



## Décision de télécom CRTC 2014-163

Version PDF

Ottawa, le 3 avril 2014

### **Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Abstention de la réglementation des services de câblage intérieur multiligne de résidence**

Numéro de dossier : 8640-A53-201313783

*Le Conseil s'abstient, à certaines conditions et dans la mesure indiquée dans la présente décision, de réglementer les services de câblage intérieur multiligne de résidence de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada.*

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), datée du 16 octobre 2013, dans laquelle les compagnies réclamaient que le Conseil s'abstienne de réglementer leurs services de câblage intérieur multiligne de résidence<sup>1</sup> dans leurs territoires d'exploitation en Ontario, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique. Plus précisément, les compagnies Bell ont demandé que le Conseil s'abstienne d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent les articles 24, 25, 27, 29 et 31 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* en ce qui a trait aux services susmentionnés.
2. Le Conseil a reçu une intervention du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC) au sujet de la demande des compagnies Bell. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 20 novembre 2013. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

#### **Contexte**

3. Le Conseil s'est abstenu de réglementer les taux et les modalités des services de câblage intérieur de ligne individuelle de résidence et d'affaires dans les territoires d'exploitation de certaines entreprises de services locaux titulaires (ESLT) en se fondant sur les conditions suivantes : i) la responsabilité relative au câblage intérieur

---

<sup>1</sup> Aux fins de la présente demande, le marché des services de câblage intérieur multiligne de résidence inclut l'entretien et la réparation de tous les câbles intérieurs multilignes de résidence actuels; les nouvelles installations, les ajouts, les déplacements et les réarrangements du câblage intérieur multiligne de résidence; ainsi que les nouveaux services de câblage intérieur multiligne de résidence similaires servant aux télécommunications et se trouvant du côté client du point de démarcation.

a été transférée aux clients; ii) les clients ont été informés de façon adéquate de leurs droits et obligations; iii) les dispositifs de démarcation<sup>2</sup> appropriés ont été installés; iv) un marché concurrentiel a été établi pour les services de câblage intérieur.

4. Dans la décision de télécom 94-19, le Conseil s'est abstenu de réglementer les services de câblage intérieur multiligne d'affaires en même temps qu'il l'a fait dans le cas des équipements multiligne et des équipements de systèmes de données concurrentiels pour les grandes ESLT sujettes à cette décision.
5. Dans la politique réglementaire de télécom 2012-563, le Conseil a établi une politique uniforme relativement aux services de câblage intérieur de ligne individuelle. Le Conseil a déterminé que, dans tous les cas où elles ont transféré la responsabilité du câblage intérieur de ligne individuelle à leurs clients de résidence et d'affaires, les ESLT doivent fournir gratuitement des services de diagnostic aux clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise. Après constat d'un problème de câblage intérieur, le technicien peut soit installer un dispositif de démarcation à prise, sans frais, soit réparer le problème, sans frais également. Si un dispositif de démarcation à prise est déjà en place, le client a la possibilité de réparer lui-même le problème de câblage intérieur, de confier la réparation à un tiers ou de demander au technicien de s'en charger moyennant paiement aux tarifs en vigueur.

**Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services de câblage intérieur multiligne de résidence des compagnies Bell et, le cas échéant, dans quelle mesure?**

6. Les compagnies Bell ont fait remarquer qu'elles ont transféré la responsabilité du câblage intérieur à leurs clients il y a plus de 10 ans déjà. Elles ont ajouté que leurs clients ont reçu les renseignements nécessaires au sujet du câblage intérieur, qu'ils sont habitués de s'en occuper, de l'entretenir et de le réparer eux-mêmes ou de s'en remettre à un tiers, comme une entreprise de construction, d'électricité ou de câblage. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'il n'y a pas de différence dans cette circonstance entre les services de câblage intérieur multiligne de résidence et les services de câblage intérieur de ligne individuelle. Elles ont en outre précisé que, bien que leurs clients établis du service multiligne de résidence continuent de recourir aux compagnies Bell pour régler les problèmes de câblage intérieur, leurs nouveaux clients choisissent souvent d'engager des fournisseurs concurrents pour ce travail.
7. Les compagnies Bell ont signalé que le marché des services de câblage intérieur multiligne de résidence est bien établi, qu'il est très concurrentiel et que ces services demeurent les seuls services de câblage intérieur à être encore réglementés sur leurs territoires d'exploitation. Les compagnies Bell ont soutenu qu'il n'existe aucun

