compensation de base de la productivité pour l'ensemble de l'industrie à partir des coûts différentiels applicables aux ensembles de services plafonnés et les éléments tarifaires individuels.
633. En ce qui concerne le calcul de l'EST, les Compagnies ont déposé une analyse détaillée des tendances des coûts différentiels du SLB de résidence dans son ensemble. Cette analyse reposait sur des données tirées des études de coûts réalisées par Bell Canada pour la période de 1988 à 2001. Les Compagnies ont proposé d'utiliser ces données de Bell Canada à titre de substitut pour Aliant Telecom et MTS puisque les données relatives aux coûts différentiels du SLB de ces deux compagnies n'étaient pas disponibles de façon régulière annuellement. En se fondant sur ces données, les Compagnies ont proposé un facteur de compensation de base de la productivité de 3,5 %.
634. Dans son mémoire initial, TELUS a proposé un facteur X de 3,0 %. TELUS a basé sa proposition sur l'estimation de son facteur X, TELUS a utilisé les données relatives aux coûts différentiels de Bell Canada pour la période de 1989 à 1995 ainsi que les données sur les coûts différentiels de Bell Canada et TELUS (Alberta) combinés pour la période de 1996 à 2001. Dans son plaidoyer final, TELUS a proposé un facteur de compensation de base de la productivité de 2,2 % fondé sur les données relatives aux coûts différentiels de TELUS (Alberta) pour la période de 1996 à 2001.
635. ARC et autres ainsi que Call-Net ont chacune proposé des compensations fondées sur la PTF en s'appuyant sur la méthode que le Conseil a employée dans le régime initial des prix plafonds.



636. Le Conseil fait remarquer que seuls TELUS et Bell Canada ont fourni des données relatives aux coûts différentiels durant l'instance. Le Conseil fait également remarquer que les données relatives aux coûts différentiels de TELUS pour son service de résidence étaient fondées sur un nombre très limité de points de données. TELUS, dans une certaine mesure, s'était également appuyée sur les données relatives aux coûts différentiels de Bell Canada pour effectuer sa proposition initiale. Le Conseil estime que le faible nombre de points de données et la courte durée de la période visée par la proposition définitive de TELUS font que les renseignements sont moins fiables que ceux de Bell Canada. Le Conseil conclut donc que les données relatives aux coûts différentiels du SLB de résidence seront la meilleure façon de calculer la compensation de la productivité aux fins de l'EST.
637. En ce qui concerne la productivité pour les services et les éléments tarifaires, le Conseil fait remarquer que les données relatives aux coûts différentiels de Bell Canada pour les services de résidence ne portent pas précisément sur des services tels que les services des concurrents, les services non exemptés du segment Services concurrentiels ou les Autres services plafonnés. Néanmoins, le Conseil estime que les données relatives aux coûts différentiels du SLB de résidence constitueraient une meilleure approximation des tendances des coûts différentiels que les autres données rendues publiques dans l'instance. Par conséquent, le Conseil conclut que la compensation de base de la productivité pour les restrictions aux prix plafonds devrait également être calculée à partir de ces données.
638. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la compensation de base de la productivité devrait être fixée à 3,5 % aux fins du calcul de l'EST et des restrictions à la tarification, le cas échéant.

#### **Facteur d'extension**

639. Dans la décision 97-9, un facteur d'extension de 1,0 % a été ajouté à la compensation de base afin que les avantages découlant du passage de la réglementation du taux de rendement à la réglementation par plafonnement des prix soient partagés avec les consommateurs, sous forme de réductions tarifaires.
640. Les Compagnies ont fait remarquer que le but du facteur d'extension était de refléter les gains de productivité supplémentaires qu'une compagnie risquait de réaliser suite au changement de régime de réglementation. Les Compagnies soutiennent que les consommateurs avaient déjà bénéficié de ces changements puisque les tarifs actuels reflétaient l'impact que le facteur d'extension a eu au cours des quatre dernières années. Par conséquent, les Compagnies ont déclaré qu'il n'y a pas lieu d'inclure un facteur d'extension dans le prochain régime de prix plafonds.
641. TELUS a fait valoir que les réductions de coûts découlant de la transition à la réglementation par plafonnement des prix étaient, de par leur nature, uniques et transitoires. Il serait donc injustifié d'inclure un facteur d'extension dans la prochaine formule de calcul des prix plafonds.
642. AT&T Canada a fait valoir qu'il faudrait ajouter un facteur d'extension afin d'établir une compensation de la productivité qui constituerait une cible raisonnable et stimulante.

643. Call-Net et RCI ont déclaré qu'il était raisonnable d'ajouter un facteur d'extension à la compensation de la productivité puisque la période de temps utilisée pour le calcul de la compensation par rapport à 1998 à 2001 avait été pour la majeure partie assujétie à la réglementation du taux de rendement, et que les ESLT n'étaient guère incitées à être productives. Ainsi, un facteur d'extension servirait à contrecarrer les effets négatifs de la formule de réglementation antérieure sur la productivité.
644. Le Conseil convient avec les Compagnies que les tarifs actuels reflètent déjà l'incidence du facteur d'extension établi dans le régime initial. De plus, le Conseil estime qu'il serait difficile de réaliser des gains de productivité additionnels grâce à une plus grande rationalisation de la réglementation dans le prochain régime de prix plafonds. Le Conseil est également d'avis que le facteur de compensation de base de la productivité de 3,5 %, fondé sur l'approche des coûts différentiels, inclut indirectement un facteur d'extension limité. Ce facteur d'extension implicite découle du fait que la croissance des coûts différentiels de 1998 à 2001 tenait compte des gains de productivité réalisés selon les termes de la réglementation par plafonnement des prix.
645. Par conséquent, le Conseil conclut qu'aucun facteur d'extension ne devrait être appliqué à la compensation de la productivité.

#### **Valeur du facteur X**

646. En se fondant sur ce qui précède, le Conseil établit que dans le prochain régime de prix plafonds, un facteur X annuel de 3,5 % sera utilisé dans le calcul de l'EST, dans les indices de plafonnement des prix et dans les restrictions à la tarification, le cas échéant. Le Conseil fait remarquer que les conclusions qu'il a tirées à la partie IV de la présente décision concernant les services plafonnés auxquels s'appliquera une compensation de la productivité, se traduisent par l'élargissement de l'ensemble des services assujettis à la compensation de la productivité comparativement à ce qu'il en était selon les termes du régime initial de plafonnement des prix.

#### **Facteur exogène**

647. Dans la décision 97-9, le Conseil a établi un facteur exogène (facteur Z) à titre de composante de la formule de calcul des prix plafonds pour le régime initial de plafonnement des prix. Le facteur Z permet de refléter l'impact des événements qui ne sont pas pris en considération par d'autres éléments de la formule de calcul des prix plafonds. Des rajustements ont été envisagés dans le cas d'événements ou de mesures qui satisferaient aux critères suivants :
- a) il s'agit de mesures législatives, judiciaires ou administratives indépendantes de la volonté de la compagnie;
  - b) les événements ou mesures visent spécifiquement l'industrie des télécommunications;
  - c) les événements ou mesures ont une incidence importante sur le segment Services publics de la compagnie.

648. Le Conseil a également ordonné que l'impact d'un événement exogène soit déterminé pour l'ensemble de la compagnie et qu'il soit réparti entre les Services plafonnés et les Services non plafonnés suivant le principe de la causalité des coûts. De plus, le Conseil était d'avis qu'il faudrait, en général, utiliser les données réelles pour déterminer l'impact.
649. De plus, le Conseil a exigé que les ESLT déposent toute proposition de rajustement du facteur Z pour l'IPP avec leurs dépôts annuels concernant les prix plafonds.
650. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a sollicité des observations sur la question de savoir s'il convient d'inclure un facteur Z dans la prochaine formule de calcul des prix plafonds et, si oui, comment on devrait traiter ce facteur.

#### **Nécessité des facteurs exogènes**

651. Tant les Compagnies que TELUS ont fait valoir qu'il y aurait lieu de continuer à prévoir des rajustements exogènes dans le prochain régime des prix plafonds. Les Compagnies ont indiqué qu'il y avait des circonstances dans lesquelles l'application de facteurs exogènes peut être justifiée, voire essentielle à la protection de l'intégrité du régime des prix plafonds. TELUS a fait valoir qu'une compagnie assujettie à la réglementation des prix ne devrait pas profiter indûment des circonstances indépendantes de sa volonté ou en souffrir indûment et qu'il existe des circonstances qui n'ont pas été prises en considération dans les autres éléments de la formule de calcul des prix plafonds.
652. AT&T Canada a été la seule partie à soutenir qu'il n'était plus nécessaire de prévoir de rajustements exogènes. AT&T Canada fondait son point de vue sur sa proposition visant à éliminer les restrictions globales à l'IPP.
653. Le Conseil a établi qu'il est encore nécessaire d'avoir des rajustements exogènes. Si aucun rajustement ne tenait compte des événements exogènes, les ESLT seraient injustement obligées d'assumer le risque associé aux circonstances qui sont indépendantes de leur volonté et qui font monter leurs coûts considérablement. Parallèlement, les consommateurs et les concurrents faisant appel aux services des ESLT ne bénéficieraient pas des économies de coûts qui pourraient leur être attribuées grâce à ces rajustements.
654. De l'avis du Conseil, le moyen le plus adéquat de tenir compte d'un événement exogène lorsqu'il se produit est encore d'utiliser une composante de la formule de plafonnement des prix qui est enclenchée lorsque cet événement survient. Par conséquent, le Conseil établit que le prochain régime de prix plafonds inclura des rajustements exogènes.

#### **Critères relatifs au traitement exogène**

655. Les Compagnies ont fait valoir qu'un impact important d'un événement imprévu sur les coûts des ESLT ne devrait pas nécessairement déclencher un rajustement exogène. Les prix de détail ne devraient pas généralement être réglementés en fonction des coûts des compagnies, mais en fonction des conditions du marché et des objectifs de politique liés à l'abordabilité et à la concurrence. Voilà pourquoi, de l'avis des Compagnies, un rajustement exogène ne devrait s'imposer que si l'événement modifiait sensiblement la

nature des services du segment Services publics, ou s'il était incompatible avec la souplesse de tarification prédéfinie. Les Compagnies ont indiqué que dans ces conditions, il était probable que ce serait le cas uniquement des décisions rendues par le Conseil.

656. Les Compagnies ont également indiqué que leur proposition est symétrique, étant donné qu'elle comprend des rajustements à la hausse et à la baisse. Les Compagnies n'ont pas proposé de modifier la base d'attribution actuelle des rajustements exogènes des Services plafonnés.
657. TELUS a fait valoir qu'il faudrait définir un rajustement exogène par les caractéristiques suivantes :
- a) il s'agit de mesures législatives, judiciaires ou administratives indépendantes de la volonté de la compagnie de téléphone;
  - b) les événements ou mesures visent spécifiquement l'industrie des télécommunications;
  - c) les événements ou mesures ont une incidence importante sur l'entreprise;
  - d) peut être recouvert autrement en l'absence de réglementation des prix.
658. TELUS a fait valoir que sa proposition était symétrique; qu'un rajustement exogène devrait être attribué aux services en fonction des revenus pondérés; et que des exceptions ne devraient être acceptées que dans de rares cas seulement. TELUS a ajouté qu'une entreprise devrait avoir droit à un rajustement exogène pour un désastre naturel important, l'imposition de frais pour l'accès à des droits de passage publics et l'imposition de frais d'accès à des immeubles dans certaines circonstances.
659. RCI a fait valoir que comme facteur exogène, il faudrait inclure les programmes d'intérêt public comme le PAS dans la formule de plafonnement des prix. RCI a dit croire que les PAS satisfaisaient aux critères actuels et qu'il serait préférable de les inclure dans la formule de plafonnement des prix comme facteurs exogènes de manière que leur incidence ne soit pas maintenue indéfiniment dans les niveaux tarifaires.
660. Le Conseil fait remarquer que les critères proposés par les Compagnies diffèrent sensiblement des critères actuels et il estime qu'ils restreindraient indûment la définition d'un facteur exogène. De l'avis du Conseil, les critères qui sont proposés ne garantissent pas qu'il serait tenu compte de tous les événements exogènes possibles. Comme tel, le Conseil juge que les critères proposés par les Compagnies pour le traitement exogène ne conviennent pas.
661. Le Conseil fait remarquer que les critères proposés par TELUS ressemblent aux critères actuels. Les deux premiers critères cités par TELUS sont identiques aux critères existants établis dans la décision 97-9. TELUS a indiqué que son quatrième critère résume tout simplement l'objectif d'un rajustement exogène. Pour ce qui est du troisième critère, comme le Conseil a déterminé, dans la partie X de la présente décision, que les ESLT ne seront plus tenues de produire des résultats de la Phase III/base tarifaire partagée (BTP),

aucun rapport financier séparé du segment Services publics ne sera disponible au cours du prochain régime de plafonnement des prix. Le Conseil convient avec TELUS qu'un événement exogène devrait être considéré comme important après avoir été mesuré par rapport à l'ensemble de la compagnie.

662. Le Conseil estime que les événements exogènes devraient continuer d'être des événements ayant une incidence importante indépendante de la volonté des ESLT et ne pouvant autrement être pris en compte dans les paramètres de plafonnement des prix. Il conclut que les critères pour les événements exogènes établis dans la décision 97-9, modifiés pour mesurer l'importance par rapport à l'ensemble de la compagnie, demeurent appropriés.
663. Comme chaque rajustement exogène proposé dans le prochain régime de plafonnement des prix sera examiné sur une base individuelle, en tenant compte des circonstances particulières de chaque événement, le Conseil est d'avis que la base d'attribution du rajustement exogène devrait être déterminée au cas par cas. Cette mesure donnera la souplesse nécessaire pour s'assurer que les montants sont attribués adéquatement aux ensembles appropriés. Par conséquent, le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS, à SaskTel et à TELUS d'accompagner chaque demande de rajustement exogène d'une proposition, avec justification à l'appui, et indiquer quelle base d'attribution est privilégiée.
664. Le Conseil estime également que les facteurs exogènes ne devraient pas être attribués aux ensembles Tarifs gelés ou Services des concurrents. S'il est établi qu'il faudrait attribuer une partie ou la totalité d'un rajustement exogène à l'ensemble Services des concurrents, le Conseil estime que cet événement pourrait affecter, pour les Services des concurrents de catégorie 1, les coûts de la Phase II, directement ce qui pourrait nécessiter le dépôt de tarifs révisés au moyen de la méthode d'établissement des coûts de la Phase II. Pour ce qui est des Services des concurrents de la catégorie II, le Conseil a déterminé dans la partie IV de la présente décision que les tarifs pour ces services sont plafonnés aux niveaux actuels.
665. Pour ce qui est de la proposition de RCI voulant que les PAS soient inclus dans la formule de plafonnement des prix comme facteurs exogènes, le Conseil fait remarquer que le recouvrement des coûts du PAS est traité dans la partie VIII de la présente décision.

#### **Identification des événements exogènes**

666. Les Compagnies ont fait valoir qu'elles-mêmes et d'autres parties intéressées devraient être tenues d'aviser le Conseil de tout rajustement exogène, positif ou négatif, dans les 30 jours suivant l'événement. Au cours de l'instance, TELUS s'est dite d'avis qu'une fenêtre de 30 jours était injuste pour les parties intéressées puisqu'il était peu probable que ce soit suffisant pour identifier et analyser les incidences des rajustements exogènes possibles.
667. Le Conseil est d'avis que pour être justes envers tous les intervenants, les ESLT devraient être tenues d'aviser le Conseil de tous les rajustements exogènes proposés, le plus tôt possible après qu'ils ont été identifiés. Le Conseil partage l'inquiétude exprimée par TELUS selon laquelle 30 jours ne donnent peut-être pas suffisamment de temps pour

identifier et analyser les incidences des rajustements exogènes possibles. Par conséquent, Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et TELUS sont tenues d'informer le Conseil de tout rajustement exogène proposé dans les 60 jours suivant l'événement. Les autres parties qui estiment qu'un rajustement exogène s'impose devraient aviser le Conseil le plus tôt possible après avoir pris connaissance des faits pertinents.

668. Le Conseil conclut également que l'incidence de tout rajustement exogène proposé devrait être saisi au départ dans un compte de report distinct en attendant que le Conseil se prononce sur son applicabilité. En effet, l'incidence de tout projet de rajustement doit être mesurée à partir du moment où l'événement survient. La disposition du compte de report suivrait la décision du Conseil concernant le rajustement exogène proposé.

#### **Rajustements exogènes reportés de la période initiale de plafonnement des prix**

669. Les Compagnies et TELUS ont fait valoir qu'elles ont été assujetties à un certain nombre de rajustements exogènes au cours de la période initiale de plafonnement des prix, en rapport avec :
- a) certains coûts d'établissement non récurrents associés à la concurrence locale et la transférabilité des numéros locaux (TNL);
  - b) une réduction des tarifs RD;
  - c) les frais en pourcentage des revenus de la contribution.
670. D'autres facteurs exogènes propres aux ESLT auxquels les Compagnies ont été assujetties au cours de la période initiale de plafonnement des prix découlaient :
- a) d'une réduction de la taxe sur les recettes brutes (TRB) de l'Ontario de Bell Canada;
  - b) du mécanisme pour recouvrer les impôts futurs de MTS;
  - c) d'un rajustement du taux de contribution de NBTel pour 1999;
  - d) d'un rajustement du tarif du service 9-1-1 de MTT pour 2001.
671. TELUS a également identifié un rajustement exogène fait au cours de la période initiale de plafonnement des prix à l'égard de la zone d'appel local commune de la région du Grand Vancouver.
672. Les Compagnies se sont opposées à l'opinion voulant que les rajustements exogènes faits au cours de la période initiale de plafonnement des prix devraient automatiquement être reportés au prochain plan de plafonnement des prix. Elles ont indiqué que pareil processus ne tiendrait pas compte de l'incidence possible de ces événements sur les prix et les objectifs futurs. À l'audience, les Compagnies ont indiqué qu'elles ne proposaient pas de réduction de l'IPP lorsque les montants pour l'établissement de la concurrence locale et la TNL étaient recouverts. Les Compagnies ont ajouté qu'elles n'entendaient pas rajuster les prix pour la réduction des frais en pourcentage des revenus en 2002 ou pour l'incidence additionnelle des économies TRB.

673. TELUS a fait valoir que les rajustements exogènes devraient être reportés d'un plan de réglementation des prix au suivant sans calcul des besoins en revenus. TELUS a soutenu que ce n'est pas parce qu'un événement méritant un traitement exogène survient tard dans le régime que la compagnie peut recouvrer une partie seulement de ce à quoi elle a droit autrement. TELUS a ajouté qu'elle n'entendait pas réduire les tarifs par suite de la baisse des frais en pourcentage des revenus de contribution.
674. AT&T Canada a fait valoir que, par suite des rajustements exogènes qui leur avaient été accordés au cours de la période initiale de plafonnement des prix, c'étaient les ESLT aux dépens des concurrents et des consommateurs qui avaient été les grandes bénéficiaires. De l'avis d'AT&T Canada, ce montant, ainsi que les autres incidences de la souplesse de tarification accrue, se sont conjugués pour donner aux ESLT des profits « supra-normaux » qui feraient plus que compenser les réductions accordées pour le segment Services concurrentiels.
675. Call-Net a fait valoir que le Conseil devrait s'assurer qu'une fois que les ESLT avaient recouvré l'argent qu'un facteur exogène était censé régler, il faudrait éliminer le facteur Z. Call-Net a ajouté que plutôt que de mettre en oeuvre des réductions tarifaires, le Conseil devrait s'assurer que cette réserve de gains sert à compenser l'incidence financière sur les ESLT des changements que Call-Net a proposés pour encourager la concurrence.
676. RCI a indiqué qu'elle s'attendait à ce que l'IPP soit rajusté, au besoin, dans le prochain régime de plafonnement des prix pour refléter les changements aux facteurs exogènes appliqués au cours de la période initiale de plafonnement des prix ou pour tenir compte de leur expiration. RCI a déclaré qu'il convenait que les ESLT s'ajustent pour l'incidence des facteurs exogènes reportés afin de s'assurer que les clients profitent des réductions de prix qu'ils étaient en droit de recevoir.
677. ARC et autres ainsi que BCOAPO et autres ont fait valoir que les incidences exogènes à durée limitée devraient être reflétées dans les rajustements exogènes à durée limitée. Elles ont déclaré qu'une fois que le montant total en dollars en question a été recouvré, l'IPP devrait être réduit en conséquence. Group Telecom, Calgary et Shaw ont également convenu que l'impact du report des facteurs exogènes à durée limitée devrait être rajusté pour la prochaine période de plafonnement des prix.
678. Le Conseil a fait remarquer qu'au cours de la période initiale de plafonnement des prix, il aurait accordé aux ESLT certains facteurs exogènes. La plupart d'entre eux ont permis aux ESLT de recouvrer les coûts en augmentant les tarifs des abonnés ou en mitigeant les baisses tarifaires requises. Même si la plupart des rajustements se voulaient permanents, des parties de deux de ces rajustements étaient à durée limitée. Ces deux rajustements se rapportent à la réduction prévue en 2002 des frais en pourcentage des revenus et des coûts, non récurrents, se rapportant aux frais d'établissement associés à la concurrence locale et à la TNL.
679. Le Conseil est d'avis qu'il faudrait apporter un rajustement pour tenir compte de l'expiration de ces deux événements exogènes à durée limitée, et ainsi, l'expiration de l'exigence pour le rajustement initial.

680. Le Conseil fait remarquer que ces rajustements exogènes à durée limitée ont été appliqués aux tarifs dans les ZDCE et les zones autres que les ZDCE. Le Conseil a conclu que le traitement des rajustements exogènes à durée limitée sera différent pour les ZDCE et les zones autres que les ZDCE.
681. Le Conseil a déterminé qu'il devait être possible de faire le rajustement de ces deux facteurs exogènes à durée limitée associés aux zones autres que les ZDCE grâce au compte de report dont il est question dans la partie IV de la présente décision. La valeur des facteurs exogènes à reporter dans le compte de report servirait à compenser :
- a) la réduction des revenus causée par la réduction du supplément sur les Services aux concurrents et le prix des services ARN offerts aux concurrents (examinée dans la partie III de la présente décision);
  - b) le recouvrement des coûts du PAS dans les zones autres que les ZDCE (examiné dans la partie VIII de la présente décision).
682. Le Conseil estime que la partie expirée des facteurs exogènes se rapportant aux zones autres que les ZDCE et les autres montants dans le compte de report, le cas échéant, suffiraient à compenser les revenus perdus et les coûts additionnels. Le Conseil fait remarquer que la disposition du compte de report est examinée dans la partie IV de la présente décision.
683. Tel que cela est souligné dans la partie VIII de la présente décision, les rajustements exogènes à durée limitée dans les ZDCE serviront à compenser les coûts liés au PAS grâce au mécanisme de calcul de la subvention.
684. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS, à SaskTel et à TELUS de déposer, au plus tard le 6 août 2002, leurs estimations ainsi que les calculs à l'appui, des montants des réductions prévues en 2002, pour les zones autres que les ZDCE et les ZDCE (i) des frais en pourcentage des revenus, et (ii) des coûts d'établissement non récurrents associés à la concurrence locale et à la TNL.

### **Autres questions**

685. Le Conseil fait remarquer que depuis 1999, le gouvernement de l'Ontario réduit de 1 % par an la TRB de 5 % de sorte qu'en 2003, elle sera complètement éliminée. Dans l'ordonnance CRTC 2001-100 du 2 février 2001 intitulée *Économies de Bell Canada provenant de réductions de la taxe sur les recettes brutes* (l'ordonnance 2001-100), le Conseil a ordonné à Bell Canada d'inclure un rajustement exogène à la baisse dans sa formule de plafonnement des prix pour tenir compte de certaines économies découlant de la réduction du taux de la TRB. Le Conseil a ordonné que pour 2001, un rajustement soit fait aux limites de prix pour chacun des sous-ensembles de Services locaux de résidence et Autres services plafonnés ainsi que pour l'IPP global. Le Conseil a également ordonné un rajustement unique pour les économies TRB des services plafonnés en 2000 ainsi que l'amortissement de ces économies sur une période de deux ans, commençant en 2001. Cette ordonnance stipulait également que le traitement réglementaire des économies TRB se rapportant aux années 2002 et 2003 devrait être conforme au cadre de réglementation établi dans cette instance.



686. Compte tenu des critères établis pour les facteurs exogènes dans le prochain régime de plafonnement des prix, la réduction de la TRB serait considérée comme un rajustement exogène en 2002 et 2003. Le Conseil estime qu'un dernier rajustement est nécessaire au début du prochain régime de plafonnement des prix pour tenir compte des réductions additionnelles de la TRB. Le Conseil ordonne à Bell Canada, dans son dépôt des prix plafonds du 1<sup>er</sup> août 2002, d'inclure ces économies comme rajustement exogène des ensembles de services appropriés pour 2002, et d'inclure la partie se rapportant aux services de résidence dans les zones autres que les ZDCE dans le compte de report dont il est question dans la partie IV de la présente décision.
687. Le gouvernement du Québec a proposé de réduire le taux de la taxe sur les télécommunications, le gaz et l'électricité (TGE) pour harmoniser les seuils et les taux d'imposition sur les réseaux de télécommunications, de gaz ainsi que de distribution et d'alimentation électrique, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2001. Bell Canada a mis en oeuvre la réduction de la taxe pour 2001 et il attend l'adoption, par le gouvernement du Québec, de son projet de loi.
688. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision CRTC 2001-773 du 21 décembre 2001 intitulée *Harmonisation des seuils et des taux de la taxe applicables aux réseaux de télécommunication du Québec* (la décision 2001-773), il a ordonné à Bell Canada d'enregistrer, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2001, dans un compte de report distinct, les économies TGE se rapportant aux Services plafonnés et de l'informer quand le statut des seuils et des taux TGE proposés seront réglés par l'Assemblée législative du Québec. Le Conseil a également ordonné à Bell Canada de proposer un plan pour la disposition de tout montant dans le compte de report et de proposer des façons de tenir compte des économies.
689. Ce point est considéré comme un événement exogène suivant les critères établis pour la prochaine période de plafonnement des prix.

## **VI Qualité du service**

### **Régime actuel**

690. Le Conseil a instauré un régime de contrôle de la qualité du service en 1982. Dans la décision 94-19, le Conseil a décidé qu'il fallait revoir le régime à la lumière de l'introduction de la concurrence fondée sur les installations ainsi que du passage proposé des ESLT à un régime de réglementation par plafonnement des prix.
691. Dans la décision Télécom CRTC 97-16, le Conseil a exposé son régime révisé pour le contrôle et les rapports de qualité du service par les ESLT (sauf SaskTel). Suivant ce régime, les ESLT doivent déposer des rapports trimestriels sur le rendement des indicateurs approuvés de qualité du service. Une ESLT doit satisfaire à la norme approuvée pour un indicateur donné pendant trois mois consécutifs ou si le niveau est inférieur aux normes pendant sept mois consécutifs sur 12 mois, l'indicateur visé doit être communiqué mensuellement plutôt que trimestriellement jusqu'à ce que le rendement ait atteint ou dépassé la norme approuvée pendant trois mois consécutifs. De plus, l'ESLT est tenue d'expliquer sa non-conformité et d'expliquer, dans un plan détaillé, comment elle entend corriger la situation et empêcher qu'elle ne se reproduise.

692. Au cours de la période initiale de plafonnement des prix, les ESLT ont déposé des rapports sur la qualité du service comme l'exigeait la décision 97-16. Ces rapports indiquaient que, pour chacune des ESLT, les problèmes de qualité du service survenaient pendant presque toute la période.
693. Dans l'avis 2001-37, les parties ont été invitées à soumettre leurs observations sur la pertinence de mettre en place une composante qualité du service ou d'autres mécanismes de réglementation dans le régime de plafonnement des prix (p. ex., remboursements ciblés) afin de régler les problèmes de qualité du service.
694. Le Conseil fait remarquer qu'actuellement, SaskTel n'est pas assujettie au régime de contrôle que le Conseil a établi pour la qualité du service et que pour le moment, elle ne sera pas soumise aux conclusions énoncées ci-dessous.

### **Positions des parties sur la nécessité de modifier le régime**

695. Les ESLT ont reconnu qu'il y a eu des problèmes de qualité du service au cours de la période initiale de plafonnement des prix. Toutefois, les ESLT ont dit estimer que le régime de contrôle actuel était suffisant pour assurer la qualité du service.
696. TELUS a déclaré que même si la qualité de ses services s'était détériorée temporairement au cours de la période de plafonnement des prix, en général elle s'est améliorée. TELUS a qualifié toute détérioration d'effet transitoire résultant de sa fusion avec Edmonton Telephones et BC TEL. TELUS a soutenu qu'en comparaison du niveau de service offert aux concurrents, elle ne fournit pas de niveaux supérieurs de service à ses propres clients; et que de 1998 à 2000, le nombre de mois dont la qualité est inférieure aux normes avait baissé pour les services à ses clients et les services fournis à ses concurrents. TELUS a ajouté que les résultats réels de la qualité du service pour les services aux concurrents avaient dépassé les normes.
697. TELUS a fait valoir que le régime de contrôle actuel et la publication de résultats de la qualité du service demeurent appropriés parce qu'ils encouragent les ESLT à prendre les mesures nécessaires pour améliorer les résultats qui sont inférieurs aux normes. TELUS a soutenu qu'il n'y avait pas de preuve concluante du lien qui existerait entre la réglementation par plafonnement des prix et la détérioration de la qualité du service. TELUS a dit estimer que la nécessité d'une efficacité opérationnelle et les objectifs de croissance des ESLT constituaient des incitatifs suffisants pour établir et maintenir la qualité du service.
698. TELUS a également maintenu qu'une garantie de qualité du service pour les services aux concurrents serait prématurée, étant donné qu'à son avis, rien ne prouvait que de nouvelles normes ne seraient pas respectées. TELUS a soutenu que les ESLT étaient incitées à maintenir une qualité de service aux concurrents afin de les convaincre d'acheter des services non essentiels qu'ils pourraient obtenir autrement d'autres sources.
699. Les Compagnies ont reconnu que la qualité de leur service était parfois inférieure aux normes, mais que des correctifs appropriés avaient été apportés. À l'instar de TELUS, les Compagnies ont également fait valoir que le régime de contrôle actuel était adéquat compte tenu des incitatifs en fonction desquels les ESLT exerçaient leurs activités.

700. Aliant Telecom a fait valoir que les problèmes de service qu'elle avait connus étaient attribuables, en grande partie, au programme de départ à la retraite des employés. Aliant Telecom a indiqué avoir pris des mesures importantes pour corriger le problème afin de s'assurer de respecter les normes de service.
701. MTS a reconnu qu'elle n'avait pas satisfait aux normes de service pour un certain nombre d'indicateurs pendant la période initiale de plafonnement des prix. MTS a attribué ses difficultés à la perte d'effectif découlant d'un programme d'incitatif aux départs ainsi qu'à des problèmes de main-d'oeuvre en 1999.
702. La plupart des intervenants qui ont formulé des observations sur la question de la qualité du service se sont dits préoccupés par l'incapacité des ESLT d'atteindre systématiquement les normes de qualité du service établies par le Conseil. Par conséquent, un certain nombre d'intervenants ont proposé que le Conseil introduise des changements au régime de qualité du service.
703. AT&T Canada a soutenu que l'absence de concurrence s'était traduite par une détérioration de la qualité du service au cours des trois premières années du régime initial de plafonnement des prix. Pour appuyer ses dires, AT&T Canada a fourni les résultats des années 1998 à 2000 en ce qui concerne les indicateurs rapportés, notant que même en 2000, le pourcentage des manquements atteignait jusqu'à 44 %.
704. AT&T Canada a également fait valoir que dans presque tous les cas, la qualité du service fourni par les ESLT aux concurrents était inférieure à celle du service offert par les ESLT à leurs propres clients au détail pour des services équivalents. Plus particulièrement, les intervalles de service associés aux services aux concurrents dépassaient souvent les cycles de fourniture des ESLT à leurs propres clients.
705. ARC et autres, Call-Net, Calgary, le commissaire à la concurrence et Group Telecom ont convenu avec AT&T Canada que la concurrence pour les services locaux ne permet pas d'assurer la conformité des ESLT avec les normes de rendement de service. Par conséquent, ils ont fait valoir qu'à l'égard de la qualité du service, le Conseil devrait établir de nouveaux mécanismes incitatifs.

### **Conclusions du Conseil concernant la nécessité d'apporter des changements**

706. Les normes de qualité du service établies par le Conseil se veulent un niveau minimum de rendement pour chaque indicateur qui y est associé. Le Conseil fait remarquer que de 1998 à 2000, le rendement des ESLT en ce qui concerne les indicateurs de la qualité du service se révèle actuellement, et pour la majeure partie, inférieur aux normes. Par exemple, en 2000, Bell Canada n'a pas respecté les normes mensuelles requises 48 fois pour tous les indicateurs tandis que pour TELUS (BC) et TELUS (Alberta), on a compté 42 fois. NBTel a rapporté un rendement inférieur aux normes 78 fois au cours de cette année-là. En 2001, seule Bell Canada avait systématiquement respecté tous les indicateurs.

707. Le Conseil n'est pas persuadé que les pressions de la concurrence dans les marchés des services au détail ou des services aux concurrents sont suffisantes pour garantir que les ESLT satisfont aux normes de qualité approuvées. De plus, tel que cela a été discuté dans la partie II de la présente décision, le Conseil fait remarquer que très peu de concurrents sont entrés dans le marché local et ce, surtout dans le secteur commercial des zones urbaines. De plus, un grand nombre de concurrents n'ont pas encore construit leurs propres installations, mais comptent plutôt sur la revente de services des ESLT, en particulier le service Centrex, pour fournir un service local aux utilisateurs finals. Dans ces circonstances, la concurrence ne parvient pas à contrer la tendance à accroître les gains aux dépens de la qualité du service.
708. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que le régime de contrôle actuel n'est pas suffisant pour garantir que le rendement au chapitre de la qualité du service des ESLT satisfasse aux normes approuvées par le Conseil. À son avis, il est nécessaire d'établir des incitatifs pour faire en sorte que les ESLT se conforment aux normes de rendement au chapitre de la qualité des services qu'elles fournissent à leurs propres clients, ainsi que pour ceux qu'elles offrent à leurs concurrents.

### **Classification des services aux fins d'un mécanisme pour la qualité du service**

709. Les Compagnies ont préconisé le maintien du régime de contrôle actuel, mais elles ont également formulé des observations sur des modifications possibles dans l'éventualité où le Conseil conclurait que des modifications s'imposent.
710. De l'avis des Compagnies, il y aurait lieu d'avoir la même composante qualité du service pour les clients des services de résidence et d'affaires. Elles ont fait valoir que, compte tenu du très grand nombre d'abonnés du service de résidence, les ESLT ne pourraient pas offrir à ces abonnés un service de qualité inférieure et respecter quand même les normes approuvées. Elles ont également soutenu qu'il coûterait très cher d'établir des processus distincts, un pour les clients du service de résidence et l'autre pour ceux du service d'affaires.
711. Les Compagnies ont proposé en ce qui concerne les services des concurrents, une composante distincte pour la qualité du service.
712. TELUS a continué de soutenir qu'aucune modification au régime actuel ne s'impose. Toutefois, TELUS a maintenu que si le Conseil jugeait qu'un nouveau mécanisme de la qualité du service s'imposait, il faudrait qu'il prenne la forme de réductions directes aux clients qui reçoivent effectivement des services de qualité inférieure aux normes.
713. De l'avis de Group Telecom et d'AT&T Canada, un mécanisme pour les concurrents devrait être distinct de tout mécanisme lié à la qualité du service pour des non-concurrents, afin d'empêcher les ESLT de compenser le service inférieur aux normes offert aux concurrents par un service de qualité supérieure aux normes à d'autres clients.
714. Group Telecom a soutenu que le rendement au chapitre de la qualité du service devrait être mesuré séparément pour les clients du service de résidence et du service d'affaires. Selon lui, établir un mécanisme commun pour la qualité du service à l'égard des services

de résidence et d'affaires encouragerait les ESLT à éviter les pénalités en améliorant la qualité du service pour les clients du service d'affaires aux dépens des clients du service de résidence.

715. Le Conseil fait remarquer que les indicateurs actuels de la qualité du service au détail ne sont pas rapportés par type de client. Le Conseil souligne également que des composantes distinctes de qualité du service pour les services d'affaires et de résidence signifieraient contrôler et rendre compte séparément des résultats des indicateurs.
716. Le Conseil accepte l'argument des Compagnies selon lequel les clients du service de résidence sont plus nombreux que les clients du service d'affaires pour neutraliser toute tentative de la part des ESLT pour « déjouer » le système.
717. Le Conseil croit que les coûts associés à l'établissement de mécanismes distincts pour les services d'affaires et de résidence l'emportent sur les avantages possibles. Le Conseil a donc déterminé qu'un seul mécanisme pour la qualité du service devrait être instauré pour couvrir les services de résidence et d'affaires.
718. Pour ce qui est des services aux concurrents, le Conseil fait remarquer que la plupart des indicateurs des concurrents sont rapportés par client. Le Conseil est d'avis que le régime actuel de contrôle et de rapport pour les services aux concurrents devrait continuer. Il a donc décidé d'établir un mécanisme pour la qualité du service distinct pour les concurrents et d'utiliser les indicateurs actuels des concurrents, qui ont reçu une approbation définitive.

