



Ordonnance de télécom CRTC 2007-478

Ottawa, le 12 décembre 2007

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada

Référence : Avis de modification tarifaire 95 de Bell Aliant
Avis de modification tarifaire 7039 de Bell Canada

Service d'annulation de demandes d'exportation pour le transfert de numéros locaux ou de numéros sans fil

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve, provisoirement et sous réserve de certaines modifications, le service d'annulation de demandes d'exportation pour le transfert de numéros locaux ou le transfert de numéros sans fil proposé par Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite.

Introduction

1. Le Conseil a reçu des demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) et de Bell Canada (collectivement Bell Canada et autres) concernant le service fourni par Bell Canada et par Bell Aliant en Ontario et au Québec. Les demandes étaient datées du 6 juin 2007. Plus précisément, Bell Canada et autres ont proposé d'ajouter, à leurs Tarifs des services d'accès, un nouvel élément tarifaire à l'article 115, Transférabilité des numéros locaux (TNL) et transférabilité des numéros de service sans fil (TNSSF) – Traduction d'appellation globale des numéros de 10 chiffres (TAG 10) – accès au point de commande de service (PCS). Le nouvel élément tarifaire s'appliquerait à chaque annulation de demande d'exportation¹ faite par une entreprise de services locaux (ESL) ou par un fournisseur de services sans fil (FSSF) lorsque le nombre d'annulations dépasserait un seuil de 10 % du nombre total de demandes d'exportation faites par ce fournisseur de services au cours d'un mois donné. Dans le reste de la présente ordonnance, le « service d'annulation de demandes d'exportation » désigne cet élément tarifaire.
2. Le Conseil a reçu des observations de la part de Quebecor Média inc. (QMI) et de Rogers Communications Inc. (RCI) ainsi que des observations en réplique de Bell Canada et autres. Le Conseil a fermé le dossier de l'instance le 6 novembre 2007 à la suite du dépôt de corrections qu'ont apportées Bell Canada et autres à leur étude économique. Le dossier de l'instance est affiché sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.

¹ Une demande d'exportation vise à transférer l'attribution d'un numéro de téléphone d'une entreprise de services locaux à une autre entreprise.

3. Le Conseil traitera dans ses conclusions les trois questions suivantes :
 - I. Faudrait-il permettre à Bell Canada et autres de réclamer des frais pour l'annulation de demandes d'exportation et, le cas échéant, les coûts sont-ils représentés de façon appropriée?
 - II. Quelle devrait être la classification du service d'annulation de demandes d'exportation proposé?
 - III. Quel serait le tarif approprié pour ce service?

I. Faudrait-il permettre à Bell Canada et autres de réclamer des frais pour l'annulation de demandes d'exportation et, les coûts sont-ils représentés de façon appropriée?

4. Bell Canada et autres ont fait valoir que l'annulation d'une demande d'exportation entraînant des coûts pour elles et qu'il était illogique qu'elles aient à les assumer, surtout dans les cas où le nombre élevé d'annulations semble attribuable à l'inefficacité des processus internes des fournisseurs de services ou à un usage abusif du processus de transfert de numéros à des fins de mercatique. En outre, Bell Canada et autres ont soutenu que le processus actuel de transfert des numéros de téléphone n'incitait pas les fournisseurs de services à gérer sérieusement le nombre de demandes d'annulation.
5. QMI et RCI ont fait valoir que Bell Canada et autres n'avaient fourni aucun détail sur les conséquences attribuables à l'inefficacité des processus internes des fournisseurs de services ou à l'utilisation abusive que ces fournisseurs font du processus de transfert de numéros. QMI et RCI ont également soutenu que, si de tels problèmes étaient aussi évidents, le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion devrait les étudier afin de trouver d'éventuelles solutions. Elles ont également fait valoir que Bell Canada et autres présumaient que les annulations de demande d'exportation étaient toujours imputables à une entreprise de services locaux concurrente (ESLC), alors qu'en fait elles pourraient découler de facteurs relevant du contrôle de Bell Canada et autres, comme des activités de reconquête, des retards attribuables au non-respect des échéances ou encore des problèmes internes liés aux systèmes et aux processus de Bell Canada et autres.