---

<sup>2</sup> Un « dispositif de démarcation » renvoie à l'équipement qui relie le câblage intérieur du client au réseau de l'ESLT. Les dispositifs de démarcation à prise comprennent un dispositif de contrôle ou de démarcation, lequel permet aux clients de vérifier l'origine du problème de transmission (câblage intérieur ou réseau téléphonique).

obstacle susceptible de décourager les concurrents d'accéder à ce marché et qu'il n'y a aucune raison pour laquelle celui-ci devrait demeurer réglementé.

8. Les compagnies Bell ont déclaré que, si l'abstention de réglementation était accordée pour leurs services de câblage intérieur multiligne de résidence, elles appliqueraient à ces services les mêmes mesures réglementaires et exigences liées aux avis concernant les services de diagnostic et de réparation énoncés dans la politique réglementaire de télécom 2012-563.
9. Enfin, les compagnies Bell ont signalé que l'abstention de réglementation des services de câblage intérieur multiligne de résidence serait conforme aux Instructions<sup>3</sup> et à l'alinéa 7f) de la *Loi*<sup>4</sup>.
10. Le CORC a signalé son soutien à la demande des compagnies Bell en faisant valoir qu'il conviendrait d'accorder l'abstention de réglementation demandée et que les mêmes mesures réglementaires que celles énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2012-563 pour les services de câblage intérieur de ligne individuelle devraient s'appliquer aux services de câblage intérieur multiligne de résidence des compagnies Bell.

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

11. Le paragraphe 34(1) de la *Loi* prévoit que le Conseil peut s'abstenir de réglementer un service ou une catégorie de services dans les cas où il conclut que son abstention est compatible avec la mise en œuvre des objectifs de la politique de télécommunication établis à l'article 7 de la *Loi*. Le paragraphe 34(2) de la *Loi* exige que le Conseil s'abstienne dans les cas où il conclut que le cadre de la fourniture des services ou catégories de services en question est suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des usagers ou le sera. Le paragraphe 34(3) de la *Loi* prévoit que le Conseil ne peut s'abstenir de réglementer s'il conclut que cela aurait vraisemblablement pour effet de compromettre indûment la création ou le maintien d'un marché concurrentiel pour ce service ou cette catégorie de services.
12. Le Conseil estime qu'il n'existe aucun obstacle réglementaire ou législatif à l'accès au marché des services de câblage intérieur multiligne de résidence dans les territoires d'exploitation des compagnies Bell. De plus, le Conseil fait remarquer que la responsabilité relative au câblage intérieur a été transférée aux clients dans les territoires d'exploitation des compagnies Bell et que ces derniers ont été informés de façon adéquate de cette responsabilité par l'entremise des sites Web des compagnies Bell et des renseignements de l'annuaire téléphonique.

---

<sup>3</sup> *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

<sup>4</sup> 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

13. Le Conseil estime que les clients dans les territoires d'exploitation des compagnies Bell disposent de nombreuses options et d'autres fournisseurs pour les services de câblage intérieur multiligne de résidence. À ce titre, le Conseil estime que les compagnies Bell n'ont pas suffisamment d'emprise sur le marché dans leurs territoires d'exploitation pour la prestation des services de câblage intérieur multiligne de résidence.
14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que l'abstention de réglementation serait appropriée pour les services de câblage intérieur multiligne de résidence offerts par les compagnies Bell.
15. Par conséquent, en vertu du paragraphe 34(1) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, qu'il est conforme aux objectifs de la politique de télécommunication, particulièrement à celui énoncé au paragraphe 7f) de la *Loi*, de s'abstenir d'exercer ses pouvoirs et fonctions, dans la mesure indiquée dans la présente décision, en ce qui concerne les services de câblage intérieur multiligne de résidence offerts par les compagnies Bell dans leurs territoires d'exploitation en Ontario, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique.
16. De plus, en vertu du paragraphe 34(2) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que les services de câblage intérieur multiligne de résidence offerts par les compagnies Bell sont assujettis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des usagers et qu'ils devraient donc être soustraits à la réglementation dans la mesure indiquée dans la présente décision.
17. 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 multiligne de résidence offerts par les compagnies Bell, dans la mesure indiquée dans la présente décision, ne risque vraisemblablement pas de compromettre indûment le maintien d'un marché concurrentiel pour ces services.