## **Forme de mécanisme pour la qualité du service**

### **Facteur Q**

719. Dans cette instance, il s'agissait notamment de savoir s'il faudrait inclure une composante qualité du service (ou facteur Q) dans la formule de plafonnement des prix. Un facteur Q est un facteur numérique qui reflète la conformité (ou non-conformité) de la compagnie réglementée avec les normes de qualité de service. L'inclusion d'un facteur Q dans une formule de plafonnement des prix permet au rendement au chapitre de la qualité du service d'influer directement sur les restrictions à la tarification.
720. Les parties n'ont pas appuyé l'utilisation d'un facteur Q comme remède au problème de qualité du service inférieure aux normes. ARC et autres, AT&T Canada et TELUS estimaient généralement qu'un facteur Q dans la formule de plafonnement des prix serait trop complexe à créer, à administrer et à modifier. Les Compagnies ont fait valoir qu'un facteur Q dans la formule de plafonnement des prix comporterait plus d'inconvénients que d'avantages.
721. ARC et autres, faisant remarquer que le rendement inférieur aux normes se traduirait par une réduction tarifaire d'un an, ont soutenu que la situation pourrait engendrer une injustice intergénérationnelle : les clients recevant un service inférieur aux normes n'étant pas nécessairement ceux qui profiteraient des tarifs réduits. ARC et autres ont également fait observer que les clients subiraient une majoration tarifaire par suite de la correction d'un problème de qualité du service. À leur avis, pareille augmentation créerait de la confusion chez les clients.

722. Group Telecom a fait remarquer qu'un rendement inférieur aux normes se traduirait par une réduction tarifaire des ESLT si un facteur Q était en place. À son avis, cette situation nuirait à la concurrence, étant donné que la réduction des tarifs des ESLT forcerait probablement les concurrents à appliquer une réduction correspondante. Selon lui, si les concurrents répliquaient par des réductions tarifaires correspondant à celles des ESLT, ils financeraient effectivement une partie de la solution au problème des ESLT à l'égard de la qualité du service inférieure aux normes. Group Telecom a également soutenu que les clients pourraient décider d'attendre et même de s'abstenir avant de passer à des concurrents afin d'obtenir les avantages de tarifs réduits pendant l'année.
723. De l'avis du Conseil, un facteur Q pourrait avoir un effet de distorsion sur la concurrence et donc moins convenir comme composante qualité du service que d'autres mécanismes possibles. Le Conseil fait également remarquer en ce qui concerne la non-conformité avec les indicateurs des concurrents, qu'un facteur Q n'offrirait pas une solution spécifique aux clients et que pour toutes ces raisons, il a décidé de ne pas inclure de facteur Q dans le prochain régime de plafonnement des prix.

**Approches aux rajustements tarifaires pour les clients des services de résidence et d'affaires**

724. Comme solutions de rechange à un facteur Q, les parties à l'instance ont suggéré deux formes de rajustements tarifaires pour les clients des services de résidence et d'affaires. La première impliquerait des rajustements tarifaires spécifiques aux clients et serait structurée de manière à n'offrir une compensation qu'aux clients réellement affectés par un problème de qualité du service. Par contre, la seconde, non spécifique au client, prévoirait des rajustements tarifaires soit à une classe globale de clients des services de résidence et d'affaires soit à des clients particuliers des services de résidence et d'affaires comme classes distinctes.
725. TELUS a été la seule partie à appuyer l'approche de la réduction du tarif spécifique au client pour les clients des services d'affaires et de résidence. Suivant l'approche de TELUS, une ESLT n'offrirait des réductions qu'aux clients ayant subi une détérioration de la qualité du service mesurée par certains indicateurs spécifiques. Seuls les indicateurs qui pourraient mesurer les effets sur des clients en particulier seraient inclus. TELUS a fait valoir que son approche serait appropriée parce qu'elle constituerait, en fait, une réponse du marché plutôt qu'une pénalité réglementaire.
726. Group Telecom s'est opposée à l'approche de TELUS parce qu'elle créerait des occasions de comportement anticoncurrentiel. Par exemple, les ESLT pourraient réduire les frais ou y renoncer pour les services futurs plutôt que d'accorder des rabais, obligeant ainsi le client à demeurer avec l'ESLT pour pouvoir profiter de cette mesure.
727. ARC et autres se sont opposées à l'approche de TELUS parce qu'elle pourrait être injustement discriminatoire entre les clients du service d'affaires et ceux du service de résidence.

728. Les Compagnies estimaient qu'il serait difficile et coûteux d'administrer un plan spécifique au client en raison des complexités des systèmes administratifs des ESLT, y compris leurs systèmes de facturation. Les Compagnies ont soutenu que des rajustements tarifaires non spécifiques qui s'appliquent aux clients conviendraient mieux aux systèmes actuels des ESLT et conviendraient à tous les indicateurs de la qualité du service non-concurrentiels. Suivant cette dernière approche, les ESLT seraient assujetties à des pénalités financières si elles fournissaient systématiquement un service de qualité inférieure aux normes, qu'un client puisse être identifié ou non. De l'avis des Compagnies, ces pénalités encourageraient les ESLT à atteindre ou à dépasser les normes de qualité du service, ainsi qu'à régler tout problème sous-jacent, plutôt que de se contenter de payer la pénalité.
729. Le Conseil fait remarquer qu'un plan spécifique au client serait incompatible avec plusieurs des indicateurs établis pour les clients des services d'affaires et de résidence. Le Conseil estime également que compte tenu du fardeau administratif, il serait tout à fait irréaliste de suivre les résultats des indicateurs client par client. Les résultats actuels des indicateurs approuvés par le Conseil sont rapportés globalement pour les clients autres que les concurrents. Voilà pourquoi adopter l'approche de TELUS exigerait des changements à la définition et à l'application de la plupart sinon de tous les indicateurs de la qualité du service pour les non-concurrents.
730. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'une approche de rajustement tarifaire non spécifique au client est le mécanisme le plus approprié en ce qui a trait à la qualité du service pour les clients des services d'affaires et de résidence des ESLT.

### **Plan de rajustement tarifaire pour les clients des services de résidence et d'affaires**

731. Les Compagnies ont proposé une « Garantie de qualité du service » (GQS) pour les clients des services de résidence et d'affaires. Selon la proposition des Compagnies, une pénalité serait évaluée par rapport à une ESLT, indicateur par indicateur, lorsque l'ESLT n'a pas atteint la norme d'un indicateur pour tous les « mois dénombrables ». Les mois dénombrables seraient déterminés sur une base équivalente à celle du régime de contrôle actuel.
732. Les Compagnies ont proposé que la pénalité mensuelle pour chaque indicateur commandant un rajustement soit de 0,05 \$ fois le nombre de SAR résidentiels en fin d'année, pour l'année précédente. La pénalité annuelle totale serait la somme la plus faible des montants suivants : la somme des montants de pénalité pour chaque indicateur, ou 1,5 % du total des revenus annuels pour le service local de base de résidence et les services locaux de base plafonnés d'affaires, pour l'année précédente. La pénalité annuelle totale serait payée aux clients du service de résidence inscrits en février de chaque année, en commençant en 2003 par un rabais par service local de base de résidence.
733. Les Compagnies ont soutenu que le montant de la pénalité devrait inciter suffisamment une ESLT à atteindre les normes de qualité, tout en étant assez élevé pour amener l'ESLT à surapprovisionner le réseau et les processus opérationnels afin d'éviter la pénalité.

734. AT&T Canada ont appuyé le plan proposé par les Compagnies, mais avec certaines modifications. Au sujet de la pénalité appropriée, AT&T Canada a soutenu que la pénalité proposée par les Compagnies équivaudrait à un pourcentage relativement négligeable de revenus et serait donc inefficace. AT&T Canada a fait valoir que si une pénalité est trop basse, une ESLT pourrait décider de payer la pénalité et d'ignorer le problème de qualité du service. AT&T Canada a fait valoir que la pénalité devrait être suffisante pour encourager les ESLT à corriger leur comportement et qu'une pénalité beaucoup plus forte que ce que proposaient les Compagnies était souhaitable.
735. AT&T Canada a également fait valoir que le mécanisme déclencheur dans le plan des Compagnies devrait être renforcé de manière à ce que des pénalités soient encourues chaque fois qu'un indicateur de service n'est pas respecté pendant trois mois dans un intervalle de 12 mois consécutifs. Elle a ajouté que dans la mesure du possible, la méthode de calcul des indicateurs de qualité du service devrait être uniforme pour toutes les ESLT et que les résultats devraient être vérifiés.
736. ARC et autres ont proposé que le Conseil adopte un plan d'incitatifs pour la qualité du service qui commencerait avec la méthode GQS des Compagnies. Toutefois, il faudrait en modifier sensiblement la mécanique. ARC et autres ont fait valoir que le montant de la pénalité devrait idéalement correspondre à deux critères. Premièrement, les pertes subies par les clients découlant de l'incapacité d'atteindre la norme pour un indicateur particulier devrait être mesurée en fonction du montant que les clients sont disposés à payer pour l'avantage marginal de ce niveau accru de qualité du service. Deuxièmement, le prix plancher devrait être supérieur aux coûts que l'ESLT pourrait éviter en laissant, pour un indicateur, la qualité du service se détériorer à un niveau inférieur à la norme. Notant qu'en pratique ces montants seraient difficiles à calculer, ARC et autres ont fait valoir que le Conseil doit choisir un montant suffisamment élevé pour faire en sorte au moins que le second critère soit satisfait en tout temps.
737. ARC et autres ont soutenu que la méthode la plus perfectionnée pour le choix du montant serait de l'exprimer en termes d'incidence sur le rendement du capital-actions ordinaires (RAO) de l'ESLT. Elles ont fait remarquer que la proposition des Compagnies mettrait à risque le RAO de 0,3 % pour Bell Canada.
738. ARC et autres ont fait valoir que les conséquences du choix d'un montant incorrect seraient asymétriques. Si le montant choisi est trop bas, les ESLT seraient incitées à considérer le paiement de la pénalité comme la rançon des affaires. Si le Conseil choisit un montant trop élevé, les ESLT livreraient systématiquement un service de haute qualité. ARC et autres ont proposé que le Conseil suive la recommandation de son témoin, Mme Alexander, et qu'il fixe la pénalité cible à entre 4 % et 5 % du total des revenus locaux, ce qui devrait se traduire par un RAO de 2,2 % à 2,8 % pour Bell Canada pour 2000.
739. ARC et autres ont proposé que le mécanisme déclencheur emploie des résultats moyens annuels plutôt que la méthode des Compagnies, étant donné, entre autres, que cela serait plus simple à expliquer aux clients. ARC et autres ont fait valoir que contrairement aux craintes des Compagnies, l'utilisation des résultats moyens annuels n'entraînerait pas



nécessairement une réduction plus importante pour les clients à la fin d'une année donnée. Au contraire, selon elles, l'utilisation de résultats moyens annuels réduirait les écarts entre les données plus efficacement que ne le ferait le mécanisme des Compagnies.

740. ARC et autres ont également proposé que les résultats soient vérifiés par le personnel du Conseil ou par une firme de l'extérieur à une fréquence qui concilie le coût de vérification et la nécessité de se fier aux données lorsque d'importantes répercussions financières sont en jeu. Elles ont également proposé que le Conseil oblige chaque ESLT à faire rapport chaque année des résultats du rendement de qualité du service dans un encart de facturation.
741. Tel qu'indiqué ci-dessus, le Conseil a conclu qu'il est nécessaire de modifier le régime actuel relatif à la qualité du service. Toutefois, le Conseil juge nécessaire d'examiner certains aspects d'un mécanisme de rajustement tarifaire plus en détail avant d'établir un plan définitif. Il a donc décidé de mettre en oeuvre un nouveau régime provisoire en attendant de tenir une instance pour rassembler des données d'autres parties sur un régime définitif. Le Conseil publiera sous peu un avis amorçant ce processus.
742. Pour les raisons qui suivent, le régime provisoire du Conseil à l'égard de la qualité du service est basé principalement sur les propositions avancées par ARC et autres.
743. Le Conseil estime que le mécanisme déclencheur proposé par ARC et autres serait moins lourd sur le plan administratif que celui proposé par les Compagnies. La méthode serait également plus claire pour tous les intervenants et, il est fort probable qu'une plus grande confiance s'établirait à l'égard des résultats qui reflètent la performance réelle.
744. Le Conseil approuve l'analyse par ARC et autres des effets qui découleraient d'un niveau de rajustement tarifaire trop bas. Le Conseil n'accepte pas l'affirmation des Compagnies selon laquelle un rajustement tarifaire élevé encouragerait les Compagnies à surapprovisionner le réseau et les processus opérationnels afin d'éviter de payer la pénalité. La fourniture par les ESLT dans le but d'atteindre les normes de qualité du service ne signifie pas surapprovisionnement.
745. Le Conseil croit également que le rajustement tarifaire proposé par les Compagnies ne créera probablement pas suffisamment d'incitatifs pour le maintien de la qualité du service et pourrait être considéré simplement comme la rançon des affaires.
746. De l'avis du Conseil, le rajustement tarifaire de 0,05 \$ proposé par les Compagnies n'a pas été suffisamment justifié. En contraste, le Conseil estime qu'ARC et autres ont élaboré une méthode utile pour établir le montant du rajustement tarifaire basé sur le pourcentage des revenus. La base du calcul du rajustement serait objective et transparente, étant donné que la formule de rajustement tarifaire serait basée sur des résultats clairement mesurés et rapportés par les ESLT. Le Conseil croit également qu'il est plus probable que la proposition d'ARC et autres créerait des incitatifs permettant d'atteindre les normes de qualité du service.

747. Par conséquent, le Conseil approuve provisoirement, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2002, le mécanisme de rajustement tarifaire proposé par ARC et autres pour les clients des services d'affaires et de résidence. Le mécanisme doit être basé sur un rajustement annuel maximum de 5 % du total des revenus annuels des services de résidence et d'affaires. Cette base de revenus ne doit pas être limitée aux services locaux; elle doit inclure les revenus provenant des services de résidence et d'affaires locaux de détail qui ne font pas l'objet d'une abstention. Des feuilles de travail pour le calcul des rajustements tarifaires sont présentées à l'annexe 3 de la présente décision. Des échantillons de calculs sont également inclus. Tout rajustement tarifaire découlant de ce régime provisoire sera examiné dans l'instance de suivi.
748. Le Conseil convient que des vérifications périodiques des résultats de la qualité du service amélioreraient l'efficacité du plan de rajustement tarifaire. Le Conseil rassemblera les données des parties sur la méthode d'un processus de vérification, dans l'instance en vue d'établir un régime définitif pour la qualité du service de détail.

### **Plan de rajustement tarifaire pour les concurrents**

749. Les Compagnies ont soutenu que l'expérience acquise avec les indicateurs de la qualité des services des concurrents ne permettait pas d'évaluer si les normes provisoires actuelles étaient appropriées ou de structurer en conséquence un mécanisme de pénalité. Elles ont fait remarquer que le Conseil avait établi 19 indicateurs de la qualité du service des concurrents, dont plusieurs étaient provisoires et ne seraient pas finalisés avant la fin de décembre 2002 (voir la décision 97-16; la décision 2001-217 du 9 avril 2001 intitulée *Le CRTC crée de nouveaux indicateurs de la qualité du service pour les compagnies de téléphone*, et la décision CRTC 2001-366 du 20 juin 2001 intitulée *Qualité du service dans le contexte de la concurrence – Indicateurs recommandés par le CDCI – Suivi de la décision CRTC 2001-217*. Elles ont fait remarquer que les résultats pour 15 de ces indicateurs ont été rapportés pour la première fois le 15 novembre 2001.
750. Les Compagnies ont suggéré que le Conseil ordonne au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (le CDCI) d'examiner les principes et la mise en oeuvre d'un plan de rajustement tarifaire pour les services des concurrents et qu'il fasse des recommandations à ce sujet.
751. Les Compagnies ont également maintenu que les principes suivants, qui sous-tendent la GQS résidentielle proposée, devraient s'appliquer à un régime de qualité du service pour les services des concurrents :
- a) le mécanisme relatif à la qualité du service devrait inciter suffisamment les Compagnies à respecter les indicateurs, mais non à déployer des ressources de façon inefficace. Il ne devrait pas y avoir de pénalités pour chaque infraction et les pénalités ne devraient pas être importantes au point d'encourager des activités inefficaces.
  - b) le programme devrait suivre les normes de qualité du service et les exigences en matière de rapport établies par le Conseil;

- c) les pénalités devraient s'appliquer pour la période pendant laquelle les problèmes persistent et devraient continuer de s'appliquer jusqu'à ce que le problème soit corrigé;
- d) des pénalités devraient s'appliquer dans les cas d'incapacité de respecter une norme de qualité du service liée uniquement aux décisions de l'ESLT. Les pénalités ne devraient pas s'appliquer dans les cas d'une incapacité de satisfaire à une norme de qualité du service à cause d'événements indépendants de la volonté des Compagnies.

752. Les Compagnies ont fait valoir que le mécanisme déclencheur actuel, dans le cadre duquel trois mois de rendement inférieur aux normes assujettissent l'indicateur à une pénalité, devrait continuer de s'appliquer.
753. Group Telecom a soutenu qu'un plan correcteur pour la qualité du service dans le cas des services des concurrents est essentiel. Elle a ajouté que les concurrents comptent sur certains services des ESLT et leur capacité d'offrir le service dépend dans une très large mesure de la conformité réglementaire des ESLT. Toutefois, à son avis, les ESLT sont peu encouragées financièrement ou stratégiquement à se conformer.
754. Group Telecom a reconnu que l'ordonnance CRTC 2000-397 du 12 mai 2000 intitulée *Modifications aux Modalités de service pour les concurrents qui sont des clients*, avait éliminé les limitations de responsabilité des ESLT dans les cas de conduite anticoncurrentielle. Toutefois, Group Telecom était d'avis que les tribunaux ne donneraient pas un règlement rapide ou efficace en termes de coûts. Par conséquent, Group Telecom a fait valoir que le régime relatif à la qualité du service doit inclure des pénalités qui inciteraient suffisamment à la conformité réglementaire.
755. Group Telecom a soutenu qu'il existait un lien causal direct entre la piètre qualité du service que les ESLT fournissent aux concurrents et les rabais et compensations que les concurrents peuvent avoir à offrir à leurs propres clients. Par conséquent, lorsqu'un concurrent doit offrir des compensations à ses propres clients en raison de la piètre qualité du service fourni par les ESLT, les ESLT devraient être obligées de fournir la compensation au concurrent. Group Telecom a fait valoir que l'importance de la compensation doit être suffisamment importante pour encourager les ESLT à se conformer aux normes de qualité du service. De plus, le montant de la compensation devrait favoriser la conformité, et devrait augmenter en fonction de la durée du problème, ce qui inciterait les ESLT à rétablir rapidement la qualité du service.
756. Group Telecom a proposé un plan de rajustement tarifaire aux concurrents dans lequel les six indicateurs propres aux concurrents pour les services des concurrents approuvés de façon définitive commanderaient des rajustements tarifaires dans le cadre d'un rendement inférieur à la norme. Group Telecom a souligné que le CDCI a déjà endossé les intervalles et les normes associés à ces six indicateurs. De l'avis de Group Telecom, les ESLT ont à cet égard une expérience opérationnelle adéquate.
757. Group Telecom a indiqué que son plan inclurait de nouveaux indicateurs propres aux concurrents qui peuvent être établis de façon définitive par le Conseil. Son plan excluait les indicateurs établis provisoirement dans la décision 2001-366 jusqu'à ce qu'ils soient finalisés, ainsi que les indicateurs prescrits dans la décision 97-16, qui ne sont pas rapportés par concurrents.

758. Suivant la proposition de Group Telecom, les pénalités seraient commandées dès que la qualité du service tombe en dessous des niveaux acceptables. Aucune « période de grâce » ne serait prévue pas plus que l'obligation que les pénalités ne s'appliquent que lorsque la qualité du service est inférieure aux normes pendant une période prolongée. Ainsi, une pénalité s'appliquerait à un indicateur lorsque la qualité du service est inférieure à la norme pendant un mois. Group Telecom a ajouté que pour limiter la complexité, les paiements de pénalités devraient être faits trimestriellement, mais encore être calculés en fonction de la base des données mensuelles pour l'indicateur donné.

759. Group Telecom estimait qu'un plan de rajustement tarifaire devrait être basé sur les critères suivants, s'il y a lieu :

- 1) le tarif qu'une ESLC paie pour le service n'atteint pas la norme de l'indicateur; ou
- 2) le tarif qu'une ESLC paie pour le service est affecté par un indicateur dont la norme n'est pas satisfaite; ou
- 3) les prix pratiqués par les ESLT pour les services locaux d'affaires, comme remplacement pour l'avantage commercial pour les ESLT d'un indicateur inférieur à la norme, lorsque l'indicateur dont la norme n'est pas satisfaite ne s'applique pas à un service particulier des concurrents ni le touche.

760. La formule particulière pour les pénalités serait :

Dans le cas (1) ci-dessus :  $(\text{norme de pourcentage exigée} - \text{pourcentage atteint}) \times (\text{total des frais tarifés par ESLC appliqué pour le mois à l'élément/ aux éléments tarifaire(s) spécifique(s) en question}) \times (\text{multiplicateur n}^\circ 1 \text{ mensuel})$

Dans le cas (2) ci-dessus :  $(\text{norme de pourcentage exigée} - \text{pourcentage atteint}) \times (\text{total des frais tarifés par ESLC appliqué pour le mois pour le service en question}) \times (\text{multiplicateur n}^\circ 2 \text{ mensuel})$

Dans le cas (3) ci-dessus :  $(\text{norme de pourcentage exigé} - \text{pourcentage atteint}) \times (\text{demande propre aux ESLC pour le mois de l'activité en question}) \times (\text{le montant de la pénalité exigée par le CRTC par événement}) \times (\text{multiplicateur n}^\circ 2 \text{ mensuel})$ .

761. Le multiplicateur n° 1 égalerait deux (2) pour les trois premiers mois, consécutifs ou non, de non-conformité. Le multiplicateur n° 2 égalerait un (1) pour les trois premiers mois, consécutifs ou non, de non-conformité.

762. Group Telecom a déclaré que le multiplicateur n° 1 refléterait l'effet concurrentiel négatif de la non-conformité : coûts additionnels pour les ESLC, perte de revenus pour les ESLC et dommage à la position concurrentielle des ESLC. Il refléterait également un dérangement pour le client final. Le multiplicateur n° 2 refléterait un lien plus faible entre le montant de la pénalité et l'activité couverte par l'indicateur. Le prix sur lequel la

pénalité est basée pourrait couvrir plusieurs activités, y compris celles couvertes par l'indicateur. La pénalité pourrait également être basée sur des frais mensuels plutôt que sur des frais par événement.

763. Le multiplicateur doublerait pour chaque période successive de trois mois, consécutifs ou non, de non-conformité à moins que la qualité du service ait atteint la norme pendant neuf mois consécutifs au cours de la période en cause. C'est-à-dire que les ESLT ne seraient conformes qu'après que l'indicateur affiche que la norme a été atteinte pendant neuf mois consécutifs.
764. Group Telecom a soutenu que doubler le multiplicateur avec le temps garantirait que l'incitatif à rétablir rapidement la qualité du service augmenterait en fonction de la durée de la piètre qualité du service. Cette mesure refléterait également l'impact négatif cumulatif de cette non-conformité sur la position commerciale des nouveaux venus. Group Telecom a fait valoir que ni sa proposition ni celle de Call-Net n'équivalait à des dommages punitifs et que, par conséquent, le Conseil pouvait les exiger. Group Telecom a soutenu que les compensations doivent fournir un véritable incitatif à la conformité et que les montants devraient être fonction de la durée de la non-conformité.
765. Group Telecom a approuvé la proposition des Compagnies voulant que tout régime relatif à la qualité du service qui comprendrait des réductions ou des pénalités devrait inclure également une exception pour les cas où une ESLT ne satisferait pas aux normes de qualité du service en raison d'événements indépendants de sa volonté. Group Telecom a approuvé la liste des événements mise de l'avant par les Compagnies, à l'exception de l'exemption pour les grèves.
766. En réponse à la proposition des Compagnies de confier au CDCI l'élaboration d'un système de pénalités, Group Telecom a soutenu qu'il est déraisonnable de s'attendre à ce que les discussions du CDCI aboutissent à une entente dans un délai raisonnable. Group Telecom a fait valoir que les ESLT ne seraient nullement incitées à accepter des pénalités légitimes ou à faire en sorte que les négociations aboutissent rapidement.
767. Les Compagnies ont soutenu que le régime proposé par Group Telecom pourrait les inciter à déployer des ressources de façon inefficace afin d'éviter de payer des pénalités. Elles ont fait remarquer que les multiplicateurs proposés par Group Telecom pourraient les obliger à payer des pénalités dépassant de beaucoup les revenus pour les services qui sont mesurés.
768. AT&T Canada a appuyé le plan pour la qualité du service spécifique aux concurrents qui inclurait les éléments suivants :
- a) des incitatifs pour encourager les ESLT à améliorer la qualité du service, ainsi qu'un mécanisme pour imputer aux concurrents les bénéfices des améliorations de la productivité, de façon qu'ils puissent être répercutés aux clients de détail;
  - b) des pénalités payables à chaque ESLC sur une base individuelle;

- c) un mécanisme d'établissement des pénalités basé sur la facturation totale de l'ESLT à l'ESLC pour des services associés directement au soutien de la fourniture du service local de l'ESLC, suivant des montants qui garantissent un comportement approprié de la part des ESLT, de manière à ce que ces dernières ne décident pas qu'il en coûte moins cher de payer la pénalité que de maintenir un service de qualité;
- d) des indicateurs de qualité du service additionnels qui reflètent directement l'importance de certains services utilisés par les ESLC qui fournissent des installations d'accès local (p. ex., co-implantation, réparation de lignes de type A5, etc.).

769. AT&T Canada s'est opposée à ce qu'on fasse appel, comme l'ont proposé les Compagnies, au CDCI pour établir un plan de rajustement tarifaire spécifique aux concurrents. À son avis, pareille tâche déborderait le mandat du CDCI.
770. Call-Net s'est opposée elle aussi à la suggestion des Compagnies de s'en remettre au CDCI pour élaborer un plan de rajustement tarifaire. Selon elle, pareille approche retarderait indûment l'élaboration et la mise en place d'un régime. À la place, Call-Net a proposé son propre plan de rajustement tarifaire.
771. Dans le cadre de son plan, Call-Net a proposé que la pénalité soit liée aux revenus que les ESLT reçoivent pour les services pertinents. Dans le cas de services ne générant pas de revenus, la pénalité serait associée aux revenus auxquels l'ESLC a renoncé. Pour les indicateurs qui mesureraient une combinaison de niveaux de services, comme les demandes de service local pour commander les lignes locales et la TNL, des frais fixes raisonnables s'appliqueraient à chaque violation.
772. Call-Net a convenu avec Group Telecom que tous les indicateurs pour les concurrents devraient toujours faire l'objet de pénalités. Call-Net a fait remarquer que les indicateurs eux-mêmes ont déjà été conçus pour exclure les violations lorsque les dates d'échéance ont été dépassées « pour des raisons attribuées à un client final ou à une ESLC ». Il est également convenu avec Group Telecom que la mesure et l'application de pénalités devraient être propres à l'ESLC et que les montants des pénalités devraient augmenter en fonction de la durée de la non-conformité.
773. Call-Net a fait valoir que les données sur les indicateurs des ESLT devraient être vérifiées par des tiers en cas de désaccord entre un concurrent et une ESLT au sujet des données présentées. Lorsque le vérificateur a confirmé l'acceptabilité générale des rapports de l'ESLT (à l'intérieur d'un niveau prédéterminé de variation), le concurrent paierait la vérification. Si le vérificateur conteste les rapports de l'ESLT (au-delà des niveaux de variation prédéterminés), alors l'ESLT paierait la vérification.
774. Les Compagnies ont soutenu que la proposition de Call-Net élèverait effectivement la norme de qualité du service à 100 % pour l'indicateur non respecté. Si elle est approuvée, ont-elles affirmé, la proposition de Call-Net encouragerait les Compagnies à déployer des ressources de façon inefficace étant donné que même un seul manquement ferait l'objet d'un paiement de pénalités une fois l'indicateur enfreint.

775. De l'avis du Conseil, le dossier de l'instance montre clairement que les concurrents comptent dans une grande mesure sur les services des ESLT. Pour que la concurrence réussisse, les concurrents doivent pouvoir fournir un service à leurs clients dont la qualité est comparable à celle que les ESLT offrent à leurs propres clients. Si une ESLC ne peut fournir un service de qualité comparable, elle ne pourra pas livrer une véritable concurrence. De plus, les ESLC doivent pouvoir corriger rapidement le problème de service dont la qualité est inférieure à la norme qui est offert à leurs clients si elles veulent conserver les clients et minimiser les rabais possibles consentis aux clients.
776. Le Conseil convient avec les concurrents qu'un plan de rajustement tarifaire réussi pour les services aux concurrents des ESLT doit inclure des incitatifs qui encouragent les ESLT à corriger les problèmes le plus rapidement possible. Par conséquent, le Conseil conclut que le déclencheur pour les rajustements tarifaires aux services des concurrents fournis par les ESLT devrait s'appliquer dès que l'indicateur de la qualité du service montre un résultat inférieur aux normes pour un mois.
777. Le Conseil estime que les rajustements tarifaires de la qualité du service ne devraient pas s'appliquer aux indicateurs qui ne sont approuvés que provisoirement. Toutefois, le Conseil désapprouve l'opinion voulant que les ESLT doivent acquérir de l'expérience des indicateurs approuvés de façon définitive avant que des rajustements puissent être apportés au service de qualité inférieure aux normes. En approuvant l'indicateur de façon définitive, le Conseil a conclu que l'indicateur convient et qu'une ESLT est obligée de satisfaire à la norme qui y est associée.
778. Tel que cela a été indiqué précédemment, le Conseil n'approuve pas l'affirmation des Compagnies selon laquelle le montant d'un rajustement tarifaire ne doit pas être fixé à un niveau qui inciterait les ESLT à surapprovisionner le réseau et les processus connexes. Le Conseil estime que la fourniture en vue d'atteindre les normes approuvées de qualité du service, pour éviter ainsi les rajustements tarifaires, ne signifie pas un surapprovisionnement.
779. Le Conseil fait remarquer que seules Call-Net et Group Telecom ont proposé une structure particulière pour un plan de rajustement tarifaire à l'égard des concurrents. Les Compagnies et AT&T Canada ont fourni une liste de questions sur lesquelles il faudrait se prononcer pour créer un plan de rajustement, mais n'ont pas fourni de détails concernant les plans.
780. Le Conseil est d'avis que ni le plan de Call-Net ni celui de Group Telecom ne justifient une approbation définitive. Même si dans les deux approches, des tarifs approuvés pour les services sont utilisés comme points de départ, aucune d'elles n'explique suffisamment comment des recours définitifs se traduiraient par des tarifs justes et raisonnables. Le Conseil est tout particulièrement préoccupé par l'utilisation de multiplicateurs dans la proposition de Group Telecom. De l'avis du Conseil, des rajustements tarifaires suivant ce plan pourraient devenir punitifs.
781. Compte tenu de l'importance de la qualité du service de l'ESLT pour l'établissement de la concurrence locale, le Conseil juge nécessaire de mettre en oeuvre immédiatement un mécanisme de rajustement tarifaire pour les services des concurrents. Toutefois, avant

d'établir un plan définitif, le Conseil croit également nécessaire d'examiner en détail certains aspects de ce mécanisme. Par conséquent, le Conseil amorcera sous peu une instance de suivi à cette fin. Entre-temps, le Conseil estime qu'un mécanisme provisoire s'impose.

782. Pour ce qui est des propositions de Group Telecom et de Call-Net, le Conseil est d'avis que le plan de Group Telecom a un lien plus direct avec les tarifs des services. Il s'agit d'un facteur important pour un plan de rajustement tarifaire propre aux concurrents. Le Conseil estime que la proposition de Group Telecom donne un meilleur point de départ pour un mécanisme de rajustement tarifaire provisoire. Toutefois, compte tenu des préoccupations du Conseil au sujet des multiplicateurs mensuels, cet aspect de la proposition de Group Telecom n'a pas été inclus dans le régime provisoire. Le Conseil est d'avis que les autres composantes des formules proposées demeurent applicables. Dans le cas de la formule (1), le rajustement sera calculé en fonction des frais de service de ligne y compris les composantes fixes et variables combinées. Dans le cas de la formule (2), le rajustement sera calculé en fonction des tarifs mensuels de location des lignes. Les rajustements lorsque la formule (3) s'applique ne peuvent être identifiés sans un autre calcul pour le montant par événement auquel il se rapporte. La formule de rajustement pour les indicateurs associés aux services qui comprennent une activité non tarifée sera examinée dans l'instance de suivi mentionnée précédemment.
783. Le Conseil approuve donc provisoirement, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2002, le mécanisme de rajustement tarifaire propre aux concurrents proposé par Group Telecom seulement parce qu'il se rapporte aux indicateurs de service des concurrents qui sont approuvés de façon définitive, mais sans les multiplicateurs mensuels. Une description complète du plan de rajustement tarifaire, incluant les feuilles de travail, est donnée à l'annexe 4 de la présente décision.
784. Tel que cela est prévu dans le régime relatif à la qualité du service de détail, le Conseil est d'avis qu'il faudrait inclure un processus de vérification dans le plan de rajustement tarifaire pour les concurrents. Le Conseil examinera les propositions concernant la méthode d'un processus de vérification, dans le cadre de l'instance portant sur l'établissement d'un régime définitif relatif à la qualité du service pour les concurrents.
785. Dans la partie III de la présente décision, le Conseil a ordonné que de nouveaux services fournis par les ESLT soient créés à l'intention des ESLC. Le Conseil estime que tels services peuvent exiger des indicateurs de qualité du service additionnels et des normes connexes là où les indicateurs en vigueur pour les services des concurrents ne conviennent pas ou sont insuffisants. Par conséquent, le Conseil ordonne au Groupe de travail Processus administratifs (GTPA) du CDCI, au plus tard le 15 octobre 2002 de la date de la présente décision, d'examiner et de rapporter au Conseil les indicateurs additionnels et normes connexes nécessaires pour les nouveaux services des concurrents, et le cas échéant, de fournir au Conseil les indicateurs et normes proposés.



## **VII Service à la clientèle**

786. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a invité le public à formuler des observations sur la mesure dans laquelle le respect par les ESLT des repères pour les services des concurrents, comme des politiques de facturation ou une déclaration des droits du consommateur (DDDC), devraient être associés au régime de réglementation des prix et quelle forme ces repères pourraient prendre.

### **Déclaration des droits du consommateur**

787. ARC et autres ont fait valoir que la présentation actuelle des droits des consommateurs dans les premières pages des annuaires téléphoniques des ESLT était inadéquate. Selon ARC et autres, les consommateurs ont souvent de la difficulté à comprendre les Modalités de service de l'ESLT incluses dans ces pages. Elles ont ajouté que les premières pages renferment souvent des renseignements incomplets. Par ailleurs, l'information sur un sujet peut être éparpillée dans les premières pages, ce qui mêle et frustre les clients.
788. ARC et autres ont également soutenu qu'il existait une asymétrie entre les consommateurs et les ESLT au chapitre de l'information. En effet, les ESLT étaient mieux informées que les consommateurs des droits légaux et des alternatives commerciales des consommateurs. De l'avis d'ARC et autres, pour régler le problème, il aurait fallu que les consommateurs soient sensibilisés et qu'ils aient accès à l'information de manière qu'ils puissent évaluer adéquatement la valeur des offres concurrentielles, comprendre leurs droits et les défendre devant le fournisseur de services téléphoniques. ARC et autres ont soutenu qu'une DDDC contribuerait grandement à l'atteinte de cet objectif.
789. ARC et autres ont proposé que la DDDC prenne la forme d'une brochure. Cette publication contiendrait les principaux droits des consommateurs de même que les solutions, en termes clairs et conviviaux. ARC et autres ont fait valoir que cette information devrait être écrite de manière à refléter les normes minimales approuvées par le Conseil, ainsi que les politiques de chaque ESLT. Soulignant que les ESLT avaient des Modalités de service différentes, il faudrait comme l'ont soutenu ARC et autres qu'il y ait une uniformité parmi les ESLT en ce qui concerne des Modalités de service.
790. De l'avis d'ARC et autres, la DDDC pourrait également contenir de l'information sur les services qui sont disponibles d'autres fournisseurs et sur la façon de magasiner et de comparer les tarifs pour des services concurrentiels. Même si elles reconnaissent que les obligations réglementaires des ESLC débordent le cadre de cette instance, ARC et autres ont fait valoir que la DDDC devrait s'appliquer aux ESLT et aux ESLC.
791. ARC et autres ont fait valoir qu'il faudrait tenir une instance en vue de cerner les droits des clients et de créer une DDDC. ARC et autres ont demandé que cette instance sur les droits des clients, en plus de définir la DDDC et son contenu, porte également sur les Modalités de service des ESLT. À leur avis, dans le cas des Modalités de service, il faudrait examiner dans quelle mesure il serait possible de réécrire les Modalités de service en langage clair, sans termes techniques et de façon conviviale. De plus, ARC et autres ont fait valoir que les Modalités de service devraient être modifiées de manière à refléter les changements rendus nécessaires par suite de l'instance sur les droits des

consommateurs et d'autres changements survenus dans l'industrie. ARC et autres ont en outre suggéré que dans l'instance portant sur les droits des consommateurs, la question des liens possibles entre une DDDC et le cadre de la réglementation des prix soit examinée.

