



## **Ordonnance de télécom CRTC 2006-281**

Ottawa, le 20 octobre 2006

### **Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite**

Référence : Avis de modification tarifaire 6966 de Bell Canada  
Avis de modification tarifaire 17 de Bell Aliant

#### **Centrex III et Service Perfectionné de Circonscription**

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Bell Canada le 7 juillet 2006 en vue de modifier l'article 350, Service Perfectionné de Circonscription (SPC), de son Tarif des services de circonscription, et l'article 675, Service Centrex III – Tarifs et frais, de son Tarif général. À la même date, le Conseil a également reçu une demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant)<sup>1</sup> en vue de modifier l'article 675, Service Centrex III – Tarifs et frais, de son Tarif général.
2. Dans sa demande, Bell Canada a proposé d'augmenter de 10 p. 100 les tarifs mensuels des postes SPC et des Boîtes vocales TéléMessagerie. Elle a également proposé une révision interne du tarif du SPC afin de mettre à jour une référence à son Tarif général, laquelle précise les frais minimums qui s'appliqueraient aux ajouts, aux suppressions et aux modifications touchant les fonctions du système de base ou du poste. De plus, Bell Canada a proposé une augmentation de 10 p. 100 des frais mensuels concernant les postes téléphoniques Centrex III (Centrex), les Raccordements au réseau téléphonique public commuté (RTPC), les Boîtes vocales TéléMessagerie, les services Distributeur d'appels automatique (DAA) et la Gestion DAA.
3. Afin d'appuyer les augmentations proposées, Bell Canada a fait remarquer que les tarifs de ces composantes n'ont pas changé depuis 2002, alors que les investissements dans le réseau se sont poursuivis. La compagnie a ajouté que durant la même période, le taux d'inflation s'est chiffré à 10,12 p. 100, selon les statistiques de la Banque du Canada.
4. Bell Canada a fait valoir qu'un test d'imputation n'était pas nécessaire, puisqu'elle proposait une augmentation des tarifs mensuels du SPC et du service Centrex. Elle a aussi fait valoir que sa proposition n'avait aucune incidence sur les indices de plafonnement des prix, puisque le SPC et Centrex sont considérés comme des services non plafonnés.

---

<sup>1</sup> Le 7 juillet 2006, les activités régionales de télécommunication filaire de Bell Canada en Ontario et au Québec ont été regroupées avec, entre autres, les activités de télécommunication filaire d'Aliant Telecom Inc., de la Société en commandite Télébec et de NorthernTel, Limited Partnership en vue de créer Bell Aliant Communications régionales, société en commandite.

5. Bell Canada a demandé l'approbation de ses augmentations de tarif proposées, avec une date d'entrée en vigueur du 1<sup>er</sup> septembre 2006. Elle a signalé qu'elle avait l'intention d'aviser ses clients des changements proposés par l'entremise d'une lettre ou sur les factures, entre les 4 et 31 juillet 2006. Ainsi, les clients seraient informés au moins 30 jours avant la date de mise en vigueur proposée.
6. Dans sa demande, Bell Aliant a proposé des changements à son service Centrex III identiques à ceux que Bell Canada avait proposés pour ce même service dans l'avis de modification tarifaire 6966.
7. Le Conseil a approuvé ces demandes provisoirement dans l'Ordonnance de télécom CRTC 2006-191, 21 juillet 2006.

#### **Processus**

8. Le Conseil a reçu des observations de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) en date du 4 août 2006 concernant les demandes de Bell Canada et de Bell Aliant. Il a également reçu des observations du ministère de la Justice du Canada, au nom du ministre de la Justice (le ministre de la Justice), en ce qui concerne les modifications au SPC proposées par Bell Canada. Bell Canada et Bell Aliant (collectivement, les Compagnies) ont déposé des observations en réplique le 11 août 2006.

