



Décision de télécom CRTC 2015-374

Version PDF

Ottawa, le 14 août 2015

Numéro de dossier : 8690-S9-201411967

Shaw Cablesystems G.P. – Demande de redressement concernant les frais de location des poteaux de service de la Société TELUS Communications

*Le Conseil **ordonne** à la STC d'annuler immédiatement toutes les factures non corrigées déjà remises à Shaw concernant des frais de location des poteaux de service. Le Conseil **ordonne** également à la STC de fournir à Shaw, dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision et de la manière indiquée dans cette décision, les renseignements détaillés que Shaw a demandés sur les poteaux de service. En outre, le Conseil **ordonne** à la STC d'attendre au moins **60 jours** suivant la date de la présente décision avant d'envoyer les factures corrigées à Shaw, afin que Shaw ait assez de temps pour analyser les résultats du recensement.*

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Shaw Cablesystems G.P. (Shaw), datée du 19 novembre 2014, dans laquelle la compagnie réclamait un redressement concernant une allégation de surfacturation de frais par la Société TELUS Communications (STC) pour des poteaux de service¹ en Colombie-Britannique.
2. Plus particulièrement, Shaw a demandé au Conseil d'ordonner à la STC :
 - d'annuler toutes les factures déjà envoyées à Shaw pour les poteaux de service en Colombie-Britannique;
 - de fournir à Shaw les résultats révisés du recensement dans un format lisible par machine, où figurent les totaux par zone de desserte/ville/village et les données regroupées pour chaque poteau de service facturable;
 - d'accorder à Shaw un délai raisonnable pour valider les résultats révisés du recensement fournis par la STC.

¹ Un « poteau de service » désigne un poteau appartenant à une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) sur lequel le seul raccordement appartenant à un titulaire de licence est un branchement d'abonné. Les titulaires de licence sont des entreprises de câblodistribution ou des entreprises canadiennes qui branchent leur équipement, comme des câbles, aux poteaux des ESLT afin de fournir des services à leurs propres utilisateurs finals. Les poteaux de service sont distincts des poteaux principaux, ces derniers servant à soutenir d'autres torons et installations.

3. Le Conseil a reçu une intervention de la STC concernant la demande de Shaw. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 16 avril 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Contexte

4. Dans la décision de télécom 95-13, le Conseil a établi un cadre pour l'octroi de permis d'accès aux structures de soutènement² fournies par Island Telecom Inc., Maritime Tel & Tel Limited, The New Brunswick Telephone Company, Limited et NewTel Communications Inc. (désormais collectivement appelées Bell Aliant Communications régionales, société en commandite [Bell Aliant]); par Bell Canada; par Norouestel Inc.; et par BC TEL et TELUS Communications Inc. (désormais collectivement appelées la STC).
5. Dans la décision de télécom 2010-900, le Conseil a approuvé les tarifs révisés pour les services de structures de soutènement fournis par certaines entreprises de services locaux titulaires (ESLT), y compris la STC³. Ce faisant, il a déterminé que les ESLT doivent être en mesure de facturer l'utilisation des poteaux de service séparément.
6. Dans la décision de télécom 2011-406, le Conseil a approuvé des tarifs de location de poteaux pour certaines ESLT, y compris la STC⁴. Le Conseil a approuvé un tarif de location propre à chaque poteau de service pour chaque ESLT identique à son tarif de location de poteau, et a exigé des ESLT qu'elles déterminent le nombre de poteaux de service facturables pour chaque titulaire de licence. Le Conseil a aussi noté que les ESLT ne détenaient pas les pièces justificatives nécessaires pour facturer un tarif de location propre à chaque poteau de service, et a estimé qu'il existait d'autres solutions pour déterminer le nombre de poteaux de service à facturer pour chaque titulaire de licence.
7. En juin 2013, la STC a fait appel à un tiers pour la réalisation d'un recensement en Colombie-Britannique afin de déterminer le nombre et l'emplacement de tous les poteaux de service facturables dans cette province ainsi que d'identifier quels titulaires de licence utilisent chacun des poteaux. En outre, pendant le déroulement du recensement, la STC a commencé à envoyer des factures aux titulaires de licence, y compris à Shaw.
8. Dans la décision de télécom 2014-265, en réplique à une demande de Shaw, le Conseil a déterminé que le recensement effectué par la STC en vue de déterminer le nombre de poteaux de service se trouvant dans son territoire d'exploitation de

² On entend par « structures de soutènement » des structures (p. ex. poteaux, torons et conduits) que possède une ESLT ou pour lesquelles elle détient le droit de fournir un accès.