792. L'ACC (Alberta) a appuyé la publication d'un énoncé clair des droits et obligations des clients.
793. Les Compagnies ont déclaré que les Modalités de service ainsi que des renseignements sur les droits des clients que l'on trouve actuellement dans les premières pages des annuaires des Compagnies constituaient une DDDC. Même si, à leur avis, cette information était accessible, elles ont dit vouloir mettre en oeuvre une DDDC pour s'assurer que tous les clients connaissent leurs droits et leurs obligations.
794. Pour ce qui est de « l'information concurrentielle », les Compagnies ont fait valoir que, dans un marché où tous les services étaient concurrentiels et dont un grand nombre font l'objet d'une abstention, il serait déraisonnable de s'attendre à ce qu'elles fournissent à leurs clients, dans une DDDC, des renseignements sur la façon d'obtenir des services des concurrents.
795. Afin d'obtenir diverses perspectives et d'en arriver rapidement à une DDDC utile, les Compagnies ont préconisé une approche coopérative pour aborder cette question. Elles ont fait valoir qu'un comité, comme le Comité sur les Outils de gestion des états de compte et de l'accès au service téléphonique (le Comité OGEC), établi à la suite de l'ordonnance CRTC 2000-393 du 10 mai 2000 intitulée *Le Conseil modifie les exigences en matière de rapport concernant l'abordabilité* (l'ordonnance 2000-393), serait une tribune appropriée.
796. Pour ce qui est d'un lien possible entre la DDDC et la réglementation par plafonnement des prix, les Compagnies ont dit estimer que, tant que la DDDC ne serait pas définie, il serait prématuré de prendre position à cet égard. Les Compagnies ont fait remarquer que le contrôle de la conformité avec la DDDC et du rendement des ESLT au chapitre du traitement et du règlement des plaintes des clients était déjà compris dans leur rapport sur l'indicateur 5.1 de la qualité du service.
797. TELUS a fait valoir que ses Modalités de service, ainsi que d'autres renseignements inclus dans les Pages blanches de l'annuaire de TELUS satisfont déjà aux exigences d'une DDDC. TELUS a soutenu qu'un indicateur ou des pénalités afférentes ne devraient pas être considérés comme couvrant des « violations » de la DDDC. TELUS a déclaré à l'égard des plaintes des clients qu'elle privilégiait comme façon de faire de traiter les clients comme des personnes et de régler les problèmes de qualité du service rapidement et efficacement.
798. De l'avis du Conseil, ARC et autres ont prouvé que les Modalités de service et certains passages des premières pages des annuaires téléphoniques des ESLT sont difficiles à comprendre. De plus, dans certains cas, elles peuvent ne pas contenir tous les renseignements nécessaires pour une bonne compréhension des droits des consommateurs. Par conséquent, le Conseil convient qu'il serait utile d'élaborer une DDDC.

799. Le Conseil estime qu'une DDDC devrait être un énoncé exhaustif et concis des droits des consommateurs. En même temps, le Conseil fait remarquer que les parties ne s'entendent pas sur ce qu'il faudrait inclure dans une DDDC et il est d'avis que l'instance actuelle n'a pas produit suffisamment de renseignements pour établir une DDDC précise, sans ambiguïtés et pouvant être publiée rapidement. Le Conseil entend donc amorcer une autre instance dans le cadre de laquelle il examinera les mémoires détaillés sur le contenu d'une DDDC et les questions afférentes.
800. Pour ce qui est d'un examen des Modalités de service, le Conseil juge opportun d'attendre la fin de l'instance sur la DDDC avant de se prononcer. En effet, dans le cadre de la nouvelle DDDC, il pourra alors examiner s'il est nécessaire de clarifier davantage les Modalités de service.

### **Politique de facturation**

801. Les Compagnies ont indiqué que les pratiques de facturation étaient examinées par le Comité OGECE établi dans l'ordonnance 2000-393. Tout en déclarant que leurs abonnés s'estimaient généralement satisfaits des politiques actuelles en matière de facturation, les Compagnies ont rapporté des résultats des groupes de discussions qui indiquent une préférence pour des déclarations « regroupées » semblables à celles qui sont envoyées annuellement.
802. ARC et autres ont soutenu qu'il faudrait examiner les questions de politique de facturation dans le cadre de l'instance sur la DDDC. Par exemple, l'instance pourrait porter sur des questions comme le niveau de détail et les renseignements que les clients veulent voir sur leur état de compte ainsi que sur la ventilation des services optionnels que les clients paient.
803. Le Conseil estime que la politique de facturation comporte deux éléments distincts : le contenu de l'état de compte et la fréquence d'envoi détaillé des états de compte aux clients.
804. Le Conseil fait remarquer que les ESLT ont diverses politiques concernant la fréquence à laquelle les états de compte détaillés sont envoyés aux clients. Comme le prescrit la décision Télécom CRTC 86-7 du 26 mars 1986 intitulée *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale* et des décisions subséquentes, les ESLT doivent fournir aux clients de service de ligne individuelle une ventilation des frais de service et d'équipement au début du service, après tout changement de tarif ou de service et d'équipement et, au moins une fois par année.
805. Toutefois, le Conseil fait remarquer que TELUS et MTS ont envoyé chaque mois des états de compte à leurs clients, tandis que SaskTel a commencé à mettre en oeuvre des états de compte mensuels détaillés. Le Conseil est d'avis préliminaire que ce genre de politique devrait s'appliquer à toutes les ESLT assujetties à cette décision. Par conséquent, le Conseil ordonne à Bell Canada et à Aliant Telecom de justifier, au plus tard le 2 juillet 2002, pourquoi il ne devrait pas leur être ordonné d'envoyer à leurs clients des états de compte détaillés mensuels au même niveau de détail que sur la base annuelle actuelle, et d'en faire tenir copie aux parties à l'instance qui a mené à l'ordonnance 2000-393. Les parties intéressées peuvent déposer des observations au sujet

des réponses de Bell Canada et d'Aliant Telecom à cette justification que le Conseil leur a ordonné de faire, au plus tard le 12 juillet 2002, et d'en signifier copie aux parties à l'instance qui a mené à l'ordonnance 2000-393. Bell Canada et Aliant Telecom peuvent déposer des observations en réplique, au plus tard le 22 juillet 2002, et elles doivent en signifier copie aux parties intéressées qui ont déposé des observations. Les documents doivent être reçus et non pas simplement envoyés, aux dates indiquées.

806. De l'avis du Conseil, il serait peut-être opportun de modifier la manière d'identifier les frais et les services dans les états de compte. Le Conseil conclut que c'est le Comité OGEC qui devrait se pencher sur ces questions de contenu et d'autres questions. Comme c'est le cas pour d'autres comités de travail, comme les groupes de travail du CDCI, le consensus du Comité OGEC ou d'autres conclusions seront soumis à l'approbation du Conseil.

## **VIII Plans d'amélioration du service**

### **Historique**

807. Dans la décision 99-16, le Conseil, après avoir examiné le niveau des services de télécommunication au Canada, a conclu qu'il était en général très élevé. Les exceptions relevées étaient les ZDCE que l'on retrouve habituellement dans les régions rurales éloignées et dans le Grand Nord. Le service téléphonique dans ces régions généralement coûte plus cher à fournir et est souvent de qualité inférieure à celui d'autres régions.
808. Compte tenu des niveaux de service inférieurs dans certains endroits, le Conseil a jugé qu'il était opportun de définir un objectif de service de base (OSB) qui établisse un niveau de base du service téléphonique auquel le Conseil tenterait d'assurer l'accès au public dans tout le Canada.
809. Dans la décision 99-16, le Conseil a défini l'OSB comme comprenant :
- a) un service local de ligne individuelle avec capacité Touch-Tone, fourni par un commutateur numérique pouvant, au moyen d'une transmission de données à faible vitesse, être raccordé à Internet aux tarifs locaux;
  - b) des fonctions spécifiques évoluées, y compris l'accès à des services d'urgence, le service de relais de message vocal et les fonctions de protection de la vie privée [inclus dans le service de gestion des appels (SGA)];
  - c) l'accès à des services de téléphonistes et d'assistance-annuaire;
  - d) l'accès au réseau interurbain;
  - e) une copie à jour de l'annuaire local.
810. Le Conseil a alors établi trois objectifs d'amélioration du service dans les ZDCE :
- i) étendre le service aux rares endroits encore non desservis;

- ii) améliorer les niveaux de service, là où les abonnés n'ont pas encore accès aux mêmes services de télécommunication qui atteignent l'OSB de base que les Canadiens d'autres régions (c.-à-d., dans les zones mal desservies);
- iii) maintenir les niveaux de service actuels et veiller à ce qu'ils ne se détériorent pas, en régime de concurrence.

811. Afin de mettre en oeuvre ces objectifs, le Conseil a ordonné à toutes les ESLT de soumettre des PAS à son approbation, ou de prouver que l'OSB a été atteint et continuera de l'être dans leur territoire. Il a obligé les ESLT à consulter les intervenants avant de préparer leur PAS.
812. Le Conseil a également déclaré qu'il obligerait les ESLT à fournir un plan de suivi pour contrôler les PAS à mesure qu'ils sont mis en oeuvre.
813. Pour ce qui est de la conception d'un PAS, le Conseil a décidé que lorsque, dans le cadre du PAS, il y a construction dans un endroit donné, la contribution des clients aux coûts ne devrait pas dépasser 1 000 \$ par emplacement d'abonné. De plus, lorsque des plans par versements échelonnés ne sont pas prévus dans les tarifs d'une compagnie, le Conseil a ordonné aux ESLT de déposer avec leur PAS des projets de tarifs offrant aux clients l'option de payer par échelonnements raisonnables.
814. Le Conseil a également exigé que les PAS incluent la technologie de moindre coût, qu'ils ciblent d'abord les grandes localités ou les grands centres, qu'ils desservent les zones non desservies avant d'offrir des améliorations et qu'ils desservent les habitations permanentes avant les saisonnières.
815. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a indiqué qu'il examinerait les divers PAS déposés par les ESLT pour s'assurer que les compagnies de téléphone satisfont à l'OSB et à d'autres éléments clés de la décision 99-16.
816. Les conclusions du Conseil concernant les PAS des ESLT, tant dans les zones non desservies que dans les zones mal desservies, sont exposées ci-dessous, sauf pour MTS. Dans la décision 2001-767 du 19 décembre 2001 intitulée *Avis public CRTC 2001-37 – Révision des prix plafonds et questions connexes – Décision concernant le plan d'amélioration du service de MTS* (la décision 2001-767), le Conseil a estimé que les intervenants (y compris MKO) au sujet du projet de PAS de MTS n'avaient pas été suffisamment consultés. Le Conseil a statué rapidement sur le PAS de MTS compte tenu de l'importance de déployer le PAS le plus tôt possible pour qu'il profite aux clients.
817. Le Conseil a approuvé les dépenses projetées par MTS à l'égard du PAS de MTS pour 2000 à 2002 inclusivement et il a rejeté celles prévues pour 2003 à 2009 inclusivement. Le Conseil a obligé MTS à déposer un PAS révisé au plus tard le 30 juin 2002, ainsi qu'un nouveau plan de déploiement pour une période réduite de cinq ans, soit 2003 à 2007.

## Endroits non desservis

### Bell Canada

818. Bell Canada a proposé 31,2 millions de dollars en dépenses en immobilisations pour fournir le service aux endroits non desservis de son territoire. Bell Canada a déclaré que dans le cadre de son projet de PAS, elle rendrait le service disponible, sur deux ans (2002 et 2003), à 5 366 endroits comprenant 2 148 habitations permanentes et 3 218 habitations saisonnières. Les 5 366 abonnés possibles représentent 15 % du total des 36 302 endroits non desservis identifiés par Bell Canada.
819. Bell Canada a expliqué que son PAS faisait la distinction entre les habitations permanentes et les habitations saisonnières par occupation et appliquait des limites de coût différentes à ces deux types d'habitations (25 000 \$ par habitation permanente et 5 000 \$ par habitation saisonnière). Bell Canada a soutenu que cette approche s'appuyait sur les commentaires des clients qui estiment qu'il devrait y avoir une limite de coût plus élevée pour les habitations permanentes et une limite plus basse pour les habitations saisonnières. Bell Canada a déclaré qu'il serait raisonnable de s'attendre à ce que les habitations permanentes prennent le service à longueur d'année, tandis que les habitations saisonnières ne s'abonneraient au service qu'une partie de l'année.
820. Bell Canada a pris comme approche de déterminer les « taux d'abonnement » moyens pour toutes ses localités non desservies en se fondant sur une étude sur les résidences non desservies entreprise par une agence d'enquête de marché de l'extérieur. Les résultats ont révélé que des taux d'abonnement différents pour l'Ontario et le Québec, ainsi que pour les habitations permanentes et saisonnières. Plus particulièrement, les taux d'abonnement dans le cas des habitations permanentes non desservies s'élevaient à 64 % en Ontario et à 55 % au Québec, et pour les habitations saisonnières non desservies, à 24 % en Ontario et à 13 % au Québec.
821. En se fondant sur ces taux d'abonnement et les critères de coûts susmentionnés de 25 000 \$/5 000 \$, Bell Canada a calculé une marge de coût globale pour chaque localité et quand cette marge était égale ou supérieure aux dépenses en immobilisations pour desservir cette localité, la compagnie a inclus la localité dans son PAS.
822. Bell Canada a fait valoir qu'elle a utilisé la technologie du réseau filaire ou sans fil fixe la moins coûteuse pour estimer les coûts initiaux de desserte de chaque localité. Elle a employé la technologie du réseau filaire dans le cas d'une localité non desservie située à proximité d'installations filaires existantes. Elle s'est servie de la technologie du sans-fil fixe dans les cas où les localités non desservies étaient situées près d'une tour radio existante et dans celui de localités éloignées qui n'étaient peut-être pas desservies de façon rentable par des installations filaires.
823. Bell Canada a fait remarquer que les localités qui n'étaient pas admissibles au service suivant sa proposition disposaient néanmoins de solutions de rechange. En effet, près de 16 % des localités non encore admissibles au service se voyaient offrir le service cellulaire. De plus, le service par satellite était offert partout en Ontario et au Québec par divers fournisseurs, tandis qu'un service radio haute fréquence était offert par d'autres fournisseurs dans certaines localités non desservies.

824. En réponse à la demande du Conseil, Bell Canada a déposé deux PAS de rechange, utilisant les critères de coûts de 25 000 \$/25 000 \$ (c.-à-d., un seuil de 25 000 \$ pour les habitations permanentes et saisonnières). Ces deux alternatives ont donné lieu aux estimations de coûts suivantes :

a) Alternative 1 (taux d'abonnement de Bell Canada) : 75,3 millions de dollars

b) Alternative 2 (taux d'abonnement de 100 %) : 137,2 millions de dollars

825. Pour ce qui est de la contribution de 1 000 \$ des clients, Bell Canada a proposé d'exiger un dépôt non remboursable de 200 \$ le premier mois du programme de versements échelonnés. Le solde (800 \$) serait payé par versements échelonnés sur une période de 12 mois, sans frais d'intérêt.

### **TELUS**

826. TELUS a proposé des dépenses en immobilisations de 8,2 millions de dollars pour les endroits non desservis en Colombie-Britannique et de 0,7 million de dollars pour les endroits non desservis en Alberta.

827. Suivant la proposition de TELUS, son PAS s'appliquerait aux localités comptant au moins 10 habitations principales, où les dépenses en capital moyennes par habitation permanente n'excédaient pas 26 000 \$. TELUS n'a pas proposé de desservir les habitations saisonnières.

828. La liste des localités non desservies était basée dans une large mesure sur les données contenues dans la base de données du Programme d'extension du service en Colombie-Britannique, et sur des sondages internes des planificateurs d'accès et d'autres experts de la compagnie en Colombie-Britannique et en Alberta. De plus, TELUS a indiqué qu'elle songeait à tenter d'identifier d'autres localités non desservies.

829. TELUS a utilisé un taux d'abonnement de 100 % pour calculer le coût de chaque localité. TELUS a estimé que si elle appliquait les critères de coûts de 25 000 \$/25 000 \$ et un taux d'abonnement de 100 %, son PAS pour les habitations non desservies coûterait au total 10,6 millions de dollars en dépenses d'immobilisations.

830. TELUS a proposé un programme de versements échelonnés pour la contribution des clients de 1 000 \$. À son avis, la pratique qu'elle a adoptée et suivant laquelle le client paie 50 % du montant immédiatement, et le reste sur 36 mois, serait juste et raisonnable.

### **Aliant Telecom**

831. Aliant Telecom a indiqué que s'il n'y avait aucun endroit non desservi à l'Île-du-Prince-Édouard ou au Nouveau-Brunswick, il y en avait un petit nombre en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve. Aliant Telecom a proposé un PAS de 2,28 millions de dollars en dépenses d'immobilisations pour desservir 265 endroits non desservis et elle a indiqué que son PAS répondrait à environ 77 % de la demande non desservie dans les territoires susmentionnés. Aliant Telecom a déclaré qu'elle n'entendait pas répondre à la demande résiduelle non desservie en raison des coûts excessifs en cause.

832. Après avoir fait une étude détaillée, Aliant Telecom a déterminé quels clients seraient disposés à s'abonner au service, en supposant qu'ils auraient à contribuer 1 000 \$ au titre des dépenses en capital nécessaires pour fournir le service. Aliant Telecom a alors inclus dans son PAS chaque localité dans lesquelles des clients avaient demandé le service, sous réserve que la marge de coût globale attribuée à la localité, basée sur les limites des dépenses en capital de 25 000 \$ pour les habitations permanentes et de 5 000 \$ pour les habitations saisonnières, soit égale ou supérieure aux coûts initiaux pour desservir l'endroit.
833. Aliant Telecom a estimé que si elle appliquait les critères de coûts de 25 000 \$/25 000 \$ et un taux d'abonnement de 100 %, son PAS pour les emplacements non desservis coûterait 2,33 millions de dollars en dépenses d'immobilisations.
834. Pour les frais des clients de 1 000 \$, Aliant Telecom a proposé un programme de versements échelonnés semblable à celui proposé par Bell Canada.

#### **SaskTel**

835. SaskTel a dit n'avoir aucun endroit non desservi dans son territoire. Elle n'a donc pas inclus de dépenses dans le PAS qu'elle a proposé.

#### **Observations des parties intéressées**

836. MKO a été la seule intervenante à commenter sur les projets de PAS des ESLT et plus particulièrement celui de MTS.
837. TELUS a reçu 360 lettres désapprouvant l'approche qu'elle a utilisée pour son PAS et la possibilité que les clients actuels aient à payer des tarifs plus élevés pour fournir le service à ceux qui ont décidé de vivre dans des endroits éloignés.
838. Bell Canada a reçu 55 lettres au sujet de cas d'endroits non desservis ou mal desservis ou soutenant que son PAS était inexact. De plus, un certain nombre de personnes ont écrit à Bell Canada au cours de la période de mars 2001 à février 2002 pour demander le service. Dans un certain nombre de cas, Bell Canada a refusé le service, déclarant que le coût pour fournir le service ne satisfaisait pas aux critères établis dans le PAS qu'elle a proposé.

#### **Conclusions du Conseil – Endroits non desservis**

##### *Conclusions sur des questions communes*

839. Après avoir examiné le PAS d'Aliant Telecom, de Bell Canada et de TELUS, le Conseil conclut que, comme l'exige la décision 99-16, elles : (i) utilisent la technologie de moindre coût; (ii) fournissent un plan de suivi; et (iii) se conforment généralement à l'OSB, sous réserve des modifications discutées ci-dessous au sujet de l'accès à Internet et au SGA.



840. En ce qui a trait aux emplacements non desservis, le Conseil a cerné quatre éléments communs au PAS de toutes les ESLT :
- i) les critères relatifs aux dépenses en capital;
  - ii) les taux d'abonnement lors de l'estimation du coût d'un PAS;
  - iii) les modalités d'un plan approprié de paiement par versements échelonnés pour la contribution de 1 000 \$ des clients;
  - iv) la nécessité d'un programme de versements échelonnés pour les frais de construction élevés.
841. Les conclusions du Conseil sur chacun de ces éléments sont données dans les paragraphes suivants.
- a) Critères relatifs aux dépenses en capital*
842. Bell Canada et Aliant Telecom ont proposé des limites de dépenses en capital de 25 000 \$ pour les habitations permanentes et de 5 000 \$ pour les habitations saisonnières. TELUS a proposé une limite de 26 000 \$ pour les habitations permanentes, mais n'a pas proposé de desservir les habitations saisonnières. Chaque compagnie a exigé que le client contribue 1 000 \$ à la construction tel qu'établi dans la décision 99-16.
843. Le Conseil fait remarquer qu'il est souvent difficile de distinguer les habitations permanentes des saisonnières. De plus, le statut d'une habitation particulière peut changer. Le Conseil estime donc que les critères relatifs aux dépenses en capital devraient être les mêmes pour les habitations saisonnières et permanentes.
844. Dans la décision CRTC 2000-746 du 30 novembre 2000 intitulée *La concurrence dans l'interurbain et le service amélioré pour les abonnés de Norouestel* (la décision 2000-746), le Conseil a approuvé une limite de dépenses en capital de 25 000 \$ pour les emplacements non desservis, sans distinction entre les habitations permanentes et saisonnières.
845. De l'avis du Conseil, il conviendrait d'approuver les critères relatifs aux dépenses en capital qui garantiraient que le service est offert à autant d'emplacements non desservis que possible au cours des quatre prochaines années. Le Conseil fait observer que, comme il en est question ci-dessous, des sommes d'argent seront disponibles en provenance d'autres sources pour compenser les coûts du PAS.
846. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil approuve les critères relatifs aux dépenses en capital pour Aliant Telecom, Bell Canada et TELUS de 25 000 \$ pour les habitations permanentes et saisonnières, y compris une contribution de 1 000 \$ par client.

*b) Taux d'abonnement*

847. Aliant Telecom, Bell Canada et TELUS ont utilisé divers taux d'abonnement lorsqu'elles ont estimé le coût de leur PAS. Le Conseil estime qu'il y aurait lieu de supposer qu'un taux d'abonnement reflète l'extension maximum de service, garantissant ainsi que le financement est disponible pour le nombre maximum d'emplacements non desservis qui satisfont aux critères des dépenses en capital.
848. Par conséquent, le Conseil conclut que le coût total de chacun des PAS doit être calculé au moyen d'un taux d'abonnement de 100 % dans chaque localité.

*c) Programme de versements échelonnés pour la contribution de 1 000 \$ des clients*

849. Le Conseil estime que l'obligation pour un nouveau client de payer 1 000 \$ en paiement nominal initial pourrait décourager l'abonnement au service. Par conséquent, dans la décision 99-16, le Conseil a ordonné aux ESLT de déposer avec leur PAS un programme de versements échelonnés, à moins que ces programmes ne soient déjà prévus dans les tarifs de la compagnie.
850. Bell Canada a déposé dans son PAS un programme de versements échelonnés qui, selon la compagnie, ressemble à celui qui a été approuvé pour les petites ESLT. Aliant Telecom a déposé un plan similaire. Le Conseil considère ces propositions appropriées.
851. TELUS a proposé un programme de versements échelonnés différent qui nécessite un paiement initial plus important et qui étale le reste des versements sur une plus longue période. Le Conseil craint que l'importance du montant initial proposé par TELUS décourage certains clients potentiels de souscrire au service. Compte tenu de l'objectif qu'il poursuit de rejoindre autant d'emplacements non desservis que possible, le Conseil estime que le programme de versements échelonnés de TELUS devrait refléter les propositions de Bell Canada et d'Aliant Telecom.
852. Par conséquent, le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TELUS d'instituer, pour le paiement du montant de 1 000 \$, un programme de versements échelonnés identique à celui qui a été approuvé dans l'ordonnance CRTC 2000-1096 du 4 décembre 2000 intitulé *Northern Telephone Limited – Plan d'amélioration du service*. Le Conseil fait remarquer que les ESLT seraient autorisées à facturer leur taux d'intérêt de paiement tardif tarifé pour le paiement tardif des versements qui sont dus chaque mois. Chacune de ces compagnies devrait soumettre son programme de versements échelonnés à l'approbation du Conseil.

*d) Programme de versements échelonnés pour les frais de construction élevés*

853. Le Conseil fait remarquer que même avec la limite de dépenses en capital approuvée, un certain nombre d'emplacements non desservis continuerait de ne pas être admissibles au service. À son avis, il y aurait lieu que les ESLT offrent un programme dans le cadre duquel le client pourrait payer un montant en sus de sa contribution de 1 000 \$ lorsque le coût d'une extension de service dépasse la limite de dépenses en capital de 25 000 \$. Par exemple, si le coût pour desservir un endroit s'élevait à 34 000 \$, alors le coût pour le client serait de 10 000 \$ (c.-à-d. 1 000 \$ + [34 000 \$ - 25 000 \$]).

854. Par conséquent, le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TELUS d'informer toute habitation qui n'est pas admissible actuellement à un service dans le cadre du PAS que les occupants des lieux peuvent payer les coûts additionnels pour obtenir le service. Ces coûts seraient décrits comme des frais de construction élevés.
855. De l'avis du Conseil, il y aurait lieu également d'instituer un autre programme de versements échelonnés qui permettrait aux clients d'échelonner le paiement de frais de construction élevés sur une période raisonnable. Cette mesure réduirait le désincitatif à s'abonner au service en raison de coûts initiaux élevés.
856. Le Conseil fait remarquer qu'actuellement, Bell Canada a un programme de versements échelonnés de ce genre dans son tarif. Le Conseil a approuvé ce programme dans l'ordonnance CRTC 2000-980 du 26 octobre 2000 intitulée *Programme de versements échelonnés de Bell Canada*. Plus particulièrement, voici les conditions du tarif de Bell Canada :
- a) les versements peuvent être échelonnés sur une période pouvant aller jusqu'à 36 mois;
  - b) les intérêts sont ajoutés au solde impayé des frais de construction au taux du coût du capital de la compagnie;
  - c) un dépôt minimum de 20 % de la totalité des frais de construction doit être payé par le requérant avant le début de la construction;
  - d) des frais de construction maximums de 10 000 \$ par emplacement du client sont admissibles au programme de versements échelonnés;
  - e) le programme de versements est offert aux abonnés du service de résidence uniquement.
857. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TELUS d'adopter ce programme de versements échelonnés pour la période de déploiement de leur PAS, la condition d) ci-dessus étant modifiée pour stipuler que les frais de construction maximums de 10 000 \$ par emplacement du client doivent être calculés conformément à la présente décision pour déterminer l'admissibilité au programme de versements échelonnés. Chacune de ces compagnies devrait soumettre à l'approbation du Conseil son programme de versements échelonnés pour les frais de construction élevés.
858. Le Conseil désire également examiner un programme de versements échelonnés dans le cas des frais de construction supérieurs à 10 000 \$ par emplacement du client. Par conséquent, il ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TELUS de lui soumettre ce programme, au plus tard le 2 juillet 2002, pour fins d'examen par le Conseil.

*Conclusions relatives aux questions propres aux compagnies*

*a) Bell Canada*

859. Compte tenu des conclusions qu'il a tirées ci-dessus, le Conseil approuve un PAS pour Bell Canada basé sur les déductions pour amortissement de 25 000 \$ pour les habitations permanentes et saisonnières et en supposant des taux d'abonnement de 100 % pour ces deux genres d'habitations. Toutefois, le Conseil est d'avis que, selon les circonstances, le coût réel du PAS variera entre 75,3 millions de dollars et 137,2 millions de dollars. En attendant le dépôt d'un PAS révisé tel qu'ordonné ci-dessous, le Conseil approuve donc comme dépenses en capital initiales un montant initial de 75,3 millions de dollars. Le Conseil entend examiner chaque année les progrès réalisés par Bell Canada au chapitre de la mise en oeuvre de son PAS, tels que rapportés dans son plan de contrôle, afin de déterminer si des capitaux et du financement supplémentaires sont requis.
860. Le Conseil ordonne à Bell Canada de commencer à déployer son PAS en 2002. Il lui ordonne également d'entreprendre un projet dans une localité si elle satisfait aux critères suivants : (a) le coût moyen maximum par endroit est de 25 000 \$ en utilisant un taux d'abonnement de 100 %, et (b) au moins un client demande le service et est disposé à contribuer 1 000 \$. Le Conseil ordonne à Bell Canada de commencer avec les localités où la demande est la plus forte. Bell Canada peut rapporter de nouvelles dépenses dans le rapport de contrôle annuel et demander alors l'approbation de ces nouvelles dépenses d'immobilisations et de financement.
861. Le Conseil fait remarquer que de nouvelles habitations seront construites au cours de la période de déploiement. Il estime qu'il faudrait les inclure dans le plan de déploiement si elles satisfont aux critères ci-dessus relatifs aux dépenses en capital. Par conséquent, le Conseil ordonne à Bell Canada : (i) d'évaluer les demandes de service provenant de ces emplacements afin de déterminer s'ils sont admissibles au service; (ii) de fournir le service si le client est disposé à contribuer 1 000 \$; et (iii) faire rapport des résultats dans le dépôt annuel du rapport de contrôle.
862. Le Conseil fait remarquer que depuis la publication de la décision 99-16, un certain nombre de demandes de service a été rejeté en raison des coûts élevés. Le Conseil ordonne à Bell Canada de réévaluer ces demandes de la même manière que pour les nouveaux emplacements mentionnés ci-dessus afin de déterminer s'ils sont admissibles au service, et de fournir le service si les requérants sont disposés à contribuer 1 000 \$. Il lui enjoint d'aviser les requérants admissibles par courrier et de faire rapport des résultats dans le dépôt annuel du rapport de contrôle.
863. Au cours des quatre prochaines années, pour les localités où la compagnie a déjà mis en place des installations extérieures avant le commencement du PAS, chaque client qui demande le service dans cette localité doit avoir le choix entre le moins élevé du coût de la contribution calculé conformément au tarif en vigueur, et 1 000 \$, en supposant une limite de dépenses en capital de 25 000 \$.

*b) TELUS*

864. Le Conseil approuve un PAS de 10,6 millions de dollars en immobilisations pour les emplacements non desservis à l'intention de TELUS. Le Conseil a l'intention d'examiner chaque année les progrès réalisés par TELUS dans la mise en œuvre de son PAS, selon son plan de contrôle, afin de déterminer si des immobilisations et des fonds supplémentaires sont nécessaires
865. Le Conseil ordonne à TELUS de commencer la mise en œuvre de son PAS en 2002. Il lui ordonne également d'entreprendre un projet dans une localité s'il répond aux critères suivants : (a) le coût moyen maximum par emplacement est de 25 000 \$ en utilisant un taux d'abonnement de 100 %, et (b) au moins un client demande le service et est prêt à contribuer 1 000 \$. Le Conseil ordonne à TELUS de commencer par la localité où la demande est la plus élevée.
866. Le Conseil ordonne également à TELUS d'évaluer les demandes et de réévaluer les demandes antérieures de service de la même façon que Bell Canada, comme il est indiqué ci-dessus, y compris les demandes de service à partir d'emplacements situés dans des localités où la compagnie a déjà mis en place des installations extérieures avant le début du PAS.

*c) Aliant Telecom*

867. Le Conseil approuve, comme montant initial, un investissement de départ de 2,33 millions de dollars. Le Conseil a l'intention d'examiner chaque année les progrès réalisés par Aliant Telecom dans la mise en œuvre de son PAS, selon son plan de contrôle, afin de déterminer si des immobilisations et des fonds supplémentaires sont nécessaires.
868. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom de commencer la mise en œuvre de son PAS en 2002. Il lui ordonne également d'entreprendre un projet dans une localité s'il répond aux critères suivants : (a) le coût moyen maximum par emplacement est de 25 000 \$ en utilisant un taux de pénétration de 100 %, et (b) au moins un client demande le service et est prêt à contribuer 1 000 \$. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom de commencer par la localité où la demande est la plus élevée.
869. Le Conseil ordonne également à Aliant Telecom d'évaluer les demandes et de réévaluer les demandes antérieures de service de la même façon que Bell Canada, comme il est indiqué ci-dessus, y compris les demandes de service à partir d'emplacements situés dans des localités où la compagnie a déjà mis en place des installations extérieures avant le début du PAS.

**Clients mal desservis**

870. Les ESLT ont proposé divers plans visant à offrir des services supplémentaires à leurs clients mal desservis afin de satisfaire à l'OSB. Plus précisément, ces plans comprenaient l'accès à Internet, l'accès à Internet par appel local et le SGA. Pour évaluer le caractère raisonnable des propositions, le Conseil a examiné ce qu'il en coûte pour équiper de petites circonscriptions, le nombre total de clients à desservir et le taux de pénétration prévu dans la circonscription.

## **Bell Canada**

871. Bell Canada a fait valoir qu'en 2001, tous les clients existants sur son territoire satisfaisaient à l'OSB à l'exception des clients desservis par accès multiple par répartition de codes (AMRC), une technologie sans fil.
872. Bell Canada a indiqué qu'elle avait environ 175 clients desservis par AMRC. L'AMRC ne permet pas actuellement une fonctionnalité d'identification d'appel. Bell Canada a fait remarquer que l'AMRC offre d'autres fonctions de protection de la vie privée comme le blocage de l'affichage d'appel par ligne ou par appel.
873. Bell Canada propose d'offrir l'identification d'appel à tout nouveau client ou aux clients existants desservis par AMRC en 2002 dans le cadre de son projet de PAS actuel. De plus, la technologie AMRC actuelle ne permet pas la transmission des données à faible vitesse à Internet. Bell Canada a déclaré que tout serait fait pour surmonter rapidement les difficultés techniques rencontrées pour offrir une transmission des données à faible vitesse à Internet utilisant de la technologie AMRC.
874. En réponse à une demande de renseignements du Conseil, Bell Canada a indiqué que 4 600 de ses clients n'avaient pas accès actuellement à Internet par appel local. Bell Canada a fait remarquer que 901 circonscriptions sur 942 avaient accès à au moins un FSI par appel local. Bell Canada a déclaré qu'il existait 41 circonscriptions où les résidents devaient faire un appel interurbain pour joindre le FSI et elle a proposé un plan visant à relier les résidents par appel local. Les 41 circonscriptions étaient des ZDCE et étaient séparées en tranches E et G.
875. Pour les six circonscriptions de la tranche E, Bell Canada a proposé d'élargir la zone d'appel local de cette circonscription comme exception au critère relatif au service régional pour l'accès à Internet uniquement en créant un centre d'appels naturel à un coût de 300 000 \$.
876. Pour les 35 circonscriptions de la tranche G, Bell Canada a proposé une solution qui coûterait un montant initial de 9,1 millions de dollars. Cette solution permettrait l'accès à Internet aux 10 circonscriptions desservies par la radio analogique et numérique et aux 25 circonscriptions desservies par satellite. Toutefois, Bell Canada a indiqué que rien ne garantissait que les FSI se prévaudraient de cette possibilité.
877. En conséquence, Bell Canada a proposé de dépenser un total de 9,4 millions de dollars pour 2 593 SAR.
878. Bell Canada a demandé que si le Conseil lui ordonnait d'offrir un accès local à Internet aux résidents des six circonscriptions de la tranche E et de fournir à un taux non compensatoire des installations de bout en bout pour encourager les FSI à desservir chacune des 35 circonscriptions de la tranche G, le Conseil devrait établir un plan approprié de recouvrement des coûts.

879. Bell Canada a fait valoir qu'elle satisfaisait actuellement à l'OSB concernant l'accès à Internet, puisque les FSI pouvaient se relier à n'importe quel de ses commutateurs localement. Bell Canada a fait valoir que l'OSB n'exige pas que les résidents des circonscriptions soient en mesure d'accéder à Internet sans passer par l'interurbain.
880. Le Conseil n'approuve pas la position de Bell Canada concernant l'accès à Internet selon l'OSB. Le Conseil fait remarquer qu'actuellement, les clients des 41 circonscriptions ne sont pas en mesure d'accéder à Internet par appel local. Le Conseil a déterminé que Bell Canada doit fournir les liaisons nécessaires sans frais d'interurbain dans les circonscriptions indiquées ci-dessous.
881. Les 41 circonscriptions sont réparties comme suit : 25 circonscriptions desservies par satellite dans la tranche G; 10 circonscriptions desservies par la radio analogique et numérique dans la tranche G; et six circonscriptions desservies par la radio numérique dans la tranche E.
882. En ce qui concerne les 25 circonscriptions dans la tranche G, Bell Canada a proposé un plan s'élevant à 4,2 millions de dollars. Le Conseil est préoccupé par la faible vitesse de transmission des données dans le plan d'accès à Internet sans frais d'interurbain par satellite (9.6-14.4 Kbps) proposé. En outre, le Conseil conclut que, comme il est indiqué plus haut, le plan n'est pas raisonnable compte tenu des coûts élevés et du faible taux de pénétration prévu. Dans ces conditions, le Conseil rejette le plan pour les 25 circonscriptions dans la tranche G.
883. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a proposé un plan de 3,6 millions de dollars pour 136 clients situés dans une circonscription analogique dans la tranche G. Là encore, le Conseil conclut que le plan n'est pas raisonnable compte tenu des coûts élevés et du faible taux de pénétration prévu. Par conséquent, le Conseil rejette cette partie du PAS de Bell Canada.
884. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a proposé un plan de 1,3 million de dollars pour 688 clients dans neuf circonscriptions radionumériques dans la tranche G. Là encore, le Conseil conclut que le plan n'est pas raisonnable compte tenu des coûts élevés et du faible taux de pénétration prévu. Par conséquent, le Conseil rejette cette partie du PAS de Bell Canada.
885. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a proposé un plan de 0,3 million de dollars pour six circonscriptions radionumériques dans la tranche E. Le Conseil approuve les plans pour Pickle Lake, Gull Bay et Armstrong, étant donné que le coût moyen par client éventuel, même avec un faible taux de pénétration, est raisonnable. Les plans pour Savant Lake, Oba et Chute-des-Passes sont rejetés en raison des coûts élevés et du faible taux de pénétration prévu.
886. Le Conseil ordonne à Bell Canada d'ajouter les coûts associés à la mise à niveau des locaux mal desservis de Pickle Lake, Gull Bay et Armstrong à ses exigences de financement et d'entamer cette partie de son PAS en 2002. Ces coûts sont indiqués au tableau 2 de la réponse à la demande de renseignements Bell Canada(CRTC)26juin01-1600.

