



Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-563

Version PDF

Référence au processus : Politique réglementaire de télécom 2012-83

Ottawa, le 15 octobre 2012

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Demande de révision et de modification de la politique réglementaire de télécom 2012-83 concernant la mesure de réglementation liée aux services de câblage intérieur de ligne individuelle

Numéro de dossier : 8662-B54-201205386

Dans la présente décision, le Conseil modifie la directive contenue dans la politique réglementaire de télécom 2012-83 et destinée aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) concernant l'installation de dispositifs de démarcation à prise chez les clients de ligne individuelle de résidence et d'affaires qui n'en possèdent pas. Le Conseil donne aux ESLT l'option de ne pas installer de dispositif de démarcation à prise après avoir effectué gratuitement des services de diagnostic, à condition que le service de réparation soit gratuit.

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2012-83, le Conseil a ordonné aux ESLT qui avaient transféré aux clients de ligne individuelle de résidence et d'affaires la responsabilité du câblage intérieur de fournir gratuitement des services de diagnostic aux clients qui n'avaient pas de dispositif de démarcation à prise¹. Le Conseil a également ordonné à ces ESLT d'installer gratuitement un dispositif de démarcation à prise après avoir effectué des services de diagnostic gratuits chez les clients. De plus, le Conseil a autorisé les ESLT à facturer les réparations effectuées au cours de cette visite si ces travaux leur étaient demandés.

Demande

2. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), datée du 4 mai 2012, dans laquelle elles réclamaient qu'il examine, modifie et sursoit à l'application de l'exigence contenue dans la politique réglementaire de télécom 2012-83 et selon laquelle l'ESLT est tenue, au cours d'une même visite chez le client de services de câblage intérieur de ligne individuelle, d'installer un dispositif de démarcation à prise

¹ Un dispositif de démarcation s'entend de l'équipement qui relie le câblage intérieur du client au réseau de l'ESLT. Il comprend un dispositif de contrôle ou de démarcation qui permet aux clients de vérifier l'origine du problème de transmission (câblage intérieur ou réseau téléphonique).

après avoir fourni des services de diagnostic gratuits au client. Les compagnies Bell ont demandé au Conseil d'annuler cette exigence.

3. Le Conseil a reçu des observations relativement à cette demande de la part du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 14 juin 2012, à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Le Conseil devrait-il modifier la conclusion tirée dans la politique réglementaire de télécom 2012-83 concernant l'installation des dispositifs de démarcation à prise?

4. Les compagnies Bell ont indiqué que l'exigence du Conseil concernant l'installation d'un dispositif de démarcation à prise après la prestation de services de diagnostic gratuits aux clients des services de câblage intérieur de ligne individuelle, au cours d'une même visite, était fondée sur des erreurs de droit et de fait. Elles ont fait valoir notamment que le Conseil n'avait effectué aucune analyse de coûts en lien avec cette nouvelle exigence, laquelle entraînerait un lourd fardeau financier pour ces compagnies.
5. Les compagnies Bell ont également indiqué que l'exigence susmentionnée et mise en œuvre par le Conseil est contraire aux Instructions², car elle a) ne repose pas, dans la plus grande mesure du possible, sur le libre jeu du marché, et b) n'est pas appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence puisqu'elle ne s'applique qu'aux ESLT et non aux entreprises de services locaux concurrentes. Les compagnies Bell ont ajouté que la nouvelle exigence imposée dépassait la portée de l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2011-219.
6. Selon les compagnies Bell, obliger les ESLT à installer un dispositif de démarcation à prise dans le cas de chaque appel de service de diagnostic donne un avantage supplémentaire infime, voire nul, aux concurrents, aux clients ou aux ESLT, puisque les compagnies Bell envoient très souvent un technicien chez le client pour lui fournir le service de diagnostic, même lorsque le client a un dispositif de démarcation à prise. Elles ont affirmé que, même là où il y a un dispositif de démarcation à prise, elles facturent rarement les visites de diagnostic ou les réparations finales si celles-ci sont effectuées au cours de la visite de diagnostic.
7. S'opposant à la demande des compagnies Bell, le PIAC a fait valoir que la conclusion du Conseil était conforme à l'exigence de se fier au libre jeu du marché, faisant valoir que le transfert de la responsabilité du câblage intérieur visait à promouvoir l'instauration d'un marché concurrentiel pour l'entretien et la réparation des câbles intérieurs. Le PIAC a également fait valoir que les tarifs téléphoniques compensaient complètement les coûts d'installation des dispositifs de démarcation que devaient engager les compagnies Bell. Enfin, le PIAC n'était pas de l'avis des compagnies Bell

² *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

et estimait que l'installation des dispositifs de démarcation à prise ne dépassait pas la portée de l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2011-219, soutenant que, compte tenu de la nature de l'instance, les compagnies Bell auraient prévu que le Conseil aborderait peut-être la question de l'installation des dispositifs de démarcation à prise.

