



Décision de télécom CRTC 2011-70

Version PDF

Ottawa, le 4 février 2011

NorthernTel, Limited Partnership – Demande d’abstention de la réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle

Numéro de dossier : 8640-N51-201012418

Le Conseil approuve, sous réserve de certaines conditions, dans la mesure indiquée dans la présente décision, la demande d’abstention de la réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle de résidence et d’affaires du côté client du point de démarcation fournis par NorthernTel, Limited Partnership. Les clients dont les locaux ne sont pas munis d’un dispositif de démarcation à prise ne seront pas tenus de payer pour les services de diagnostic, de réparation ou d’entretien du câblage intérieur lorsque les clients signalent des problèmes de transmission.

Demande de NorthernTel

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par NorthernTel, Limited Partnership (NorthernTel), datée du 5 août 2010, dans laquelle la compagnie a demandé que le Conseil s’abstienne de réglementer ses services de câblage intérieur de ligne individuelle de résidence et d’affaires (services de câblage intérieur) dans les locaux du client, du côté client du point de démarcation. Ces services comprennent l’installation, la réparation et les services connexes ainsi que tout service similaire que la compagnie pourrait offrir à l’avenir et qui se qualifierait de services de câblage intérieur.
2. NorthernTel a également demandé au Conseil de l’autoriser à faire payer les réparations du câblage intérieur aux clients dont les locaux ne sont pas munis d’un dispositif de démarcation à prise. Par contre, NorthernTel a proposé de continuer à fournir gratuitement les services de diagnostic à ces clients lorsqu’ils signalent un problème de transmission.
3. Le Conseil n’a reçu aucune observation relativement à cette demande. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l’instance, lequel a été fermé le 12 octobre 2010. On peut y accéder à l’adresse www.crtc.gc.ca, sous l’onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Questions

4. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu’il devait se prononcer sur les questions suivantes :

I. Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services de câblage intérieur de NorthernTel?

II. L'abstention serait-elle conforme aux Instructions¹?

I. Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services de câblage intérieur de NorthernTel?

5. NorthernTel a demandé que, en vertu de l'article 34 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), le Conseil s'abstienne d'exercer, en tout et inconditionnellement, les pouvoirs et fonctions que lui confèrent les articles 24 (en partie), 25, 29 et 31, et les paragraphes 27(1), 27(2), 27(3) (en partie), 27(4), 27(5) et 27(6) de la *Loi* à l'égard des services de câblage intérieur actuellement offerts par la compagnie ainsi que les services de câblage intérieur que la compagnie fournirait ultérieurement.
6. NorthernTel a indiqué que, en vertu de l'ordonnance *NorthernTel Limited Partnership – Transfert aux abonnés de la responsabilité de l'entretien et de la réparation du câblage intérieur existant ainsi que des nouvelles installations, des ajouts, des déplacements et des réarrangements*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-258, 27 juin 2003, ses clients sont responsables du câblage intérieur de ligne individuelle depuis le 27 décembre 2003. Dans cette ordonnance, le Conseil a approuvé de transférer aux abonnés la responsabilité pour a) l'entretien et la réparation du câblage intérieur actuel et b) les nouvelles installations, les ajouts, les déplacements et les réarrangements de câblage intérieur.
7. NorthernTel a précisé qu'il n'y a aucun obstacle réglementaire, législatif, technique ou financier à l'entrée dans ce marché. La compagnie a ajouté qu'il y a suffisamment de mesures concurrentielles pour protéger les clients puisque le marché compte déjà de nombreux fournisseurs, actuels et potentiels, si bien qu'elle ne réussirait pas à pratiquer des prix d'éviction.
8. NorthernTel a signalé qu'elle n'a pas d'emprise sur le marché des services de câblage intérieur et a présenté des éléments de preuve indiquant que ce secteur connaissait des baisses de revenus appréciables depuis plusieurs années.
9. NorthernTel a fait remarquer que dans les récentes décisions d'abstention concernant le câblage intérieur de ligne individuelle, le Conseil a déclaré que si les clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise ont des problèmes de câblage intérieur, ils ne devraient pas avoir à payer pour faire diagnostiquer le problème ni pour faire réparer le câblage intérieur.
10. NorthernTel a indiqué qu'il serait inapproprié que les réparations soient gratuites en l'absence d'un dispositif de démarcation à prise. La compagnie a soutenu que selon ce scénario, elle traiterait différemment deux clients ayant le même problème de

¹ *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

câblage intérieur de ligne individuelle. En effet, les clients dont les locaux sont munis d'un dispositif de démarcation à prise devraient payer la réparation, alors que les clients sans dispositif bénéficieraient d'une réparation gratuite. NorthernTel a précisé qu'il serait injuste d'agir de la sorte.