887. Le Conseil est d'avis que Pickle Lake, Gull Bay et Armstrong devraient avoir un accès sans frais d'interurbain à Internet en 2003. Par conséquent, le Conseil ordonne à Bell Canada de vérifier l'état du service Internet dans ces localités et d'inclure cette information dans ses rapports de contrôle.

#### **TELUS**

888. En réponse à la demande de renseignements TELUS(CRTC)27avr01-613, TELUS a déclaré qu'il existait un certain nombre de circonscriptions en Colombie-Britannique où les clients devaient accéder à un FSI par un appel interurbain. TELUS a fourni un plan visant à offrir à ces circonscriptions l'accès à Internet par appel local.

889. Après avoir examiné le plan de TELUS, pour chaque circonscription, le Conseil a déterminé que les coûts sont raisonnables dans les circonscriptions suivantes : Bella Bella, Granisle, Greenville, Hemlock Valley, Kitkatla, Kitwanga, Klemtu, Stewart et Zeballos. Le Conseil approuve ces parties du PAS de TELUS et il lui ordonne d'exécuter les projets qu'il a approuvés. Le Conseil rejette le plan de TELUS concernant l'accès à Internet pour les autres circonscriptions.

890. TELUS a déclaré que la mise à niveau du réseau en Alberta pour l'accès à Internet coûterait 20,6 millions de dollars en dépenses d'immobilisations pour 3 302 SAR. Le Conseil conclut que le plan n'est pas raisonnable compte tenu des coûts élevés et du faible taux de pénétration prévu et il rejette donc cette partie du PAS de TELUS.

891. TELUS a déclaré que la mise à niveau du réseau en Colombie-Britannique pour ajouter des fonctions SGA en service autonome coûterait 26,8 millions de dollars en dépenses d'immobilisations pour 25 096 SAR. Le Conseil conclut que le plan n'est pas raisonnable compte tenu des coûts élevés et du faible taux de pénétration prévu et il rejette donc cette partie du PAS de TELUS.

892. TELUS a également affirmé que la mise à niveau d'une partie du réseau en Colombie-Britannique pour permettre un accès à Internet sans frais d'interurbain coûterait 18,1 millions de dollars en immobilisations pour 5 288 SAR. Le Conseil conclut que le plan n'est pas raisonnable compte tenu des coûts élevés et du faible taux de pénétration prévu et il rejette donc cette partie du PAS de TELUS.

893. Le Conseil estime que les circonscriptions mentionnées ci-dessus devraient avoir un accès sans frais d'interurbain à Internet en 2003. Le Conseil ordonne donc à TELUS de vérifier l'état du service Internet dans ces circonscriptions et d'inclure cette information dans ses rapports de contrôle.

#### **Aliant Telecom**

894. Dans une lettre du 17 mars 2000, le Conseil ordonnait à Aliant Telecom de mettre en œuvre le plan d'amélioration du réseau (PAR) à Terre-Neuve et de lui remettre des rapports d'étape trimestriels. Le Conseil a ordonné la mise en œuvre du PAR pour alléger la congestion du trafic interurbain sur certains réseaux et permettre la transmission d'appels de services d'urgence pendant les périodes de pointe.



895. Aliant Telecom a déclaré dans son projet de PAS que lorsque son PAR à Terre-Neuve sera terminé, le service standard dans tout son territoire de desserte serait un service local de lignes individuelles avec composition Touch-Tone, fourni par un commutateur numérique pouvant être raccordé à Internet au moyen d'une transmission des données à faible vitesse, aux tarifs locaux. Toutefois, Aliant Telecom a déclaré que sept clients de ligne collective avaient demandé à recevoir une ligne individuelle. Aliant Telecom a déclaré que le PAS proposé prévoyait ce changement.
896. Aliant Telecom a indiqué que lorsque le PAR sera terminé, presque tous les clients recevront des fonctions d'appel améliorées. Seulement deux circonscriptions (Wild Cove et Rigolet) ne bénéficieraient pas de ces fonctions d'appel améliorées. Ces circonscriptions comptent moins de 200 SAR au total.
897. Aliant Telecom a déclaré que tous les autres clients de son territoire auraient accès à certaines fonctions d'appel améliorées, mais pas à toutes. Toutefois, Aliant Telecom a fait remarquer que les clients qui n'ont pas accès aux fonctions améliorées exigeant une signalisation CSS7 verraient cependant leur vie privée protégée, puisque les autres clients n'auraient accès ni à leur nom ni à leur numéro. Par conséquent, Aliant Telecom a fait valoir que les fonctions d'appel améliorées qu'elle offre satisfont à l'OSB.
898. Aliant Telecom a déclaré qu'elle avait pour politique de fournir des fonctions d'appel améliorées élargies dans les zones où les revenus prévus justifient les dépenses d'immobilisations. Aliant Telecom a fait valoir que les petites localités de sa zone de desserte étaient très semblables aux petites localités de la zone de desserte de Norouestel. Aliant Telecom a fait valoir que le déploiement des fonctions d'appel améliorées dans les localités où le nombre de lignes est faible devrait continuer de faire partie du processus normal d'offre et ne pas être inclus dans le PAS. Aliant Telecom a fait valoir que cette position était conforme à la conclusion du Conseil au paragraphe 25 de sa décision 2000-746.
899. Aliant Telecom a indiqué que le plan visant à offrir les fonctions SGA aux clients mal desservis coûterait 12,13 millions de dollars en immobilisations. Aliant Telecom a déclaré que les dépenses prévues couvrent 56 circonscriptions (46 à Terre-Neuve, neuf en Nouvelle-Écosse et une au Nouveau-Brunswick). Compte tenu des coûts élevés en cause, Aliant Telecom a fait valoir qu'elle ne devrait pas être tenue de fournir l'ensemble des fonctions d'appel améliorées à ces endroits.
900. Le Conseil convient avec Aliant Telecom qu'offrir le SGA coûte cher. C'est pourquoi, vu les coûts élevés et le faible taux de pénétration prévu, le Conseil conclut que le plan n'est pas raisonnable et il rejette cette partie du PAS d'Aliant Telecom.
901. Aliant Telecom a déclaré que dans 26 circonscriptions, les clients devaient faire un appel interurbain pour accéder au FSI. Le Conseil conclut que les coûts sont raisonnables pour 18 circonscriptions et il approuve cette partie du plan. Le Conseil rejette la partie du plan concernant les huit autres circonscriptions, étant donné les coûts élevés et le faible taux de pénétration prévu.
902. Les huit localités dont les projets sont rejetés sont : Black Tickle, Fairhaven, Great Harbour Deep, Nipper's Harbour, Norman's Bay, Paradise River, Pinset's Arm et Williams Harbour.

903. Les 18 localités dont les projets sont approuvés sont : English Harbour West, Makkovik, Port Hope Simpson, Churchill Falls, Belleoram, Burlington, Charlottetown Labrador, Coomb's Cove, Cottrell's Cove, Davis Inlet, Grey River, Ladle Cove, Leading Tickles, Little Bay Islands, Millertown, Rigolet, Terrenceville et Wild Cove.
904. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil a réduit le coût net du plan approuvé du montant global des dépenses en capital précisées dans la réponse à la demande de renseignements Aliant(CRTC)27avril01-609 correspondant aux circonscriptions rejetées indiquées plus haut. Aliant Telecom devra commencer la mise en œuvre du plan en 2002.
905. Le Conseil est d'avis qu'en 2003, les circonscriptions indiquées plus haut, si elles sont approuvées, devraient avoir un accès sans frais d'interurbain à Internet en 2003. Le Conseil ordonne donc à Aliant Telecom de vérifier l'état du service Internet dans ces circonscriptions et d'inclure l'information dans ses rapports de contrôle.

### **SaskTel**

906. SaskTel a proposé des dépenses d'immobilisations de 4,0 millions de dollars pour les emplacements mal desservis, un montant qui comprenait les coûts initiaux d'immobilisations et d'installation. SaskTel a déclaré qu'elle n'avait pas d'emplacements non desservis, mais que 200 abonnés environ du service de résidence étaient mal desservis dans son territoire. SaskTel a indiqué qu'elle doit prévoir l'amélioration des services pour ces abonnés mal desservis non seulement pour satisfaire à l'OSB, mais de façon plus générale, du fait que la technologie utilisée pour les services radiotéléphoniques actuels était désuète et qu'elle n'est pas viable à long terme.
907. Dans sa proposition, SaskTel prévoit le déploiement d'une technologie de station terrienne par satellite pour desservir environ 30 abonnés résidentiels de Garson Lake et Descharme en plus des quelque 175 abonnés résidentiels du SRTN et du SRTL en règle générale dans les régions au nord du 54<sup>e</sup> parallèle. SaskTel a fait valoir que le déploiement de la technologie de station terrienne par satellite entraînerait l'utilisation d'une technologie plus rentable afin de satisfaire à l'OSB pour Descharme, Garson Lake et les demandes de stations fixes actuelles du SRTL et du SRTN.
908. SaskTel a estimé que le total des coûts d'immobilisations du déploiement du service rural d'accès Anikom de Télésat se chiffrait à près de 2,1 millions de dollars. Des coûts supplémentaires d'environ 1,9 million de dollars étaient prévus pour l'installation, l'entretien, la location d'espace de satellite et autres dépenses pendant la période de déploiement, sur une base hypothétique de 200 abonnements au service.
909. Par conséquent, suivant le plan proposé par SaskTel, il en coûterait 20 000 \$ par ligne pour convertir le réseau afin d'offrir le SGA et l'accès à Internet.
910. SaskTel a fait remarquer qu'il incombait au Conseil de reporter la mise en œuvre du PAS de SaskTel en prévision du développement de technologies plus rentables.

911. Le Conseil conclut que le coût proposé par SaskTel de 20 000 \$ par ligne pour améliorer le service des abonnés mal desservis est trop élevé et il rejette le PAS de SaskTel. Le Conseil est d'avis que des produits plus rapides et moins coûteux seront probablement disponibles bientôt. Le Conseil ordonne à SaskTel de surveiller la venue de ces nouveaux produits et le moment voulu, de soumettre à son approbation un nouveau plan.

#### **Conclusions concernant l'accès à Internet**

912. Tel que mentionné ci-dessus, le Conseil n'approuve pas l'interprétation donnée de l'OSB par Bell Canada en ce qui concerne l'accès à Internet à des tarifs locaux. L'OSB ne vise pas à décrire un niveau théorique de service susceptible d'être offert en fonction de la présence d'autres faits. L'OSB décrit un niveau réel de service qui doit être offert aux abonnés.
913. Dans les sections précédentes, le Conseil a demandé à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TELUS de mettre à niveau leurs installations pour que les abonnés de certaines circonscriptions puissent accéder à Internet sans frais d'interurbain. Toutefois, le Conseil fait remarquer que, si aucun FSI ne peut offrir un accès à Internet sans frais d'interurbain dans ces circonscriptions d'ici le premier trimestre 2003, le Conseil verra si l'obligation des ESLT de servir comprend l'obligation d'offrir un accès sans frais d'interurbain à Internet.
914. Afin d'évaluer la possibilité d'offrir l'accès à Internet sans frais d'interurbain, le Conseil ordonne également à Aliant Telecom, à Bell Canada, à SaskTel et à TELUS de surveiller le marché en vue d'obtenir des produits de satellite plus rapides et moins chers ou d'autres méthodes de desserte; de rendre compte des résultats dans un plan de contrôle annuel et de lui soumettre, pour examen, un nouveau plan visant la desserte des circonscriptions actuellement sans accès à Internet par appel local, le cas échéant.

#### **Mise en oeuvre**

##### **Plans de déploiement**

915. Bell Canada a proposé au départ un plan de déploiement de deux ans, de 2002 à 2003, mais elle a déclaré qu'il lui faudrait finalement quatre ans, de 2002 à 2005, si le Conseil décidait d'élargir la portée du PAS.
916. Le Conseil a élargi la portée du PAS de Bell Canada afin d'inclure davantage de locaux non desservis ainsi que l'accès à Internet par appel local dans un petit nombre de centres de commutation. Le Conseil a déterminé que le nouveau plan de déploiement de quatre ans était raisonnable et approuve le plan de quatre ans de 2002 à 2005. De plus, il ordonne à Bell Canada de déposer un plan révisé, au plus tard le 13 septembre 2002.
917. Le Conseil ordonne également à Bell Canada de déposer en même temps des rapports détaillés sous forme de feuilles de calcul (comprenant de l'information sur le nombre et le type d'emplacements, les coûts initiaux de desserte et l'affectation du coût total, pour les localités non desservies de son territoire) qui justifient les coûts initiaux estimatifs pour (a) 75,3 millions de dollars, et (b) le plan tel qu'il est approuvé dans la présente décision.

918. TELUS a proposé une période de déploiement de cinq ans pour son PAS, de 2002 à 2006, compte tenu des contraintes de ressources. TELUS a déclaré que ce calendrier donnerait une certaine souplesse aux localités pour participer officiellement au PAS dans des délais qui sont adaptés à la capacité des résidents de payer les montants en cause. Le Conseil a conclu que le plan de déploiement proposé par TELUS devrait être réduit à quatre ans, car le Conseil a considérablement réduit la portée du plan. Le Conseil approuve donc un plan de quatre ans, de 2002 à 2005, et ordonne à TELUS de déposer un plan révisé, au plus tard le 13 septembre 2002.
919. Compte tenu de la directive donnée par le Conseil dans la décision 99-16, Aliant Telecom a déclaré que le calendrier de déploiement proposé cible d'abord les localités plus importantes, dessert les abonnés permanents avant les abonnés saisonniers et les zones non desservies avant d'assurer la mise à niveau du service. Le calendrier de déploiement d'Aliant Telecom va de 2002 à 2005. Étant donné que le Conseil n'a pas considérablement accru la portée du PAS, il conclut que le plan d'Aliant Telecom est raisonnable et l'approuve.

#### **Plans de contrôle**

920. Bell Canada a proposé un plan de contrôle semblable à celui qui a été approuvé par le Conseil pour les petites ESLT de l'Ontario et du Québec. Bell Canada a proposé de déposer, le 31 mars de chaque année, des rapports de contrôle qui fourniraient les renseignements suivants :
- une liste des localités où le plan devait être mis en œuvre l'année précédente et celles où il l'a effectivement été;
  - le nombre prévu et réel des locaux dans lesquels le service a été assuré l'année précédente;
  - le total des investissements de capitaux pour l'année précédente;
  - l'extension des services prévue pour l'année suivante;
  - tous les changements au programme annuel ainsi que les justifications.
921. TELUS a proposé de déposer un rapport de contrôle pour son PAS le 31 mars de chaque année, mais elle a donné peu de détails sur ce qu'il contiendrait. SaskTel a proposé un plan de contrôle relativement semblable à celui de Bell Canada, bien qu'il concerne surtout les emplacements mal desservis.
922. Aliant Telecom a déclaré qu'elle proposait de déposer un plan de contrôle annuel auprès du Conseil le 31 mars de chaque année pendant toute la durée du PAS. Le plan d'Aliant Telecom ressemble à celui de Bell Canada, mais s'y ajoute la surveillance des frais d'exploitation supplémentaires attribuables au PAS.
923. Le Conseil fait remarquer que les plans de contrôle d'Aliant Telecom et de Bell Canada ressemblent aux plans approuvés pour les petites ESLT. Le Conseil estime que ces plans conviendraient pour SaskTel et TELUS.

924. Toutefois, le Conseil estime qu'il faudrait ajouter un certain nombre d'exigences pour surveiller l'efficacité et l'efficience du déploiement ainsi que les emplacements supplémentaires qui seront ajoutés au PAS. Cette information justifierait une demande de financement supplémentaire.
925. Le Conseil ordonne donc à Aliant Telecom, à Bell Canada, à SaskTel et à TELUS d'adopter le plan de contrôle de Bell Canada, modifié de façon à inclure les exigences suivantes :
- les frais d'exploitation de l'année précédente au titre du PAS;
  - le nombre de nouveaux abonnés demandant un service et l'emplacement;
  - le nombre d'abonnés dont les demandes précédentes ont été réévaluées et sont maintenant admissibles au service;
  - le nombre d'abonnés demandant d'être desservis, mais qui ne sont pas admissibles en raison du coût;
  - le nombre d'abonnés à qui on a offert le service l'a refusé en raison du coût;
  - la situation des nouveaux FSI s'installant dans les circonscriptions mises à niveau;
  - l'état d'un nouveau plan pour desservir les résidents des circonscriptions restantes qui n'ont pas encore accès à Internet par appel local, à l'aide de technologies nouvelles ou de rechange.
926. À la suite de la description par Bell Canada des améliorations prévues à la technologie AMRC dans son PAS proposé, le Conseil ordonne uniquement à Bell Canada de rendre compte de l'état d'avancement dans son rapport de contrôle annuel.

#### **Pages de tarif**

927. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TELUS de déposer des pages de tarif afin d'appliquer les conclusions qu'il a tirées au sujet des locaux non desservis dans leur PAS. Ces pages de tarif doivent être déposées pour approbation, au plus tard le 2 juillet 2002 et elles devraient comprendre :
- a) la période du PAS;
  - b) les conditions de démarrage d'un projet (critère d'immobilisations de 25 000 \$, taux d'abonnement de 100 % et une demande de service de client);
  - c) le plan par versements échelonnés pour la contribution de 1 000 \$ des clients;
  - d) le traitement des nouveaux emplacements construits pendant la période de déploiement;

- e) la réévaluation des emplacements rejetés par le passé;
- f) la possibilité pour les clients de payer les frais supplémentaires en cas de projets de construction importants;
- g) les plans par versements échelonnés pour les frais attribuables à d'importantes constructions;
- h) le traitement de demandes de service dans les localités où la compagnie a déjà mis en place des installations extérieures avant le début du PAS.

### **Recouvrement des coûts du PAS**

928. Dans sa décision 99-16, le Conseil a déterminé que les PAS doivent également comprendre les propositions de financement d'amélioration des services. Le Conseil a fait remarquer que les ESLT pouvaient financer les PAS de différentes façons, notamment par des hausses de tarif. Le Conseil a déclaré que lorsque les propositions de financement comprennent des hausses tarifaires, il faut en arriver à un équilibre raisonnable entre la rapidité et le coût de la mise en œuvre et la nécessité de maintenir des tarifs abordables.
929. Les Compagnies et TELUS ont fait valoir que le recouvrement des coûts du PAS proposé était intégré à leurs propositions respectives de souplesse de tarification ce qui leur permettrait de majorer les tarifs de divers services jusqu'à des limites maximales précisées.
930. TELUS a proposé que, dans les ZDCE, ses coûts du PAS soient recouverts à la fois par une hausse tarifaire et une exigence de subvention accrue. Dans les tranches autres que les ZDCE, TELUS a déclaré qu'une partie des hausses tarifaires proposées servirait à financer les initiatives du PAS dans ces zones.
931. Les Compagnies ont présenté les propositions suivantes de recouvrement explicite des coûts du PAS au cas où leurs propositions en matière de souplesse de tarification seraient rejetées.
932. Bell Canada a proposé des hausses de tarif pour recouvrir les coûts du PAS dans les ZDCE mais elle n'a proposé aucune hausse tarifaire pour recouvrir les coûts du PAS dans les zones autres que les ZDCE. Aliant Telecom a proposé de recouvrir ses coûts du PAS dans les ZDCE et les zones autres que les ZDCE au moyen de hausses tarifaires.
933. MTS et SaskTel ont indiqué que leurs améliorations de service proposées n'avaient touché que les ZDCE. MTS n'a pas proposé de majorations tarifaires particulières pour recouvrir les coûts du PAS, mais elle était d'avis que son exigence de subvention tenait déjà compte des coûts de l'équipement modernisé qui serait installé dans le cadre de son projet de PAS. SaskTel a fait valoir que les coûts des PAS proposés par les ESLT qui ne pouvaient être recouverts par des hausses tarifaires acceptables dans les ZDCE devraient l'être au moyen du Fonds de contribution national.

934. Le Conseil a déterminé dans la partie IV de la présente décision qu'il n'y avait pas lieu d'accorder aux ESLT le niveau de souplesse tarifaire et d'augmentation de tarif proposé. Le Conseil a également décidé d'établir un compte de report pour chaque ESLT tel que discuté dans la partie IV de la présente décision. De l'avis du Conseil, le compte de report devrait être mis à disposition pour les coûts associés à la mise en œuvre des PAS dans les zones autres que les ZDCE et que par conséquent, il accordera aux ESLT le recouvrement explicite des coûts de la Phase II au titre de leur PAS dans les zones autres que les ZDCE, au moyen d'un versement sur leurs comptes de report respectifs.
935. Pour les ZDCE, le Conseil fait remarquer que l'expiration de certains des facteurs exogènes à durée limitée qui a été autorisée dans la période initiale de plafonnement des prix, comme il est indiqué dans la partie V de la présente décision, abaisserait le niveau de l'exigence de subvention puisque les tarifs seraient supérieurs à ce qu'ils seraient autrement. Étant donné que les tarifs du service de résidence dans les ZDCE ne permettent pas de recouvrer les coûts de la Phase II, le Conseil est d'avis qu'il ne conviendrait pas de réduire ces tarifs.
936. En revanche, l'ajout des coûts liés au PAS au calcul de l'EST fera augmenter l'exigence de subvention. L'effet net de ces deux changements sera une réduction de l'exigence de subvention totale (l'EST). Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne convient pas d'augmenter les tarifs du service de résidence dans les ZDCE pour recouvrer les coûts du PAS, mais d'utiliser plutôt des rajustements exogènes d'une durée limitée dans les ZDCE pour compenser les coûts des PAS dans ces zones.
937. Par conséquent, le Conseil ordonne à chaque compagnie d'ajouter les coûts de la Phase II du PAS pour les ZDCE aux coûts qui entrent dans son calcul de l'EST.
938. Le Conseil ordonne également à chacune des compagnies de déterminer, au moment où elle dépose son plan de PAS révisé, conformément aux conclusions tirées dans la présente décision, les coûts connexes de la Phase II du PAS. Ces coûts de la Phase II doivent être séparés par tranche.
939. En ce qui concerne les PAS révisés pour 2003 à 2007 que MTS présentera d'ici le 30 juin 2002, le Conseil a déterminé que MTS sera autorisée à recouvrer les dépenses supplémentaires qu'il a ordonnées dans le cadre du PAS révisé, suivant le recouvrement des coûts du PAS approuvé dans la présente décision pour les autres ESLT.

## **IX Contribution**

### **Historique**

940. Dans la décision 2000-745, le Conseil a introduit un nouveau mécanisme national de perception de la contribution pour subventionner le coût élevé du service local dans les zones rurales et éloignées. Selon ce nouveau mécanisme, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2001, des frais en pourcentage des revenus sont imposés sur les revenus des fournisseurs de services de télécommunication (FST) admissibles.

941. Dans la décision 2000-745, le Conseil a également introduit un nouveau calcul d'exigence de subvention établissant le niveau approprié de subvention à payer aux ESL qui assurent un service dans les ZDCE. En bref, l'exigence de subvention comprend la somme des revenus annuels moyens provenant du SLB de résidence et du montant de la contribution implicite cible annuelle de 60 \$, moins les coûts annuels moyens du SLB établis en fonction des coûts de la Phase II, plus un supplément approuvé, par SAR de résidence dans chaque tranche à coût élevé. L'EST pour chaque territoire d'ESLT est le total de l'exigence de subvention annuelle pour tous les SAR de résidence dans toutes les tranches à coût élevé. Cette méthode de calcul de l'EST est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2002.
942. Dans l'avis 2001-37, le Conseil a sollicité des observations sur les autres questions concernant la mise en œuvre pour 2002, comme les changements apportés à la base de répartition de la subvention. Le Conseil a également demandé aux ESLT de soumettre leurs calculs d'EST pour 2002, en fonction de leurs propositions visant le rajustement des tarifs et des coûts du service de résidence. Les autres questions touchant la mise en œuvre comprenaient la réduction de l'exigence de subvention pendant la période de plafonnement des prix, le changement de la date d'entrée en vigueur des frais annuels en pourcentage des revenus et l'étude des rajustements trimestriels aux frais en pourcentage des revenus lorsque le revenu réel perçu est différent du revenu prévu.

### **Calcul de l'EST**

943. Dans la décision 2000-745, le Conseil a précisé les diverses composantes de l'EST correspondant aux ZDCE et il a conclu que le calcul de l'EST devrait être mis à jour annuellement. Chaque année, les ESLT doivent modifier leur composante coût moyen en utilisant un rajustement de la productivité prédéterminée et veiller à ce que la composante de revenu moyen reflète les changements apportés aux tarifs du SLB de l'année précédente. Le Conseil a en outre déterminé que le calendrier des mises à jour annuelles de l'EST dépendrait de la nature du mécanisme de réglementation mis en place après le 1<sup>er</sup> janvier 2002 et qu'il serait établi au cours de cette instance.
944. Dans la décision 2001-238, le Conseil a défini les zones qui seraient considérées comme à coût élevé aux fins de la réception de subventions. Les ZDCE ont été identifiées comme des tranches de tarification spécifiques dans chaque territoire des ESLT.

### *Revenus appropriés*

945. Les Compagnies ont fait remarquer que dans le cas des arrangements de subvention actuels, la subvention fournie par le Fonds de contribution national compense les ESLT pour le manque à gagner entre les coûts et les revenus. Les ESLT pourraient donc avoir tendance à renoncer aux revenus liés aux majorations tarifaires permises et à retirer à la place les revenus de subvention équivalents du Fonds de contribution national, qui seraient versés par tous les FST. Les Compagnies ont fait valoir que le calcul de l'exigence de subvention fondé sur les tarifs maximums admissibles, plutôt que les tarifs réels en vigueur à ce moment-là, éliminerait cette possibilité et réduirait l'EST de chaque ESLT.



946. Dans sa preuve, TELUS a fait valoir que les tarifs réels approuvés pour la période devraient être utilisés pour calculer le revenu moyen par SAR et par tranche. TELUS a déclaré que la réduction artificielle de l'exigence de subvention pourrait aller à l'encontre de l'objectif du Conseil visant à offrir des choix concurrentiels aux clients dans les ZDCE. La subvention perçue pourrait être insuffisante pour assurer la viabilité du service dans cette région aux tarifs en vigueur.
947. TELUS a fait remarquer que les ESLT ont une obligation de servir et doivent absorber les coûts. TELUS a fait valoir que cela n'encouragerait pas les nouveaux venus, puisque la subvention serait presque certainement insuffisante pour qu'une ESLC recouvre les coûts qu'elle engagera pour offrir le service.
948. AT&T Canada a fait valoir que le tarif maximum admissible pour chaque tranche ZDCE devrait être le tarif utilisé pour faire la mise à jour annuelle de l'EST, afin de s'assurer que l'EST serait réduite de façon prévisible pendant la durée d'application du prochain régime de plafonnement des prix.
949. Le Conseil reconnaît que dans certains cas, les ESLT pourraient être encouragées à abandonner les majorations tarifaires, ce qui aurait pour effet de maintenir la subvention à un niveau plus élevé qu'il n'est nécessaire. Toutefois, le Conseil craint également que si les tarifs maximums permis proposés par les parties étaient utilisés pour le calcul de la subvention, mais n'étaient pas mis en œuvre, la subvention disponible par SAR serait considérablement réduite. Le Conseil convient avec TELUS que cette situation, à son tour, nuirait à la capacité des nouveaux venus d'offrir les services dans cette zone aux tarifs en vigueur s'ils ne peuvent pas recouvrer leurs coûts. Le Conseil estime également que l'utilisation des tarifs autres que ceux en vigueur briserait le lien direct entre les revenus, les coûts et les subventions, ce qui aurait pour effet de nuire à l'efficacité du mécanisme de subvention.
950. Dans la décision 2000-745, le Conseil a conclu que la composante du revenu moyen de l'EST doit rendre compte des changements apportés aux tarifs du SLB de résidence de l'année précédente ainsi que tout autre changement tarifaire connu déterminé pour l'année à venir.
951. Par conséquent, le Conseil continue d'estimer que la composante revenus moyens de l'EST devrait être basée sur les tarifs réels du SLB de résidence.

#### *Rajustement des coûts du SLB*

952. Dans la décision 2001-238, le Conseil a appliqué des méthodes et des hypothèses de tarification uniformes pour les études du coût du SLB de la Phase II présentées par les ESLT. Le Conseil a utilisé un processus uniforme pour établir les coûts de base moyens du SLB pour chaque tranche à coût élevé dans chaque territoire d'ESLT. Ces coûts moyens du SLB doivent être utilisés comme coûts de base pour déterminer l'EST de chaque ESLT.
953. Les coûts moyens de base du SLB établis dans la décision 2001-238 excluaient les rajustements pour tenir compte du facteur d'inflation, de la compensation de la productivité annuelle et des coûts associés aux frais en pourcentage des revenus établis dans la décision 2000-745.

954. Dans la partie V de la présente décision, le Conseil a ordonné aux ESLT d'appliquer un facteur de productivité de 3,5 % et un facteur d'inflation fondé sur l'indice des prix du PIB pondéré annuellement, à la formule de l'EST.
955. En ce qui concerne le rajustement pour l'incidence sur les frais en pourcentage des revenus, les Compagnies ont proposé que le coût de ces frais soit ajouté directement au coût de base moyen du SLB. Elles ont évalué ces coûts sur la base des tarifs dans chaque tranche.
956. En calculant les rajustements de coût appropriés pour l'EST, le Conseil estime que le rajustement pour les frais en pourcentage des revenus devrait être le changement net dans les frais en pourcentage des revenus d'une année à l'autre. Le Conseil fait remarquer que cela éliminera les effets cumulatifs de l'ajout, chaque année, des frais en pourcentage des revenus annuels directement au coût moyen de base du SLB.
957. Dans la décision 2000-745, le Conseil a autorisé un rajustement pour un facteur exogène de 4,5 % dans le dépôt de 2001 concernant les prix plafonds pour que les ESLT recouvrent les frais en pourcentage des revenus applicables à leurs services plafonnés. Le Conseil fait remarquer qu'en général, les ESLT ont rajusté les tarifs dans chaque tranche à coût élevé pour les frais en pourcentage des revenus de 4,5 % mis en œuvre en 2001.
958. Dans l'ordonnance CRTC 2001-876 du 14 décembre 2001 intitulée *Frais en pourcentage des revenus, exigence de subvention nationale, et procédures provisoires relatives au régime de contribution fondé sur les revenus pour 2002* (l'ordonnance 2001-876), le Conseil a approuvé des frais en pourcentage des revenus provisoires de 1,4 %, entrant en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2002.
959. Compte tenu de ce qui précède, le rajustement devant s'appliquer au calcul de l'EST de 2002 devrait refléter le changement net aux frais en pourcentage des revenus de 4,5 % à 1,4 %. Pour que ce changement entre en vigueur, le coût moyen du SLB sera rajusté pour chaque tranche pour 2002 comme suit :
- supposer une réduction de 4,5 % du revenu moyen par SAR;
  - calculer 1,4 % du revenu réduit;
  - ajouter le montant au coût moyen du SLB par SAR.
- Une méthode semblable sera utilisée dans les rajustements des années ultérieures.
960. Dans la formule de l'EST, les coûts du SLB doivent être rajustés de la façon suivante :
- les coûts moyens de base du SLB seront rajustés par le facteur d'inflation moins la compensation de la productivité annuelle de 3,5 %;
  - le supplément de 15 % établi dans la décision 2000-745 sera ensuite appliqué au coût moyen rajusté du SLB;

- le rajustement du coût net relatif aux frais en pourcentage des revenus sera inclus.

### **Répartition de la subvention**

961. Les Compagnies et TELUS ont proposé que la répartition de la subvention soit fondée sur un montant mensuel fixe de subvention par SAR, par tranche et par territoire.
962. Le Conseil estime que la proposition de répartition des ESLT permettrait une plus grande certitude sur le plan de la concurrence et requiert moins de rapprochement entre la subvention perçue et la subvention répartie. Le Conseil fait remarquer que, tel qu'énoncé dans l'ordonnance 2001-876, le gestionnaire du fonds central (GFC) répartit une subvention par SAR aux ESLT depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, et ce provisoirement. Le Conseil ordonne au GFC de continuer à répartir la subvention calculée aux ESL en fonction d'un montant fixe par SAR par mois, rajusté d'un mois à l'autre comme il est indiqué dans les procédures approuvées du GFC.
963. Le Conseil ordonne à chaque ESLT de déposer son exigence de subvention totale révisée de 2002 ainsi que la subvention mensuelle par SAR par tranche, au plus tard le 6 août 2002. Ce calcul doit inclure toute conclusion du Conseil concernant les tarifs du service de résidence dans les ZDCE et les rajustements de coût du SLB de résidence. Les ESLT doivent identifier séparément les rajustements des coûts pour l'inflation, la compensation de la productivité et les frais en pourcentage des revenus. Comme il est indiqué à la partie VIII de la présente décision, les ESLT doivent également inclure et identifier séparément une estimation de l'impact sur les coûts de la Phase II de toute dépense au titre du PAS dans les ZDCE.

### **Date des mises à jour annuelles de l'EST**

964. Les Compagnies ont proposé qu'à partir de 2002, la date d'entrée en vigueur du calcul annuel pour l'EST et des frais en pourcentage des revenus connexes passent du 1<sup>er</sup> janvier au 1<sup>er</sup> mai. Cette date coïnciderait avec l'exigence de dépôt annuel des prix plafonds. Les Compagnies ont soutenu que ce changement simplifierait l'administration des exigences de dépôt et assurerait un certain degré de certitude dans le marché.
965. Dans la décision 2000-745, le Conseil a conclu que certains renseignements doivent être déposés chaque année au plus tard le 31 mars, par tous les FST ou les groupes de fournisseurs de services connexes. Les EST mises à jour et les comptes de SAR par tranche doivent également être déposés par les ESLT à la même date. Le Conseil peut ainsi vérifier les montants de la contribution de l'année précédente, examiner le calcul des revenus admissibles à la contribution, décider quelles compagnies devront payer une contribution et calculer les frais en pourcentage des revenus pour l'année en cours.
966. Dans la décision 2000-745, le Conseil a conclu que le mécanisme national de perception de la contribution fondée sur les revenus serait mis en oeuvre à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2001, au moyen d'un tarif provisoire en pourcentage des revenus pour 2001. La date de dépôt annuel a été fixée au 31 mars de chaque année. Le Conseil a également conclu que, compte tenu des renseignements financiers de l'année civile précédente déposés par les ESL et par tous les autres FST, les frais en pourcentage des revenus devraient être finalisés et entrer en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année en question.

967. Le Conseil fait remarquer que seuls les ESLT doivent soumettre chaque année des prix plafonds. Les autres FST qui font partie du mécanisme de perception de la contribution ne sont pas visés par cette exigence. Le Conseil fait également remarquer que l'année civile fait partie intégrante du calcul des frais en pourcentage des revenus. Par exemple, les frais en pourcentage des revenus sont fonction des revenus admissibles à une contribution de l'année précédente. De plus, la subvention par SAR est fonction des coûts rajustés pour tenir compte du taux d'inflation de l'année civile précédente et du SAR par tranche au 31 décembre de l'année précédente.
968. De l'avis du Conseil, les Compagnies n'ont pas montré que le changement de date simplifiera l'administration du cadre de subvention nationale ou que ce changement assurerait une plus grande certitude dans le marché. Le calcul final des frais en pourcentage des revenus dépend des renseignements déposés par de nombreuses parties en plus des ESLT. Le Conseil estime que le fait d'établir l'exigence de subvention en fonction de l'année civile facilite le dépôt, la planification des affaires et les exigences de vérification pour la majorité des FST.
969. Par conséquent, le Conseil maintient la date du 1<sup>er</sup> janvier pour les frais en pourcentage des revenus annuels et la date du 31 mars pour le dépôt annuel par les FST des renseignements sur les revenus.

