



## Décision de télécom CRTC 2008-7

Ottawa, le 29 janvier 2008

### **Demande présentée en vertu de la partie VII par Bell Canada concernant les pratiques de Vidéotron ltée liées au débranchement du câblage intérieur chez les clients des services de résidence du réseau de Bell Canada**

Référence : 8622-B2-200602773 et 8622-C12-200704321

*Dans la présente décision, le Conseil juge que les pratiques que Vidéotron a proposées pour débrancher le câblage intérieur chez les clients des services de résidence du réseau de Bell Canada ne sont pas déraisonnables. Par conséquent, le Conseil rejette la demande de Bell Canada.*

### **Introduction**

1. Le 15 mars 2006, Bell Canada a déposé une demande en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* dans laquelle elle demandait au Conseil d'ordonner à Vidéotron ltée (Vidéotron) de cesser certaines pratiques d'installation chez les clients des services de résidence qui souscrivent au service de téléphonie par câble de Vidéotron.
2. Dans la décision de télécom 2007-105, le Conseil a jugé inapproprié de mettre en place une politique nationale exigeant l'installation d'un dispositif d'interconnexion de réseau<sup>1</sup>. De plus, le Conseil a estimé qu'aucune raison technique n'exigeait la présence d'un dispositif d'interconnexion de réseau pour que les clients des services de résidence puissent recevoir le service ou changer de fournisseur.
3. Enfin, le Conseil a établi qu'il réglerait le litige opposant Bell Canada et Vidéotron conformément à la procédure accélérée établie dans la circulaire de télécom 2004-2. Les parties devaient proposer à l'endroit de Vidéotron des méthodes de débranchement qui limiteraient l'intervention d'une entreprise de services locaux titulaires (ESLT) et qui n'entraîneraient ni l'enlèvement ni l'altération du câblage intérieur des résidences de sorte qu'une autre entreprise de services locaux (ESL) pourrait éventuellement l'utiliser pour fournir le service.
4. Le 18 janvier 2008, un comité formé de trois conseillers s'est penché sur le litige.
5. On peut consulter le dossier public de l'instance sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*.

---

<sup>1</sup> Un dispositif d'interconnexion de réseau est un dispositif ou en ensemble de dispositifs qui établit le point de démarcation à partir duquel le câblage intérieur d'une résidence peut être isolé du réseau d'une entreprise de services locaux titulaire lorsqu'on retire le connecteur RJ-11 ou tout autre connecteur.

## **Question en litige**

6. Il s'agit de déterminer si les pratiques que Vidéotron a proposées pour débrancher le câblage intérieur chez les clients des services de résidence du réseau de Bell Canada sont appropriées et s'il y a lieu de les modifier.

## **Position des parties**

### **Bell Canada**

7. Bell Canada a fait valoir que lorsqu'un dispositif d'interconnexion de réseau est déjà en place, Vidéotron devrait débrancher le câblage intérieur chez les clients des services de résidence du réseau de Bell Canada en débranchant le connecteur RJ-11 qui conduit au câblage intérieur de la résidence.
8. Lorsqu'aucun dispositif d'interconnexion de réseau n'existe, Bell Canada a indiqué que la première ESL qui visite un client devrait installer un module de commutation vocale<sup>2</sup> à la principale entrée d'électricité et de mise électrique à la terre. Comme solution de rechange, Bell Canada a indiqué que l'ESL pourrait installer un dispositif d'interconnexion de réseau statique<sup>3</sup>.
9. Bell Canada a fait valoir que, contrairement à la situation actuelle, le module de commutation vocale ou le dispositif d'interconnexion de réseau statique permettrait au client de passer facilement à un autre fournisseur de services sans encourir beaucoup de frais et d'inconvénients. Bell Canada a indiqué que de nombreux clients s'exposaient dans de tels cas à des inconvénients et à des travaux coûteux liés au câblage intérieur lorsqu'ils désiraient abandonner les services téléphoniques de Vidéotron pour passer à un autre fournisseur de services.