³ Bell Aliant, Bell Canada et Télébec, Société en commandite (Télébec) [collectivement appelées Bell Canada et autres]; MTS Allstream Inc. et la STC

⁴ Bell Canada et autres, MTS Allstream Inc. et la STC

la Colombie-Britannique est valide, en ce sens qu'il constitue un bon point de départ pour un registre des poteaux de service. Le Conseil a également accordé à Shaw une période de six mois à compter de la date de la décision ou de la date à laquelle la STC lui fournit les résultats du recensement qui concernent Shaw, selon la date la plus tardive, pour valider les résultats du recensement de la STC (période de validation de six mois).

9. Dans la décision de télécom 2014-645, en réponse à une demande de Raftview Communications Ltd. (Raftview), le Conseil a conclu que la STC ne pouvait pas, conformément à son tarif lié au service de structures de soutènement, imposer des frais de location aux titulaires pour des poteaux de service qu'elle ne possède pas, à moins qu'elle n'ait conclu une entente lui conférant le droit d'octroyer aux titulaires un accès à de tels poteaux. Le Conseil a donc ordonné à la STC d'annuler toutes les factures faites à Raftview ou de rembourser les sommes perçues à ce titre à Raftview, et d'appliquer les conclusions de la décision à tout autre titulaire de licence se trouvant dans une situation semblable.

Questions

10. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
 - La STC devrait-elle annuler toutes les factures déjà remises à Shaw concernant des frais de location de poteaux de service?
 - Quels sont les renseignements tirés du recensement que la STC doit fournir à Shaw?
 - Quel délai devrait être accordé à Shaw pour lui permettre de valider les résultats révisés du recensement fournis par la STC?

La STC devrait-elle annuler toutes les factures déjà remises à Shaw concernant des frais de location de poteaux de service?

11. Shaw a demandé que l'on enjoigne à la STC d'annuler toutes les factures qui lui avaient déjà été remises concernant des frais de location de poteaux de service. Shaw a affirmé que la STC l'avait facturée pour de nombreux poteaux de service⁵ qui n'étaient plus facturables selon la STC, mais qu'à ce jour, la STC n'avait toujours pas annulé ces factures.
12. Shaw était d'avis qu'elle n'a pas évité ni retardé les paiements à la STC pour les frais de location de poteaux de service, soulignant que malgré ses inquiétudes et ses différends avec la STC concernant la facturation pour des poteaux de service, elle

⁵ Des statistiques précises concernant le nombre de poteaux de service en cause dans la demande de Shaw ont été fournies au Conseil de façon confidentielle dans le cadre de la présente instance.

avait déjà versé des montants considérables à la STC, soit plus de deux millions de dollars en frais de location de poteaux de service.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Même si Shaw s'est vue facturer l'utilisation d'un certain nombre de poteaux de service par la STC, Shaw et la STC estiment maintenant que le nombre de poteaux de service a beaucoup diminué. En outre, dans la réponse de la STC, cette dernière a révisé ses chiffres et réduit le nombre de poteaux de service facturables à Shaw. Elle s'est appuyée pour ce faire sur des discussions avec Shaw et d'autres titulaires de licence, sur un examen interne et sur la conclusion du Conseil dans la décision de télécom 2014-645 selon laquelle la STC ne peut pas facturer les titulaires de licence pour des poteaux de service qu'elle ne possède pas, à moins qu'elle ait conclu une entente lui conférant le droit de fournir aux titulaires de licence l'accès à ces poteaux.
14. La STC n'a pas contesté la demande de Shaw voulant que le Conseil enjoigne à la STC d'annuler toutes les factures déjà remises à Shaw pour des poteaux de service en Colombie-Britannique.
15. En outre, le Conseil fait remarquer que dans la décision de télécom 2014-645, il a ordonné entre autres à la STC d'annuler toutes les factures remises à Raftview pour des poteaux de service et d'appliquer les conclusions de la décision à tout autre titulaire de licence se trouvant dans une situation semblable. Ainsi, toute facture non corrigée déjà remise à Shaw par la STC est inexacte et aurait dû être annulée conformément à la décision de télécom 2014-645.
16. Par conséquent, le Conseil **ordonne** à la STC d'annuler immédiatement toutes les factures non corrigées déjà remises à Shaw concernant des frais de location de poteaux de service.

Quels sont les renseignements tirés du recensement que la STC doit fournir à Shaw?

17. Shaw a demandé que l'on enjoigne à la STC de lui fournir l'information suivante dans un format lisible par machine, afin qu'elle puisse vérifier les résultats révisés du recensement fournis par la STC :
 - le nom du titulaire de licence;
 - la zone de desserte/ville/village;
 - les coordonnées X, Y (système mondial de localisation [GPS]);
 - l'information sur l'étiquette du poteau;
 - la propriété du poteau de service, qu'il appartienne à la STC, à des copropriétaires ou à BC Hydro;
 - une photo numérique (JPEG) de l'étiquette du poteau;
 - une photo numérique (JPEG) du poteau.