### **Surveillance et rajustement des frais en pourcentage des revenus**

970. Les Compagnies et TELUS ont fait valoir que le Conseil devrait entreprendre des rajustements périodiques des frais en pourcentage des revenus relatifs au sous-financement ou au surfinancement de la subvention nationale. Les ESLT ont dit craindre que l'excédent ou le manque à gagner puissent être tellement importants que le Conseil ait à faire des rajustements plus souvent qu'à chaque année. Les ESLT se sont dites en faveur de rajustements trimestriels aux frais en pourcentage des revenus et ont proposé divers seuils de déclenchement de ces rajustements.
971. En ce qui concerne l'adoption de seuils comme déclencheurs des rajustements, les Compagnies ont fait valoir que si la différence entre la subvention recueillie et la subvention distribuée pendant ce trimestre était supérieure à 2 % du montant distribué, alors un rajustement du tarif en pourcentage des revenus serait approprié. TELUS a proposé d'augmenter les frais en pourcentage des revenus si le Fonds de contribution national avait un solde négatif et de les diminuer si le Fonds de contribution national avait un solde positif, plus élevé qu'un débours moyen d'un mois.
972. Les Compagnies ont également fait savoir que dorénavant, il faudrait mettre en œuvre la mise à jour des frais en pourcentage des revenus de façon à tenir compte de la différence entre la date de répartition de la subvention par SAR par le GFC et la date de mise en œuvre des frais en pourcentage des revenus mis à jour. Les Compagnies ont également fait remarquer que les frais en pourcentage des revenus étaient inclus dans le rajustement de la composante coûts moyens de l'EST, qui était à son tour utilisé pour calculer les montants répartis par le GFC.
973. Le Conseil fait remarquer que les données financières fournies au GFC, pour tout mois donné, le sont à la fin du mois suivant. La subvention est répartie le deuxième mois suivant la collecte des données et par conséquent, des rajustements d'entrée des données

sont autorisés à partir du troisième mois. Les données ne seraient donc pas disponibles pendant plus de trois mois pour procéder à une analyse raisonnable d'une collecte insuffisante ou excessive. Le Conseil fait remarquer que tous les contributeurs admissibles ont la possibilité de faire des rajustements aux dépôts des mois précédents si des corrections sont nécessaires. Le Conseil fait également remarquer que les mois civils ne sont pas constants et qu'il existe des variations saisonnières importantes dans les revenus signalés.

974. Le Conseil a donc déterminé que les mises à jour trimestrielles des frais en pourcentage des revenus ne sont pas appropriées compte tenu de l'intervalle entre le compte rendu des revenus et la répartition des subventions, ainsi que des variations saisonnières dans les revenus rapportés.
975. Le Conseil fait remarquer que les deux seuils proposés par les ESLT varient sensiblement. Les Compagnies ont proposé un mécanisme de déclenchement fondé sur un seuil cible de 2 % des revenus distribués, ce qui représente environ 500 000 \$ par mois. Le mécanisme de déclenchement que TELUS a proposé entraînerait un surplus d'environ 25 millions de dollars en moyenne en fonction de l'exigence de subvention de 300 millions de dollars pour 2002.
976. Le Conseil estime que les propositions des Compagnies et de TELUS entraîneraient un nombre trop important de rajustements des frais en pourcentage des revenus. Le Conseil envisagerait un rajustement aux frais en pourcentage des revenus si l'écart était important pendant un trimestre donné. Toutefois, cette décision dépendrait de divers facteurs, notamment la possibilité que les écarts soient causés par des erreurs dans les données déposées.
977. Le Conseil fait remarquer que le processus actuel établi dans la décision 2000-745 pour le calcul final des frais en pourcentage des revenus, fondés sur les données financières déposées le 31 mars de chaque année, permet un rajustement calculé à partir du revenu réel perçu à ce moment-là. Le Conseil fait également remarquer le processus d'égalisation établi dans la décision 2000-745 selon lequel si la subvention perçue est supérieure ou inférieure à la subvention qui aurait dû être répartie, le rajustement est reporté à l'exigence de subvention de l'année suivante. Il est possible de procéder à un autre rajustement dans le cadre du processus d'égalisation annuel appliqué à la fin de l'année.
978. Le Conseil fait également remarquer que l'ordonnance CRTC 2001-738 du 21 septembre 2001 intitulée *Le CRTC approuve de façon définitive les procédures relatives au régime de contribution fondé sur les revenus* (l'ordonnance 2001-738) dans laquelle il a approuvé les procédures du GFC prévoit la surveillance des augmentations ou des diminutions importantes dans le fonds, sur une base trimestrielle, à partir des rapports préparés par le GFC. Les procédures prévoient qu'au besoin, le Conseil donnera des directives au GFC au sujet de la modification des frais en pourcentage des revenus. Le Conseil conclut que les processus établis dans la décision 2000-745 et l'ordonnance 2001-738 représentent un mécanisme approprié pour effectuer les rajustements nécessaires aux frais en pourcentage des revenus.

## **X Exigences en matière de rapports**

### **Rapports de la Phase III/BTP et rapports de transactions intersociétés**

979. Dans la décision 95-21, le Conseil a établi un régime de réglementation révisé qui segmentait les activités des compagnies de téléphone, en un segment Services publics et un segment Services concurrentiels. Dans le contexte de ces changements, le Conseil a adopté de nouvelles directives en matière de rapports. Plus précisément, les rapports de la Phase III/BTP qui présentent les résultats des déclarations de revenu, la base d'investissement net moyenne, l'état de capitalisation et le taux de rendement de l'avoir moyen des détenteurs d'actions ordinaires, séparés en deux segments.
980. Les directives actuelles en matière de rapports de la Phase III et de la BTP pour les ESLT sont les suivantes :
- le dépôt des résultats historiques annuels de la Phase III/BTP au plus tard le 30 septembre de l'année suivante;
  - le dépôt de mises à jour manuelles de la Phase III/BTP, ainsi que tout changement apporté aux manuels comptables, le 31 mars de chaque année, accompagnées des mises à jour considérées comme approuvées après 60 jours à compter du dépôt, à moins d'indication contraire du Conseil;
  - le dépôt des résultats financiers réels pour les segments Services publics et Services concurrentiels, deux fois par an depuis le début de l'année, 45 jours après la fin de la période.
981. Le Conseil a également ordonné aux ESLT, dans diverses décisions au cours des années, de déposer des rapports de transactions intersociétés. À l'exception de SaskTel, les ESLT déposent des rapports deux fois par an, le rapport semestriel étant présenté le 1<sup>er</sup> octobre de chaque année et le rapport annuel le 1<sup>er</sup> avril de l'année suivante. Les rapports identifient toutes les transactions financières importantes non tarifées entre une ESLT et une de ses affiliées. Ces rapports visent à offrir une garantie contre l'interfinancement possible provenant des activités réglementées des ESLT à l'égard d'une compagnie affiliée.
982. SaskTel, compte tenu de son cadre réglementaire transitoire actuel mis en œuvre dans la décision 2000-150, dépose ses rapports de la Phase III/BTP et ses rapports de transactions intersociétés tous les trimestres. Les résultats de la Phase III/BTP vérifiés chaque année sont déposés au plus tard le 31 octobre de l'année suivante et les mises à jour du manuel de la BTP chaque année avant le 31 mars.
983. Les Compagnies ont fait valoir que les rapports de la Phase III/BTP et les rapports de transaction intersociétés à l'appui, n'étaient plus nécessaires, car :
- à partir de 2002, l'exigence de contribution sera calculée au moyen des coûts de la Phase II plutôt que des résultats de la BTP;

- le cadre réglementaire devrait cibler les prix plutôt que les gains;
- les rapports sont strictement de nature réglementaire et n'ont aucune utilité pour les Compagnies elles-mêmes;
- les données comptables et financières ne sont pas nécessaires pour fixer les tarifs comme ce fut le cas pour établir les tarifs initiaux pendant la période initiale de plafonnement des prix;
- la préparation de ces rapports exige des ressources importantes de la part des compagnies.

984. TELUS a fait valoir qu'il n'était plus nécessaire de continuer d'exercer une certaine surveillance et de présenter des rapports au titre de la Phase III/BTP ou tout autre type de rapports financiers dans le cas du segment Services publics pour les raisons suivantes :

- le plafonnement des prix étant en place, la surveillance du rendement financier du segment Services publics n'était plus nécessaire;
- il ne devrait pas être nécessaire de rétablir de nouveaux besoins en revenus ou de tarifs initiaux, d'où l'inutilité de la Phase III/BTP;
- dans le cadre du plafonnement des prix, la compagnie n'avait aucun intérêt à gonfler artificiellement les investissements et les coûts du segment Services publics dans l'espoir de justifier des hausses tarifaires. Par conséquent, la possibilité d'un interfinancement du segment Services concurrentiels par le segment Services publics n'existe plus.

985. En ce qui concerne les rapports sur les transactions intersociétés, TELUS a fait valoir que l'objectif de ces rapports était de déterminer les cas où un abonné du segment Services publics pourrait subventionner d'autres services offerts par l'entremise d'une affiliée. TELUS a estimé que, de par sa nature même, la réglementation par plafonnement des prix n'offrait pas la possibilité d'utiliser des services plafonnés pour compenser des baisses de prix non autorisées accordées à une affiliée ou des investissements consentis par cette dernière. TELUS a fait valoir que la fin de la réglementation du taux de rendement avait, théoriquement, découragé les ESLT de soutenir financièrement les activités d'une affiliée dans l'espoir de majorer les tarifs du segment Services publics afin de garder les gains à un taux de rendement particulier autorisé par le Conseil.

986. TELUS a indiqué que la concurrence dans le marché local était le seul mécanisme de surveillance nécessaire au cours de la prochaine période de plafonnement des prix.

987. ARC et autres ont fait valoir que sans la discipline inhérente à une concurrence vigoureuse, il était nécessaire de continuer d'appliquer une réglementation et que pour que cette réglementation soit efficace, il fallait un minimum de rapports pour que le Conseil puisse être convaincu que les tarifs sont justes et raisonnables. ARC et autres ont également fait valoir que ces rapports étaient nécessaires pour évaluer le caractère raisonnable et l'efficacité du régime de plafonnement des prix. ARC et autres ont fait

remarquer que les résultats pour l'ensemble de la compagnie, tout en renseignant sur le rendement dans le cadre du régime de plafonnement des prix, comprenaient des revenus et des coûts associés à des services non réglementés.

988. AT&T Canada a soutenu que la portée limitée de la concurrence locale actuelle ne justifiait pas l'élimination des exigences actuelles en matière de surveillance et de rapport. AT&T Canada s'est dite en faveur du maintien des directives en matière de rapport pour la Phase III/BTP et autres rapports afin que le Conseil puisse évaluer la mesure dans laquelle les objectifs pour le prochain régime de plafonnement des prix avaient été atteints à la fin de la période.
989. L'ACC Alberta a fait valoir que l'industrie était en transition et que les directives en matière de rapport étaient un outil important pour évaluer le succès ou l'échec de cette transition. L'ACC Alberta a fait remarquer également que les taux de rendement étaient une mesure largement utilisée pour évaluer le rendement des sociétés tant dans les industries réglementées que non réglementées.
990. Calgary a soutenu que si les forces du marché étaient insuffisantes à elles seules pour régir les prix et la qualité du service, la surveillance et les rapports étaient alors importants pour assurer l'imputabilité auprès du Conseil et le public. Calgary a également fait valoir que pour évaluer l'efficacité du plafonnement des prix, le Conseil devait maintenir des normes de mesure adéquates afin d'obtenir facilement des renseignements utiles des ESLT. Toutefois, Calgary a dit estimer que l'on devrait améliorer la fiabilité et elle a signalé que les résultats de la BTP n'étaient pas vérifiés et pouvaient donc faire l'objet de manipulations.
991. RCI a fait valoir qu'il était tout à fait normal d'examiner les gains des ESLT dans le cadre d'un examen du plafonnement des prix et que les rapports de la Phase III/BTP fournissaient une information utile pour la surveillance de la situation économique des compagnies de téléphone et du segment Services publics en particulier.
992. Le Conseil estime également que le concept d'un segment Services publics n'est plus pertinent, en raison notamment de l'adoption du calcul de l'exigence de subvention fondée sur la Phase II à compter de 2002. Auparavant, l'exigence de contribution était basée sur le calcul du manque à gagner du segment Services publics de la Phase III. De même, comme il en est question à la partie IV de la présente décision, le Conseil a déterminé que le cadre du plafonnement des prix sera étendu aux services ne faisant pas actuellement l'objet d'une abstention de réglementation dans le segment Services concurrentiels.
993. Le Conseil estime également que la différence entre le segment Services publics et le segment Services concurrentiels n'est plus pertinente. La différence significative dans le prochain régime de plafonnement des prix est entre les services tarifés et les services qui font l'objet d'une abstention.
994. En raison du cadre réglementaire révisé, désormais, il n'est plus nécessaire de faire des rapports de la Phase III/BTP. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et TELUS ne sont plus tenues, à compter de maintenant, de rendre compte de leurs résultats financiers en fonction de la Phase III/BTP.



995. Le Conseil reconnaît que les résultats financiers des ESLT devront être disponibles pour procéder à l'examen du prochain régime de plafonnement des prix. Il faut donc qu'il reçoive suffisamment d'information pour pouvoir évaluer la situation financière des ESLT pour faire en sorte que les objectifs du régime de plafonnement des prix soient atteints.
996. Le Conseil fait remarquer que l'information fournie par toutes les entreprises de télécommunication dans le cadre de son processus annuel de surveillance comprend, entre autres, des données financières sur les ESLT.
997. Pour ce qui est des rapports de transactions intersociétés, le Conseil fait remarquer que les exigences actuelles ont été adoptées lorsque les ESLT étaient régies par la réglementation du taux de rendement afin de décourager les ESLT de gonfler le montant des transactions intersociétés du segment Services publics et de réduire ainsi les gains de ce segment.
998. Le Conseil estime que dans la structure du prochain régime de plafonnement des prix, l'incitation à gonfler les transactions intersociétés est réduite. Le Conseil a donc déterminé qu'à compter de maintenant, Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et TELUS ne sont plus tenues de présenter des rapports sur les transactions intersociétés.

### **Fiabilité et vérification des coûts de la Phase II**

999. On a demandé aux ESLT de déposer des coûts de la Phase II dans de nombreuses situations, en particulier pour déterminer les niveaux de prix appropriés pour leurs services et au sujet du test d'imputation appliqué à certains services.
1000. Plusieurs intervenants ont exprimé des craintes au sujet de la fiabilité des coûts de la Phase II pour les ESLT ainsi que du manque de transparence du processus actuel de la Phase II.
1001. ARC et autres ainsi que BCOAPO et autres ont instamment demandé au Conseil d'établir un processus permanent de contrôle, de rapport et de vérification indépendante pour les études de coûts de la Phase II des ESLT.
1002. AT&T Canada a fait valoir que la méthode de la Phase II avait d'abord été mise au point pour évaluer les coûts marginaux futurs des nouveaux services. Selon AT&T Canada, cette méthode n'était pas adaptée pour fixer les tarifs d'un large ensemble de services comme ceux fournis par les ESLT à leurs concurrents. AT&T Canada a également mis en doute la fiabilité des estimations de coûts de la Phase II par les ESLT. Toutefois, elle ne proposait pas que le Conseil entreprenne un examen des études de coûts des ESLT, faisant remarquer qu'il s'agirait d'un travail complexe et extrêmement long qui ne traiterai pas de tous les avantages dont bénéficient les ESLT.
1003. Group Telecom a soutenu qu'il était primordial que les tarifs correspondant aux services essentiels et quasi essentiels se fondent sur une estimation exacte du coût causal et que le test d'imputation en fonction de la Phase II représente un prix plancher fiable et exact. Group Telecom a estimé que pour garantir la fiabilité des coûts de la Phase II, il fallait que le Conseil et les intervenants procèdent à un examen attentif et détaillé dans le

contexte d'instances publiques afin d'aborder les changements proposés aux tarifs établis en fonction des coûts. Group Telecom a également estimé que les rapports de contrôle sont un outil utile pour évaluer le bien-fondé des tarifs qui s'appuient sur des études de coûts antérieures.

1004. Group Telecom a fait valoir que la mise à jour et la tenue des guides de la Phase II permettraient au Conseil et aux parties de mieux évaluer les études de coûts et de renforcer ainsi l'efficacité des instances publiques. Finalement, Group Telecom s'est dite préoccupée par la trop grande dépendance à l'égard des vérifications indépendantes, en particulier lorsque l'existence des vérifications risquent d'empêcher les discussions sur les méthodes d'établissement des coûts de la Phase II dans le contexte des processus publics.
1005. RCI a dit s'opposer à un examen de l'établissement des coûts de la Phase II. Tout en reconnaissant que les méthodes d'établissement des coûts de la Phase II ne sont ni fiables ni transparentes et qu'elles sont susceptibles d'aboutir à de mauvaises attributions, la compagnie a par ailleurs fait valoir que les tarifs pour les Services des concurrents, qui sont fondés sur l'établissement des coûts de la Phase II, devraient être acceptés et ensuite réduits chaque année du montant de l'inflation moins une compensation de la productivité.
1006. Les Compagnies ont estimé que les principes et la méthode de la Phase II sont fondamentalement solides. Elles ont fait remarquer que l'approche de la Phase II avait fait l'objet d'examens approfondis et d'améliorations de la part du Conseil depuis des années. Elles ont soutenu que le processus était rigoureux, puisque les études de la Phase II servaient à la fois à des fins de réglementation et pour prendre des décisions commerciales. Toutefois, pour apaiser les préoccupations des parties, les Compagnies ont indiqué qu'elles seraient en faveur de mettre en œuvre divers moyens permettant d'améliorer le processus de la Phase II ou de garantir la fiabilité des résultats.
1007. TELUS a fait remarquer que, compte tenu de l'engagement du Conseil à l'égard de la méthode d'établissement des coûts de la Phase II pour calculer l'exigence de subvention et le test d'imputation, de même que pour établir le prix des services des concurrents, il était impérieux que les coûts de la Phase II soient transparents, fiables et fondés sur les coûts réels de chaque ESLT. TELUS a recommandé que le Conseil ait recours à un cabinet de vérificateurs indépendants pour examiner et vérifier les méthodes d'établissement des coûts de la Phase II et les sources des données justificatives pour chaque ESLT. De l'avis de TELUS, les principaux intervenants devraient être autorisés à désigner des experts indépendants.
1008. Le Conseil fait remarquer les préoccupations exprimées par certaines parties concernant le fait qu'il n'existe pas actuellement de vérifications suffisantes du caractère raisonnable des coûts de la Phase II des ESLT. Pour une plus grande fiabilité et transparence du processus, le Conseil estime qu'il y aurait lieu de procéder à un examen approfondi de la méthode d'établissement des coûts de la Phase II. Le Conseil a donc l'intention d'entreprendre un examen, au quatrième trimestre de 2002, dans un cadre de collaboration, comme une table ronde, auquel participeraient tous les intervenants.

1009. L'examen de la méthode d'établissement des coûts de la Phase II visera à préparer une mise à jour du manuel de la Phase II afin d'établir des directives et des lignes directrices concernant le processus et les méthodes d'établissement des coûts, les hypothèses sous-jacentes ainsi que les modèles et les systèmes de contrôle utilisés par l'industrie.
1010. Le Conseil estime qu'une fois terminée la mise à jour du guide de la Phase II qui établira des directives et des lignes directrices claires et uniformes au sein de l'industrie, il sera en mesure d'effectuer des vérifications aléatoires des résultats de l'établissement des coûts de la Phase II comme il est indiqué dans la décision 2000-745.

### **Autres exigences en matière de rapport**

1011. Le Conseil a ordonné à Bell Canada et à TELUS de remettre des rapports sur la disponibilité des fibres optiques dans la décision Télécom CRTC 98-11 du 16 juillet 1998 intitulée *Service de fibres optiques* (la décision 98-11). Cette décision portait sur la prestation d'un service de fibres optiques par les ESLT aux concurrents en fonction de la disponibilité de ces installations dans les centraux des ESLT. Le Conseil a ordonné qu'un rapport contenant des renseignements sur la disponibilité du service de fibres dans les centraux des ESLT soit préparé et mis à jour tous les six mois.
1012. Dans le cadre de l'instance actuelle, les Compagnies ont demandé que les mises à jour tous les six mois requises par le Conseil conformément à la décision 98-11 soient réduites ou supprimées. À leur avis, l'information versée au dossier public est suffisante pour les besoins des concurrents.
1013. Le Conseil fait remarquer que l'information versée au dossier public sur la disponibilité du service de fibres dans les centraux des ESLT montre qu'un nombre croissant de centraux sont équipés d'un service de fibres. Le Conseil convient que cette information est suffisante pour les besoins des concurrents et il détermine que Bell Canada et TELUS ne sont plus tenues de déposer des mises à jour périodiques des rapports sur la disponibilité des fibres optiques.
1014. Les Compagnies ont également proposé que le Conseil adopte des normes de service et qu'il prépare des rapports annuels connexes pour ses activités de télécommunication comme c'est le cas pour ses rapports sur les normes de service en radiodiffusion. Ces normes de service viseraient des activités comme le traitement des demandes de licences de télécommunication internationale et d'ententes interentreprises soumises pour approbation, ainsi que le dépôt des tarifs.
1015. Les Compagnies ont déclaré que l'établissement de normes de rendement pour les activités du Conseil en matière de télécommunication serait une étape importante pour répondre aux perceptions et aux préoccupations de l'industrie concernant la rapidité avec laquelle le Conseil prend ses décisions. Les Compagnies ont réitéré dans leur plaidoyer final que, même si personne n'a fait d'observations sur ces propositions, elles estiment que l'adoption des normes qu'elles proposent pour les questions de télécommunication contribuerait à réduire les retards de réglementation.

1016. Le Conseil fait remarquer que le 11 avril 2002 des normes de service pour le traitement des demandes de télécommunication suivantes ont été adoptées :
- licences de services de télécommunication internationale;
  - ententes interentreprises;
  - dépôt des tarifs;
  - demandes en vertu de la partie VII (y compris les instances amorcées par le Conseil).
1017. Des rapports trimestriels et annuels seront affichés sur le site Web du Conseil pour indiquer la façon dont ces normes de service sont respectées. Le premier rapport portera sur la période du 1<sup>er</sup> avril 2002 au 30 juin 2002. De l'avis du Conseil, cette initiative répond aux préoccupations des Compagnies au sujet de l'établissement de normes de service pour ses activités de télécommunication.
1018. TELUS a proposé que le Conseil mette en œuvre un processus simplifié pour approuver les propositions des ESLT concernant les changements de durée d'amortissement afin que ces changements soient intégrés rapidement dans les études de la Phase II. Le Conseil estime toutefois que la question des caractéristiques de durée d'amortissement des ESLT débordent le cadre de l'instance.

## **XI Questions de procédure**

1019. Un certain nombre de questions de procédure ont été soulevées lors de la présente instance, telles que présentées ci-dessous.

### **Rejet de la possibilité de déposer d'autres éléments de preuve**

1020. Le 1<sup>er</sup> octobre 2001, avant le début du contre-interrogatoire, le vice-président, M. Colville, a demandé si quelqu'un souhaitait soulever des questions préliminaires. TELUS et Bell Canada ont exprimé leurs préoccupations au sujet de déclarations figurant dans la décision 2001-618 concernant les services des concurrents. Les deux parties ont dit ne pas avoir été au courant de ces questions au moment où elles ont déposé leur preuve et qu'elles auraient déposé une preuve différente si elles l'avaient été.
1021. Le Conseil a donné l'occasion à TELUS et à Bell Canada, à maintes reprises au cours des trois premiers jours de l'audience avec comparution, de déposer d'autres éléments de preuve.
1022. Toutefois, TELUS et Bell Canada ont toutes deux décliné l'offre de déposer une autre preuve.

### **Objections à la preuve**

#### **TELUS**

1023. Dans leur réplique, ARC et autres ont fait valoir que certains éléments de preuve d'un témoin expert de TELUS, M. Weisman, concernant les appels téléphoniques qu'il avait faits à des organismes de réglementation de différents États au sujet des plans de facteur Q constituaient du oui-dire et devaient se voir accorder le poids qu'ils méritent.

1024. Le Conseil, contrairement à un tribunal, peut admettre une preuve par ouï-dire. Il accordera plus ou moins de poids à ce genre de preuve selon qu'il existe une preuve directe qui appuie ou contredit le ouï-dire.
1025. Le Conseil estime que cette preuve constitue du ouï-dire et qu'il ne faut donc pas lui accorder beaucoup de poids.

#### **Group Telecom**

1026. Dans sa réplique, Call-Net a soutenu que Group Telecom avait présenté un certain nombre de nouveaux faits dans son plaidoyer final auxquels aucun poids ne devrait être accordé, en particulier lorsque ces faits n'étaient pas corroborés par une preuve présentée selon les procédures établies par le Conseil. Call-Net a maintenu que la déclaration de Group Telecom dans son plaidoyer final selon laquelle elle a vendu plus de services à TELUS qu'elle ne lui en a achetés ne peut être vérifiée tant pour ce qui est de l'identité du client que pour la nature ou l'importance des services.
1027. Comme cette preuve n'a pas été vérifiée, le Conseil lui accorde peu d'importance.

#### **Commissaire à la concurrence**

1028. TELUS et les Compagnies ont fait valoir que le plaidoyer déposé par le commissaire à la concurrence contenait de nouveaux éléments de preuve. Les Compagnies ont déclaré que le commissaire à la concurrence a décidé de ne pas participer à l'audience et a donc évité de soumettre ses vues au processus normal de l'interrogatoire et du contre-interrogatoire. TELUS a déclaré que le commissaire à la concurrence n'a pas participé à un contre-interrogatoire de témoins et qu'il n'a pas participé activement à l'instance. TELUS et les Compagnies ont fait valoir que les propositions du commissaire à la concurrence visant à revoir la définition d'installation essentielle et un examen de la liste des installations essentielles débordent le cadre de l'instance. TELUS et Group Telecom ont également soutenu que les mémoires du commissaire à la concurrence sur la revente des services locaux ne s'inscrivaient pas dans le cadre de l'instance et devraient être ignorés, car selon TELUS cette proposition exigerait une révision et une modification de la décision 97-8 .
1029. Les Compagnies ont déclaré que dans son plaidoyer, le commissaire à la concurrence, a formulé de nombreuses recommandations au Conseil qui constituaient en fait des propositions qui auraient dû être déposées le 20 août 2001, date à laquelle toutes les autres parties devaient déposer leurs propositions, pour fins d'examen dans le cadre des demandes de renseignements et du contre-interrogatoire. Par conséquent, les Compagnies ont soutenu que les opinions du commissaire à la concurrence qui étaient visées par l'instance ne devraient se voir accorder qu'un poids limité, puisqu'elles n'avaient pas été vérifiées. Les Compagnies ont indiqué que le commissaire à la concurrence avait les mêmes droits que les autres parties à l'instance et devrait donc être assujéti au processus établi dans l'avis 2001-37.
1030. TELUS et les Compagnies ont fait valoir que les paragraphes suivants des observations du commissaire à la concurrence devraient être retirés, car ils constituent de nouveaux éléments de preuve ou renvoient à des questions qui débordent le cadre de l'instance. À leur avis, les paragraphes 42, 100, 107, 116, 117, 146 à 150, 177, 197 à 203 et 214 devraient être retirés du fait qu'ils ne constituent pas une preuve d'expertise en économie

vérifiée. Les paragraphes 24 et 25 et 186 à 196 de son mémoire devraient être retirés du fait qu'ils proposaient une nouvelle définition des installations essentielles qui ne s'inscrivait pas dans le cadre de cette instance.

1031. TELUS a également estimé que les paragraphes 220 à 233 devraient être retirés puisqu'ils impliquent une révision et une modification des rabais prescrits pour la revente rejetés dans la décision 97-8. De plus, les Compagnies ont estimé que l'on ne devrait pas tenir compte des paragraphes 74, 101,102 et 204 à 218 du fait qu'ils s'appuient sur une preuve économique qui ne fait pas partie du dossier de l'instance.
1032. TELUS a soutenu que la seule façon de veiller à ce que le processus décisionnel du Conseil ne soit pas entaché par des soupçons d'influence de la part du commissaire à la concurrence était de permettre aux parties d'adresser des demandes de renseignements et de contre-interroger le commissaire à la concurrence et son témoin expert, M. Church. TELUS a déclaré que dans la mesure où cela serait difficile à organiser pour le moment, le Conseil doit indiquer très clairement les parties des observations du commissaire à la concurrence, le cas échéant, dont il s'est servi.
1033. Dans sa réplique, le commissaire à la concurrence a soutenu qu'il n'avait pas l'intention d'inclure de nouveaux éléments de preuve. En incluant des références dans des documents publics, il voulait simplement renvoyer le Conseil à une documentation complète s'il avait besoin de plus de précisions sur certains aspects de la proposition du commissaire à la concurrence.
1034. En ce qui concerne la question des installations essentielles, le commissaire à la concurrence a fait valoir que la question de la retarification de certains services s'inscrivait dans le cadre de la présente instance. À son avis, la question de la retarification pourrait conduire à une définition de fait des éléments classés comme essentiels.
1035. Le commissaire à la concurrence a fait valoir que ses suggestions au sujet de la question de la revente de services locaux étaient pertinentes du fait que les parties à la présente instance avaient soulevé la question des liens entre le cadre de réglementation actuel, l'état de la concurrence locale et la nécessité de faciliter la concurrence locale.
1036. Le Conseil estime que le commissaire à la concurrence est assujéti aux mêmes règles et procédures que toutes les parties à l'instance. Dans la présente instance, toutes les parties autres que le commissaire à la concurrence, qui ont présenté des propositions les ont déposées, ainsi que leur preuve à l'appui, soit le 31 mai 2001 (les ESLT), soit le 20 août 2001 (les autres parties), conformément à l'avis 2001-37. Ces mémoires ont fait l'objet de demandes de renseignements de la part des autres parties et du Conseil ainsi que d'un contre-interrogatoire lors de l'audience.
1037. Les objections avancées par TELUS, les Compagnies et Group Telecom ont soulevé quatre questions, dont chacune sera traitée ci-dessous.

*Admissibilité de la preuve d'expert et des documents de nature économique*

1038. La première question portait sur l'admissibilité de la preuve d'expert suivante de M. Church et les documents spécialisés de nature économique n'ayant pas autrement encore été versés au dossier :
- preuve relative à la proposition du commissaire à la concurrence sur un supplément nul (paragraphe 177, 197 à 203 et 204 à 218);
  - preuve relative à la proposition du commissaire à la concurrence sur le plafonnement des prix (paragraphe 100 à 102; 107; 116 et 117; et l'annexe A);
  - autres mémoires citant des documents spécialisés n'ayant pas autrement encore été versés au dossier (paragraphe 42; 74; 146 à 150; 209 et 214).
1039. Le Conseil estime que le dépôt de nouveaux éléments de preuve dans le cadre du plaidoyer final peut être injuste pour les parties. Selon les circonstances, il peut être parfois approprié d'y accorder moins de poids ou bien, dans d'autres cas, de la retirer.
1040. Dans le cas qui nous occupe, la preuve en question porte sur des questions d'une grande importance pour l'instance. Le processus établi dans l'avis 2001-37 devait permettre à toutes les parties de contester ce genre de preuve dans le cadre de demandes de renseignements et du contre-interrogatoire.
1041. Dans les circonstances, le Conseil conclut qu'il y a lieu de retirer les parties suivantes du plaidoyer final du commissaire à la concurrence du fait qu'elles introduisent de nouveaux éléments de preuve : les paragraphes 100; 107; 116; 117; 147; 148; 177; 197; 199; 200; 203; 209; 214; et l'annexe A.
1042. Les paragraphes suivants, malgré les objections de TELUS et des Compagnies, ne contiennent pas de nouvelle preuve et n'ont donc pas été retirés pour cette raison : les paragraphes 42, 74; 101; 102; 146; 149; 150; 198; 201; 202; 204; 205; 206; 207; 208; 210; 211; 212; 213; 215; 216 et 217.

*Admissibilité des propositions du commissaire à la concurrence*

1043. Les principales propositions auxquelles TELUS et les Compagnies se sont opposées sont les suivantes :
- a) inclure, dans le contexte global des limites du plafonnement des prix, un sous-ensemble de ZDCE, ce qui donnerait aux ESLT une certaine souplesse pour réduire la subvention requise pour les ZDCE, plutôt que d'augmenter les tarifs, afin de respecter leur engagement à l'égard du plafonnement des prix;
  - b) créer un sous-ensemble d'installations essentielles et quasi essentielles pour les services des concurrents;
  - c) fixer le prix des installations essentielles à un coût marginal sans supplément, en l'absence d'une preuve concluante que les ESLT n'atteindront pas le seuil de rentabilité;

- d) établir un facteur X qui soit supérieur à l'estimation de la productivité totale des facteurs;
- e) une proposition de « plafonnement des prix global » selon laquelle le régime actuel serait modifié en ajoutant les Services des concurrents et les subventions dans les ZDCE à l'ensemble des Services plafonnés.

1044. Certaines de ces propositions sont des variantes de celles déjà présentées par les autres parties et versées au dossier de l'instance, alors que d'autres sont nouvelles.
1045. La première proposition est une variante d'une approche proposée par RCI. Les deux propositions aboutiraient sans doute à la même baisse de revenu prescrite, mais la proposition de RCI est plus restrictive car elle vise d'abord une élimination de la subvention avant de pouvoir changer les prix des services de résidence et d'affaires. Selon la proposition du commissaire à la concurrence, les ESLT pourraient choisir de réduire ou d'éliminer la subvention.
1046. La deuxième proposition, concernant les services à inclure dans le sous-ensemble des Services des concurrents, est nouvelle et ne figure pas autrement dans le dossier de l'instance.
1047. La troisième proposition, concernant un supplément nul, a également été faite par Call-Net. La quatrième, en rapport avec le facteur X, est semblable à celle présentée par ARC et autres, et répond également aux propositions des ESLT. Même si les troisième et quatrième propositions conduisent au même résultat que celles des autres parties, la preuve du commissaire à la concurrence et la justification de l'approche qu'il a proposée ne sont pas identiques.
1048. Finalement, la cinquième proposition, portant sur l'ajout des Services des concurrents et de subventions aux ZDCE à l'ensemble des Services plafonnés qui serait assujéti à un plafonnement de prix global, est nouvelle et ne ressemble à aucune des propositions déjà présentées par les autres parties.
1049. La principale question concernant ces propositions est de savoir si leur admission porterait préjudice aux autres parties. Le Conseil estime qu'il existe une distinction entre les propositions totalement nouvelles et celles qui ressemblent aux propositions déjà faites par d'autres parties dans le cadre de l'instance.
1050. Les parties n'auraient pas eu la possibilité de contester les nouvelles propositions présentées en plaidoyer. Elles n'auraient pas eu la possibilité de vérifier ces propositions dans le cadre de demandes de renseignements ou d'un contre-interrogatoire et elles ne pourraient répondre qu'au moyen d'un plaidoyer de réplique. D'autre part, il serait certainement à l'avantage des parties d'attendre la fin de l'instance pour soumettre leurs propositions afin d'éviter ces contestations. Voilà pourquoi le Conseil estime que l'admission de nouvelles propositions au stade du plaidoyer serait injuste pour les autres parties et empêcherait la constitution d'un dossier complet. Par conséquent, le Conseil a retiré la proposition du commissaire à la concurrence concernant les services devant être



inclus dans un sous-ensemble des Services des concurrents et la proposition visant à ajouter les Services des concurrents et les subventions aux ZDCE à l'ensemble des Services plafonnés. Il s'agit précisément des paragraphes 12; 16; 17; 22; 105; 106; 112; 113; 114; 115; 217; et la première phrase du paragraphe 218.

1051. Dans le cas des propositions du commissaire à la concurrence qui ressemblent à celles qui ont déjà été faites par d'autres parties à l'instance, une approche différente est justifiée. Dans la mesure où les propositions du commissaire à la concurrence sont semblables à celles d'autres parties, les idées qu'elles contiennent ont déjà été contestées dans le cadre de demandes de renseignements et d'un contre-interrogatoire. Les propositions qui conduisent aux mêmes résultats que les autres au dossier peuvent être caractérisées comme l'expression d'une concordance avec les propositions et les éléments de preuve avancés par d'autres parties. Les plaidoyers pour ou contre les propositions figurant au dossier de l'instance peuvent constituer un plaidoyer final approprié.
1052. Le Conseil fait remarquer que les propositions figurant dans le plaidoyer du commissaire à la concurrence qui ressemblent à celles présentées par d'autres parties appartiennent à deux catégories : (i) les propositions semblables à celles d'autres parties (ou y renvoyant), mais ne contenant pas de nouveaux éléments de preuve, et (ii) les propositions semblables à celles d'autres parties (ou y renvoyant), mais qui introduisent également de nouveaux éléments de preuve.
1053. Le Conseil estime que les propositions de la première catégorie doivent rester au dossier et se voir accorder le poids qu'elles méritent dans les circonstances. Ces propositions peuvent, à juste titre, être caractérisées comme l'expression d'une concordance avec les propositions avancées par d'autres parties. Ces propositions n'introduisent pas de nouveaux éléments de preuve et ne portent pas préjudice aux autres parties en figurant au dossier. Elles constituent plutôt un plaidoyer final. Par conséquent, les paragraphes suivants, nonobstant les objections des Compagnies et de TELUS, ont été maintenus au dossier : 18; 25; 108; 110; 188; 198; 201 et 202; 204 à 208; 210 à 213; 215 et 216.
1054. Cependant, les propositions de la deuxième catégorie introduisent de nouveaux éléments de preuve et les paragraphes pertinents (147; 148; et 209) ont été retirés du dossier pour cette raison, comme on l'a vu à la section précédente.