#### **Positions des parties**

9. MTS Allstream a fait valoir que Bell Aliant semblait vouloir augmenter seulement les tarifs Centrex des clients de l'Ontario et du Québec, et non de ses clients des provinces de l'Atlantique. Elle a ajouté qu'il n'était pas clairement spécifié si la demande tarifaire devait s'appliquer seulement à une partie ou à tout le territoire de desserte de Bell Aliant.
10. MTS Allstream a soutenu que les propositions des Compagnies étaient totalement non fondées. Elle a notamment soutenu que les augmentations de tarif proposées ne pouvaient pas être justifiées :
  - (i) uniquement par l'inflation, puisqu'il ne s'agit pas de la première augmentation de tarif demandée par les Compagnies pour la période visée;
  - (ii) par les sommes investies dans le réseau, puisque les frais déboursés pour offrir le service Centrex et le SPC ont depuis longtemps été recouverts, et que les nouveaux investissements étaient plus susceptibles d'être attribuables à la nouvelle génération de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) des Compagnies plutôt qu'à leur service Centrex et à leur SPC traditionnels.
11. MTS Allstream a fait valoir que les Compagnies, dans leurs demandes, proposaient de modifier les modalités des contrats passés avec leurs clients du service Centrex et du SPC, afin d'imposer unilatéralement une augmentation de tarif de 10 p. 100. Elle a soutenu que les augmentations de tarif proposées représentaient un exemple classique de fournisseurs

dominants utilisant leur pouvoir de marché important pour récolter des profits, de façon monopolistique, auprès d'une clientèle captive, tout en conférant une préférence injuste et indue à leur nouvelle génération de services VoIP.

12. MTS Allstream a fait valoir que plusieurs des éléments tarifaires pour lesquels les Compagnies ont demandé une augmentation ont été modifiés pour la dernière fois le 20 décembre 2002. Plus particulièrement, MTS Allstream a souligné que dans l'ordonnance *Bell Canada – Service Centrex III*, Ordonnance de télécom CRTC 2002-464, 20 décembre 2002, le Conseil a approuvé une augmentation de 3 p. 100 en ce qui a trait aux tarifs mensuels des postes téléphoniques Centrex, une augmentation de 5 p. 100 pour les tarifs mensuels des raccordements au RTPC, et une augmentation de 7 p. 100 en ce qui concerne certains tarifs du service Centrex. De même, dans l'ordonnance *Bell Canada – Service perfectionné de circonscription*, Ordonnance de télécom CRTC 2002-466, 20 décembre 2002, le Conseil a approuvé une augmentation de 3 p. 100 pour les postes téléphoniques SPC. MTS Allstream a fait valoir que l'effet combiné des augmentations de tarif antérieures et des augmentations proposées dans le cadre des présentes demandes entraînerait des augmentations variant entre 13 p. 100 et 17 p. 100.
13. MTS Allstream a fait valoir que le marché relatif aux services Centrex faisait généralement appel à des contrats à long terme conçus pour être prolongés plusieurs fois, et que le contrat relatif au SPC, c'est-à-dire le plus important contrat relatif à la fourniture d'un service Centrex au Canada, était offert au gouvernement du Canada (GC) par Bell Canada de façon continue depuis le début des années 1980. MTS Allstream a souligné que Bell Canada a déclaré officiellement qu'elle se préparait à l'évolution du marché en prévision de remplacer le service Centrex par les services fondés sur protocole Internet. MTS Allstream a également fait valoir qu'elle avait de bonnes raisons de croire que Bell Canada n'avait investi dans le réseau que de façon négligeable, pour maintenir ce qui est désormais considéré comme un service traditionnel mature.
14. MTS Allstream a fait valoir que les pénalités liées à la résiliation et à la migration contenues dans les contrats des Compagnies relatifs au service Centrex contribuaient considérablement à leur dominance écrasante de ce segment du marché, et qu'avec l'introduction de la fonction de groupement des services Centrex/Gestion de téléphonie IP (GTIP), les Compagnies faisaient tout ce qui était en leur pouvoir pour transférer leur clientèle existante du service Centrex au service GTIP, et ce, sans que ces clients ne puissent opter pour une solution de rechange concurrentielle.
15. MTS Allstream a fait valoir que ces propositions devraient être rejetées, à moins qu'elles ne soient modifiées pour permettre aux clients de résilier leur contrat avec les Compagnies et de transférer aux plateformes de service des fournisseurs concurrents.
16. Le ministre de la Justice a fait valoir que la demande de Bell Canada soulevait plusieurs questions importantes ayant une incidence sur l'intérêt public, compte tenu :
  - a) de son incidence financière possible sur le GC;
  - b) de ses conséquences possibles, compte tenu des obligations du GC lorsqu'il procure des services de télécommunication (et d'autres services);