Résultats de l'analyse du Conseil

6. Le Conseil a examiné les activités en cause lors de l'annulation d'une demande d'exportation et il est convaincu que la démarche entraîne des coûts, tels qu'ils sont décrits dans l'étude économique révisée et déposée par Bell Canada et autres le 6 novembre 2007. Lorsqu'une utilisation abusive du processus de transfert de numéros entraîne des coûts excessifs, le Conseil admet que ces coûts devraient pouvoir être récupérés aux termes d'un tarif.
7. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada et autres proposent de réclamer des frais pour chaque annulation de demande d'exportation lorsque le nombre d'annulations dépasse 10 % du nombre total de demandes d'exportation faites par un fournisseur de services au cours d'un mois donné. Le Conseil craint toutefois que, selon une telle proposition, il devienne possible de réclamer à un fournisseur de services des frais, même si l'annulation de la demande d'exportation est attribuable à des activités de reconquête ou à toute autre activité de mercatique

directe entreprise par Bell Canada et autres pour des raisons n'étant aucunement liées à l'inefficacité des processus de l'ESLC ou à l'utilisation abusive du processus de transfert de numéros. Afin d'éviter que cette situation se produise, le Conseil ordonne à Bell Canada et autres de calculer les frais réclamés à tout fournisseur de services au cours d'un mois en fonction du volume d'annulations de demandes d'exportation, sauf de celles qui sont attribuables à Bell Canada et autres. Plus particulièrement, si (i) le client final en question a fait l'objet d'activités directes de mercatique de la part de Bell Canada et autres dans les trente (30) jours suivant la date de l'annulation de la demande d'exportation ou si (ii) l'annulation est attribuable à des facteurs qui relèvent du contrôle de Bell Canada et autres, comme des retards causés par le non-respect des dates d'échéance, alors l'annulation en question ne doit pas être prise en compte dans le total des annulations devant servir à déterminer si le seuil proposé est dépassé et à fixer le montant des frais à appliquer, s'il y a lieu.

8. Compte tenu de la modification susmentionnée, le Conseil estime que le seuil proposé de 10 % du nombre total de demandes d'exportation faites au cours d'un mois est approprié.

II. Quelle devrait être la classification du service d'annulation de demandes d'exportation proposé?

9. Bell Canada et autres ont proposé que le service d'annulation des demandes d'exportation soit classé comme un service aux concurrents de catégorie II, soutenant que les frais n'étaient pas obligatoires et que tout fournisseur de services pourrait s'en épargner en veillant à ce que le nombre d'annulations demandées demeure en deçà du seuil de 10 % proposé pour le service.
10. En ce qui concerne la classification du service comme un service aux concurrents, RCI a fait valoir qu'il ne s'agissait pas de déterminer le degré de contrôle que les concurrents ont sur leur utilisation du service, mais plutôt d'établir le service est essentiel ou non. RCI a soutenu que les frais proposés étaient connexes à d'autres services aux concurrents de catégorie I, y compris aux services de lignes dégroupées et de commande de transfert, et que le service devrait donc être classé comme un service aux concurrents de catégorie I. QMI a appuyé les arguments de RCI.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. Le Conseil souligne que les fournisseurs de services peuvent éviter les frais liés au service s'ils s'assurent que le seuil d'annulations permis précisé dans le tarif proposé ne soit pas dépassé. Le Conseil fait également remarquer qu'il effectue actuellement l'examen de son cadre de réglementation des services de gros, y compris de la définition d'un service essentiel, dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2006-14 (l'instance sur les services essentiels).
12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime approprié que le service soit classé comme un service aux concurrents de catégorie II, jusqu'à ce qu'il ait rendu sa décision dans l'instance sur les services essentiels.
13. QMI et RCI ont fait valoir que le tarif proposé par Bell Canada et autres de 100 \$ par annulation de demande d'exportation excédant le seuil permis était injustifié et excessif comparativement aux tarifs appliqués pour d'autres services qui nécessitent des interventions semblables.

14. Bell Canada et autres ont répliqué que les comparaisons avec d'autres taux tarifés n'étaient pas valables, puisque ces tarifs visaient à recouvrer les coûts associés à des activités différentes.
15. De plus, en réponse à la demande de renseignements du Conseil, Bell Canada et autres ont déclaré qu'elles prévoyaient déposer une étude de coûts révisée qui refléterait des coûts connexes réduits, mais que le Conseil devrait tout de même approuver le tarif proposé dans les demandes initiales puisque le service proposé était un service facultatif pour les ESLC. Comme il a été mentionné précédemment, l'étude de coûts révisée a été déposée le 6 novembre 2007.