*Question de savoir si les mémoires du commissaire à la concurrence portant sur les installations essentielles sont du ressort de l'instance (paragraphes 24; 25; 149 et 186 à 196)*

1055. Au paragraphe 178 de son mémoire, le commissaire à la concurrence a déclaré que « dans la décision CRTC 2001-618, il a été déterminé que la définition des services essentiels et la classification actuelle des services essentiels ne seront pas considérées dans cette instance. Mais dans la mesure où la tarification des « services des concurrents » se rapportent à l'instance et que les services essentiels sont des services de concurrents, la tarification des services essentiels se rapportent bien à cette instance. Pour déterminer si certains services devraient être classés comme des services de concurrents, il faut tenir compte des principes s'appliquant à ce qui est essentiel à la concurrence. »

1056. Selon TELUS et les Compagnies, les paragraphes ci-dessus devraient être retirés car ils envisagent une redéfinition des installations essentielles qui déborde le cadre de l'instance.
1057. Le Conseil estime que la question de la modification de la définition des installations essentielles telle qu'elle a été établie dans la décision 97-8 ne s'inscrit pas dans le cadre de l'instance. À son avis, les paragraphes 24; 149; 193; 194; 195 et 196 visent cette modification et ne s'inscrivent donc pas dans le cadre de l'instance. Ils ont donc été retirés.
1058. Toutefois, les autres paragraphes s'inscrivent dans le cadre de l'instance, ou ressemblent à d'autres propositions, comme on l'a déjà vu. Le Conseil estime que ces paragraphes présentent simplement de l'information générale. Par conséquent, les paragraphes 25 et 186 à 192 n'ont pas été retirés.

*Question de savoir si les mémoires du commissaire à la concurrence portant sur la revente des services locaux s'inscrivent dans le cadre de l'instance (paragraphes 220 à 233)*

1059. TELUS a fait valoir que les paragraphes 220 à 233 des mémoires du commissaire à la concurrence devraient être retirés, car ils prévoient la possibilité d'une révision et d'une modification de la conclusion du Conseil dans la décision 97-8 de ne pas exiger une revente des services de gros. Group Telecom a également soutenu que ces mémoires devraient être retirés.
1060. Au paragraphe 231 de son plaidoyer, le commissaire à la concurrence a déclaré que le Conseil devrait « revenir sur sa décision concernant la revente et se demander si une politique exigeant un rabais des coûts évitables pour les services de résidence et d'affaires convient afin de contribuer à la création d'un processus concurrentiel. »
1061. Le commissaire à la concurrence a proposé en outre que si le Conseil conclut que cette politique convient, « ... le Conseil devrait amorcer une autre instance pour étudier tous les aspects liés à l'adoption de cette politique, notamment les modalités et les conditions. »
1062. Le Conseil estime que la proposition du commissaire à la concurrence voulant que le Conseil change sa politique concernant la revente obligatoire des services de gros ne relève pas de l'instance. Par conséquent, les paragraphes 220 à 233 ont été retirés.

#### **Preuve pour le SLB de résidence dans les ZDCE**

1063. SaskTel, dans son plaidoyer, a fait valoir que le Conseil n'a pas reçu de preuve empirique lui permettant d'établir une compensation de la productivité fiable pour le SLB de résidence dans les ZDCE.
1064. Le Conseil fait remarquer qu'en réponse aux demandes de renseignements LesCompagnies(CRTC)16mars01-105, les Compagnies ont proposé de rapprocher la tendance dans les coûts unitaires dans les ZDCE nouvellement définies en utilisant les tendances dans les coûts unitaires observées dans le SLB de résidence en général, puisque les technologies sous-jacentes et les méthodes commerciales sont essentiellement les mêmes dans toutes les tranches.

1065. Le Conseil estime qu'il existe suffisamment d'éléments de preuve pour justifier la compensation de la productivité pour le SLB de résidence dans les ZDCE. On ne s'attendrait pas à des différences importantes dans les tendances des coûts unitaires entre le SLB de résidence en général et le SLB de résidence dans les ZDCE.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*

## Services des concurrents

### Aliant Telecom Inc.

#### A1. Services de co-implantation

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
27750	301.4	Espace de conduits d'accès	I	-8%	I-X
27750	301.4	Co-implantation physique d'espace	I	Note 1	I-X
27750	301.4	Co-implantation virtuelle d'espace	I	Note 1	I-X
27750	301.4	Consommation électrique	I	-8%	I-X
27750	301.4	Espace dans la gaine d'ascension	I	-8%	I-X
27750	301.4	Frais de commande	I	-8%	I-X
27750	301.4	Frais de travaux : par contrat	I	Note 5	Note 5

#### A2. Services d'interconnexion de réseau interurbain et services auxiliaires

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
10008	70.1	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
10008	70.3	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 2
10008	70.3	Service de raccordement au centre de transit	I	-8%	I-X
10008	70.3	Frais d'identification du télécommunicateur 800/888	I	-8%	Note 2
10008	70.4	Frais de traitement FDSI	I	-8%	I-X
10008	70.6	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3
10008	70.7	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
10008	72.3	Service de facturation et de perception : Réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	Note 4	Note 4
10008	72.3	Service de facturation et de perception : Frais sauf la réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	-8%	I-X
10008	100	Messages réseau pour abonnés de FSI avec groupe de fonctions D débranchés du réseau	I	-8%	I-X
10008	105	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupes de fonctions D	I	-8%	I-X
10008	200.3	Accès des télécommunicateurs aux services 800 : Sélection d'acheminement multitélécommunicateur	I	-8%	I-X
10008	205	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
11008	70.1	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
11008	70.3	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 2
11008	70.3	Service de raccordement au centre de transit	I	-8%	I-X
11008	70.3	Frais d'identification du télécommunicateur 800/888	I	-8%	Note 2
11008	70.4	Frais de traitement FDSI	I	-8%	I-X
11008	70.6	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3
11008	70.7	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
11008	72.3	Service de facturation et de perception : Réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	Note 4	Note 4
11008	72.3	Service de facturation et de perception : Frais sauf la réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	-8%	I-X
11008	100	Messages réseau pour abonnés de FSI avec groupe de fonctions D débranchés du réseau	I	-8%	I-X
11008	105	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupes de fonctions D	I	-8%	I-X
11008	200.3	Accès des télécommunicateurs aux services 800 : Sélection d'acheminement multitélécommunicateur	I	-8%	I-X
11008	205	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
12001	800.6	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
12001	800.6	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 3
12001	800.6	Service de raccordement au centre de transit	I	-8%	I-X

### Aliant Telecom Inc. (suite)

12001	800.6	Frais d'identification du télécommunicateur 800/888	I	-8%	Note 2
12001	800.6	Traitement FDSI	I	-8%	I-X
12001	800.6	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3
12001	800.6	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
12001	800.6	Service de facturation et de perception : Réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	Note 4	Note 4
12001	800.6	Service de facturation et de perception : Frais sauf la réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	-8%	I-X
12001	800.9	Messages réseau pour abonnés de FSI avec groupe de fonctions D débranchés du réseau	I	-8%	I-X
12001	800.10	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupes de fonctions D	I	-8%	I-X
12001	800.11	Accès des télécommunicateurs aux services 800 : Sélection d'acheminement multitélécommunicateur	I	-8%	I-X
12001	800.12	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
13001	299.3	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3
13001	299.3.70	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 2
13001	299.3.70	Service de raccordement au centre de transit	I	-8%	I-X
13001	299.3.70	Frais d'identification du télécommunicateur 800/888	I	-8%	Note 2
13001	299.3.70	Traitement FDSI	I	-8%	I-X
13001	299.3.70 (c)	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
13001	299.3.70.8	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
13001	299.3.72	Service de facturation et de perception : Réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	Note 4	Note 4
13001	299.3.72	Service de facturation et de perception : Frais sauf la réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	-8%	I-X
13001	299.3.92	Messages réseau pour abonnés de FSI avec groupe de fonctions D débranchés du réseau	I	-8%	I-X
13001	299.3.95	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupes de fonctions D	I	-8%	I-X
13001	299.3.100	Accès des télécommunicateurs aux services 800 : Sélection d'acheminement multitélécommunicateur	I	-8%	I-X
13001	299.3.110	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X

### A3. Services d'interconnexion de réseaux locaux et services auxiliaires

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
27750	300.4	Lignes dégroupées type A & B	I	-8%	Note 2
27750	300.4	Frais de service ligne dégroupée par commande	I	-8%	I-X
27750	300.4	Frais de service ligne dégroupée par ligne	I	-8%	I-X
27750	300.4	Sélection de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
27750	300.4	Modification de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
27750	300.4	Service de liaison de connexion de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
27750	300.4	Terminaison du trafic	I	-8%	I-X
27750	300.4	Services de transit	I	-8%	Note 2
27750	300.4	Service de relais	I	-8%	I-X
27750	300.4	9-1-1 Service	I	-8%	I-X
27750	300.4	Compensation pour terminaison du trafic	I	-8%	I-X
27750	300.4	Compensation pour service de transit	I	-8%	I-X

### A4. Autres interconnexions

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
27750	302	Transférabilité des numéros locaux(TNL)Accès au point de commande de service (PCS)	II	0%	0%
27750	303	Liaison d'interconnexion pour les télécommunicateurs interconnectés canadiens et fournisseurs de service DSI	I	-8%	I-X

## Aliant Telecom Inc. (suite)

27750	304	Service d'accès à la base de données de validation du numéro à facturer (VNF)	I	-8%	I-X
27750	305	Fichier d'échange d'inscriptions ordinaires	I	-8%	Note 2
27750	505	Service d'acheminement des appels d'urgence	I	-8%	I-X

## B. Accès au service sans fil

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
10001	1270.1	Accès au service sans fil : Numéros de téléphone Accès côté ligne	I	-8%	I-X
10001	1270	Accès au service sans fil : Autres	I	-8%	I-X
11001	922.1 (b)	Accès au service sans fil : Accès côté ligne - Numéros de téléphone	I	-8%	I-X
11001	922	Accès au service sans fil : Autres	I	-8%	I-X
12001	805.2 A	Accès au service sans fil : Accès côté ligne	I	-8%	I-X
12001	805.2 B	Accès au service sans fil : Accès côté réseau	I	-8%	I-X
13001	295.2 (i) i/ii	Accès au service sans fil : Accès côté ligne - Numéros de téléphone	I	-8%	I-X
13001	295.3 (f) i	Accès au service sans fil : Accès côté réseau- Acheminement par bloc de 1000 numéros	I	-8%	I-X
13001	295	Accès au service sans fil : Autres	I	-8%	I-X

## C. Autres services

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
7400	790	Accès par balayage de carte évolué	II	0%	0%
7400	901	Service de structures de soutènement	II	0%	0%
7400	909	Accès par balayage de carte	II	0%	0%
10001	1155	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X
10001	1350	Service d'accès au service réseau de téléappel	I	-8%	I-X
10001	1625.2 (a)	Renvoi automatique sur occupation/sur non réponse	I	-8%	I-X
10001	1625.2 (b)	Service de messagerie vocale intégrée (SMVI)- Point d'accès au réseau	I	-8%	I-X
10001	4100	Service d'accès par ligne numérique à paires asymétriques	II	0%	0%
10006	4	Tarif pour interconnexion avec TéléSAT	I	-8%	I-X
10008	71	Services de téléphoniste	II	0%	0%
10008	90	Circuits de réserve	I	-8%	I-X
11001	815.1 (a)	Renvoi automatique sur occupation/sur non réponse	I	-8%	I-X
11001	815.1 (b)	Service de messagerie vocale intégrée (SMVI)- Point d'accès au réseau	I	-8%	I-X
11001	835.1	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X
11001	925	Service d'accès au service réseau de téléappel	I	-8%	I-X
11001	7000	Accès fournisseur du service internet (FSI) pour service de ligne individuelle	II	0%	0%
11006	4	Tarif pour interconnexion avec TéléSAT	I	-8%	I-X
11008	71	Services de téléphoniste	II	0%	0%
11008	90	Circuits de réserve	I	-8%	I-X
12001	140	Services de téléphoniste	II	0%	0%
12001	630.1	Service d'accès par ligne numérique à paires asymétriques	II	0%	0%
12001	800.7	Circuits de réserve	I	-8%	I-X
12001	820.1	Service d'accès de recherche de personnes par radio	I	-8%	I-X
12002	5069.1	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X

## Aliant Telecom Inc. (suite)

12002	5800.2	Renvoi automatique sur occupation/sur non réponse	I	-8%	I-X
13001	45.2	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X
13001	46	Services de téléphoniste	II	0%	0%
13001	290	Accès direct au service de recherche de personnes par radio	I	-8%	I-X
13001	299.2	Tarif pour interconnexion avec Télésat	I	-8%	I-X
13001	325	Service d'accès par ligne numérique à paires asymétriques	II	0%	0%
13001	370.25	Renvoi automatique sur occupation/sur non réponse	I	-8%	I-X
27750	201.2 (e)	Accès fournisseur du service internet (FSI)	II	0%	0%
27750	306	Compensation par appel	I	-8%	I-X
27750	503	Service d'accès électronique aux bases de données de l'annuaire	II	0%	0%
27750	504.4	Lignes d'accès de base aux services téléphoniques payants	II	0%	0%

## Bell Canada

### A1. Services de co-implantation

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
7516	110	Espace de conduits d'accès	I	-8%	I-X
7516	110	Co-implantation physique d'espace	I	Note 1	I-X
7516	110	Co-implantation virtuelle d'espace	I	Note 1	I-X
7516	110	Consommation électrique	I	-8%	I-X
7516	110	Espace dans la gaine d'ascension	I	-8%	I-X
7516	110	Frais de commande	I	-8%	I-X
7516	110	Frais de travaux : par contrat	I	Note 5	Note 5

### A2. Services d'interconnexion de réseau interurbain et services auxiliaires

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
7516	40.1 (g)	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
7516	40.1 (h)	Raccordement au point d'accès PTS (points de transfert sémaphore)	I	-8%	I-X
7516	40.4	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 2
7516	40.4	Service de raccordement au centre de transit	I	-8%	I-X
7516	40.4	Frais d'identification du télécommunicateur 800/888	I	-8%	Note 2
7516	40.5	Frais de traitement FDSI	I	-8%	I-X
7516	40.6	Accès à la base de données de validation du numéro à facturer (VNF)	I	-8%	Note 2
7516	40.7	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3
7516	40.8	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
7516	41	Service de téléphoniste sauf les services 800/888	II	0%	0%
7516	41.5	Service d'assistance-annuaire 800/888	I	-8%	I-X
7516	42.3	Service de facturation et de perception : Réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	Note 4	Note 4
7516	42.3	Service de facturation et de perception : Frais sauf la réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	-8%	I-X
7516	70	Accès des télécommunicateurs aux services 800/888 : Sélection d'acheminement multitélécommunicateur	I	-8%	I-X
7516	75	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
7516	80	Messages réseau pour abonnés de FSI avec groupe de fonctions débranchés du réseau	I	-8%	I-X
7516	85	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupes de fonctions D	I	-8%	I-X

**Bell Canada (suite)**

**A3. Services d'interconnexion de réseaux locaux et services auxiliaires**

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
7516	105	Lignes dégroupées type A & B	I	-8%	Note 2
7516	105	Frais de service ligne dégroupée par commande	I	-8%	I-X
7516	105	Frais de service ligne dégroupée par ligne	I	-8%	I-X
7516	105	Sélection de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
7516	105	Modification de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
7516	105	Service de liaison de connexion de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
7516	105	Service de signalisation SS7	I	-8%	I-X
7516	105	Terminaison du trafic	I	-8%	I-X
7516	105	Services de transit	I	-8%	Note 2
7516	105	Service de relais	I	-8%	I-X
7516	105	Service d'urgence (9-1-1)	I	-8%	I-X

**A4. Autres interconnexions**

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
7516	115	Transférabilité des numéros locaux(TNL)Accès au point de commande de service (PCS)	II	0%	0%
7516	120	Liaison d'interconnexion pour les télécommunicateurs interconnectés canadiens et fournisseurs de service DSI	I	-8%	I-X
7516	200	Relevés de données du client	I	-8%	I-X
7516	300	Services d'interconnexion de réseau intelligent évolué(RIE)	II	0%	0%
7516	305	Service de base de données validation du numéro à facturer (VNF)	I	-8%	I-X
7516	310	Service de fichier d'échange d'inscription ordinaire	I	-8%	Note 2
7516	315	Service d'acheminement des appels d'urgence	I	-8%	I-X

**B. Accès au service sans fil**

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
7396	G6, G8, G14	Raccordement de l'équipement fourni par l'abonné	I	-8%	I-X
7396	G12	Raccordement de l'équipement fourni par l'abonné : services de co-implantation	I	Note 6	Note 6
7396	G12	Raccordement de l'équipement fourni par l'abonné : Autres composants	I	-8%	I-X
7396	G15	Services d'accès sans fil - Autres	I	-8%	I-X
7396	G15 (b)(1)a	Accès côté ligne accès au service sans fil - Services de numéros de téléphone	I	Note 1	I-X
7396	G16	Voies téléphoniques cellulaires	I	-8%	I-X
7396	G17	Service d'accès aux services cellulaires Types II & III	I	-8%	I-X
7396	G18	Service d'information-annuaire pour les fournisseurs de service sans fil	I	-8%	I-X
7396	G19	Site de minicellule pour les exploitants de services sans fil	I	-8%	I-X
7396	G21	Fournisseur de service sans fil Service 9-1-1 évolué	I	-8%	I-X



## Bell Canada (suite)

### C. Autres services

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
6716	26.2	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X
6716	84	Service de facturation automatique en gros	II	0%	0%
6716	87	Service d'information-annuaire	II	0%	0%
6716	88	Service d'assistance de téléphoniste locale (SATL)	II	0%	0%
6716	89	Service de raccordement	II	0%	0%
6716	315	Lignes d'accès de base aux services téléphoniques payants	II	0%	0%
6716	1985	Accès pour service réseau personnel	I	-8%	I-X
6716	2025.4	Dispositif d'accès de messagerie vocale intégrée	I	-8%	I-X
6716	2025.7	Renvoi automatique sur occupation/sur non réponse	I	-8%	I-X
6716	4190 & 1990	Services d'accès au service de téléappel/à des numéros de téléphone (ANT)	I	Note 1	I-X
6716	4190 & 4195	Services d'accès au service de téléappel/à ANT: Services de systèmes de recherche de personnes par radio et autres services	I	-8%	I-X
6716	4195	Accès au réseau commuté pour les exploitants de systèmes de radiocommunications classiques et privés	I	-8%	I-X
6716	4695	Accès fournisseur du service Internet (FSI)	II	0%	0%
6716	4698	Service de gestion de protocole Internet (SGPI)	II	0%	0%
6716	4910	Réseau de télédistribution à propriété partagée	II	0%	0%
6716	5400	Service d'accès par ligne numérique à paires asymétriques	II	0%	0%
6716	5400	Gestion et soutien de la ligne LNPA	I	-8%	I-X
7400	700	Équipement privé d'abonné installé au même endroit au central d'une compagnie de téléphone	I	-8%	I-X
7400	704	Services d'accès aux télécommunications mobiles par satellite	I	-8%	I-X
7400	790	Accès par balayage de carte évolué	II	0%	0%
7400	901	Service de structures de soutien	II	0%	0%
7400	909	Accès par balayage de carte	II	0%	0%
7516	43	Compensation par appel	I	-8%	I-X
7516	60	Circuits de réserve	I	-8%	I-X
7516	100	Service d'accès électronique aux bases de données de l'annuaire	II	0%	0%

## MTS Communications Inc.

### A1. Services de co-implantation

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
24006	110	Espace de conduits d'accès	I	-8%	I-X
24006	110	Co-implantation physique d'espace	I	Note 1	I-X
24006	110	Co-implantation virtuelle d'espace	I	Note 1	I-X
24006	110	Consommation électrique	I	-8%	I-X
24006	110	Espace dans la gaine d'ascension	I	-8%	I-X
24006	110	Frais de commande	I	-8%	I-X
24006	110	Frais de travaux : par contrat	I	Note 5	Note 5

### A2. Services d'interconnexion de réseau interurbain et services auxiliaires

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
24006	40.1 G	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
24006	40.3.D	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 2
24006	40.3.D	Service de raccordement au centre de transit	I	-8%	I-X

### MTS Communications Inc. (suite)

24006	40.3.F	Frais d'identification du télécommunicateur 800/888	I	-8%	Note 2
24006	40.4 H	Traitement FDSI	I	-8%	I-X
24006	40.6 D	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3
24006	40.8 C	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
24006	42.3.B	Service de facturation et de perception : Réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	Note 4	Note 4
24006	42.3.C	Service de facturation et de perception : Frais sauf la réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	-8%	I-X
24006	70	Accès des télécommunicateurs aux services 800 : Sélection d'acheminement multitélécommunicateur	I	-8%	I-X
24006	75	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
24006	80	Messages réseau pour abonnés de FSI avec groupe de fonctions D débranchés du réseau	I	-8%	I-X
24006	85	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupes de fonctions D	I	-8%	I-X

### A3. Services d'interconnexion de réseaux locaux et services auxiliaires

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
24006	105.4 B (5)	Service de relais	I	-8%	I-X
24006	105.4 B (6)	Service 9-1-1	I	-8%	I-X
24006	105.4 C	Lignes dégroupées type A & B	I	-8%	Note 2
24006	105.4 C	Frais de service ligne dégroupée par commande	I	-8%	I-X
24006	105.4 C	Frais de service ligne dégroupée par ligne	I	-8%	I-X
24006	105.4 C	Sélection de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
24006	105.4 C	Modification de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
24006	105.4 C	Service de liaison de connexion de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
24006	105.4 D	Compensation pour terminaisons du trafic	I	-8%	I-X
24006	105.4 E (2)	Compensation pour service de transit	I	-8%	Note 2

### A4. Autres interconnexions

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
24006	115	Transférabilité des numéros locaux(TNL) Accès au point de commande de service (PCS)	II	0%	0%
24006	120	Liaison d'interconnexion pour les télécommunicateurs interconnectés canadiens et Fournisseurs de service DSI	I	-8%	I-X
24006	305	Service d'accès à la base de données de validation du numéro à facturer (VNF)	I	-8%	I-X
24006	310.4	Fichier d'échange d'inscriptions ordinaires	I	-8%	I-X
24006	320	Service d'acheminement des appels d'urgence	I	-8%	I-X

### B. Accès au service sans fil

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
24001	3000.3 E	Service d'accès au réseau radiotéléphonique mobile sans fil : Services de numéros de téléphone	I	-8%	I-X
24001	3000.3	Service d'accès au réseau radiotéléphonique mobile sans fil : autres services sauf le paragraphe 3000.3 E	I	-8%	I-X

## MTS Communications Inc. (suite)

### C. Autres services

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
7400	790	Accès par balayage de carte évolué	II	0%	0%
7400	901	Service de structures de soutènement	II	0%	0%
7400	909	Accès par balayage de carte	II	0%	0%
24001	250	Revente et partage	I	-8%	I-X
24001	360	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X
24001	1610.3	Services de téléphoniste	II	0%	0%
24001	1705	Lignes d'accès de base aux services téléphoniques payants	II	0%	0%
24001	2143.3	Renvoi automatique sur occupation/sur non réponse	I	-8%	I-X
24001	2600	Service radiotéléphonique mobile	I	-8%	I-X
24001	2950	Accès direct au service de recherche de personnes par radio	I	-8%	I-X
24001	3100	Service d'accès au réseau radiotéléphonique conventionnel	I	-8%	I-X
24001	3150.3 B	Accès direct aux équipements de réponse fournis par l'abonné : circuits	I	-8%	I-X
24002	5800	Service d'amélioration de ligne numérique à paires asymétriques (LNPA)	II	0%	0%
24002	5810	Accès LNPA au service de ligne individuelle	II	0%	0%
24006	43.3	Compensation par appel	I	-8%	I-X
24006	60	Circuits de réserve	I	-8%	I-X
24006	100	Service d'accès électronique aux bases de données de l'annuaire	II	0%	0%

## Saskatchewan Telecommunications

### A1. Services de co-implantation

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
21414	610.16	Espace de conduits d'accès	I	-8%	I-X
21414	610.16	Co-implantation physique d'espace	I	Note 1	I-X
21414	610.16	Co-implantation virtuelle d'espace	I	Note 1	I-X
21414	610.16	Consommation électrique	I	-8%	I-X
21414	610.16	Espace dans la gaine d'ascension	I	-8%	I-X
21414	610.16	Frais de commande	I	-8%	I-X
21414	610.16	Frais de travaux : par contrat	I	Note 5	Note 5

### A2. Services d'interconnexion de réseau interurbain et services auxiliaires

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
21414	610.04	Service de facturation et de perception : Réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	Note 4	Note 4
21414	610.04	Service de facturation et de perception : Frais sauf la réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	-8%	I-X
21414	610.06.1	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
21414	610.06.2	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 2
21414	610.06.2	Service de raccordement au centre de transit	I	8%	I-X
21414	610.06.2	Frais d'identification du télécommunicateur 800/888	I	-8%	Note 2
21414	610.06.3	Traitement FDSI	I	-8%	I-X
21414	610.06.5	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3

### Saskatchewan Telecommunications (suite)

21414	610.06.6	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
21414	610.08	Messages réseau pour abonnés de FSI avec groupe de fonctions débranchés du réseau D Service	I	-8%	I-X
21414	610.10	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupes de fonctions D	I	-8%	I-X
21414	610.12	Services de téléphonistes	II	0%	0%

### A3. Services d'interconnexion de réseaux locaux et services auxiliaires

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
21414	610.18.4	Interconnexion de signalisation SS7	I	-8%	I-X
21414	(1)(a)				
21414	610.18.4	Lignes dégroupées type A & B	I	-8%	Note 2
21414	(2)(a)				
21414	610.18.4	Frais de service ligne dégroupée par commande	I	-8%	I-X
21414	(2)(a)				
21414	610.18.4	Frais de service ligne dégroupée par ligne	I	-8%	I-X
21414	(2)(a)				
21414	610.18.4	Modification de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
21414	(2)(a)				
21414	610.18.4	Autres frais relatifs à la ligne dégroupée	I	-8%	I-X
21414	(2)(b)				
21414	610.18.4	Service de liaison de connexion de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
21414	(2)(c)				
21414	610.18.4	Service de relais téléphonique	I	-8%	I-X
21414	(2)(e)				
21414	610.18.4	Service d'urgence 9-1-1	I	-8%	I-X
21414	(2)(f)				
21414	610.18.4 (3)	Compensation pour terminaison du trafic	I	-8%	I-X
21414	610.18.4 (4)	Compensation pour services de transit	I	-8%	Note 2

### A4. Autres interconnexions

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
21414	610.20	Co-implantation pour télécommunicateurs interconnectés canadiens	I	-8%	I-X
21414	610.26	Interconnexions pour fournisseurs de lignes d'abonnés numériques (LAN)	I	-8%	I-X
21414	650.02	Fichier d'échange d'inscriptions ordinaires	I	-8%	Note 2
21414	650.08	Service d'accès à la base de données de validation du numéro à facturer (VNF)	II	0%	0%
21414	650.22	Service d'acheminement des appels d'urgence	I	-8%	I-X

### B. Accès au service sans fil

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
21414	650.20	Fournisseur de service sans fil – Service d'accès réseau : Numéros de téléphone	I	-8%	I-X
21414	650.20	Fournisseur de service sans fil – Service d'accès réseau: autres services sauf les numéros de téléphone	I	-8%	I-X

## Saskatchewan Telecommunications (suite)

### C. Autres services

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
21412	550.08.3	Renvoi automatique sur occupation/sur non réponse	I	-8%	I-X
21414	610.22	Circuits de réserve	I	-8%	I-X
21414	650.04	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X
21414	650.06	Lignes d'accès de base aux services téléphoniques payants	II	0%	0%
21414	650.12	Vérification de ligne sur occupation	II	0%	0%
21414	650.14	Accès ligne d'abonné numérique (LAN)	II	0%	0%
21414	650.16	Service de structures de soutènement	II	0%	0%
21414	650.18	Service d'accès de recherche de personnes par radio	I	-8%	I-X
21414	650.24	Compensation par appel téléphonique payant	I	-8%	I-X

## TELUS Communications Inc.

### A1. Services de co-implantation

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
1017	110	Espace de conduits d'accès	I	-8%	I-X
1017	110	Co-implantation physique d'espace	I	Note 1	I-X
1017	110	Co-implantation virtuelle d'espace	I	Note 1	I-X
1017	110	Consommation électrique	I	-8%	I-X
1017	110	Espace dans la gaine d'ascension	I	-8%	I-X
1017	110	Frais de commande	I	-8%	I-X
1017	110	Frais de travaux : par contrat	I	Note 5	Note 5
18008	250	Espace de conduits d'accès	I	-8%	I-X
18008	250	Co-implantation physique d'espace	I	Note 1	I-X
18008	255	Co-implantation virtuelle d'espace	I	Note 1	I-X
18008	250	Consommation électrique	I	-8%	I-X
18008	250	Espace dans la gaine d'ascension	I	-8%	I-X
18008	250	Frais de commande	I	-8%	I-X
18008	250	Frais de travaux : par contrat	I	Note 5	Note 5

### A2. Services d'interconnexion de réseau interurbain et services auxiliaires

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
1017	70 A	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
1017	70 A(8)	Raccordement au point d'accès PTS (points de transfert sémaphore) (PCS)	I	-8%	I-X
1017	70 E(5)	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 2
1017	70 E(5)	Service de raccordement au centre de transit	I	-8%	I-X
1017	70 E(7)	Frais d'identification du télécommunicateur 800/888	I	-8%	Note 2
1017	70 F	Traitement FDSI	I	-8%	I-X
1017	70.G.4	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3
1017	70 H	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
1017	70 I	Accès à la base de donnée de validation du numéro à facturer (VNF)Query	I	-8%	Note 2
1017	73	Accès des télécommunicateurs aux services 800/888 : Sélection d'acheminement multitélécommunicateur	I	-8%	I-X
1017	75	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
1017	90	Messages enregistrés réseau pour abonnés de fournisseurs de services intercirconscriptions (FSI) débranchés du réseau	I	-8%	I-X

**TELUS Communications Inc. (suite)**

18008	220	Accès des télécommunicateurs aux services 800 : Sélection d'acheminement multitélécommunicateur	I	-8%	I-X
18008	225	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
18008	270.1	Frais de commande par circuits d'interconnexions DS-0	I	-8%	I-X
18008	270.2	Service de raccordement direct	I	Note 1	Note 2
18008	270.2	Service de raccordement au centre de transit	I	-8%	I-X
18008	270.2	Frais d'identification aux télécommunicateurs 800/877/888	I	-8%	Note 2
18008	270.2	Raccordement au point d'accès PTS (points de transfert sémaphore) - Port Service de raccordement (PCS)	I	-8%	I-X
18008	270.3	Coût d'établissement de l'égalité d'accès	I	Note 3	Note 3
18008	270.4	Frais de traitement FDSI	I	-8%	I-X
18008	270.5	Accès à la base de données de validation du numéro à facturer (VNF)	I	-8%	Note 2
18008	270.6	Questionnaire servant à établir le profil des télécommunicateurs	I	-8%	I-X
21462	200	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupes de fonctions D	I	-8%	I-X
21462	201	Messages réseau enregistrés pour abonnés de FSI débranchés du réseau avec accès côté réseau	I	-8%	I-X
21462	207	Service de facturation et de perception : Réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	Note 4	Note 4
21462	207	Service de facturation et de perception : Frais sauf la réduction au titre de la gestion des comptes d'abonnés	I	-8%	I-X

**A3. Services d'interconnexion de réseaux locaux et services auxiliaires**

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
1005	209	Services de transit	I	-8%	Note 2
1017	105	Lignes dégroupées type A & B	I	-8%	Note 2
1017	105	Frais de commande à taux fixe, par commande	I	-8%	I-X
1017	105	Frais de commande à taux variable, par ligne	I	-8%	I-X
1017	105	Sélection de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
1017	105	Modification de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
1017	105	Services de liaison de connexion de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
1017	105	Service de signalisation SS7	I	-8%	I-X
1017	105	Compensation pour terminaison du trafic	I	-8%	I-X
1017	105	Service de relais	I	-8%	I-X
1017	105	Service d'urgence (9-1-1)	I	-8%	I-X
18008	215	Lignes dégroupées type A & B	I	-8%	Note 2
18008	215	Frais de commande à taux fixe, par commande	I	-8%	I-X
18008	215	Frais de commande à taux variable, par ligne	I	-8%	I-X
18008	215	Sélection de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
18008	215	Modification de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
18008	215	Services de liaison de connexion de ligne dégroupée	I	-8%	I-X
18008	215	Service de signalisation SS7	I	-8%	I-X
18008	215	Terminaison du trafic	I	-8%	I-X
18008	215	Services de transit	I	-8%	Note 2
18008	215	Service de relais	I	-8%	I-X
18008	215	Service 9-1-1	I	-8%	I-X

## TELUS Communications Inc. (suite)

### A4. Autres interconnexions

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
1017	75	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
1017	115	Transférabilité des numéros locaux (TNL)Accès au point de commande de service (PCS)	II	0%	0%
1017	120	Co-implantation pour télécommunicateurs interconnectés et fournisseurs de service DSI	I	-8%	I-X
1017	205	Service de base de données de validation du numéro à facturer (VNF)	I	-8%	I-X
1017	210	Fichier d'échange d'inscriptions ordinaires	I	-8%	Note 2
18008	225	Transmission du numéro demandé	I	-8%	I-X
18008	230	Interconnexion de réseau intelligent	II	0%	0%
18008	235	Liaisons de central pour télécommunicateurs interconnectés canadiens	I	-8%	I-X
18008	265	Transférabilité des numéros locaux (TNL)Accès au point de commande de service (PCS)	II	0%	0%
18008	300	Fichier d'échange d'inscriptions ordinaires	I	-8%	Note 2
18008	310	Accès à la base de données de validation du numéro à facturer (VNF)	I	-8%	I-X

### B. Accès au service sans fil

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
1005	196	Accès réseau de terminaux (ART) pour service local	I	-8%	I-X
1005	197	Types d'accès commuté pour les systèmes de radiocommunications classiques mobile publiques	I	-8%	I-X
1005	197 A	Accès au service sans fil	I	-8%	I-X
1005	197 A (D)(1) d/e	Service sans fil numérique SAT-1 : Numéros de téléphone	I	-8%	I-X
1005	197 C	Fournisseur de service sans fil – Service d'accès réseau évolué 911 à l'échelle de la province	I	-8%	I-X
18001	255	Interconnexion avec les systèmes radiotéléphoniques mobile privés	I	-8%	I-X
18001	555	Fournisseurs de service sans fil (FSSF) – Service d'accès réseau	I	-8%	I-X
18001	555.4 (10) b/c	FSSF –Service d'accès réseau : interconnexion côté ligne, Numéros de téléphone	I	Note 1	I-X
18001	555.4 (11)	FSSF – Service d'accès réseau : Service d'urgence 9-1-1	I	-8%	I-X
18001	695	Exploitants du service sans fil – Service de tours	I	-8%	I-X
25721	2220	Accès au système de recherche de personnes par radio	I	-8%	I-X

### C. Autres services

Tarif	N° d'article	Description	Catégorie	Changement de tarifs par :	
				Supplément	Contrainte de prix
7400	790	Accès par balayage de carte évolué	II	0%	0%
7400	909	Accès par balayage de carte	II	0%	0%
1005	23	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X
1005	179	Service d'information-annuaire pour les télécommunicateurs et non-télécommunicateurs	II	0%	0%
1005	180	Service d'assistance d'exploitants locaux pour télécommunicateurs et non télécommunicateurs	II	0%	0%

**TELUS Communications Inc. (suite)**

1005	185	Ligne d'accès de base aux services téléphoniques payants	II	0%	0%
1005	206	Accès au service de messagerie vocale intégrée (SMVI)	I	-8%	I-X
1005	209 C (2)	Services de transit SS7	I	-8%	I-X
1005	471	Service de raccordement des fournisseurs de service Internet (FSI)	II	0%	0%
18001	245	Accès pour service réseau personnel (NPAS)	I	-8%	I-X
18001	295	Service d'accès de données d'arrivée (ADA)	II	0%	0%
18001	300	Service de messagerie vocale intégrée - Composantes sous-jacentes du réseau	I	-8%	I-X
18001	475	Service des fichiers répertoires	I	-8%	I-X
18001	535	Service d'accès électronique aux bases de données de l'annuaire	II	0%	0%
18008	205	Service d'assistance-annuaire	II	0%	0%
18008	210	Service d'assistance de téléphonistes locale	II	0%	0%
18008	280	Service de ligne d'accès aux téléphones payants	I	-8%	I-X
18808	416	Service de ligne d'accès aux téléphones payants	I	-8%	I-X
21461	300.3	Renvoi automatique – en gros	I	-8%	I-X
21461	404	Service de structures de soutènement	II	0%	0%
21462	202	Circuits de réserve	I	-8%	I-X
21462	203	Lignes d'accès spécialisées	II	0%	0%
21462	205	Compensation par appel téléphonique payant	I	-8%	I-X
21462	210	Service d'accès par ligne numérique à paires asymétriques	II	0%	0%
25721	5075	Service de ligne d'accès aux téléphones payants	II	0%	0%