- c) des modalités d'un contrat conclu entre Bell Canada et le GC, lequel prescrit les services que Bell Canada fournit actuellement aux termes de son tarif SPC.
17. Le ministre de la Justice a fait remarquer qu'en novembre 2005, à la suite d'un processus d'approvisionnement concurrentiel, le GC a conclu un contrat avec Bell Canada aux fins de la fourniture de services de télécommunication locaux dans la région de la capitale nationale (RCN) (le Contrat)<sup>2</sup>.
  18. Le ministre de la Justice a fait valoir que toute augmentation des tarifs, pour les services fournis conformément au tarif SPC, aurait une incidence financière importante, compte tenu du fait que le Contrat représente l'un des plus importants accords relatifs à la fourniture de services de télécommunication au Canada. Le ministre de la Justice a estimé que l'augmentation de 10 p. 100 demandée par Bell Canada infligerait des frais supplémentaires annuels d'environ 4 millions de dollars au GC. Advenant que la période optionnelle de trois ans soit exercée, le coût total estimatif d'une augmentation de 10 p. 100 des tarifs stipulés aux termes du tarif SPC s'élèverait à plus de 20 millions de dollars. Le ministre de la Justice a soutenu que le fait d'approuver la demande de Bell Canada irait à l'encontre de l'intérêt public, vu l'incidence financière considérable de l'augmentation réclamée, les modalités du Contrat, la déclaration de Bell Canada en ce qui a trait à ses tarifs, et les obligations qui incombent au GC lorsqu'il procède à l'approvisionnement.
  19. Le ministre de la Justice a déclaré que le fait d'accorder l'augmentation de tarif demandée par Bell Canada, peu de temps après que le Contrat lui ait été accordé à la suite d'un processus d'approvisionnement concurrentiel, ne serait pas conforme aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication, énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi). Il a ajouté que l'augmentation proposée par Bell Canada allait également à l'encontre des paragraphes 27(1) et 27(2) de la Loi, qui traitent des tarifs justes et raisonnables et des préférences indues ou déraisonnables accordées à l'entreprise elle-même.
  20. Le ministre de la Justice a fait valoir que l'augmentation tarifaire demandée allait à l'encontre de plusieurs dispositions relatives aux demandes de proposition (DP), traitant des propositions financières des soumissionnaires. Le ministre de la Justice a également fait valoir que le fait d'approuver les augmentations de tarif demandées par Bell Canada pour le SPC serait contraire à l'esprit, sinon à la lettre, de nombreuses dispositions du Contrat et irait par conséquent à l'encontre de l'intérêt public.
  21. Le ministre de la Justice a fait valoir que selon l'esprit du contrat, Bell Canada aurait dû solliciter le consentement du GC avant de demander une modification au tarif SPC. Toutefois, aucun consentement de ce genre n'a été ni demandé ni accordé.
  22. Dans leurs observations en réplique, les Compagnies ont précisé que la proposition de Bell Aliant, déposée dans le cadre de l'avis de modification tarifaire 17, s'appliquait aux activités en Ontario et au Québec.

---

<sup>2</sup> Le ministre de la Justice a précisé qu'il s'agissait d'un contrat de trois ans, assorti d'une période de prorogation de trois ans.