11. NorthernTel a également signalé que le fait de fournir gratuitement les services de réparation à certains clients aurait un effet dissuasif sur les clients susceptibles de chercher auprès de concurrents d'autres solutions pour les réparations, ce qui serait contraire à l'objectif du Conseil qui consiste à promouvoir la concurrence dans le marché de l'installation et de la réparation du câblage intérieur de ligne individuelle.

Résultats de l'analyse du Conseil

Application des paragraphes 34(1), 34(2) et 34(3) de la Loi

12. Le Conseil fait remarquer que, même si le paragraphe 34(1) de la *Loi* prévoit qu'il peut s'abstenir de réglementer un service ou une catégorie de services s'il estime que cette abstention est conforme à la politique canadienne de télécommunication énoncée à l'article 7 de la *Loi*, le paragraphe 34(2) de la *Loi* prévoit qu'il peut s'abstenir lorsqu'il conclut que le marché pour le service en question est ou sera suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs. Le Conseil note également qu'il ne peut s'abstenir de réglementer en vertu du paragraphe 34(3) de la *Loi* s'il conclut que cela aurait pour effet de compromettre indûment la création ou le maintien d'un marché concurrentiel pour ce service.
13. Le Conseil estime approprié, aux fins de la présente demande, de définir le marché des services de câblage intérieur de manière à inclure l'entretien et la réparation de tous les câbles intérieurs actuels; les nouvelles installations, les ajouts, les déplacements et les réarrangements du câblage intérieur; ainsi que les nouveaux services de câblage intérieur similaires servant aux télécommunications et se trouvant du côté client du point de démarcation. De plus, le Conseil détermine que le marché des services de câblage intérieur couvre tout le territoire de desserte de NorthernTel étant donné qu'outre NorthernTel, des électriciens et des installateurs de systèmes de sécurité offrent ces services et que les pièces et l'équipement nécessaires sont disponibles dans tout ce territoire.
14. Le Conseil conclut, à la lumière des éléments de preuve présentés par NorthernTel, que le marché des services de câblage intérieur dans le territoire de desserte de NorthernTel est concurrentiel, puisque les fournisseurs actuels et potentiels sont nombreux et qu'il n'y a aucun obstacle à l'entrée en concurrence. Le Conseil conclut également que les clients dont les locaux sont munis d'un dispositif de démarcation à prise pourraient effectuer eux-mêmes les travaux de câblage intérieur.
15. Étant donné que le marché des services de câblage intérieur est concurrentiel, le Conseil estime que NorthernTel ne parviendrait pas à compenser une perte attribuable à l'imposition de prix inférieurs au coût en majorant les prix ultérieurement.

16. Toutefois, le Conseil fait remarquer que même si NorthernTel installe sans frais un dispositif de démarcation à prise lorsque le client qui n'a pas ce genre de dispositif lui signale un problème de transmission, le dossier de l'instance montre que NorthernTel n'a pas installé de dispositif de démarcation à prise dans les locaux de tous les clients. Le Conseil note également qu'un client dont les locaux ne sont pas munis de ce genre de dispositif de démarcation pourrait le plus souvent ne pas être en mesure de déterminer si un problème de transmission prend sa source du côté client, dont il est responsable, ou du côté réseau de la compagnie, dont il n'est pas responsable.
17. Le Conseil estime que les clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise n'auront pas les mêmes choix en matière de fournisseurs que ceux dont les locaux en sont munis. Par conséquent, le Conseil estime qu'en ce qui concerne les locaux non munis d'un dispositif de démarcation à prise, le marché n'est pas suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des clients.
18. Par conséquent, le Conseil conclut, en vertu du paragraphe 34(2) de la *Loi*, comme question de fait, que la fourniture des services de câblage intérieur dans les locaux munis d'un dispositif de démarcation à prise est, dans le territoire de desserte de NorthernTel, suffisamment concurrentielle pour protéger les intérêts des utilisateurs et qu'il doit s'abstenir de la réglementer dans la mesure indiquée dans la présente décision.
19. En vertu du paragraphe 34(1) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que s'abstenir d'exercer ses pouvoirs et fonctions, dans la mesure précisée dans la présente décision, en ce qui concerne les services de câblage intérieur dans les locaux munis d'un dispositif de démarcation à prise dans le territoire de desserte de NorthernTel, est conforme aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication, particulièrement à ceux énoncés aux alinéas 7c), 7f) et 7h) de la *Loi*².
20. En vertu du paragraphe 34(3) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que s'abstenir de réglementer les services de câblage intérieur dans les locaux munis d'un dispositif de démarcation à prise dans le territoire de desserte de NorthernTel, dans la mesure indiquée dans la présente décision, ne risque pas de compromettre indûment le maintien d'un marché concurrentiel pour cette catégorie de services.
21. Compte tenu de ces conclusions, le Conseil doit déterminer dans quelle mesure il convient de s'abstenir, en tout ou en partie, et sous condition ou inconditionnellement, d'exercer les pouvoirs ou fonctions que lui confèrent les articles 24, 25, 27, 29 et 31 de la *Loi*.