**NOTES À L'ANNEXE 1 :**

Note 1 voir partie III de cette décision pour les tarifs explicites

Note 2 0% : Exempté car l'étude inclut un facteur de productivité explicite

Note 3 0% : Exempté car le tarif concerne le recouvrement des coûts de l'établissement d'égalité d'accès

Note 4 0% : Exempté car la réduction CGC reflète le pourcentage des revenus irrécouvrables

Note 5 0% : Exempté car les frais sont des frais qui reviennent aux exploitants parce que les frais sont répercutés dans les frais imputés aux entreprises

Note 6 se rapporte au traitement de taux du Tarif des services de co-implantation 7516, article 110



## Classification des services

### Aliant Telecom Inc.

#### Services locaux de résidence dans les zones autres que dans les ZDCE

#### Services locaux de résidence dans les zones autres que dans les ZDCE

Tarif	Article	Description
10001	520	Barème des frais de service – (Résidence)
10001	630	Service réseau local – Ligne individuelle – (Résidence)
10001	920	Frais de distance du service à un abonné – (Résidence)
10001	1000	Débranchement temporaire du service – (Résidence)
11001	280	Service réseau local – (Résidence)
11001	365	Barème des frais de service – (Résidence)
11001	400	Débranchement temporaire du service – (Résidence)
11001	1510	Appareils téléphoniques
12001	22.9	Suspension du service – (Résidence)
12001	45	Service d'accès de ligne individuelle de résidence
12001	110.2 A	Frais de service – (Résidence)
13001	50.10 (a)	Échelle tarifaire du service local de base – (Résidence)
13001	50.11	Service régional – (Résidence)
13001	50.15	Service temporaire – (Résidence)
13001	50.16	Service local étendu – (Résidence)
13001	80	Barème de tarifs pour les frais de service – (Résidence)
13001	330	Téléphones pour service de ligne collective

#### Services locaux de résidence optionnels dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	Description
10001	1700	Blocs de service de résidence
10001	1600	Services locaux évolués sauf les services à frais uniques – (Résidence)
10001	1625.1	Services locaux évolués – Service de gestion de renseignements – (Résidence)
11001	855	Blocs de service de résidence
11001	800	Services locaux évolués à l'exception des services « Call Guardian » – (Résidence)
12001	47	Service d'accès de ligne individuelle de résidence – Blocs
12001	48	Forfaits « Prime Packs » pour le service de résidence
12001	49	Forfait de deuxième ligne
12001	200	Fonctions d'appels – (Résidence)
12001	205	Dépisteur – (Résidence)

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

12002	5066	Service « TalkMail » – (Résidence)
12002	5067	Service de TéléRéponse
13001	370.24	Service d'information vocale – (Résidence)
13001	400	Bloc de services de résidence
13001	405	Forfaits « Prime Packs » pour le service de résidence
13001	385	Fonctions d'appels – (Résidence)
21491	308	Gestionnaire d'appels Internet (Résidence)

**Services locaux de résidence dans les ZDCE**

**Services locaux de résidence dans les ZDCE**

Tarif	Article	Description
10001	520	Barème des frais de service – (Résidence)
10001	630	Service local réseau – Monoligne – (Résidence)
10001	920	Frais de distance du service à un abonné – (Résidence)
10001	1000	Débranchement temporaire du service – (Résidence)
11001	280	Service réseau local – (Résidence)
11001	365	Barème des frais de service – (Résidence)
11001	400	Débranchement temporaire du service – (Résidence)
11001	1510	Appareils téléphoniques
12001	22.9	Suspension du service – (Résidence)
12001	45	Service d'accès de ligne individuelle de résidence
12001	110.2 A	Frais de service – (Résidence)
13001	50.10 (a)	Échelle tarifaire du service local de base – (Résidence)
13001	50.11	Service régional – (Résidence)
13001	50.15	Service temporaire – (Résidence)
13001	50.16	Service local étendu – (Résidence)
13001	80	Barème de tarif proposé pour les frais de service – (Résidence)
13001	330	Téléphones pour service de ligne collective

**Services locaux de résidence optionnels dans les ZDCE**

Tarif	Article	Description
10001	1700	Blocs de services de résidence
10001	1600	Services locaux évolués sauf les services à frais uniques – (Résidence)
10001	1625.1	Services locaux évolués – Service de gestion de renseignements – (Résidence)
11001	855	Blocs de services de résidence

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

11001	800	Services locaux évolués sauf les services « Call Guardian » – (Résidence)
12001	47	Service d'accès de ligne individuelle de résidence – Blocs
12001	48	Forfaits « Prime Packs » pour le service de résidence
12001	49	Forfait de deuxième ligne
12001	200	Fonctions d'appels – Résidence
12001	205	Dépisteur – (Résidence)
12002	5066	Service « TalkMail » – (Résidence)
12002	5067	Service de TéléRéponse
13001	370.24	Service d'information vocale – (Résidence)
13001	400	Bloc de services de résidence
13001	405	Forfaits « Prime Packs » pour le service de résidence
13001	385	Fonctions d'appels – (Résidence)
21491	308	Gestionnaire d'appels Internet (Résidence)

**Services locaux d'affaires monolignes et multilignes**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
10001	520	Barème des frais de service – (Affaires – Monoligne et multiligne)
10001	720	Service réseau local – (Multiligne)
10001	740	Service aux hôtels
10001	1000	Débranchement temporaire du service (Affaires – Monoligne et multiligne)
11001	266	Service d'affaires à tarifs réduits
11001	365	Barème des frais de service – (Affaires)
11001	720 (a)	Service réseau local – Multiligne
12001	22.9	Suspension de service – (Affaires – Accès monoligne et multiligne)
12001	100	Service d'accès d'affaires multiligne
12001	110.2 A	Frais de service – (Affaires – Monoligne et multiligne)
12001	50.2.A	Service d'accès d'affaires monoligne
21491	205.2	Service d'accès monoligne
13001	50.10 (a)	Échelle tarifaire du service local de base – (Accès multiligne)
13001	50.11	Service régional – (Affaires – Monoligne et multiligne)
13001	50.15	Service temporaire – (Affaires – Monoligne et multiligne)
13001	50.16	Service local étendu – (Affaires – Monoligne et multiligne)
13001	80	Barème de tarif proposé pour les frais de service – (Affaires – Monoligne et multiligne)
13001	330	Téléphones pour service de ligne collective – (Affaires)

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

**Autres services plafonnés**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
7400	15	Vente de Tarifs
7400	301	Accès au réseau numérique
7400	303	Service de gestion des services numériques de ligne directe
7400	304	Dispositifs d'extension du service des solutions Lignes spécialisées numériques
7400	305	Extension du service des solutions Lignes spécialisées numériques
7400	306	Programme de tarification dégressive sur volume
7400	307	Voies numériques intercentraux
7400	308	Acheminement spécial pour réseau d'accès
7400	310	Service 45 Haut Débit
7400	311	Service de données à large bande
7400	380	Accès par satellite de ligne spécialisée numérique
7400	382	Service grandes entreprises lignes spécialisées numériques
7400	401	Service Dataroute
7400	402	Service vidéoroute à usage temporaire – National et transfrontalier
7400	403	Service de transmission vidéo - Voies de qualité radiodiffusion
7400	515	Avantage 900 à l'exception de l'interdiction d'accès/blocage aux numéros 900
10001	4	Abonnement au tarif et information concernant la circonscription
10001	530	Autres frais de service – Frais autres que Centrex
10001	585	Taux horaire de main-d'œuvre
10001	592	Frais de chèque sans provision
10001	731	Supervision de réponse
10001	810	Service de sélection directe à l'arrivée
10001	930	Frais de distance de ligne directe locale
10001	940	Frais de distance de ligne supplémentaire
10001	950	Frais de distance de circuit de propriété privée
10001	951	Frais de distance de circuit divers
10001	952	Circuits de transmission de musique par câble
10001	953	Service d'alarme à bande étroite
10001	1150	Inscriptions à l'annuaire à l'exception des numéros non publiés sans blocage automatique de ligne – (Résidence)
10001	1160	Services de téléphoniste
10001	1400	Service de secrétariat téléphonique
10001	1500	Service téléphonique aux personnes hospitalisées
10001	2100	Service de conférence – Local

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

10001	2350	Renvoi automatique d'appels
10001	2510, 2520, 2530 et 2540	Frais de distance de circuit intercirconscription
10001	2900	Service Telpak
10001	3070	Service Téléroute 200
10001	3120	Maintenance
10001	4050	Service Datalink
10001	4090	Service d'accès à l'échelle provinciale
10001	4110	Voies de données locales chargées et non chargées
10001	4130	Service Multicom
10001	4400	Service de voie numérique
10001	4450	Service DS-1fractionné à 128 Kbps
10001	4460	Accès au réseau numérique – 100 Mbps
10001	4470	Accès au réseau numérique – OC-3
10001	4480	Accès au réseau numérique – Giga-octet
10001	4510	Service Microlink
10001	4550	Service d'accès local numérique
10001	6010	Location de voies/Voies pour transmission d'émissions
11001	5	Tarifs de la compagnie
11001	385	Taux de main-d'œuvre
11001	391	Frais pour téléphones non retournés
11001	392	Frais pour chèque sans provision
11001	400	Débranchement temporaire du service
11001	450	Frais de distance de ligne directe locale
11001	460	Frais de distance de ligne supplémentaire
11001	470	Frais de distance de propriété privée
11001	660	Postes supplémentaires hors lieux
11001	692	Supervision de réponse
11001	700	Service aux hôtels
11001	760	Service de secrétariat téléphonique
11001	764	Service d'accès au secrétariat téléphonique
11001	775.2	Service téléphonique aux personnes hospitalisées
11001	766	Service de sélection directe à l'arrivée
11001	775	Service téléphonique aux personnes hospitalisées
11001	825	Inscriptions à l'annuaire – Inscriptions supplémentaires
11001	825	Inscriptions à l'annuaire – Service de numéros non inscrits
11001	825	Inscriptions à l'annuaire – Sauf les numéros non publiés de résidence sans blocage automatique de ligne

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

11001	850	Services de téléphoniste
11001	915	Service local de conférence
11001	1220	Ligne de ligne directe intercirconscription
11001	1240	Service hors circonscription
11001	1260	Frais de distance de circuits intercentraux à l'extérieur de province
11001	1471	Service Telpak
11001	1820	Maintenance
11001	1840	Équipement fourni par l'abonné
11001	2900	Service de voie numérique
11001	2950	Service Megalink
11001	3000/3010	Service Microlink
11001	3050	Service d'accès local numérique
11001	6010	Voies pour transmission d'émissions
11003	1000	Arrangements de service d'accès
11003	4001	Voies de transmission de données
11003	6701	Voies spécialisées – Accès numérique au RTPC
12001	25	Service d'abonnement au tarif
12001	102	Service commuté numérique
12001	105.2	Inscriptions supplémentaires
12001	105.2	Numéros de téléphone non publiés
12001	110.2 C	Frais d'entretien diagnostique
12001	140.2	Service d'assistance-annuaire
12001	150	Service d'accès à l'interurbain
12001	175	Sélection directe à l'arrivée pour service d'accès (SDA – SA)
12001	180	Fonction de mise en occupation de ligne d'accès au réseau
12001	190	Service d'appel automatique
12001	210	Service sans sonnerie
12001	211	Service d'accès au service sans sonnerie (SSS) commuté à l'échelle provinciale
12001	215	Service de supervision de réponse
12001	216	Service demande de renseignements au sujet du nom
12001	217	Musique en attente
12001	220	Service aux personnes hospitalisées
12001	225	Accès pour répondeur
12001	230.2 B	Restriction de l'accès à l'interurbain d'affaires
12001	232	Services de soutien de ligne de données
12001	235	Service de transmission de données numériques commuté
12001	240	Service de ligne automatique

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

12001	280	Service de prises
12001	610	Frais de distance locale
12001	700	Service Conférence 300
12001	750	Service de réacheminement des appels de renvoi interurbain
12001	780	Service hors circonscription
12001	790	Frais de distance intercirconscription
12001	3370	Service de téléphone à clé
12001	3600	Tarifs des lignes principales du service PABX
12001	3640	Service d'installation de postes supplémentaires pour hôtels et motels
12001	3795	Service de code de facturation spéciale
12001	3850	Raccordement de circuits fournis par l'abonné à des standards de PABX de la compagnie
12002	1002	Service d'abonnement au tarif
12002	1005	Circuits de ligne directe locale
12002	1010	Installations de transmissions téléphoniques intercirconscriptions au Nouveau-Brunswick
12002	1015	Installations de transmissions téléphoniques à l'échelle de la province
12002	1040	Installations de transmission de données, d'alarme et de signaux
12002	1050	Installations de transmission d'émissions
12002	3770	Service de voie numérique
12002	3775	Accès au réseau numérique – 100 Mbps ou 155 Mbps (OC-3)
12002	3776	Accès au réseau numérique – OC-48
12002	3777	Accès au réseau numérique – OC-48 – Tarif spécial pour la santé et l'éducation
12002	3960	Service d'élargissement du réseau local de la compagnie
12002	5500	Accès numérique et service de transmission à l'échelle de la province
12002	6030	Service téléphonique de ligne directe
12002	6040	Service Telpak
13001	15.1.5	Frais pour chèque sans provision
13001	30	Service d'abonnement au tarif
13001	46.2	Services de téléphoniste
13001	50.10 (b)	Service de lignes groupées
13001	50.12 (b)	Omission d'inscriptions à l'annuaire – (Affaires)
13001	50.18	Service Qui est-ce
13001	170	Service radiotéléphonique public mobile
13001	180	Service aux personnes hospitalisées
13001	195	Services de transmission de données DMS
13001	200	Accès local numérique
13001	215	Service Microlink

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

13001	230	Lignes de jonction
13001	235	Service de sélection directe à l'arrivée
13001	260	Systèmes d'intercommunication
13001	270	Circuits d'intercommunication
13001	310 et 320	Frais des circuits
13001	331	Frais de téléphones de ligne collective non retournés
13001	335	Supervision de réponse
13001	370.4	Dispositifs de prises et de fiches
13003	Section A	Circuits ou voies d'émissions locaux
13003	Section A	Circuits ou voies d'émissions intercirconscriptions
13003	Section A	Annuaire téléphonique
13003	Section A	Service public de télécopie
13003	Section A	Frais de service d'entretien diagnostique
13003	Section A	Voies téléphoniques intercirconscriptions
13003	Section A	Réductions relatives aux voies intercirconscriptions
13003	Section A	Service Omnidata
13003	Section A	Voies de données
13003	Section A	Équipement de conditionnement des voies de données
13003	Section A	Service Datalink
13003	Section A	Équipement de données divers
13003	Section A	Équipement de données – Téléscripateur- Accès au réseau
13003	Section A	Service de voie numérique
13003	Section A	Service d'accès 10/100/155 Mbps
21491	122	Service d'abonnement au tarif
27750	10	Service d'abonnement au tarif
27750	200	Service local de transmission vidéo – Voies de qualité radiodiffusion (usage continu)
27750	201	Service Megalink sauf l'article 201.2 (e), Connectivité au service de liaison des FSI

**Services de téléphone public**

Tarif	Article	Description
10001	1300	Service de téléphone public
10001	1310	Service de téléphone semi-public
10001	1320	Service aux détenus
11001	500	Service de téléphone public et semi-public
12001	55	Service de téléphone public



**Aliant Telecom Inc. (suite)**

12001	56	Service aux détenus
12001	60	Service de téléphone semi-public
13001	130	Service de téléphone payant
13001	140	Service aux détenus

**Services dont les tarifs sont gelés**

Tarif	Article	Description
7400	515.3 (k)	Avantage 900 – Interdiction d'accès/blocage aux numéros 900
10001	1600	Services locaux évolués – Frais de service uniques – (Résidence)
10001	511	Paiement par versements
10001	280	Service 9-1-1 à l'échelle de la province
10001	3075	Service de relais Maritime
11001	267	Service 9-1-1 à l'échelle de la province
11001	361	Paiement par versements
11001	800	Service locaux évolués – Services « Call Guardian »
11001	825.6	Service de résidence de numéro non publié sans blocage automatique de ligne
11001	961	Service de relais d'Island
12001	105.2	Numéro de téléphone non publié limité
12001	110.3	Frais de service – Plan de paiement par versements
12001	140.3 B	Service de relais téléphonique
12001	620	Service 9-1-1 à l'échelle de la province
12001	230.2 A	Service de restriction à l'interurbain de résidence
13001	46.2 (c)	Service de relais téléphonique
13001	50.12 (b)	Omission d'inscriptions à l'annuaire – (Résidence)
13001	70.7	Paiement par versements
13001	391	Restriction à l'interurbain de résidence
13001	390	Service d'interdiction d'accès aux numéros 900

**Services non plafonnés**

Tarif	Article	Description
7400	Partie 7	Services de montages spéciaux
7400	Partie 11	Services des montages spéciaux
10001	530	Autres frais de service – Centrex
10001	590	Supplément de retard
10001	780	Service Centrex d'affaires

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

10001	975	Service réseau de petites entreprises
10001	985	Offres de service réseau de petites entreprises
10001	1010	Débranchement temporaire du service – (Service Centrex d'affaires)
10001	1390	Service d'accès au service de transport urbain
10001	1600	Services locaux évolués – (Affaires)
10001	1625.1	Services locaux évolués – Service de gestion de renseignements – (Affaires)
10001	1920	Raccordement des compagnies
11001	370.1	Autres frais de service – Centrex
11001	390	Frais divers – Supplément de retard
11001	698	Service Centrex d'affaires
11001	800	Services locaux évolués – (Affaires)
11001	1120	Renvoi automatique d'appels
11003	1000	Arrangements de services d'accès – Activation d'un réseau avec capacité d'acheminement
11003	4001	Voies pour transmission de données – Installations de transmission numérique à 1.544 Mbit/s
11003	6701	Voies spécialisées – Accès numérique au réseau téléphonique public commuté
11004	Tous les articles	Tarifs des montages spéciaux
11005		Tarif pour l'interconnexion avec l'équipement et les installations d'Unitel
11006		Tarif pour l'interconnexion avec l'équipement et les installations de Télésat
11007		Services radiotéléphoniques mobiles cellulaires
12001	23	Supplément de retard
12001	70	Service de communication d'affaires
12001	80	Service national Centrex
12001	110.2 A	Frais de service – (SCA et Centrex)
12001	165	Service évolué de communication d'affaires (SCA)
12001	170	SCA amélioré – Service de distribution d'appels automatique
12001	171	SCA évolué – Fonctions réseau
12001	172	Service Centrex national évolué
12001	173	Service « Guest Voice »
12001	174	Service de centre d'appels de base
12001	200	Fonctions d'appel – (Affaires)
12001	205	Dépisteur – (Affaires)
12002	5065	Service Message-Net – (Affaires)
12002	5066	Service « TalkMail » – (Affaires et éducation)
12002	5066	Service « Messenger Return »

**Aliant Telecom Inc. (suite)**

12003	Tous les articles	Tarif des montages spéciaux
13001	15.1.4	Supplément de retard
13001	190	Service Centrex provincial
13001	194	Service Centrex national
13001	196	Service Centrex par agent
13001	370.24	Système d'information vocale – (Affaires)
13001	385	Fonctions d'appel – (Affaires)
13001	410	Bloc de services d'affaires
13003	Section B	Service d'équipement et d'arrangements sur mesure
13003	Section D	Interconnexion avec Sealink
13003	Section D	Service Centrex pour le site Hibernia
21491	302.1	Programme de fidélité au service d'affaires
21491	308	Gestionnaire d'appels Internet (Affaires)
27750	10	Service d'abonnement au tarif
27750	200	Service local de transmission vidéo – Voies de qualité radiodiffusion
27750	201	Service Megalink sauf l'article 201.2(e), Connectivité au service de liaison des FSI
27750	Section 4	Services de montages spéciaux
27750	400	Réseau numérique grand débit
27750	401	Arrangements pour transmission de données
27750	410	Réseau numérique OC-12 grand débit
27750	415	Réseau numérique OC-3 grand débit
27750	500	Capacité de transfert électronique pour les systèmes d'affaires intégrés/Centrex
27750	501	Admissibilité aux Tarifs spéciaux pour la santé et l'éducation
27750	502	Messagerie universelle
27750	700	Services groupés pour petites entreprises
27750	701	Services groupés de lignes individuelles pour petites entreprises

## Bell Canada

### Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE

### Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	Description
6716	70.1	Échelles tarifaires du service local de base – (Résidence)
6716	100.4 (b)	Frais de service – Travaux liés à la structure fonctionnelle – (Résidence)
6716	1130	Suspension du service (Généralités) – (Résidence)
6716	1430	Service radiotéléphonique de zone locale – (Résidence)
6716	2150	Composition à boutons-poussoirs. (Touch-Tone) – (Résidence)
6716	2300	Équipement téléphonique

### Services locaux de résidence optionnels dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	Description
6716	2025.6/.8/.9	Service de messagerie vocale intégré (SMVI) – (Résidence)
6716	2165	Fonctions d'appel – (Résidence)
6716	2170	Groupements services téléphoniques – (Résidence)
6716	2210	Service UniContact – (Résidence)
6716	2220	Solutions grand public/Services MultiÉtoiles
6716	4699	Service d'afficheur Internet – (Résidence)

### Services locaux de résidence dans les ZDCE

Tarif	Article	Description
6716	70.1	Échelles tarifaires du service local de base – (Résidence)
6716	100.4 (b)	Frais de service – Travaux liés à la structure fonctionnelle – (Résidence)
6716	1130	Suspension du service (Généralités) – (Résidence)
6716	1430	Service radiotéléphonique de zone locale – (Résidence)
6716	2150	Composition à boutons-poussoirs. (Touch-Tone) – (Résidence)
6716	2300	Équipement téléphonique

### Services locaux de résidence optionnels dans les ZDCE

Tarif	Article	Description
6716	2025.6/.8/.9	Service de messagerie vocale intégré (SMVI) – (Résidence)
6716	2165	Fonctions d'appel – (Résidence)
6716	2170	Bloc de fonctions d'appel – (Résidence)

**Bell Canada (suite)**

6716	2210	Service UniContact – (Résidence)
6716	2220	Solutions grand public/Services MultiÉtoiles
6716	2210	Service UniContact
6716	2220	Solutions grand public/Services MultiÉtoiles
6716	4699	Service d'afficheur Internet – (Résidence)

**Services locaux d'affaires monolignes et multilignes**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
6716	70.2	Échelles tarifaires du service local de base – (Affaires)
6716	70.2	Microlink – Voix et paquets
6716	100.4 (a)	Frais de service – Travaux liés à la structure fonctionnelle – (Affaires)
6716	1030	Service temporaire
6716	1130	Suspension du service (Généralités) – (Affaires)
6716	1430	Service radiotéléphonique de zone locale – (Affaires)
6716	2150	Composition à boutons-poussoirs (Touch-Tone) – (Affaires)
6716	2300	Équipement téléphonique

**Autres services plafonnés**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
6716	160	L'approvisionnement d'une tranchée
6716	180	Travaux à l'intérieur (sans composante tarifaire)
6716	295	Service de touches d'accès direct
6716	26.1	Vente des tarifs de Bell Canada
6716	28	Frais pour chèque sans provision
6716	29	Frais pour téléphones non retournés
6716	70.3	Échelle tarifaire du service local de base (Service équivalent)
6716	73	Services de numéros de téléphone
6716	85	Services de téléphonistes
6716	110	Frais de service – Travaux non liés à la structure fonctionnelle
6716	150	Travaux sur des voies publiques et des propriétés privées
6716	160	Approvisionnement d'une tranchée
6716	220	Inscriptions supplémentaires
6716	220	Inscription principale omise à la demande de l'abonné – (Affaires)
6716	295	Service de touches d'accès direct.
6716	310	Téléphones interurbains

**Bell Canada (suite)**

6716	430	Service de postes supplémentaires (PBX)
6716	500	Sélection directe à l'arrivée
6716	950	Voies locales
6716	1060	Service aux bateaux, remorques et trains immobilisés
6716	1100	Service hors circonscription. Généralités
6716	1190	Service de réseau indépendant. Généralités
6716	1380	Téléphone pour système d'alerte
6716	1385	Ligne individuelle pour système d'alarme
6716	1415	Centre de réponse 9-1-1 Bell
6716	1435	Service de communications périphériques
6716	2070	Arrangements de fiches et de prises
6716	2175	Nom et adresse de l'abonné
6716	2177	Service d'identification du fournisseur de service
6716	2205	Service sans sonnerie
6716	3260	Service de renvoi automatique interurbain
6716	3360	Conférence 300
6716	3520	Service radiomaritime et radioaérien
6716	3750	Frais de distance mensuels ou de location des voies intercirconscriptions – Borne de raccordement de voies locales
6716	3770	Réductions relatives aux voies (Telpak)
6716	4030	Voies d'intercommunication (Généralités)
6716	4140	Service radiotéléphonique mobile
6716	4210	Frais d'entretien diagnostique
6716	4480	Lignes de jonction
6716	4550	Location de voies
6716	4560	Voies de signalisation
6716	4570	Voies de télécommande d'émetteurs pour systèmes radiotéléphoniques privés et pour systèmes unidirectionnels de recherche de personnes par radio
6716	4580	Voies de diffusion de musique
6716	4590	Voies de transmission de la parole sans signalisation ni conditionnement
6716	4610	Voies de transmission d'émissions
6716	4620	Voies téléphoniques de télévision – qualité radiodiffusion (usage temporaire)
6716	4621	Service local de transmission vidéo – voies de qualité radiodiffusion (usage continu)
6716	4625	Service local de transmission vidéo par satellite sur bande 14-12 GHz (usage temporaire)
6716	4699	Service d'afficheur Internet – (Affaires)
6716	4630	Voies téléphoniques de télévision THF (usage continu)

### Bell Canada (suite)

6716	4970	Service 976
6716	5010	Service de voies numériques
6716	5201	Service Megalink
6716	5210	Service Microlink
6716	5300	Accès local numérique
7400	15	Vente des tarifs
7400	301	Accès au réseau numérique
7400	302	Ligne spécialisée numérique
7400	303	Ligne spécialisée numérique avec service de gestion
7400	304	Dispositifs d'extension du service des solutions – Lignes spécialisées numériques
7400	305	Service d'accès d'extension du service des solutions – Lignes spécialisées numériques
7400	306	Programme de tarification dégressive sur le volume
7400	307	Voies numériques intercentraux
7400	308	Acheminement spécial pour réseau d'accès
7400	310	Service 45 Haut Débit
7400	311	Service de données à largeur de bande (SDLB)
7400	380	Accès lignes spécialisées numériques par satellite
7400	382	Service grandes entreprises lignes spécialisées numériques
7400	401	Service Dataroute
7400	402	Service-transmission d'images à usage temporaire – national et transfrontalier
7400	403	Service vidéo transmission d'images intercirconscription à usage continu de qualité radiodiffusion pour la transmission de signaux vidéo
7400	515	Avantage 900 à l'exception du service de blocage d'appel aux numéros 900

### Services de téléphone public

Tarif	Article	Description
6716	250	Service de téléphone public (Généralités)
6716	292	Service aux détenus
6716	320	Service de téléphone semi-public (Généralités)

### Services dont les tarifs sont gelés

Tarif	Article	Description
6716	70.4	Échelles tarifaires du service local de base – (Service de relais de Bell Canada)
6716	82	Restrictions d'accès à l'interurbain
6716	86	Blocage de l'affichage du nom et du numéro du demandeur

**Bell Canada (suite)**

6716	90.7	Frais de service (Généralités) – Disposition relative au paiement partiel
6716	220	Inscriptions supplémentaires – Inscription principale omise à la demande de l'abonné – (Résidence)
6716	1000	Service hors circonscription
6716	1190	Service de réseau dépendant
6716	1395	Service d'appel d'urgence 9-1-1
6716	1400	Service public d'appel d'urgence 9-1-1
6716	2200	Service de blocage d'appels
7396	B51	Système 9-1-1 évolué conçu sur commande – Grand Toronto
7396	B52	Système 9-1-1 évolué conçu sur commande – Communauté urbaine de Montréal
7396	B53	Système 9-1-1 évolué
7396	B54	Système 9-1-1 de base
7396	B55	Système 9-1-1 évolué conçu sur commande
7400	515.3 (k)	Avantage 900 – Interdiction d'accès aux numéros 900
7516	105	Interconnexion de réseaux locaux et dégroupement des composantes réseaux – Service d'urgence (9-1-1)
7516	105	Interconnexion de réseaux locaux et dégroupement des composantes réseaux – Service de relais
7516	315	Service d'acheminement des appels d'urgence par composition du zéro

**Services non plafonnés**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
6716	25	Supplément de retard
6716	73	Service de numéros de téléphone
6716	670	Service Centrex III



**Bell Canada (suite)**

6716	675	Service Centrex III – Tarifs et frais
6716	677	Transfert électronique d'enregistrements des données de communication Centrex
6716	680	Forfait accès local
6716	685	Keypack
6716	2025.6/.8/.9	Service de messagerie vocale intégrée (SMVI) – (Affaires)
6716	2030	Messagerie universelle
6716	2165	Services téléphoniques – (Affaires)
6716	2170	Groupement Services téléphoniques – (Affaires)
6716	2180	Accès Total Élite
6716	2210	Service UniContact – (Affaires)
6716	2230	Forfait accès pour gros client d'affaires
6716	6000	Avantage Routage Intelligent
7396	Nota 1	Tarif des montages spéciaux
7400	Partie 7	Services de montages spéciaux
7400	Partie 11	Services de montages spéciaux
7515	350	Service perfectionné de circonscription

Note 1 Tous les articles non inclus dans les services dont les tarifs sont gelés ou dans les Services des concurrents.

## MTS Communications Inc.

### Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE

### Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	Description
24001	475.1	Échelle tarifaire du service local de base – (Résidence)
24001	480	Service d'appel de localité – (Résidence)
24001	490	Service urbain illimité (Winnipeg et Brandon) – (Résidence)
24001	510	Frais de service – (Résidence)
24001	800	Interruption du service (Affaires)

### Services locaux de résidence optionnels dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	Description
24001	2142	Fonctions d'appel
24001	2148	Service de messagerie vocale – (Résidence)
24001	2260	Groupe de services de messagerie – (Résidence)
24001	2261	Mini bloc de services téléphoniques – (Résidence)
24001	6100	Afficheur Internet ( Résidence)

### Services locaux de résidence dans les ZDCE

### Services locaux de résidence dans les ZDCE

Tarif	Article	Description
24001	475.1	Échelle tarifaire de service local de base – (Résidence)
24001	480	Services d'appels de localité – (Résidence)
24001	490	Service urbain illimité (Winnipeg et Brandon) – (Résidence)
24001	510	Frais de service – (Résidence)
24002	800	Interruption du service (Affaires)

**MTS Communications Inc. (suite)**

**Services locaux de résidence optionnels dans les ZDCE**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
24001	2142	Fonctions d'appel
24001	2148	Service de messagerie vocale – (Résidence)
24001	2260	Groupe de services de messagerie – (Résidence)
24001	2261	Mini bloc de services téléphoniques – (Résidence)
24002	6100	Afficheur Internet (Résidence)

**Services locaux d'affaires monolignes et multilignes**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
24001	475.2/.3	Échelle tarifaire du service local de base – (Affaires)
24001	480	Service d'appels de localité – (Affaires)
24001	490	Service urbain illimité (Winnipeg ET Brandon) – (Affaires)
24001	510	Frais de service – (Affaires)
24001	1000	Service d'utilisation conjointe
24001	800	Interruption du service (Affaires)

**Autres services plafonnés**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
7400	301	Service d'accès au réseau numérique
7400	302	Services numériques de ligne directe
7400	303	Service de gestion des services numériques de ligne directe
7400	304	Dispositifs d'extension du service des solutions – Lignes spécialisées numériques
7400	305	Service d'accès d'extension du service de solutions -Lignes spécialisées numériques
7400	306	Programme de tarification dégressive sur volume
7400	307	Voies numériques intercentraux
7400	308	Acheminement spécial pour réseau d'accès
7400	310	Service 45 Haut Débit
7400	380	Accès par satellite de lignes spécialisées numériques
7400	401	Service DataRoute
7400	402	Service vidéoroute à usage temporaire – National et transfrontalier
7400	403	Service de transmission vidéo - Voies de qualité radiodiffusion

**MTS Communications Inc. (suite)**

7400	382	Service grandes entreprises de lignes spécialisées numériques
7400	515	Service Avantage 900
24001	300	Frais pour chèque sans provision
24001	350	Service d'abonnement aux tarifs
24001	510	Frais de service (autres que composantes)
24001	710	Mesures de voies – Installations de service téléphonique
24001	720	Service local à supplément
24001	800	Interruption du service
24001	900	Service local hors circonscription
24001	1600.8	Inscriptions à l'annuaire
24001	1600.9	Inscriptions à l'annuaire – Numéros de téléphone non inscrits/non publiés
24001	1610	Services de téléphoniste
24001	1990	Service d'accès local numérique
24001	1995	Service Microlink (service d'accès à débit primaire au RNIS)
24002	1997	Service facturé à l'utilisation Microlink (service d'accès à débit primaire au RNIS)
24001	2000	Service Megalink (service d'accès à débit primaire au RNIS)
24001	2114	Point d'accès direct
24001	2115	Supervision de réponse
24001	2126	Service d'étiquetage
24001	2136	Service de téléphone à cadran
24001	2140	Sélection directe à l'arrivée
24001	2149	Messagerie universelle
24001	2186	Service Autoquote
24001	2188	Ligne d'accès aux services de données
24001	2450	Renvoi automatique des appels
24001	2600	Service téléphonique mobile
24001	2700	Service radiotéléphonique maritime
24001	2830	Appareils fournis par l'abonné et câblage intérieur
24001	2840	Raccordement de terminaux multilignes
24002	5100	Voies de radiodiffusion à usage temporaire
24002	5150	Voies vidéo à usage temporaire
24002	5160	Service local de transmission vidéo – voies de qualité radiodiffusion (usage continu)
24002	5200	Supplément pour voies de transmission de signaux
24002	5300	Voies de transmission de données

**MTS Communications Inc. (suite)**

24002	5500	Voies d'installations téléphoniques intercirconscriptions
24002	5600	Frais de voies
24002	5700	Service Téléroute 200 (plus en service)
24002	5705	Accès vidéo d'affaires
24002	5710	Service de réseau de vidéo d'affaires
24002	5715	Accès au réseau d'éducation du Manitoba
24002	5720	Réseau d'éducation du Manitoba
24002	5800	Service d'amélioration de ligne numérique à paires asymétriques (LNPA) pour utilisateurs finals
24002	5900	Accès au service SONET
24002	6020	Accès au réseau local
24002	6680	Accès FLEX
24002	6690	Accès au central
24002	6700	Service d'accès du réseau numérique
24002	6800	Service de voie numérique
24002	7250	Service mobile d'accès direct
24002	7260	Service Qui est-ce
24002	9025	PBX – Détournement de l'interurbain et refus de l'interurbain (plus en service)
24002	9050	Service de facturation
24002	9100	Service Teletex (plus en service)
24002	9325	Accès des composeurs-messagers automatiques
24002	9350	Accès Conférence
24002	9430	Frais de service de réimpression de facturation
24002	9700	Service d'enfouissement de câbles d'utilisation conjointe – Déplacement
24002	9710	Maintenance du câblage intérieur
24002	9720	Service de traitement de la voix
24003	12400	Équipement anti-déflagrant (plus en service)
24003	12600	Service téléphonique – Nuits et jours fériés
24003	12930	Dispositif d'interruption de recherche de ligne
24003	14030	Câble
24003	14070	Équipement de lignes d'abonné et d'installations
24003	15001	Technicien spécialisé sur place

**MTS Communications Inc. (suite)**

**Services de téléphone public**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
24001	1700	Service de téléphone public
24001	1701	Service de téléphone public et semi-public

**Services dont les tarifs sont gelés**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
24001	485	Service 9-1-1 évolué provincial
24001	515	Plan d'option des frais de facturation du service local de résidence
24001	1610.2.B1	Blocage de l'assistance-annuaire
24001	1610.2.B2	Blocage du service d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire
24001	2142.2.B.9	Fonctions d'appel (blocage de l'affichage du nom)
24001	2147	Service de relais Manitoba
24001	2180	Gestion de l'interurbain
24001	2450	Renvoi automatique des appels
7400	515.3(k)	Avantage 900 – Interdiction d'accès /blocage aux numéros 900

**Services non plafonnés**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
7400	Partie 7	Services d'installations spéciales (Montages spéciaux)
7400	Partie 11	Services d'installations spéciales (Montages spéciaux)
24001	310	Supplément sur comptes en souffrance
24001	510.2	Frais de service – Centrex
24001	1980	Centrex
24001	1981	Capacité de transfert électronique pour le Centrex
24001	1982	Centrex 2
24001	1985	Service Centrex national.
24001	1987	Centrex Plus
24001	2135	Service de numéro de téléphone personnalisé
24001	2142	Fonctions d'appels – (Affaires)

**MTS Communications Inc. (suite)**

24001	2148	Service de messagerie vocale – (Affaires)
24001	2250	Centrex (plus en service)
24001	2260	Bloc de services de messagerie – (Affaires)
24001	2261	Mini bloc de services téléphoniques – (Affaires)
24002	6100	Afficheur Internet
24001	2850	Téléphones Centrex fournis par l'abonné
24002	9270	Supplément de service numérique de données Centrex
24002	9275	Centrex 5
24003	12170	Centrex – Divers
24005	Tous les articles	Tarif des montages spéciaux