23. En réponse aux observations associées à la justification des augmentations tarifaires proposées dans leurs demandes, les Compagnies ont fait remarquer que le Conseil avait établi que les services dont il est question dans ces demandes étaient des services non plafonnés. Par conséquent, conformément au traitement des services non plafonnés, ni Bell Canada ni Bell Aliant n'était obligée de justifier les augmentations des tarifs, à cause de l'augmentation de leurs coûts, pour le service Centrex ou le SPC.
24. De plus, les Compagnies ont fait valoir que MTS Allstream avait présenté une comparaison erronée en étudiant l'incidence de leurs propositions actuelles combinées aux changements de prix qui sont entrés en vigueur le 20 décembre 2002, et en inférant que les augmentations de prix combinées dépassaient le taux de l'inflation depuis les changements du 20 décembre 2002. Les Compagnies ont déclaré qu'un cadre de comparaison plus approprié, en ce qui a trait à l'incidence combinée de la proposition actuelle et des changements de prix de 2002, consisterait à étudier le taux de l'inflation depuis les changements précédents, qui ont eu lieu en 1997. Pendant cette période, le taux d'inflation s'élevait à un peu plus de 20 p. 100.
25. En réponse à l'argument de MTS Allstream selon lequel les augmentations tarifaires proposées ne pouvaient pas être fondées sur les coûts d'investissement dans le réseau qui sont associés au service Centrex et au SPC des Compagnies, ces dernières ont fait valoir que l'investissement ne s'arrête une fois l'installation initiale d'un service terminée. Les Compagnies ont ajouté qu'elles sont obligées de fournir des services de qualité à leurs clients et qu'elles doivent donc continuellement retirer, rééquilibrer, déplacer, remplacer et mettre à niveau des composantes réseau nécessaires aux services en question.
26. En réponse aux commentaires de MTS Allstream relatifs aux clauses de résiliation de contrat, les Compagnies ont soutenu que rien n'a été proposé pour modifier le traitement des frais de résiliation déjà inclus dans les tarifs Centrex de Bell Canada et de Bell Aliant. De plus, les Compagnies ont fait remarquer que les tarifs de nombreuses autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT), notamment celui de MTS Allstream, renfermaient une multitude d'exemples de clauses de résiliation semblables qui permettent aux clients de passer d'un service offert par une compagnie à un autre service offert par la même compagnie, sans encourir de frais de résiliation anticipée.
27. En réponse aux observations de MTS Allstream selon lesquelles Bell Canada modifiait les modalités de ses contrats avec ses clients du service Centrex et du SPC, les Compagnies ont soutenu que les augmentations de tarif proposées n'ont pas modifié leurs contrats avec les clients du service Centrex et du SPC existants. Les Compagnies ont soutenu que leurs contrats pour le service Centrex et le SPC prévoyaient explicitement des rajustements possibles et incluaient des clauses qui autorisaient les Compagnies à modifier leurs tarifs périodiquement.
28. En réponse aux observations du ministre de la Justice, les Compagnies ont fait valoir que les augmentations de tarif proposées par Bell Canada étaient tout à fait conformes aux objectifs de la Loi, puisqu'elles étaient justes, raisonnables et entièrement conformes au régime actuel de plafonnement des prix. De plus, les Compagnies ont fait valoir que l'idée selon laquelle les tarifs proposés accorderaient une préférence indu ou déraisonnable à Bell Canada, comme l'a laissé entendre le ministre de la Justice, était non fondée.

29. En réponse aux observations du ministre de la Justice selon lesquelles les augmentations de tarif proposées par Bell Canada auraient des répercussions financières considérables et ne seraient pas dans l'intérêt public, les Compagnies ont fait valoir que le ministre de la Justice semblait soutenir que toute augmentation de prix touchant les services procurés par le GC n'était pas dans l'intérêt public. Les Compagnies ont contesté cette affirmation, soulignant qu'une industrie des télécommunications saine et vigoureuse (d'ailleurs, toute industrie offrant des services au GC) pouvait, à l'occasion, devoir compter sur des augmentations de prix. Les Compagnies ont soutenu que de telles augmentations de prix n'étaient pas, en soi, contraires à l'intérêt public.
30. Les Compagnies ont fait remarquer que l'article C.21 – Base des paiements, alinéa (c) du Contrat du GC reconnaît clairement que la tarification des services tarifés peut changer pendant la durée d'application du contrat, sous réserve de l'approbation du Conseil. Cet article du Contrat du GC s'énonce comme suit :

Le Canada reconnaît que les prix présentés à l'Annexe D – Fixation des prix correspondants aux articles tarifaires peuvent changer pendant la durée du contrat si les tarifs sont modifiés. Tous les autres prix présentés à l'Annexe D sont des prix fixes, tout compris, applicables pendant toute la durée du contrat. [traduction]

31. Les Compagnies ont aussi fait remarquer que l'article C.6 – Ordre de priorité des documents du Contrat du GC reconnaît aussi que les tarifs ont préséance sur toute autre partie du Contrat.
32. En réponse aux observations du ministre de la Justice concernant les clauses de la DP du GC, les Compagnies ont fait valoir que les processus d'approvisionnement du GC n'avaient aucun rapport avec la décision du Conseil dans le cadre de la présente instance. De plus, les Compagnies ont fait valoir que Bell Canada n'avait pas de raisons, ni l'obligation, d'obtenir le consentement écrit du GC avant de déposer sa demande tarifaire.
33. Les Compagnies ont fait valoir que si le GC croit que Bell Canada a contrevenu, de quelque façon que ce soit, aux modalités de son contrat SPC, il peut disposer de recours civils pour aborder de telles présumées infractions. Selon les Compagnies, cette question n'a aucun lien avec la décision du Conseil à l'égard de l'avis de modification tarifaire 6966.