### **Vidéotron**

10. Vidéotron a fait valoir que lorsqu'un dispositif d'interconnexion de réseau est déjà en place, ses techniciens débrancheraient le câblage intérieur de la résidence du client du réseau de Bell Canada en débranchant le connecteur RJ-11 qui conduit au câblage intérieur de la résidence.
11. Lorsqu'aucun dispositif d'interconnexion de réseau n'existe, Vidéotron a indiqué que ses techniciens sectionneraient le câble menant chez le client aussi près que possible de la connexion à l'intérieur de la boîte de dispositif terminal de raccordement de Bell Canada. Les câbles sectionnés seraient isolés avec des connecteurs « Scotch lock ».

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

12. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada et Vidéotron s'entendent sur les pratiques de débranchement à suivre lorsqu'un dispositif d'interconnexion de réseau existe, mais non lorsqu'il n'existe pas.

---

<sup>2</sup> Un appel téléphonique utilisant deux cycles de sonnerie complets active le microprocesseur du module de commutation vocale, lequel active à son tour la connexion entre le réseau de la compagnie et le câblage intérieur de la résidence du client.

<sup>3</sup> Un dispositif d'interconnexion de réseau statique comprend deux prises, dont l'une fournit la connexion au réseau de la compagnie et l'autre à l'entreprise de câblodistribution. Il suffit de brancher le connecteur RJ-11 dans la prise appropriée pour passer d'un réseau à l'autre.

13. Le Conseil fait remarquer qu'il n'existe aucune preuve au dossier de la présente instance selon laquelle les pratiques de débranchement que Vidéotron a proposées et qu'elle a déjà adoptées ont entraîné des plaintes de la part des clients.
14. Le Conseil fait remarquer que, conformément aux instructions de la gouverneure en conseil, il devrait se fier au libre jeu du marché dans la plus grande mesure possible et la réglementation ne devrait faire obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale possible. Par conséquent, le Conseil est d'avis qu'aucune intervention réglementaire ne s'impose.
15. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada, tout comme Vidéotron, peut exiger un déplacement pour connecter le câblage intérieur de la résidence d'un client à son réseau, advenant que le client décide de se réabonner aux services d'un précédent fournisseur. Toutefois, le Conseil n'estime pas qu'une telle exigence imposerait un fardeau déraisonnable à Bell Canada.
16. De plus, le Conseil fait remarquer que les pratiques de débranchement que Vidéotron a proposées lorsqu'il n'existe aucun dispositif d'interconnexion de réseau ne nécessitent ni de supprimer ni de modifier le câblage intérieur de la résidence d'un client de telle sorte qu'aucune autre ESL ne puisse raisonnablement l'utiliser dans l'avenir pour fournir des services au client.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil juge que les pratiques de débranchement que Vidéotron a proposées ne sont pas déraisonnables dans les circonstances et qu'il n'a donc pas à intervenir. Par conséquent, il **rejette** la demande de Bell Canada.
18. Le Conseil reconnaît que des erreurs peuvent survenir, en pratique, lorsqu'un client change de fournisseur de services. Il invite donc les parties à faire preuve de diligence dans la mise en place de procédures, y compris de la formation, afin de réduire les risques d'erreurs.
19. Le Conseil invite les parties à collaborer – en particulier lorsqu'il s'agit de nouvelles constructions domiciliaires qui profiteraient – pour trouver d'autres solutions, tel le module de commutation vocale, qui profiteraient à la fois à toutes les parties et aux clients.
20. Le Conseil fait remarquer que la présente décision est conforme aux instructions de la gouverneure en conseil précisant que le CRTC doit, dans la grande mesure du possible, se fier au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique énoncée à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Dispositif d'interconnexion de réseau dans les habitations des clients du service de résidence*, Décision de télécom CRTC 2007-105, 9 novembre 2007
- *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

- *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, Circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004

*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>*