² Voici les objectifs visés de la *Loi* :
7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;
7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;
7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

Article 24

22. Le Conseil considère qu'il est approprié de continuer d'exercer ses pouvoirs de fixer des conditions que lui confère l'article 24 de la *Loi*, afin de garantir que la confidentialité des renseignements sur les clients continue d'être assurée. Du fait que les modalités de service de NorthernTel, qui assurent la confidentialité des renseignements sur les clients pour les services réglementés, ne s'appliquent pas aux services faisant l'objet d'une abstention, le Conseil ordonne à NorthernTel, comme condition à la fourniture des services de câblage intérieur, de respecter les conditions actuelles concernant la divulgation à des tiers de renseignements confidentiels sur les clients en ce qui concerne les services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation dans la présente décision.
23. Le Conseil enjoint également à NorthernTel, comme condition de fourniture ultérieure des services de câblage intérieur, d'inclure, au besoin, dans tous les contrats et tous les arrangements visant des services faisant l'objet d'une abstention de la réglementation dans la présente décision, les conditions actuelles concernant la divulgation à des tiers de renseignements confidentiels sur les clients.
24. De plus, compte tenu des conclusions qu'il a tirées dans la présente décision concernant les clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise et qui signalent des problèmes de transmission, le Conseil ordonne à NorthernTel, comme condition de fourniture de services de câblage intérieur, de préciser, dans les éditions futures des pages blanches de ses annuaires téléphoniques, que les services de diagnostic, d'entretien et de réparation du câblage intérieur de ligne individuelle seront gratuits pour les clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise lorsque les clients signalent le problème.
25. Finalement, le Conseil estime qu'il est également approprié de continuer d'exercer les pouvoirs suffisants que lui confère l'article 24 de la *Loi* de préciser les conditions futures possibles de l'offre et de la fourniture des services de câblage intérieur.

Article 25

26. Compte tenu de la conclusion du Conseil selon laquelle NorthernTel ne détient pas une emprise sur le marché des services de câblage intérieur, le Conseil estime qu'exiger que NorthernTel soumette à son approbation préalable les tarifs et les modalités applicables aux services de câblage intérieur ne constituerait pas une réglementation efficiente et efficace. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il conviendrait qu'il s'abstienne d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 25 de la *Loi* à l'égard des services de câblage intérieur, sauf dans le cas des services de diagnostic, d'entretien et de réparation offerts aux clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise.

Article 27

27. Le Conseil estime inutile d'appliquer, tel qu'il est prévu à l'article 27 de la *Loi*, des normes réglementaires de tarifs « justes et raisonnables » à l'égard de tarifs établis dans un marché concurrentiel. Par conséquent et conformément à sa conclusion que le marché des services de câblage intérieur dans le territoire de desserte de NorthernTel n'est pas suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise, le Conseil s'abstiendra d'exercer tous les pouvoirs et fonctions que lui confère le paragraphe 27(1) de la *Loi* en ce qui concerne les services de câblage intérieur dans le territoire de desserte de NorthernTel, sauf pour le diagnostic, l'entretien et la réparation du câblage intérieur de ligne individuelle des clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise.
28. Le Conseil note que les clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise pourraient ne pas toujours être en mesure de déterminer l'origine d'un problème de transmission. Par conséquent, le Conseil estime que NorthernTel devrait préciser dans ses pages de tarif que les services de diagnostic, de réparation et d'entretien du câblage intérieur de ligne individuelle seront gratuits dans le cas des clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise lorsque les clients signalent des problèmes de transmission.
29. Le Conseil s'abstiendra d'exercer tous les pouvoirs et fonctions que lui confère le paragraphe 27(2) de la *Loi* en ce qui concerne les services de câblage intérieur.
30. Le Conseil estime nécessaire de continuer d'exercer les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(3) de la *Loi* en ce qui concerne la conformité avec les pouvoirs et fonctions ne faisant pas l'objet d'une abstention dans la présente décision.
31. Le Conseil s'abstiendra d'exercer les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(5) de la *Loi* en ce qui concerne les services de câblage intérieur fournis aux clients dont les locaux sont munis d'un dispositif de démarcation à prise étant donné que ce paragraphe se rapporte au paragraphe 27(1) de la *Loi*, lequel fait l'objet d'une abstention à l'égard de ces clients dans la présente décision. Toutefois, en ce qui concerne les clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise, le Conseil estime qu'il est nécessaire de conserver les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(5) de la *Loi*, étant donné qu'il se rapporte au paragraphe 27(1) de la *Loi* pour lequel le Conseil conserve ses pouvoirs à l'égard de ces clients.
32. Le Conseil s'abstiendra également d'exercer tous les pouvoirs que lui confèrent les paragraphes 27(4) et 27(6) de la *Loi* à l'égard des services de câblage intérieur, étant donné que le paragraphe 27(4) de la *Loi* se rapporte au paragraphe 27(2) de la *Loi*, lequel fait l'objet d'une abstention dans la présente décision, et étant donné que le paragraphe 27(6) de la *Loi* ne se rapporte pas en soi à la facturation d'un tarif aux clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise.