18. Shaw a soutenu que la STC a utilisé l'identificateur du poteau et l'information sur la propriété, y compris des photos (renseignements détaillés sur le poteau de service), qu'elle avait recueillis dans le cadre de son recensement pour déterminer si les poteaux de service étaient facturables. Shaw a estimé qu'elle-même ainsi que d'autres titulaires de licence payaient les coûts liés au recensement et qu'ils avaient donc droit à cette information. Shaw a aussi estimé que l'information pourrait aider les titulaires de licence à s'assurer que les résultats révisés du recensement fournis par la STC sont exacts et complets.
19. Shaw a soutenu que même si les données GPS constituent de l'information pertinente pour vérifier l'emplacement d'un poteau de service, il ne s'agit que d'une série de points de données nécessaires parmi d'autres pour vérifier si un poteau doit être facturé à un titulaire de licence donné. Shaw a estimé que le numéro d'identification du poteau sur l'étiquette et la photo connexe permettraient de déterminer si le poteau appartient à la STC ou si cette dernière exerce un contrôle sur ce poteau. La photo du poteau lui-même viendrait confirmer s'il y a un raccordement au poteau, si ledit raccordement appartient à Shaw et s'il s'agit du seul raccordement de tiers sur ce poteau.
20. Même si elle reconnaît que l'entrepreneur indépendant qui a procédé au recensement des poteaux de service a examiné physiquement les poteaux en Colombie-Britannique, qu'il a enregistré les données GPS et qu'il a pris des photos de chaque poteau de service et étiquette de poteau, le cas échéant, la STC a estimé que Shaw a demandé de l'information qui va bien au-delà de ce qui est fourni par d'autres ESLT à leurs titulaires de licence. La STC a soutenu que les grandes entreprises de câblodistribution au Canada ont déjà dit au Conseil que ce sont les coordonnées GPS qui constituent l'élément d'information le plus important pour valider le dénombrement des poteaux de service⁶.
21. La STC a soutenu que les titulaires de licence ont seulement besoin des coordonnées GPS et de renseignements géographiques de base, comme la municipalité, pour vérifier les résultats révisés du recensement fournis par la STC. À cet égard, la STC a fait remarquer qu'une feuille de calcul contenant les coordonnées GPS et les noms des titulaires de licence peut être importée pour générer des images de l'emplacement des poteaux de service à l'aide de Google Earth.

Résultats de l'analyse du Conseil

22. La STC a utilisé l'information détaillée sur les poteaux de service recueillie dans le cadre du recensement réalisé par un tiers pour déterminer les poteaux de service facturables, par exemple en validant certains poteaux de service auxquels Shaw estimait ne pas être reliée.

⁶ La STC faisait référence aux commentaires formulés par les grandes entreprises de câblodistribution, y compris Shaw, dans l'instance ayant mené à l'ordonnance de télécom 2013-114.

23. De plus, dans l'ordonnance de télécom 2013-114, le Conseil a déclaré qu'un recensement réalisé par un tiers est avantageux à la fois pour les titulaires de licence et pour Bell Canada et autres⁷, puisqu'il offre des registres détaillés et précis de l'utilisation des poteaux de service.
24. Par conséquent, le Conseil estime que l'argument de la STC selon lequel Shaw n'a pas besoin des renseignements détaillés sur les poteaux de service pour déterminer si un poteau de service est facturable n'est pas compatible avec le fait que la STC a utilisé ces mêmes renseignements afin d'établir si un poteau de service était facturable. De plus, le fait que la STC propose de recouvrer une portion du coût total du recensement, y compris les renseignements détaillés sur les poteaux de service, auprès des titulaires de licence tels que Shaw vient renforcer l'importance de ces renseignements pour déterminer si un poteau de service donné est facturable.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à la STC de fournir à Shaw les renseignements détaillés demandés sur les poteaux de service dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision. En outre, le Conseil **ordonne** à la STC de fournir ces renseignements dans un format lisible par machine et facile à consulter pour Shaw, selon une convention d'appellation commune qui permet à Shaw, par exemple, de chercher facilement des données associées à un poteau de service particulier⁸.
26. Dans la mesure où les ESLT ont recueilli certains types de renseignements sur l'identification et la propriété des poteaux, peu importe que cette information comprenne des données GPS, des photos ou tout autre type de données, le Conseil s'attend à ce que cette information soit généralement fournie sur demande à d'autres titulaires de licence se trouvant dans une situation semblable, pour les poteaux de service visés, afin de faciliter la validation des résultats du recensement des poteaux de service.

Quel délai devrait être accordé à Shaw pour lui permettre de valider les résultats révisés du recensement fournis par la STC?

