



Décision de télécom CRTC 2016-455

Version PDF

Ottawa, le 18 novembre 2016

Numéro de dossier : 8661-T69-201507287

Société TELUS Communications – Demande de révision du tarif de son service public d'appel d'urgence 9-1-1 au Québec

Le Conseil rejette la demande de la STC visant à hausser le tarif de son service public d'appel d'urgence 9-1-1 au Québec. Le tarif du service 9-1-1 dont il est question est classé « gelé », et l'exception au gel tarifaire proposée par l'entreprise n'est pas justifiée. Par conséquent, les Canadiens qui se trouvent dans le territoire de desserte de la STC au Québec continueront de profiter d'un service 9-1-1 de haute qualité, et ce, à des tarifs stables et raisonnables.

Contexte

1. Dans la décision de télécom 97-9, le Conseil a établi la réglementation par plafonnement des prix pour les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et a déterminé que certains services non soumis au plan de plafonnement des prix, y compris les services 9-1-1, feraient l'objet d'un traitement spécial. Plus précisément, le Conseil a déterminé que les tarifs des services 9-1-1 seraient gelés durant la période de plafonnement des prix. Ces tarifs étaient basés initialement sur une étude de coûts fournie alors par Stentor¹ pour les grandes ESLT. Le Conseil a ensuite modifié le « gel tarifaire » dans la décision de télécom 99-17² et encore dans l'ordonnance de télécom 2000-630³. Le Conseil a confirmé le gel tarifaire dans des décisions sur le plafonnement des prix subséquentes⁴.
2. Dans la décision de télécom 2007-132, le Conseil a ordonné à la Société TELUS Communications (STC) de déposer, aux fins d'approbation du Conseil, des tarifs révisés pour le service 9-1-1 de détail dans son territoire de desserte au Québec qui étaient soit i) fixés au niveau approuvé pour Bell Canada et mis à jour chaque année de manière à tenir compte des changements apportés au tarif du service 9-1-1 de détail de Bell Canada ou ii) basés sur les coûts propres à l'entreprise, justification des coûts à l'appui, et assujettis à des rajustements annuels. Le Conseil a aussi ordonné à

¹ Stentor était une alliance des grandes ESLT, plus Télésat Canada, qui existait lorsque la concurrence a été lancée dans les marchés des services locaux et interurbains dans les années 1990.

² Plus précisément, le Conseil a soumis les tarifs gelés à un régime selon lequel les revenus demeuraient neutres et les frais étaient répartis plus équitablement entre les abonnés des services filaires et des services sans fil.

³ Plus précisément, le Conseil a ajouté un facteur multiplicatif (15 %) afin de tenir compte de la croissance du nombre d'abonnés des services sans fil.

⁴ Voir les décisions de télécom 2002-34, 2002-43, 2007-27 et 2007-60.

la STC de déposer, pour le service 9-1-1 de gros, des tarifs d'accès révisés égaux aux tarifs qu'elle proposait pour le service 9-1-1 de détail. La STC a choisi d'adopter le tarif de Bell Canada, avec des rajustements annuels basés sur le tarif du service 9-1-1 de détail de Bell Canada⁵.