Articles 29 et 31

33. Le Conseil estime qu'il est approprié de ne plus exiger que NorthernTel obtienne son approbation avant de conclure des ententes avec d'autres entreprises de télécommunication en ce qui concerne les services de câblage intérieur. Par conséquent, le Conseil s'abstiendra d'exercer tous les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 29 de la *Loi* en ce qui concerne les services de câblage intérieur.
34. Le Conseil estime également qu'il est approprié que NorthernTel limite sa responsabilité à l'égard des services de câblage intérieur de la même façon que peut le faire un fournisseur de services non réglementé. Par conséquent, le Conseil s'abstiendra d'exercer tous les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 31 de la *Loi* à l'égard des services de câblage intérieur.

Déclaration en vertu du paragraphe 34(4) de la Loi

35. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil déclare, en vertu du paragraphe 34(4) de la *Loi*, que les articles 24, 25, 27, 29 et 31 de la *Loi* ne s'appliqueront plus aux services de câblage intérieur de ligne individuelle de NorthernTel, sauf en ce qui concerne :
- les conditions énoncées dans la présente décision en vertu de l'article 24 de la *Loi* concernant la confidentialité des renseignements sur les clients;
 - la condition énoncée dans la présente décision en vertu de l'article 24 de la *Loi* concernant la publication dans les pages blanches des annuaires téléphoniques d'une déclaration selon laquelle le diagnostic, l'entretien et la réparation du câblage intérieur de ligne individuelle dans les locaux des clients qui ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise seront gratuits lorsqu'ils signalent des problèmes de transmission;
 - toute condition future que le Conseil peut imposer, en vertu de l'article 24 de la *Loi*, à l'égard des services de câblage intérieur;
 - les pouvoirs que confèrent au Conseil les paragraphes 25(1), 27(1) et 27(5) de la *Loi* concernant le dépôt et l'approbation de tarifs et les taux justes et raisonnables pour les services de câblage intérieur dans le cas des clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise;
 - les pouvoirs conférés au Conseil par le paragraphe 27(3) de la *Loi* concernant la conformité avec les pouvoirs et fonctions ne faisant pas l'objet d'une abstention dans la présente décision.

II. L'abstention serait-elle conforme aux Instructions?

36. Les Instructions³ prévoient, entre autres choses, que le Conseil devrait se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication énoncés. Le Conseil estime que l'abstention de la réglementation des services de câblage intérieur, telle qu'elle est énoncée dans la présente décision, serait conforme aux objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*. Il estime que cette abstention serait également conforme aux sous-alinéas 1a)(i) et 1a)(ii) des Instructions.
37. Conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions, le Conseil estime que les conclusions énoncées dans la présente décision contribuent à la mise en œuvre des objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7c), 7f) et 7h) de la *Loi*. En outre, conformément au sous-alinéa 1b)(ii) des Instructions, le Conseil estime que les conclusions formulées dans la présente décision ne décourageraient pas un accès économiquement efficace au marché des services de câblage intérieur pas plus qu'il ne favoriserait un accès économiquement non efficace.

Conclusion

38. Le Conseil ordonne à NorthernTel de publier des pages de tarif révisées qui reflètent les changements suivants :
- suppression des dispositions actuelles concernant les services de câblage intérieur de ligne individuelle de résidence et d'affaires;
 - ajout d'une disposition prévoyant que si le client n'a pas un dispositif de démarcation à prise lorsqu'il signale un problème de transmission, il ne paiera pas les frais de diagnostic, d'entretien et de réparation du câblage intérieur de ligne individuelle.
39. L'abstention entrera en vigueur à la date de publication des pages de tarif révisées de NorthernTel.

³ L'alinéa 1a) ainsi que les sous-alinéas 1b)(i) et 1b)(ii) des Instructions prévoient ce qui suit :

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,
- (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 [...] :

- (i) préciser l'objectif qu'elles visent et démontrer leur conformité avec les [Instructions],
- (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,

[...]

40. De plus, les prochaines éditions des pages blanches de NorthernTel doivent inclure les conditions qui s'appliquent aux clients dont les locaux ne sont pas munis d'un dispositif de démarcation à prise.

Secrétaire général