Résultats de l'analyse du Conseil

16. Le Conseil fait remarquer que, dans les demandes initiales de Bell Canada et autres, le tarif proposé de 100 \$ par annulation de demande d'exportation admissible avait été calculé en fonction de coûts estimatifs qui ont par la suite été rajustés à la baisse pour en exclure certains éléments de coûts qui ne s'appliquaient pas au processus d'exportation. Compte tenu de la réduction des coûts, le Conseil doute que le tarif proposé soit approprié puisqu'il inclurait effectivement à l'égard des coûts de la Phase II un supplément plus élevé que celui proposé au départ. De l'avis du Conseil, le tarif applicable au service devrait être évalué en fonction des coûts réduits et prévoir pour les coûts de la Phase II un supplément semblable à celui proposé par Bell Canada et autres. Le Conseil estime qu'un tarif de 50 \$ par annulation de demande d'exportation admissible serait acceptable.

Application des instructions

17. Le 14 décembre 2006, la gouverneure en conseil a émis le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534 (les instructions). Selon le Conseil, les dispositions des instructions qui s'appliquent aux demandes de Bell Canada et autres sont les suivantes :

1a) [le Conseil] devrait (i) se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique, et (ii) lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs;

1b) lorsqu'il a recours à la réglementation, [le Conseil] devrait prendre des mesures qui satisfont aux exigences suivantes : (i) préciser l'objectif qu'elles visent et démontrer leur conformité avec la présente ordonnance, (ii) lorsqu'elles sont de nature économique, ne pas décourager un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni encourager un accès au marché qui est non efficace économiquement [...].

18. Le Conseil fait remarquer que le service proposé est auxiliaire à d'autres services réglementés offerts aux concurrents et qu'aucune des parties n'a suggéré que le Conseil prenne ses décisions concernant les demandes en se fiant au libre jeu du marché. Dans les circonstances, le Conseil est d'avis qu'en ce qui a trait au sous-alinéa 1a)(i) des instructions, il est impossible de se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication.
19. Quant au sous-alinéa 1a)(ii) des instructions, le Conseil estime que ses décisions énoncées dans la présente ordonnance représentent des mesures efficaces et proportionnelles à l'objectif visé, soit éviter les risques d'une utilisation abusive du processus d'exportation. De plus, le Conseil estime que de telles mesures ne font obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale puisque, entre autres, le tarif approuvé est calculé en fonction des coûts causals et d'un supplément approprié pour recouvrer les coûts communs fixes. Comme il a été mentionné précédemment, le supplément en question est semblable à celui proposé au départ par Bell Canada et autres.
20. En ce qui concerne le sous-alinéa 1b)(i) des instructions, le Conseil estime que les décisions énoncées dans la présente ordonnance respectent les objectifs de la politique de télécommunication établis aux alinéas 7b), 7c) et 7f) de la *Loi sur les télécommunications*. Ces objectifs consistent notamment à permettre l'accès des Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication fiables, abordables et de qualité, à accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes et à favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, lorsque nécessaire.
21. En ce qui concerne le sous-alinéa 1b)(ii) des instructions, le Conseil est d'avis que les décisions énoncées dans la présente ordonnance ne découragent pas un accès au marché qui est propice à la concurrence et efficace économiquement ni n'encouragent un accès au marché inefficace économiquement.

Conclusion

22. Le Conseil **approuve de façon provisoire**, soit d'ici à ce qu'il se prononce sur l'instance sur les services essentiels, l'application de frais de 50 \$ pour chaque annulation de demande d'exportation admissible. Ces frais devront être appliqués conformément aux conclusions énoncées dans la présente ordonnance. Le Conseil s'attend à ce que les tarifs ainsi que les modalités pour le service visé ne soient pas appliqués de façon rétroactive lorsqu'ils seront établis de façon définitive.
23. Le Conseil ordonne à Bell Canada et autres de publier des pages de tarif révisées qui reflètent les conclusions de cette ordonnance dans les 10 jours suivant la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

Document connexe

- *Examen du cadre de réglementation concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Avis public de télécom CRTC 2006-14, 9 novembre 2006, modifié par les Avis publics de télécom CRTC 2006-14-1, 15 décembre 2006; 2006-14-2, 15 février 2007; 2006-14-3, 16 mars 2007; et 2006-14-4, 20 mars 2007

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