Demande

3. Le Conseil a reçu une demande en vertu de la partie 1 provenant de la STC, datée du 16 juillet 2015, dans laquelle elle demandait une hausse de son tarif pour son service filaire de détail pour son service public d'appel d'urgence 9-1-1 (service 9-1-1)⁶.
4. La STC a indiqué que, à la fin de 2014, elle avait décidé de ne plus acheminer les appels 9-1-1 qu'elle reçoit au moyen de ses propres commutateurs en tandem, mais plutôt d'acheminer les appels 9-1-1 depuis ses commutateurs locaux jusqu'aux commutateurs en tandem de Bell Canada. La STC a déclaré qu'elle avait alors décidé d'élargir son contrat avec Bell Canada, laquelle gère maintenant tous les appels 9-1-1 de la STC.
5. La STC a indiqué que le contrat élargi a eu des répercussions sur les coûts liés à son service 9-1-1, et que le tarif actuel applicable, basé sur celui de Bell Canada, ne lui permet pas de compenser ses coûts. L'entreprise a déposé une étude de coûts afin de démontrer sa structure de coûts révisée. La STC a soutenu que le Conseil n'a pas indiqué dans la décision de télécom 2007-132 que le choix de l'entreprise entre les deux options tarifaires était définitif, et que l'entreprise devrait pouvoir revoir son choix en cas de changements techniques importants.
6. La STC a indiqué que son tarif proposé pour le service 9-1-1 demeure inférieur à ce qui était effectivement, selon elle, un prix plafond approuvé par le Conseil lorsqu'il a établi le tarif gelé et que, par conséquent, l'approbation de sa demande ne constituerait pas un changement à la politique applicable au service.
7. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande de la STC de la part du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) et de l'Union des consommateurs (Union). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de la présente instance, lequel a été fermé le 17 mars 2016. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

⁵ Le Conseil a approuvé le tarif révisé de la STC de manière définitive dans l'ordonnance de télécom 2008-98.

⁶ Voir le Tarif général CRTC 25080, article 2.25 – Service 9-1-1. La STC avait auparavant déposé les avis de modification tarifaire 610 et 610A, dans lesquels elle a demandé, entre autres choses, de faire augmenter le tarif de son service filaire de détail. Le 22 mai 2015, le personnel du Conseil a fermé le dossier associé à ces avis tarifaires parce que les avis soulevaient d'importantes questions de politique qui, selon le personnel, seraient abordées plus judicieusement dans le cadre du processus de demande en vertu de la partie 1.

L'exception proposée au gel tarifaire est-elle justifiée?

Positions des parties

8. Le CDIP et l'Union ont remis en question i) les avantages pour les consommateurs du recours par la STC à Bell Canada en tant que fournisseur de services et ii) la hausse tarifaire qui s'ensuit.
9. L'Union a déclaré qu'elle appuyait le gel tarifaire actuel et a remis en question le moment de la demande, suggérant que le Conseil devrait examiner cette question dans le cadre de son instance sur le service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG)⁷.
10. La STC a répondu qu'après avoir analysé toutes les options possibles pour la mise en œuvre des obligations que le Conseil a imposées dans la décision de télécom 2013-124 concernant la mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants⁸, elle avait conclu que l'adoption des commutateurs en tandem de Bell Canada serait la meilleure solution pour la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants dans les délais prescrits. La STC a ajouté qu'au moment d'évaluer le transfert de cette fonctionnalité, elle avait aussi déterminé qu'il serait plus efficace pour les centres d'appels 9-1-1, aussi appelés centres d'appels de la sécurité publique, de faire affaire avec un seul fournisseur de services 9-1-1 (Bell Canada) plutôt que deux.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. L'approche générale du Conseil est d'établir les tarifs en fonction des coûts. Le Conseil a cependant choisi d'adopter le gel tarifaire susmentionné en ce qui a trait aux tarifs des services 9-1-1 et d'autres services qui assurent d'importants avantages pour la sécurité publique et avantages collectifs. Contrairement à l'argument de la STC, le gel tarifaire ne fait aucune mention de prix plafond; par conséquent, toute modification sera une exception à la politique actuelle.
12. Les avantages clés du gel tarifaire sont les suivants : i) les fournisseurs de services 9-1-1 ont un revenu stable et peuvent donc planifier et financer l'entretien et l'investissement continus dans leurs réseaux 9-1-1, dont le maintien de la fonctionnalité et la mise à jour d'équipement; ii) le Conseil n'a pas à surveiller les coûts annuels des fournisseurs de services 9-1-1, peu importe de l'augmentation ou de la baisse de ces coûts; iii) les fournisseurs de services 9-1-1 profitent d'une efficacité administrative; iv) les entreprises de services locaux concurrentes et les fournisseurs de services sans fil qui s'interconnectent ont un degré de certitude

⁷ Cette instance a été amorcée par l'avis de consultation de télécom 2016-116.