### **Analyse et conclusions du Conseil**

34. Le Conseil estime que les trois problèmes majeurs suivants ont été soulevés en ce qui concerne les demandes des Compagnies :
- justification des augmentations de tarif proposées;
  - clauses de résiliation de contrat dans les tarifs Centrex et SPC existants;
  - clauses relatives aux modifications des tarifs incluses dans le Contrat entre le GC et Bell Canada pour la fourniture des services d'accès local dans la RCN.

### *Justification des augmentations de tarif proposées*

35. Le Conseil prend note que le service Centrex et le SPC ont tous deux été attribués à l'ensemble des Services non plafonnés dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, telle que modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002. Dans cette décision, le Conseil n'a pas jugé nécessaire d'assujettir ces services à une restriction d'un ensemble et/ou au niveau des éléments tarifaires, soulignant que le service Centrex était un service d'affaires supérieur et qu'il servait à remplacer les services locaux d'affaires monolignes et multilignes, qui sont assujettis à des restrictions en matière de plafonnement des prix.
36. Le Conseil souligne que dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 1997, il a ordonné aux ESLT de déposer les résultats du test d'imputation avec toutes leurs applications visant à faire approuver l'introduction de nouveaux services ou des réductions de prix explicites ou implicites dans le marché des services locaux.
37. Le Conseil souligne que puisque ces deux demandes proposent des augmentations de tarif pour des services locaux non plafonnés, il n'y a aucune restriction en ce qui concerne la fixation des prix et il n'est pas exigé, que ce soit pour Bell Canada ou Bell Aliant, d'inclure les renseignements du test d'imputation dans leurs demandes respectives.
38. Le Conseil estime que les propositions de Bell Canada et de Bell Aliant sont conformes aux exigences de tarification du Conseil.

### *Clauses de résiliation de contrat dans les tarifs Centrex et SPC existants*

39. Le Conseil fait remarquer que les tarifs Centrex existants de Bell Canada et de Bell Aliant incluent des clauses pour la renonciation aux frais de résiliation de contrat dans diverses circonstances, dont le transfert à d'autres services d'accès également assujettis à un contrat de durée minimale. Le Conseil souligne qu'il a déjà établi que les offres de services qui permettent aux clients de passer d'un service à d'autres services assujettis à un contrat sans encourir de frais de résiliation sont pratiquées couramment dans l'industrie. Le Conseil estime que le fait d'encourager les clients à passer à des services basés sur une nouvelle technologie n'est pas anticoncurrentiel. Il fait d'ailleurs remarquer que des clauses semblables sont incluses dans les tarifs des autres ESLT, y compris ceux de MTS Allstream.
40. En outre, le Conseil est d'avis que s'il ordonnait aux Compagnies, comme l'a essentiellement suggéré MTS Allstream, de modifier les modalités de leurs tarifs Centrex, et par conséquent leurs autres tarifs, de manière à permettre aux clients de réduire ou d'éliminer leur utilisation d'un service pendant la durée du contrat sans encourir de pénalités, les ESLT seraient beaucoup moins tentées de continuer à offrir des plans tarifaires escomptés à leurs clients.
41. Finalement, le Conseil souligne que ni la proposition de Bell Canada ni celle de Bell Aliant ne touchent les clauses actuellement approuvées de leurs tarifs en ce qui concerne la résiliation de contrat.

*Le Contrat entre le GC et Bell Canada*

42. Le Conseil fait remarquer que le langage utilisé dans le Contrat entre le GC et Bell Canada indique clairement que les prix peuvent être changés pendant la durée du contrat, à la suite de modifications tarifaires.
43. Le Conseil souligne que peu importe les déclarations que Bell Canada aurait faites ou aurait pu faire dans le cadre du processus d'approvisionnement du GC ayant mené au Contrat, et peu importe la relation d'affaires existante entre le GC et Bell Canada, elles débordent la compétence du Conseil et ne justifient pas, à elles seules, qu'il rejette les demandes.
44. Par conséquent, le Conseil **approuve de manière définitive** ces demandes tarifaires.

Secrétaire général

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