## Saskatchewan Telecommunications

### Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE

### Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	description
21411	100.30	Service régional – (Résidence)
21411	105.05	Frais d'administration – (Résidence)
21411	105.10	Frais de distance excédentaire – (Résidence)
21411	110.02	Service saisonnier ( Résidence)
21411	110.10	Service d'accès réseau – (Résidence)
21411	110.12	Service d'accès réseau – (Résidence)

### Services locaux de résidence optionnels dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	Description
21411	150.15	Service d'abonnement Étoiles
21411	300.05	Bloc de fonctions Étoiles
21412	550.08	TéléMessagerie – Bloc de fonctions Étoiles (Résidence)
21412	580.02	Appels en attente Internet ( Résidence)

### Services locaux de résidence dans les ZDCE

### Services locaux de résidence dans les ZDCE

Tarif	Article	Description
21411	100.30	Service régional – Résidence
21411	105.05	Frais d'administration – (Résidence)
21411	105.10	Frais de distance excédentaire
21411	110.02	Service saisonnier ( Résidence)
21411	110.10	Service d'accès réseau – (Résidence)
21411	110.12	Service d'accès réseau – (Résidence)
21411	400.05	Service radiotéléphonique local (SRTL) – (Résidence)
21411	400.20	Service radiotéléphonique du Nord (SRTN) – (Résidence)
21413	1000.18	Service régional – Christopher Lake – (Résidence)
21413	1000.19	Service régional – Marshall – (Résidence)
21413	1000.20	Service régional – Meath Park – (Résidence)
21413	1000.21	Service régional – Paddockwood – (Résidence)



## Saskatchewan Telecommunications (suite)

### Services locaux de résidence optionnels

Tarif	Article	Description
21411	150.15	Abonnement aux services Étoiles – (Résidence)
21411	300.05	Blocs de fonctions Étoiles
21412	550.08	TéléMessagerie – (Résidence)
21412	580.02	Appels en attente Internet ( Résidence)

### Services locaux d'affaires monolignes et multilignes

Tarif	Article	Description
21411	100.25	Service d'utilisation conjointe
21411	100.30	Service régional – (Affaires)
21411	105.05	Frais d'administration – (Affaires)
21411	105.10	Frais de distance excédentaire – (Affaires)
21411	110.02	Service saisonnier de ligne directe (Affaires)
21411	110.10	Service d'accès réseau – (Affaires)
21411	110.12	Service d'accès réseau – (Affaires)
21411	110.28	Service d'accès multiligne
21411	110.30	Service d'accès multiligne
21411	400.05	Service radiotéléphonique local (SRTL) – (Affaires)
21411	400.20	Service radiotéléphonique du Nord (SRTN) – (Affaires)
21413	1000.18	Service régional – Christopher Lake – (Affaires)
21413	1000.19	Service régional – Marshall – (Affaires)
21413	1000.20	Service régional – Meath Park – (Affaires)
21413	1000.21	Service régional – Paddockwood – (Affaires)

### Autres services plafonnés

Tarif	Article	Description
21411	86	Service d'abonnement au tarif
21411	105.15	Frais de provision supplémentaire
21411	105.20	Frais de construction – Hiver
21411	105.25	Frais de construction – Distribution et d'entrée
21411	110.04	Service d'accès réseau élargi

**Saskatchewan Telecommunications (suite)**

21411	110.06	Service d'accès réseau élargi
21411	110.08	Frais d'accès de données élargi
21411	110.14	Service téléphonique temporaire
21411	110.16	Services d'accès direct du client et de table d'écoute
21411	110.26	Service de téléphone payant sans fil
21411	110.32	Service de sélection directe à l'arrivée
21411	110.34	Service Microlink
21411	110.36	Service Microlink (plus en service)
21411	110.38	Service Megalink
21411	110.40	Service d'accès local numérique
21411	110.42	Service de voie numérique
21411	110.46	Service d'accès au réseau numérique
21411	110.44	Service de lignes locales
21411	110.48	Installations téléphoniques – Local
21411	110.50	Ligne locale – Conditionnement
21411	110.52	Accès 310-XXXX
21411	150.05	Service de recherche de téléphone à cadran
21411	150.10	Interface de service
21411	160.10	Service d'annuaire téléphonique – Inscriptions supplémentaires
21411	160.20	Frais d'assistance-annuaire
21411	160.25	Service d'interception des appels
21411	160.30	Établissement des communications sur demande d'assistance-annuaire
21411	160.40	Service de rappel
21411	200.05	Enregistreur de message à distance
21411	400.10	Service téléphonique mobile général (STMG)
21411	400.15	STMG – 450 MHz – Service radiotéléphonique air-terre public
21412	500.04	Installations numériques intercirconscriptions
21412	500.06	Installations téléphoniques – Intercirconscriptions
21412	500.08	Installations téléphoniques – À l'interne
21412	500.10	Service téléphonique des lignes spécialisées à usage continu
21412	500.12	Ligne privée numérique
21412	500.14	Service de gestion des services numériques de ligne directe
21412	500.16	Dispositifs d'extension du service des solutions – Lignes spécialisées numériques

### Saskatchewan Telecommunications (suite)

21412	500.18	Service d'accès d'extension du service des solutions – Lignes directes numériques
21412	500.20	Programme de tarification dégressive sur le volume
21412	500.22	Voies numériques intercentraux
21412	500.26	Acheminement spécial pour réseau d'accès
21412	500.34	Service de ligne de jonction
21412	550.02	Maintenance du câblage intérieur
21412	585.02	Radiodiffusion – Utilisation occasionnelle – Voies de qualité de transmission de vidéo
21412	585.04	Service de transmission audio pour la radiodiffusion
21412	585.06	Service local de transmission vidéo – voies de qualité radiodiffusion (usage continu)
21412	585.09	Service intercirconscription de transmission vidéo (usage continu) – voies de qualité

### Services de téléphone public

Tarif	Article	Description
21411	110.18	Service de téléphone public
21411	110.21	Frais de service - Appels Service Plus
21411	110.22	Service automatique de téléphone public aux détenus
21411	110.24	Service de téléphone semi-public

### Services dont les tarifs sont gelés

Tarif	Article	Description
21411	140.05	Service 9-1-1 évolué à l'échelle de la province
21411	160.10	Service d'annuaire téléphonique – Numéros non inscrits et non publiés
21411	170.05	Outils de gestion des états de compte (OGEC) de résidence
21411	170.15	Restriction d'accès à l'interurbain
21411	160.35	Blocage des communications sur demande d'assistance-annuaire

### Services non plafonnés

Tarif	Article	Description
21411	90	Frais de compte en souffrance
21411	110.34	Microlink – Nouvelles options
21411	110.36	Microlink – Nouvelles options

**Saskatchewan Telecommunications (suite)**

21411	150.15	Service d'abonnement aux fonctions Étoiles – (Affaires)
21411	200.10	Service « Beyond » de SaskTel – (plus en service)
21411	200.15	Service Centrex I
21411	200.20	Service Centrex II
21411	200.25	Service de données Centrex
21411	300.10	Blocs de services d'affaires de base
21412	550.06	TéléMessagerie « One »
21412	550.08	TéléMessagerie – (Affaires)
21412	550.08	TéléMessagerie – (Centrex)
21412	550.10	TalkMail
21412	550.12	Service Faxcessible
21413	Note 1	Tarifs des montages spéciaux

Note 1 Inclut tous les articles des Tarifs de montages spéciaux autres que ceux identifiés ci-dessus.

## TELUS Communications Inc.

### Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE

#### Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	Description
1005	29	Service de ligne locale sans fil– (Résidence)
1005	32-A	Tarifs de circonscription– (Résidence)
1005	32-B	Tarifs de service local radio – (Résidence)
1005	110	Frais de service du plan multi-éléments – (Résidence)
1005	155	Instruments téléphoniques – Téléphones à ligne collective – (Résidence)
1005	157	Suspension du service – (Résidence)
1005	254	Service radiotéléphonique interurbain– Résidence
1005	255	Service radiotéléphonique de zone locale – (Résidence)
18001	425	Service de circonscription – (Résidence)
18001	550	Frais de service – (Résidence)
21461	202	Service de ligne individuelle – (Résidence)

#### Services locaux de résidence optionnels dans les zones autres que les ZDCE

Tarif	Article	Description
1005	279	Forfait de ligne de résidence additionnelle
1005	405	Gestionnaire d'appels Internet – (Résidence)
18001	230	Service d'options de messagerie vocale– (Résidence)
21461	300	Service de gestion des appels – (Résidence)
21461	301	Service de messagerie vocale – (Résidence)
21461	302	Bloc d'avantages du service de résidence
21461	303	Bloc d'avantages du service de résidence illimité
21461	311	Gestionnaire d'appels sur ligne double – (Résidence)

### Services locaux de résidence dans les ZDCE

#### Services locaux de résidence dans les ZDCE

Tarif	Article	Description
1005	29	Service de ligne locale sans fil – (Résidence)
1005	32-A	Tarifs de circonscription – (Résidence)
1005	32-B	Tarifs de service local radio – (Résidence)
1005	110	Frais de service du plan multi-éléments – (Résidence)

**TELUS Communications Inc. (suite)**

1005	155	Instruments téléphoniques – Téléphones à ligne collective – (Résidence)
1005	157	Suspension du service – (Résidence)
1005	254	Service radiotéléphonique interurbain – Résidence
1005	255	Service radiotéléphonique de zone locale – (Résidence)
18001	425	Service de circonscription – (Résidence)
18001	550	Frais de service – (Résidence)
21461	202	Service de ligne individuelle – (Résidence)

**Services locaux de résidence optionnels dans les ZDCE**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
1005	279	Forfait de ligne résidentielle additionnelle
1005	405	Gestionnaire d'appels Internet – (Résidence)
18001	230	Service d'options de messagerie vocale – (Résidence)
21461	300	Service de gestion des appels – (Résidence)
21461	301	Service de messagerie vocale – (Résidence)
21461	302	Bloc d'avantages du service de résidence
21461	303	Bloc d'avantages du service de résidence illimité
21461	311	Gestionnaire d'appels sur ligne double – (Résidence)

**Services locaux d'affaires monolignes et multilignes**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
1005	29	Service de ligne locale sans fil – (Affaires)
1005	32-A	Tarifs de circonscription – (Affaires)
1006	32-B	Tarifs de service local radio – (Affaires)
1005	32-F	Option de contrat de service d'affaires
1005	110	Frais de service du plan multi-éléments – (Affaires)
1005	155	Instruments téléphoniques – Téléphones à ligne collective – (Affaires)
1005	157	Suspension du service – (Affaires)
1005	252	Service radiotéléphonique interurbain – Affaires
1005	255	Service radiotéléphonique de zone locale – (Affaires)
18001	425	Service de circonscription – (Affaires)
18001	550	Frais de service – (Affaires)
21461	202	Service de ligne individuelle – (Affaires)

**TELUS Communications Inc. (suite)**

**Autres services plafonnés**

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Description</b>
1005	20	Frais pour chèque sans provision
1005	95	Frais de construction - Généralités
1005	96	Frais de construction – Câblage intérieur de ligne individuelle - Immeubles à logements multiples indépendants
1005	97	Frais de construction – Emplacement de l'abonné
1005	98	Frais de construction – <u>Propriété publique</u>
1005	104	Frais de distance de ligne supplémentaire – Voix
1005	104-A	Frais de distance de ligne supplémentaire – données
1005	106	Frais de distance de ligne intercirconscription – Voix
1005	106-A	Frais de distance de ligne intercirconscription – données
1005	110	Frais de service du plan multi-éléments – Autre
1005	111	Frais de service – Tarifs horaires
1005	119	Service d'interurbain (Résidence et Affaires)
1005	122	Service de central de voix étranger
1005	122-A	Service de central de données étranger
1005	124	Service de voix hors-circonscription
1005	124 A	Service de données hors-circonscription
1005	126	Service de sélection directe à l'arrivée
1005	130	Renvoi automatique interurbain
1005	132	Service aux bateaux et trains (s'applique aussi à l'Article 32 Service de circonscription)
1005	133	Service Spacetel
1005	136	Supervision de réponse
1005	145	Inscriptions à l'annuaire à l'exception des numéros de téléphone non- inscrits (Résidence)
1005	150	Service de numéros de téléphone réservés
1005	152	Service de combiné décroché
1005	153	Arrangements de recherche de ligne optionnels
1005	154	Services Call Info
1005	159	Service de ligne de jonction
1005	164	Services multifréquences à double tonalité
1005	161	Service Call Guardian – (Affaires)
1005	165	Transfert d'appels
1005	155-D	Instruments téléphonique– Appareils non retournés

**TELUS Communications Inc. (suite)**

1005	170	Services d'interconnexion– généralités
1005	234	Service téléphonique mobile– Inscriptions à l'annuaire
1005	236	Service radiotéléphonique–Postes mobile VHF
1005	238	Service radiotéléphonique –Postes radiotéléphoniques maritimes VHF
1005	242	Service radiotéléphonique – Postes mobiles et maritimes
1005	244	Postes radiotéléphoniques publics
1005	250	Service radiotéléphonique– Frais de service
1005	252	Service radiotéléphonique interurbain– Affaires
1005	254	Service radiotéléphonique interurbain – Résidence
1005	256	Tarif des appels locaux
1005	261	Service radiotéléphonique pour régions isolées
1005	368	Service de données
1005	370	Système d'accès aux données
1005	395	Service d'accès à l'interurbain
1005	400	Service de ligne directe- voix /voies locales
1005	400-A	Service de ligne directe –données/ voies locales
1005	401	Service multipoint de transmission non continu
1005	404	Service de fibres optiques
1005	405	Gestionnaire d'appels Internet – (Affaires)
1005	406	Service de transmission d'émission
1005	410	Service de transmission de signal
1005	410-A	Services de distribution
1005	415-A	Service local de transmission vidéo par satellite sur bande 14-12 GHz (usage temporaire)
1005	416	Service de transmission d'émissions de télévision
1005	416-A	Service vidéo de qualité radiodiffusion (usage temporaire) - NewsRoute
1005	416-B	Service vidéo de qualité radiodiffusion (usage temporaire) –Événements sportifs à General Motors Place (GM Place) & BC Place
1005	416-C	Service vidéo de qualité radiodiffusion (usage temporaire) – Liaison descendante par satellite
1005	421	Service local de transmission vidéo - voies de qualité radiodiffusion
1005	422	Systèmes d'alarme et d'alerte
1005	435	Service Megaroute
1005	437	Service Megastream
1005	440	Service de voies numériques
1005	446	Service Megaplan - Service d'accès aux fonctions supplémentaires
1005	447	Accès au réseau numérique



**TELUS Communications Inc. (suite)**

1005	448	Acheminement spécial pour réseau d'accès
1005	465	Réseau numérique à intégration de services - Service d'interface à débit de base
1005	470	Réseau numérique à intégration de services - Services d'interface à débit primaire
1005	470-A	Réseau numérique à intégration de services - – Service mensuel d'interface à débit de base sans contrat
1005	490	Service DataDial
1005	495	Accès local numérique
7400	401	Service DataRoute
7400	515	Avantage 900 à l'exception de l'interdiction d'accès/blocage aux numéros 900
18001	105	Chèque sans provision
18001	160	Système d'appels d'urgence
18001	165	Accès local numérique
18001	170	Service de sélection directe à l'arrivée
18001	200	Inscription à l'annuaire à l'exclusion des numéros de téléphone non inscrits– (Résidence)
18001	215	Service Dataline
18001	220	Service de raccordement interurbain
18001	255	Interconnexion avec des systèmes téléphoniques mobiles privés- Accès au réseau
18001	270	Service téléphonique mobile manuel 150 Alberta
18001	280	Service de centre de commutation hors circonscription
18001	305	Service de restriction d'accès à l'interurbain
18001	320	Service de documents électroniques
18001	325	Service de fibres optiques
18001	330	Service de voie à faible vitesse
18001	350	Service hors-circonscription interurbain
18001	355	Service hors lieu intercirconscription
18001	365	Service de raccordement de ligne de jonction intercirconscription
18001	340	Supervision de réponse
18001	370	Service AltaNet 200/300
18001	360	Service de ligne directe intercirconscription
18001	380	Débranchement temporaire
18001	385	Voies de transmission de données
18001	400	Vérification/interruption de ligne sur occupation
18001	460	Frais de construction
18001	485	Réseau numérique à intégration de services – Service d'interface de débit de base

**TELUS Communications Inc. (suite)**

18001	495	Réseau numérique à intégration de services –Service d'interface de débit primaire
18001	500	Accès au réseau numérique
18001	505	Service de données 56 commuté
18001	535	Service d'accès électronique aux bases de données de l'annuaire
18001	545	Service de ligne réservée
18001	550	Frais de service – (autre)
18001	580	Service de téléphone payant sans fil
18001	615	Service de voies locales (à l'extérieur d'Edmonton)
18001	620	Conditionnement de voies locales (à l'extérieur d'Edmonton)
18001	625	Service de voies locales (dans la ville d'Edmonton)
18001	630	Conditionnement de voies locales (dans la ville d'Edmonton)
18001	655	Renvoi automatique d'appels
18001	665	Service de voies numériques
18001	666	Service CityNet 200/300
18001	709	Fonction d'accès à l'extension du service Megaplan
18001	712	Acheminement spécial pour réseau d'accès
18001	410	Service de transmission intercirconscription pour la radiodiffusion
18001	415	Service de transmission intercirconscription pour la télédiffusion
18001	660	Voie de transmission vidéo de radiodiffusion locale
18001	670	Service de voies de radiodiffusion locales
18001	706	Service Megaroute
18001	707	Service Megastream
18001	709	Service Megaplan - Service d'accès aux fonctions supplémentaires
18002	1820	Services d'entretien diagnostique du réseau
18002	1825	Service partagé à cadran
21461	308	Services de téléphoniste
21461	311	Gestionnaire d'appels sur ligne double – (Affaires)
21461	502	Voie de transmission vidéo de radiodiffusion locale - service numérique
21461	503	Voies numériques inter-centraux
21461	504	Programme de tarification dégressive sur volume (discount plan pour services non plafonnés)
21461	505	Service grande entreprise de ligne directe
21461	506	Dispositifs d'extension de services numériques de ligne directe
21461	507	Service de liaison spécialisée internationale
21461	509	Service 45 Haut Débit

**TELUS Communications Inc. (suite)**

21461	510	Service de transmission de musique par câble
21461	513	Service de lignes locales spécialisées
25721	2510	Études trafic d'abonnés
25721	3090	Service de relais de trame
25721	4025	Service d'analyse (ventilation) d'états de compte

**Services de téléphone public**

Tarif	Article	Description
1005	115	Service de téléphone public payant
1005	117	Service de téléphone semi-public payant
18001	205	Service de téléphone public
18001	210	Service de téléphone semi-public

**Services dont les tarifs sont gelés**

Tarif	Article	Description
1005	14	Paiement des frais– Plan de paiement par versement
1005	32-D	Centre de relais téléphonique de BC TEL
1005	120	Système centralisé d'appel d'urgence pour le service 9 1 1
1005	120-A	Système évolué centralisé d'appel d'urgence pour le service 9 1 1
1005	121	Service 9 1 1 à l'échelle de la province
1005	145	Inscription à l'annuaire–Numéros de téléphone non-inscrits– (Résidence)
1005	161	Call Guardian
7400	515.3 (k)	Avantage 900 – Interdiction d'accès/blocage aux numéros 900
18001	200	Inscription principale à l'annuaire–Numéros de téléphone non-inscrits– (Résidence)
18001	235	Fonctions d'appel– Blocage de l'afficheur
18001	280	Service 9-1-1 à l'échelle de la province
18001	310	Restrictions d'accès à l'interurbain
18001	455	Service de relais téléphonique
18001	550.5	Frais de service – Programme de versements échelonnés

**Services non plafonnés**

Tarif	Articles	Description
1005	15	Supplément de retard
1005	42	Centrex – Généralités
1005	42-B	Centrex – C.O.

**TELUS Communications Inc. (suite)**

1005	43	Centrex
1005	43-A	Service de traitement des appels Centrex
1005	43-B	Capacité de transfert électronique pour Centrex
1005	138	Service Intelliroute
1005	144	Service de numéros spéciaux
1005	168-C	Service d'options de messagerie vocale
1005	169	Messagerie universelle
1020	tous	Tarif de montages spéciaux
1027	tous	Tarifs des montages spéciaux relatifs à l'interconnexion avec les équipements et/ou installations des entreprises de services intercirconscriptions
7400	700	Équipement privé d'abonné installé au même endroit au central d'une compagnie de téléphone
7400	703	Voies téléphoniques de radiodiffusion-SRC
18001	195	Service de numéros spéciaux
18001	230	Service d'options de messagerie vocale– (Affaires)
18001	235	Fonctions d'appels– (Affaires)
18001	245	Service d'accès pour réseau personnel
18001	250	Service Intelliroute
18001	285	Service de composition par activation vocale Centrex
18001	520	Messagerie universelle
18001	530	Capacité de transfert électronique pour le Centrex
18001	585	Service Centrex
18006	Tous	Tarifs des montages spéciaux
21463	Tous	Tarifs des montages spéciaux
25723	Tous	Tarifs des montages spéciaux

**Plan de rajustement de la qualité du service de détail - Rapport  
(À remettre au Conseil avec les résultats de la qualité du service)**

**Date :** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
jour / mois / année

**Compagnie :** \_\_\_\_\_  
(Nom au complet)

**Personne ressource :** \_\_\_\_\_

**Adresse de la personne ressource :** \_\_\_\_\_

**Téléphone :** \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_      **Télécopieur :** \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**Certification:** (insérer la langue de déclaration solennelle, et inclure la reconnaissance que les résultats de la qualité du service peuvent faire l'objet de vérifications aléatoires par le CRTC ou son agent)

## Feuille de travail 1 - Rajustement de la qualité du service

**Étape 1: Calculer la valeur totale maximum du rajustement (VTMR)**

TOTAL DES REVENUS ANNUELS LOCAUX \_\_\_\_\_ \$\*  
5% = \_\_\_\_\_ (A)

**Étape 2: Calculer la valeur maximum de rajustement (VMR) par VTMR d'indicateur requis de Q du S (A) \_\_\_\_\_ / nombre total d'indicateurs de la qualité du service \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ (B)**

**Transférer sur la feuille de travail 3 – Colonne VMR**

(Pour ce calcul seulement : Dans le cas d'indicateur de qualité du service rural ou urbain, compter comme un indicateur requis pour calculer la VMR)

**Étape 3 : Calculer le rendement moyen annuel (RMA) pour chaque indicateur de la qualité du service (Feuille de travail 2)**

Ajouter les résultats mensuels pour chaque indicateur / 12 (lorsqu'il est requis et non indiqué = 0%)

**Étape 4 : Calculer le ratio RMA (RRMA) pour chaque indicateur comparé à la norme de Q du S (Feuille de travail 2)**

$RRMA = (RMA / \text{norme de Q du S}) * 10$  (maximum RRMA = 10)

**Étape 5 : Calculer le rajustement de la qualité du service (RQS) (Feuille de travail 3)**

$RQS = RRMA * \text{pourcentage du rajustement à la norme (RN)} * VMR$

(Le rajustement à la norme se calcule en lisant le RRMA dans la section RRMA du tableau de conversion de rajustement à la norme)

**Étape 6 : Calculer le rajustement total annuel de la qualité du service (Feuille de travail 2)**



## Plan de rajustement de la qualité du service de détail Exemples de calcul

### Étape 1 Calculer la valeur totale maximum du rajustment (VTMR)

VTMR = Revenu total annuel local \* 5 %

<b>EXEMPLE</b>	4 500 250 000\$	*	5,00%	<b>(A)</b>
				<b>225 012 500\$</b>

---

### Étape 2 Calculer la valeur maximum du rajustement (VMR) par Indicateur de qualité du service

VMR = VTMR (A) / nombre d'indicateurs requis de la qualité du service

<b>EXEMPLE</b>	225 012 500\$	/	15	<b>(B)</b>
				<b>17,308,653,85\$</b>

\*\* Lorsque des indicateurs ruraux et urbains sont indiqués, compter comme une catégorie de service

---

### Étape 3 Calculer le rendement moyen annuel (RMA) pour chaque indicateur de qualité du service

Ajouter les résultats mensuels pour chaque indicateur / 12 (non signalé = 0%)

<b>EXEMPLE</b>				<b>(C)</b>
INDICATEUR 1	1035,6	/	12	<b>86,30</b>
INDICATEUR 2	955,4	/	12	<b>79,62</b>
INDICATEUR 3	1114,5	/	12	<b>92,88</b>
INDICATEUR 4	1095,2	/	12	<b>91,27</b>
INDICATEUR 5	828,5	/	12	<b>69,04</b>
INDICATEUR 6	922,6	/	12	<b>76,88</b>
ETC				



**Plan de rajustement de la qualité du service de détail  
Exemples de calcul (suite)**

**Étape 4 Calculer le ratio RMA (RRMA) pour chaque indicateur comparé à la norme de qualité du service**

$$RRMA = (RMA / \text{norme Q du S}) * 10 \text{ (maximum RRMA} = 10)$$

EXEMPLE	RMA (C)	*	Norme	Ratio RMA (D)
INDICATEUR 1	86,30	/	90	<b>9,59</b>
INDICATEUR 2	79,62	/	80	<b>9,59</b>
INDICATEUR 3	92,88	/	90	<b>10</b>
INDICATEUR 4	91,27	/	90	<b>10</b>
INDICATEUR 5	69,04	/	90	<b>7,67</b>
INDICATEUR 6	76,88	/	80	<b>9,61</b>
ETC				

**Étape 5 Calculer le rajustement de la qualité du service (RQS) pour chaque indicateur selon le tableau ci-dessous**

$$RQS = RRMA * \text{pourcentage du rajustement à la norme (RN)} * \text{VMR}$$

**EXEMPLE**

RRMA selon tableau \* SA selon tableau \* VMR

**(B) VMR**

15 000 833,33

Ratio RMA (D)	RN (E)	RQS (F)
10	0 %	0.00 \$
9.50-9.99	25 %	4,327,163.46 \$
9.00-9.49	30 %	5,192,596.15 \$
8.50-8.99	35 %	6,058,028.85 \$
8.00-8.49	40 %	6,923,461.54 \$
7.75-7.99	45 %	7,788,894.23 \$
7.50-7.74	50 %	8,654,326.92 \$
7.25-7.49	60 %	10,385,192.31 \$
7.00-7.24	70 %	12,116,057.69 \$
6.50-6.99	80 %	13,846,923.08 \$
6.00-6.49	90 %	15,577,788.46 \$
5.50-5.99	92 %	15,923,961.54 \$
5.00-5.59	94 %	16,270,134.62 \$
4.50-4.99	96 %	16,616,307.69 \$
4.00-4.49	98 %	16,962,480.77 \$
3.00-3.99	100 %	17,308,653.85 \$
2.00-2.99	100 %	17,308,653.85 \$
1.00-1.99	100 %	17,308,653.85 \$
0	100 %	17,308,653.85 \$

**Plan de rajustement de la qualité du service de détail**  
**Exemples de calcul (suite)**

**Étape 5a** Pour rural et urbain, appliquer 50% de la valeur maximum de rajustement à chaque RMA \* NR

$$(RMA * RN) * (VMR/2)$$

<b>EXEMPLE</b>	<b>(RMA = RN)</b>	<b>*</b>	<b>(VMR/2)</b>	<b>(C)</b>
Rural	(7,75 = 45%)	*	8 654,326,92 \$	3,894,447,12 \$
Urbain	(9,92 = 25%)	*	8,654,326,92 \$	2,163,581,73 \$

**Étape 6** Ajouter tous les résultats RQS pour tous les indicateurs de l'année

### Plan de rajustement de la qualité du service de concurrents

ESLC (ABC)			Rendement réalisé en %			Montant du rajustement en \$ payable à la ESLC (ABC)			Formule applicable
Indicateur #	Norme	Titre	Mois/Année	Mois/Année	Mois/Année	Mois/Année	Mois/Année	Mois/Année	
<b>1,8 Final</b>	90% ou plus	Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de types A et B	P(1,8) <i>j</i>	P(1,8) <i>j</i>	P(1,8) <i>k</i>	[90%-P(1,8)]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	[90%-P(1,8)]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	[90%-P(1,8) <i>k</i> ]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	Formule #1
<b>1,9 Final</b>	90% ou plus	Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de types A et B faisant l'objet d'un transfert	P(1,9) <i>j</i>	P(1,9) <i>j</i>	P(1,9) <i>k</i>	[90%-P(1,9)]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	[90%-P(1,9)]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	[90%-P(1,9) <i>k</i> ]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	Formule #1
<b>1.10 Final</b>	90% ou plus	Respect des intervalles de service pour les commandes de transférabilité des numéros locaux	P(1,10) <i>j</i>	P(1,10) <i>j</i>	P(1,10) <i>k</i>	[90%-P(1,10)]* (Demande spécifique de l'ESLC pour le mois)* (montant d'ajustement par événement imposé par le CRTC	[90%-P(1,10)]* (Demande spécifique de l'ESLC pour le mois)* (montant d'ajustement par événement imposé par le CRTC	[90%-P(1,10) <i>k</i> ]* (Demande spécifique de l'ESLC pour le mois)* (montant d'ajustement par événement imposé par le CRTC	non applicable au régime provisoire
<b>1.11 Final</b>	90% ou plus	Respect des intervalles de service pour les commandes de circuit d'interconnexion des concurrents	P(1,11) <i>j</i>	P(1,11) <i>j</i>	P(1,11) <i>k</i>	[90%-P(1,11)]* (Demande spécifique de l'ESLC pour le mois)* (montant d'ajustement par événement imposé par le CRTC	[90%-P(1,11)]* (Demande spécifique de l'ESLC pour le mois)* (montant d'ajustement par événement imposé par le CRTC	[90%-P(1,11) <i>k</i> ]* (Demande spécifique de l'ESLC pour le mois)* (montant d'ajustement par événement imposé par le CRTC	non applicable au régime provisoire
<b>2,7 Final</b>	80% ou plus	Rapports de dérangement de concurrentes réglés dans les 24 heures	P(2,7) <i>j</i>	P(2,7) <i>j</i>	P(2,7) <i>k</i>	[80%-P(2,7)]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour le service in question)	[80%-P(2,7)]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour le service in question)	[80%-P(2,7) <i>k</i> ]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour le service in question)	Formule #2
<b>2,8 Final</b>	90% ou plus	Avis aux concurrents d'achèvement de transfert de lignes locales	P(2,8) <i>j</i>	P(2,8) <i>j</i>	P(2,8) <i>k</i>	[90%-P(2,8)]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	[90%-P(2,8)]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	[90%-P(2,8) <i>k</i> ]* (Total des frais de l'ESLC tarifés pour le mois pour l'élément tarifaire spécifique)	Formule #1

## Plan de rajustement de la qualité du service de concurrents (suite)

**P(Indicateur # x,y) $i,j,k$**  = Rendement pour indicateur x,y relatif au mois  $i,j$  ou  $k$

**Formule #1** : Cette formule s'applique lorsque l'indicateur est associé à un ou plusieurs services spécifiques pour lesquels l'ESLC a payé un tarif particulier.

**Formule #2** : Cette formule s'applique lorsque l'indicateur est associé à une activité pour laquelle l'ESLC ne paie aucun tarif particulier, mais qui affecte un ou des services pour lesquels l'ESLC paie un tarif.

**Indicateur 1.10 et 1.11** : La formule applicable à ces indicateurs, tous deux associées à une activité pour laquelle l'ESLC ne paie pas de tarif particulier, requiert l'utilisation d'un montant imposé pour chaque événement et qui sera fixé lors d'une instance de suivie. En conséquence, les ajustements tarifaires pour ces indicateurs ne seront pas appliqués pendant le régime provisoire.

### Note :

Les résultats sur la qualité de service des concurrents doivent être soumis chaque trimestre. Les rabais seront calculés et publiés chaque trimestre.

Ce plan de rajustement de la qualité du service de concurrents doit être déposé chaque trimestre avec les indicateurs de qualité du service de concurrents.

Les rajustements dus à une ESLC doivent lui être remis dans les 45 jours civils suivant la fin de chaque trimestre (date d'échéance).

Afin de déterminer les rabais applicables en raison d'une piètre qualité de service, la compensation est basée sur le tarif payé par le nouveau venu pour l'activité couverte par l'indicateur.

Les indicateurs 1.8 et 1.9 sont fonction de la formule 1 (cas 1) où les éléments composant le tarif des activités en question sont des frais non périodiques. Cependant l'indicateur 2.7 ne décrit pas une activité pour laquelle on paie un ou des tarifs particuliers. Ce serait plutôt alors un cas de formule 2 (cas 2) où la qualité du service d'un ou plusieurs services serait affectée par un rendement inférieur à la norme de l'indicateur 2.7. Donc le tarif périodique mensuel du ou des services affectés serait applicable en vue d'ajustement.

## Application du plan de rajustement tarifaire pour les concurrents Exemples

### Indicateur 1.8 (Intervalles de service respectés pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées des types A et B)

La norme établie est de 90 %

Exemple :

- L'ESLC commande pour un mois donné 540 nouvelles lignes de type A et 210 nouvelles lignes de type B, appartenant toutes à la tranche A
- Le rendement de l'ESLT pour l'indicateur 1.8 était de 84 %
- Ainsi, pour atteindre l'objectif fixé, il manquait :  
 $90\% - 84\% = 6\%$
- Lorsque l'ESLC reçoit la facture pour ces lignes (celles livrées à temps et celles en retard), elle pourra lire :

a) Frais non récurrents pour les lignes des types A et B :

Total des frais (frais de service par commande) (en supposant que 550 commandes au total ont été reçues et qu'elles s'appliquaient toutes à des lignes d'affaires)  
 $550 * 46,50 \$ = 25,575 \$$

b) Total des frais (frais de service par ligne) :  $(540+210) * 27 \$ = 20,250 \$$

- Le plan de rajustement tarifaire pour le mois en question, sans les taxes, sera alors appliqué comme suit :  $(90\% - 84\%) * (25,575 \$ + 20,250 \$) = 6\% * 45\,825 \$ = 2\,749,50 \$$

### 2) Indicateur 1.9 (Intervalles de service respectés pour les commandes de lignes dégroupées transférées des types A et B)

La norme établie est de 90 %

Le calcul du rajustement tarifaire est le même que pour les nouvelles lignes dans l'exemple ci-dessus.

## Application du plan de rajustement tarifaire pour les concurrents Exemples (suite)

### 3) Indicateur 2.7 (Rapports de réparations de service en dérangement réglés en moins de 24 heures)

La norme établie est de 80 %

Exemple :

- L'ESLC a accordé, pour un mois donné, les dérangement à l'égard de 200 lignes de type A et 10 lignes de type B, appartenant toutes à la tranche A
- Le rendement de l'ESLT pour l'indicateur 2.7 était de 70 %
- L'objectif fixé a été manqué de :  $80\% - 70\% = 10\%$
- Le rajustement tarifaire sera calculé comme suit :

Tarif mensuel pour une ligne de type A dans la tranche A : 9,24 \$

Tarif mensuel pour une ligne de type B dans la tranche A : 11,59 \$

Les revenus de l'ESLT pour les lignes pour lesquelles un rapport de dérangement a été publié pour le mois en question :  $200 * 9,24 \$ + 10 * 11,59 \$ = 1 848 \$ + 115,90 \$ = 1 963,90 \$$

Rajustement pour norme non respectée (dans le cas des rapports de dérangement pour les lignes des types A et B non réglés en moins de 24 heures) :  $(80\% - 70\%) * 1 963,90 \$ = 196,39 \$$

### 4) Indicateur 2.8 ( Notifications d'achèvement de transfert de lignes locales de concurrents)

La norme établie est de 90 %

L'indicateur se définit comme suit :

Le nombre total de transferts de lignes locales et le nombre de notifications données à temps par la compagnie de téléphone titulaire aux concurrents, les informant que le transfert de ligne a été fait aux installations de la compagnie de téléphone titulaire, et le pourcentage de notifications données à temps par rapport à ce total.

## Application du plan de rajustement tarifaire pour les concurrents Exemples (suite)

L'indicateur mesure l'achèvement des transferts de lignes locales et les notifications données à temps sont triées pour déterminer le nombre réel et le pourcentage de notifications données à temps.

Note : Pour calculer un rajustement tarifaire dans ce cas-ci, il faudra adopter comme unité les frais de service pour les lignes locales devant être transférées et pour lesquelles une notification d'achèvement n'a pas été donnée à temps.

Exemple :

- L'ESLC a envoyé 20 commandes pour le transfert de 250 lignes (200 lignes de type A et 50 lignes de type B, appartenant toutes à la tranche A) pour des clients du service d'affaires.
- Le rendement de l'ESLT à l'égard de cet indicateur était de 84 %
- Les frais de service pour les lignes devant être transférées sont calculés comme suit :
  - a) Total des frais pour les frais de service par commande :  $46,50 \$ * 20 = 930 \$$
  - b) Total des frais pour les frais de service par ligne :  $(200 + 50) * 27 \$ = 6 750 \$$
- Le rajustement tarifaire pour le mois en question sera alors appliqué comme suit :  
 $(90 \% - 84 \%) * (930 \$ + 6 750 \$) = 6 \% * 7 680 \$ = \mathbf{460,80 \$}$