#### **Degré d'abstention**

18. À la lumière des conclusions ci-dessus, 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*.

#### **Article 24**

19. Le Conseil estime qu'il convient de continuer d'exercer ses pouvoirs de fixer des conditions, tel que les lui confère l'article 24 de la *Loi*, afin de garantir que la confidentialité des renseignements sur les clients continue d'être assurée. Le Conseil fait remarquer que les modalités de service des compagnies Bell, 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 donc aux compagnies Bell, comme condition à la prestation des services de câblage intérieur multiligne de résidence, de respecter les conditions actuelles concernant la

divulgarion à des tiers de renseignements confidentiels sur les clients en ce qui concerne ces services.

20. En outre, le Conseil enjoint désormais les compagnies Bell, comme condition à la prestation de services de câblage intérieur multiligne de résidence, d'inclure, au besoin, dans tous les contrats et arrangements visant ces services, les conditions actuelles concernant la divulgation à des tiers de renseignements confidentiels sur les clients.
21. Le Conseil estime également que les compagnies Bell, en tant qu'ESLT ayant transféré la responsabilité du câblage intérieur à ses clients, devraient demeurer sujettes aux mesures réglementaires relatives à leurs services de câblage intérieur multiligne de résidence. Par conséquent, le Conseil enjoint les compagnies Bell, comme condition de prestation de ces services, de se conformer aux mesures réglementaires énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2012-563.
22. Le Conseil estime également qu'il convient de conserver les pouvoirs nécessaires que lui confère l'article 24 de la *Loi* pour préciser d'éventuelles conditions futures concernant les services de câblage intérieur multiligne de résidence dans les territoires d'exploitation des compagnies Bell, si cela se révèle être approprié.

#### **Article 25**

23. À la lumière de la conclusion du Conseil selon laquelle les compagnies Bell ne détiennent pas une emprise sur le marché à l'égard des services de câblage intérieur multiligne de résidence, le Conseil estime qu'exiger que les compagnies Bell soumettent à son approbation préalable les tarifs et les modalités applicables à ces services ne constituerait pas une réglementation efficiente et efficace. Par conséquent, le Conseil estime qu'il conviendrait qu'il s'abstienne d'exercer tous les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 25 de la *Loi* à l'égard de ces services.

#### **Article 27**

24. Le Conseil fait remarquer que les paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi* ont trait à l'établissement de discriminations injustes ou de préférences ou de désavantages indus ou déraisonnables. Le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié qu'il s'abstienne d'exercer ses pouvoirs et fonctions, en vertu de ces dispositions, en ce qui concerne les services de câblage intérieur multiligne de résidence offerts par les compagnies Bell. Ainsi, le Conseil pourra résoudre les éventuelles plaintes concernant ces services.
25. Le Conseil estime également nécessaire de conserver les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(3) de la *Loi* pour ce qui est des pouvoirs et des fonctions de réglementation auxquels il ne renonce pas dans la présente décision.
26. Par conséquent, le Conseil estime nécessaire de conserver ses pouvoirs et fonctions, en vertu des paragraphes 27(2), 27(3) et 27(4) de la *Loi*, en ce qui a trait aux services de câblage intérieur multiligne de résidence offerts par les compagnies Bell. Le

Conseil s'abstiendra toutefois d'exercer tous les pouvoirs et fonctions que lui confèrent les paragraphes 27(1), 27(5) et 27(6) de la *Loi* puisqu'ils traitent de la fixation de prix justes et raisonnables pour ces services.