8. Le CORC a affirmé qu'il n'était pas contre l'annulation de l'exigence susmentionnée, à condition que les ESLT fournissent gratuitement des services de diagnostic et de réparation aux clients ne possédant pas de dispositif de démarcation à prise. Dans le cas contraire, le Conseil devrait rejeter la demande des compagnies Bell afin de garantir un traitement équitable aux clients qui n'ont pas ce dispositif.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. Dans la politique réglementaire de télécom 2012-83, le Conseil a affirmé que le fait d'obliger les ESLT à installer gratuitement un dispositif de démarcation à prise après la prestation de services de diagnostic chez le client permettrait d'uniformiser les pratiques appliquées par les ESLT et assurerait un traitement équitable des clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise par rapport à ceux qui en ont un.
10. Le Conseil fait remarquer que le dossier de l'instance qui a conduit à la politique réglementaire de télécom 2012-83 ne contient aucun élément de preuve concernant le coût de l'installation des dispositifs de démarcation à prise. D'après l'examen des estimations de coûts fournies par les compagnies Bell dans le cadre de leur demande d'examen et de modification, le Conseil considère que leurs coûts de mise en œuvre de la mesure réglementaire seraient substantiels. Par conséquent, le Conseil estime qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la mesure réglementaire relative à l'installation de dispositifs de démarcation à prise qui figure dans la politique réglementaire de télécom 2012-83.
11. Cependant, le Conseil est d'avis que l'annulation de la mesure réglementaire susmentionnée, comme le demandent les compagnies Bell, rendrait de nouveau les pratiques des ESLT non uniformes concernant les services de réparation fournis aux clients sans dispositif de démarcation à prise, et serait par conséquent inappropriée. Le Conseil demeure d'avis qu'il n'est pas juste d'autoriser les ESLT à facturer les services de réparation après avoir fourni des services de diagnostic chez les clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise si aucun dispositif n'est installé.
12. En l'espèce, le Conseil estime qu'il est plus approprié de modifier la politique réglementaire de télécom 2012-83 en donnant aux ESLT l'option de ne pas installer de dispositif de démarcation à prise, pourvu qu'elles fournissent gratuitement des services de réparation après la prestation d'un service de diagnostic gratuit. Le Conseil estime que cette approche permettrait de réduire les effets de cette décision sur les ESLT qui ont déjà appliqué les directives de la politique réglementaire de télécom 2012-83.

13. Le Conseil fait remarquer que, dans la politique réglementaire de télécom 2012-83, il a indiqué qu'obliger les ESLT à fournir gratuitement des services de réparation aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise ne les incitera pas forcément à installer ces dispositifs chez tous les clients. Le Conseil estime toutefois que l'approche réglementaire établie au paragraphe 12 ci-dessus sert les intérêts des clients, puisqu'ils recevront des services de réparation gratuits si l'ESLT décide de ne pas installer un dispositif de démarcation à prise. Si un dispositif de démarcation à prise est installé, le client demeure libre de choisir les services de réparation de câblage intérieur.

Conclusion

14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil modifie la directive contenue dans la politique réglementaire de télécom 2012-83 et destinée aux ESLT concernant l'installation de dispositifs de démarcation à prise chez les clients de ligne individuelle de résidence et d'affaires qui n'en possèdent pas. Le Conseil décide que les ESLT ont, après avoir fourni des services de diagnostic gratuits, les possibilités suivantes :
- a) ne pas installer de dispositif de démarcation à prise et fournir gratuitement des services de réparation du câblage intérieur;
 - b) installer un dispositif de démarcation à prise; l'ESLT pourra alors facturer la réparation du câblage intérieur effectuée au cours de la même visite.
15. Dans le cas des ESLT dont les services de câblage intérieur de ligne individuelle font l'objet d'une condition d'abstention de la réglementation, les conditions ci-dessus annulent et remplacent les anciennes conditions traitant des services de diagnostic et de réparation destinés aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise.
16. Dans le cas des ESLT dont les services de câblage intérieur de ligne individuelle ne sont pas soustraits à la réglementation, le Conseil leur ordonne de publier, au plus tard le **15 novembre 2012**³, des pages de tarif modifiées de manière à prendre en compte les conclusions de la présente décision.
17. Les ESLT sont également tenues d'informer leurs clients des services de câblage intérieur de ligne individuelle des conclusions formulées dans la présente décision, et ce, en publiant de l'information dans la prochaine édition de l'annuaire des pages blanches, sur leur site Web et sur les factures des clients et en la transmettant aux clients lorsqu'ils effectuent un appel de service.
18. À la lumière de ce qui précède, il n'est pas nécessaire de traiter la demande des compagnies Bell visant à surseoir à l'application de la politique réglementaire de télécom 2012-83, puisqu'elle est désormais sans objet.

³ Les pages de tarif modifiées peuvent être déposées auprès du Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

19. Le Conseil estime que la mesure réglementaire établie dans la présente décision au sujet des services de câblage intérieur de ligne individuelle offerts aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise contribue à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), 7c), 7f) et 7h) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*)⁴, et qu'elle est conforme aux Instructions.
20. En particulier, le Conseil estime que, conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions, cette mesure de réglementation est efficace et proportionnelle au but à atteindre et ne fait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire, car elle accorde une marge de manœuvre suffisante aux ESLT tout en protégeant les intérêts des consommateurs.
21. En ce qui a trait au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions, le Conseil estime que la mesure de réglementation est, dans toute la mesure du possible, appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence, car elle ne place pas les ESLT dans une position désavantageuse vis-à-vis de ses concurrents.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Mesure de réglementation liée aux services de câblage intérieur de ligne individuelle que les entreprises de services locaux titulaires fournissent aux clients n'ayant pas de dispositif de démarcation à prise*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-83, 9 février 2012
- *Examen de la mesure de réglementation liée aux services de câblage intérieur de ligne individuelle que les entreprises de services locaux titulaires fournissent aux clients n'ayant pas de dispositif de démarcation à prise*, Avis de consultation de télécom CRTC 2011-219, 29 mars 2011

⁴ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi* sont :

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions, rurales ou urbaines, du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7c) d'accroître l'efficacité et la compétitivité, à l'échelle nationale et internationale, des télécommunications canadiennes;

7f) de favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la prestation de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;

7h) de satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.