⁸ La fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants permet aux centres d'appels de la sécurité publique de demander des données de localisation actualisées associées à un appel au service 9-1-1 effectué à partir d'un appareil sans fil. Les données de localisation actualisées permettent aux téléphonistes du service 9-1-1 d'obtenir le nouvel emplacement d'un appelant qui, par exemple, est en mouvement ou a changé d'emplacement.

réglementaire; et v) les consommateurs ont accès à des services destinés au bien public de haute qualité, et ce, à des tarifs stables et raisonnables. Par conséquent, avant d'être approuvée, toute demande d'exception au gel tarifaire doit respecter une norme élevée relative à la justification et à la preuve.

13. En ce qui concerne l'argument présenté par la STC selon lequel elle devrait être autorisée à réexaminer l'option de son tarif pour le service 9-1-1, l'entreprise a choisi en 2007 de baser ce tarif sur celui de Bell Canada. Il est donc raisonnable de présumer que la STC a choisi un tarif qui lui permettrait de rentrer dans ses frais à ce moment. Comme tous les autres fournisseurs de services 9-1-1, la STC a ensuite vu son tarif assujéti au gel tarifaire.
14. La STC s'est d'abord peut-être motivée à faire des changements quant à la fourniture de son service 9-1-1 parce que le Conseil a exigé la mise en application de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants. Cependant, quand la STC a pris la décision d'affaires de demander à Bell Canada d'entreprendre la prestation de ses services 9-1-1, elle aurait dû être au courant de la structure actuelle de tarifs et de revenus, y compris les coûts associés et le gel tarifaire, qui gouvernait ses opérations à ce moment. Le changement à la prestation du service 9-1-1 de la STC ne constitue pas un motif impérieux justifiant une exception au gel tarifaire.
15. Si une exception au gel tarifaire est permise chaque fois que les coûts d'une entreprise changent, les avantages du gel susmentionnés seraient réduits à néant. La STC n'a pas fourni de raisons suffisantes pour prouver que l'exception au gel tarifaire qu'elle a proposée est justifiée.
16. En ce qui a trait à la date de la demande de la STC, la mise à jour effectuée par l'entreprise, en raison de sa dépendance à l'égard du réseau de Bell Canada, sera probablement utilisée lors de la transition au service 9-1-1 PG et par après, si on présume que ces deux entreprises fourniront des services 9-1-1 PG dans le futur. Dans le cadre de l'instance portant sur le service 9-1-1 PG, le Conseil se penche actuellement sur le cadre réglementaire pour le service 9-1-1. En conséquence de cette instance, le modèle de financement pour les services 9-1-1 risque de changer et les coûts liés à la fourniture de ces services pourraient être revus.
17. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que l'exception proposée au gel tarifaire n'est pas justifiée, et **rejette** donc la demande de la STC.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Établissement d'un cadre réglementaire pour le 9-1-1 de prochaine génération au Canada*, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-116, 29 mars 2016

- *Groupe de travail Services d'urgence du CDCI – Rapport de consensus sur l'essai et la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants*, Décision de télécom CRTC 2013-124, 14 mars 2013
- Ordonnance de télécom CRTC 2008-98, 8 avril 2008
- *Télébec, Société en commandite et la Société TELUS Communications – Interconnexion de réseaux locaux et dégroupement des composantes réseau*, Décision de télécom CRTC 2007-132, 20 décembre 2007
- *Suivi de la décision 2007-27 – Mémoire de justification concernant l'application du régime de plafonnement des prix à Télébec, Société en commandite*, Décision de télécom CRTC 2007-60, 30 juillet 2007; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-60-1, 10 août 2007
- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007
- *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002
- *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002
- *Modification des tarifs applicables au service 9-1-1 à la grandeur de la province*, Ordonnance de télécom CRTC 2000-630, 6 juillet 2000
- *Service 9-1-1 – Tarifs applicables aux fournisseurs de services sans fil, aux abonnés du service Centrex et aux abonnés du service multiligne/consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses*, Décision Télécom CRTC 99-17, 29 octobre 1999
- *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1^{er} mai 1997