### **Articles 29 et 31**

27. Le Conseil estime qu'il convient de ne plus exiger que les compagnies Bell obtiennent son approbation avant de conclure des ententes ou des arrangements avec d'autres entreprises de télécommunication en ce qui concerne les services de câblage intérieur multiligne de résidence. 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 ces services.
28. Le Conseil estime également qu'il est approprié que les compagnies Bell limitent leur responsabilité à l'égard des services de câblage intérieur multiligne de résidence 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* en ce qui concerne ces services.

### **Déclaration d'abstention**

29. À la lumière de tout 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'appliquent pas aux services de câblage intérieur multiligne de résidence offerts par les compagnies Bell, sauf en ce qui concerne :
  - les conditions énoncées dans la présente décision aux termes de l'article 24 de la *Loi*, y compris les mesures réglementaires énumérées dans la politique réglementaire de télécom 2012-563;
  - toute condition future que peut imposer le Conseil, en vertu de l'article 24 de la *Loi*;
  - les pouvoirs que confèrent au Conseil les paragraphes 27(2) et 27(4) de la *Loi*, à l'égard des services de câblage intérieur multiligne de résidence, afin d'éviter les discriminations injustes et les préférences ou désavantages indus ou déraisonnables;
  - les pouvoirs que détient le Conseil en vertu du paragraphe 27(3) de la *Loi* en ce qui a trait à ses pouvoirs et fonctions de réglementation auxquels il n'a pas renoncé.
30. Le Conseil enjoint les compagnies Bell d'informer les clients concernés de leurs droits et responsabilités en ce qui concerne les services de câblage intérieur multiligne de résidence, sous la forme de messages accompagnant les factures, et de leur donner des précisions sur la façon d'obtenir des renseignements complémentaires, y compris en accédant à des guides de câblage sur les sites Web des compagnies Bell.

31. Finalement, le Conseil ordonne aux compagnies Bell de publier<sup>5</sup> des pages de tarif modifiées qui reflètent les conclusions de la présente décision au plus tard le **2 mai 2014**.
32. L'abstention entre en vigueur à la date de la présente décision.

## Instructions

33. Le Conseil estime que les conclusions données dans la présente décision sont conformes aux Instructions, pour les raisons suivantes.
34. Selon les Instructions, le Conseil doit notamment se fier dans la plus grande mesure possible au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication. Le Conseil estime que l'abstention de la réglementation des services de câblage intérieur multiligne de résidence, comme il est indiqué dans la présente décision, serait conforme aux sous-alinéas 1a)(i), 1a)(ii), 1b)(i) et 1b)(ii) des Instructions.
35. Conformément au sous-alinéa 1a)(i)<sup>6</sup> des Instructions, dans les cas où le Conseil a maintenu la réglementation des services des compagnies Bell dans la présente décision, il a agi ainsi parce que le libre jeu du marché ne permet pas, à lui seul, l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
36. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii)<sup>7</sup> des Instructions, le Conseil estime que les mesures réglementaires approuvées dans la présente décision sont efficaces et proportionnelles à leur but, et qu'elles n'influent que très peu sur le libre jeu du marché.
37. Conformément au sous-alinéa 1b)(i)<sup>8</sup> des Instructions, le Conseil estime que les conclusions formulées sur le maintien des mesures réglementaires dans la présente décision sont conformes à l'objectif de la politique de télécommunication énoncé à l'alinéa 7f) de la *Loi*.
38. Conformément au sous-alinéa 1b)(ii)<sup>9</sup> des Instructions, le Conseil estime que les conclusions formulées dans la présente décision ne décourageraient pas un accès

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 1a) [le Conseil] devrait :

(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.

<sup>8</sup> 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 [les Instructions].

<sup>9</sup> 1b) lorsqu'il a recours à la réglementation, [le Conseil] devrait prendre des mesures qui satisfont aux exigences suivantes :

économiquement efficace aux marchés susmentionnés ni ne favoriseraient un accès économiquement inefficace.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *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, Politique réglementaire de télécom CRTC 2012-563, 15 octobre 2012*
- *Examen du cadre de réglementation, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994*

---

(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.