27. Shaw a demandé que, conformément à la décision de télécom 2014-265, la STC n'envoie pas de factures révisées pour les frais de location des poteaux de service avant d'avoir fourni à Shaw les renseignements détaillés sur les poteaux de service et avant que Shaw ait eu suffisamment de temps pour utiliser cette information pour valider les résultats révisés du recensement fournis par la STC.
28. Shaw a fait remarquer que, dans la décision de télécom 2014-265, le Conseil a déclaré que la compagnie devrait disposer d'un délai de six mois à compter de la date à laquelle la STC lui a fourni les résultats du recensement qui concernent précisément Shaw pour valider lesdits résultats. Shaw a estimé qu'elle n'a reçu les résultats révisés du recensement de la part de la STC que le 6 mars 2015; ces résultats montraient

⁷ Dans cette instance, Bell Canada et autres étaient constituées de Bell Aliant, Bell Canada et Télébec.

⁸ Par exemple, nommer les JPEG des poteaux de service par leurs coordonnées GPS.

qu'un nombre important de poteaux de service n'étaient plus facturables par rapport aux résultats initiaux. Shaw a estimé qu'il est tout à fait raisonnable qu'on lui accorde plus de temps pour vérifier le dénombrement révisé des poteaux de service fourni par la STC, faisant valoir que ce délai serait conforme à l'intention sous-jacente du processus de vérification.

29. La STC a précisé que Shaw a eu suffisamment de temps pour effectuer la validation et qu'elle ne contestait néanmoins qu'un très petit nombre de poteaux de service. La STC a aussi soutenu que la demande de Shaw pour un délai supplémentaire afin de poursuivre la validation n'est qu'une autre tentative pour reporter la résolution de cette question qui est devant le Conseil depuis plus de deux ans.

Résultats de l'analyse du Conseil

30. Bien que la plus récente version des résultats du recensement ait été fournie en mars 2015, les deux parties ont eu beaucoup de temps pour évaluer les différentes versions des résultats du recensement au cours des deux dernières années, à l'exception de l'accès de Shaw aux renseignements détaillés sur les poteaux de service. D'après l'information inscrite au dossier de la présente instance, Shaw et la STC semblent arriver à des estimations très rapprochées quant au nombre de poteaux de service facturables.
31. Cependant, compte tenu du grand nombre de poteaux de service en cause dans la présente instance, il est probable qu'il y ait une marge d'erreur dans l'identification des poteaux de service particuliers facturables une fois que Shaw aura terminé son examen des résultats révisés du recensement. Le point 120.1 des modalités de service de la STC permet aux clients de la STC de contester des frais récurrents dans un délai d'un an suivant la date d'un état détaillé. Shaw aurait donc au moins un an à partir de la date d'envoi d'une facture révisée pour contester tout poteau de service facturable, pour des frais de location de poteaux de service ou des frais d'installation non déclarée. Ce délai, de pair avec la présentation de renseignements détaillés sur les poteaux de service à Shaw, conformément à la conclusion du Conseil précédemment énoncée dans la présente décision, suffira à Shaw pour terminer sa dernière vérification des résultats révisés du recensement fournis par la STC.
32. Le Conseil estime qu'il ne serait pas raisonnable à cette étape-ci de limiter la capacité de la STC de percevoir des revenus qui lui sont dus pour des poteaux de service avant que les deux parties aient convenu de l'emplacement exact et de la nature facturable de chaque poteau de service en cause dans la présente instance.
33. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **ordonne** à la STC d'attendre au moins **60 jours** suivant la date de la présente décision avant d'envoyer les factures corrigées à Shaw, afin que Shaw dispose de suffisamment de temps pour analyser les résultats du recensement. En outre, le Conseil fait remarquer que Shaw peut contester tous frais de location d'un poteau de service ou frais d'installation non déclarée dans un délai d'un an après la date de remise d'une facture, conformément au processus de règlement des litiges qui figure dans les modalités de service de la STC.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Raftview Communications Ltd. – Demande de redressement concernant une présumée facturation inappropriée par la Société TELUS Communications pour des poteaux de service privés*, Décision de télécom CRTC 2014-645, 12 décembre 2014
- *Shaw Cablesystems G.P. – Demande de réparation concernant le recensement des poteaux de service de la Société TELUS Communications*, Décision de télécom CRTC 2014-265, 22 mai 2014
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; et Télébec, société en commandite*, Ordonnance de télécom CRTC 2013-114, 11 mars 2013
- *Suivi de la décision de télécom 2010-900 – Tarif de location de poteaux de service et questions liées à l'application d'un supplément*, Décision de télécom CRTC 2011-406, 4 juillet 2011
- *Révision des tarifs liés aux services de structures de soutènement des grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2010-900, 2 décembre 2010, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2010-900-1, 9 décembre 2010
- *Accès aux structures de soutènement des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 95-13, 22 juin 1995