



Décision de télécom CRTC 2018-465

Version PDF

Ottawa, le 14 décembre 2018

Dossier public : 8661-N1-201800863

Norouestel Inc. – Demande d’entérinement de l’imposition ou de la perception de certains tarifs des Tarifs des services spéciaux

Le Conseil rejette la demande déposée par Norouestel Inc. (Norouestel) en vue d’entériner l’imposition ou la perception de tarifs qui ne figurent pas dans la tarification approuvée pour neuf de ses Tarifs des services spéciaux. En ce qui concerne les cas de non-conformité relevés par Norouestel, conformément à l’article 72.004 de la Loi sur les télécommunications, le Conseil détermine qu’il désignera, individuellement ou au titre de leur appartenance à telle catégorie, les agents autorisés à dresser des procès-verbaux pour une violation ou les personnes autorisées à accepter un engagement.

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande en vertu de la partie 1 de la part de Norouestel Inc. (Norouestel), datée du 8 février 2018, dans laquelle la compagnie demandait au Conseil d’entériner l’imposition ou la perception de tarifs qui ne figurent pas dans la tarification approuvée pour des services compris dans neuf de ses Tarifs des services spéciaux¹, conformément au paragraphe 25(4) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). L’imposition ou la perception de tarifs qui ne figurent pas dans la tarification approuvée a eu lieu au cours d’une période qui varie entre quatre mois et plus de sept ans (du 1^{er} juin 2010 au 13 septembre 2017 dans un cas), selon les Tarifs des services spéciaux. Les Tarifs des services spéciaux englobent divers services, tels que le réseau étendu Ethernet, l’accès Internet, les torons de fibre et les services de transport intercirconscription OC-3.
2. Norouestel avait des tarifs approuvés en place pour sept des neuf Tarifs des services spéciaux. Toutefois, elle n’avait pas obtenu l’approbation du Conseil pour apporter des modifications aux services offerts selon ces Tarifs des services spéciaux. Les deux autres Tarifs des services spéciaux n’ont pas été déposés auprès du Conseil pour qu’il les approuve lors de l’introduction initiale de ces services.
3. Norouestel a demandé au Conseil d’entériner l’imposition ou la perception des tarifs, ainsi que les modalités, pour les services qui ont été offerts dans le cadre de chacun des Tarifs des services spéciaux, à partir de la date de modification au service ou de

¹ Les Tarifs des services spéciaux sont des arrangements personnalisés avec des caractéristiques et une technologie de service différentes de celles couvertes par le Tarif général de la compagnie. Les neuf Tarifs des services spéciaux en question sont les Tarifs des services spéciaux 732, 748, 752, 753, 755, 756, 761, 776 et 779.

l'introduction du service initial, selon le Tarif des services spéciaux, jusqu'à la date à laquelle les tarifs ont été mis à jour afin de corriger l'erreur.

4. Norouestel a indiqué qu'elle avait déposé des avis de modification tarifaire auprès du Conseil et reçu son approbation en 2017 pour tous les Tarifs des services spéciaux en question, et qu'elle avait inclus des études de coûts à l'appui, conformément aux exigences, afin de démontrer que tous les Tarifs des services spéciaux révisés satisfaisaient au test du prix plancher².
5. Norouestel a déposé la plupart des renseignements à l'appui de sa demande sous le sceau de la confidentialité.
6. Norouestel a fait remarquer qu'au moment de réviser l'entente de réseau d'un client assujéti à un Tarif des services spéciaux, en décembre 2016, l'entreprise a découvert que d'autres modifications avaient été apportées au réseau, modifications qui auraient dû déclencher des dépôts tarifaires. La compagnie a déclaré qu'elle avait décelé, pendant l'enquête sur la question, des lacunes dans ses processus administratifs qui ont contribué à ces erreurs. Par conséquent, au début de 2017, elle a entrepris un examen approfondi de tous ses Tarifs des services spéciaux, et elle a trouvé des erreurs dans les neuf Tarifs des services spéciaux en question dans la présente instance.
7. Norouestel a indiqué que les facteurs déterminants étaient i) les changements apportés au traitement de certains services; les incidences réglementaires de ces changements n'étaient pas bien comprises par certains groupes opérationnels, ii) sa société affiliée ARDICOM Digital Communications Inc. (ARDICOM); l'interprétation erronée de tarifs et le fait d'omettre d'intégrer certaines demandes de service aux processus normalisés de Norouestel pour les Tarifs des services spéciaux offerts par l'entremise d'ARDICOM, et iii) des erreurs administratives, comme l'omission de mettre ses tarifs à jour pour le renouvellement des services après l'expiration des contrats.
8. La compagnie a précisé qu'il n'y avait pas de mesures de sauvegarde en place pour détecter ces erreurs administratives. Toutefois, Norouestel a indiqué qu'après avoir découvert ces erreurs, elle a mis en œuvre un certain nombre de changements de processus et de mesures d'assurance de la conformité pour réduire les risques d'erreurs sur le plan de la conformité à l'avenir.
9. Norouestel a affirmé que tous les changements apportés aux services en question avaient été demandés et qu'ils avaient fait l'objet d'un accord avec les clients touchés. La compagnie a fait remarquer qu'elle avait communiqué avec les clients touchés (ou les utilisateurs finals dans les cas où les services de Norouestel avaient été vendus par ARDICOM) pour les informer qu'elle avait commis des erreurs liées aux Tarifs des services spéciaux et déposé une demande d'entérinement des tarifs auprès du Conseil.

² Dans le cadre du test du prix plancher, une entreprise de services locaux titulaire doit démontrer que le ou les tarifs proposés pour un service seraient suffisants pour récupérer les coûts de fourniture de ce service.

10. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de Norouestel.

Le Conseil devrait-il accepter la demande de Norouestel visant l'entérinement de l'imposition ou de la perception de tarifs qui ne figurent pas dans une tarification approuvée?

Résultats de l'analyse du Conseil

11. Le paragraphe 25(1) de la *Loi* prévoit que l'entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant – notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux – les tarifs à imposer ou à percevoir. L'alinéa 25(4)a) de la *Loi* prévoit que le Conseil peut entériner l'imposition ou la perception par une entreprise canadienne de tarifs qui ne figurent dans aucune tarification approuvée par lui s'il est convaincu qu'il s'agit là d'un cas particulier le justifiant ou d'une erreur.
12. Dans le cas présent, Norouestel a contrevenu au paragraphe 25(1) de la *Loi*, car les tarifs associés aux neuf Tarifs des services spéciaux en question ont été facturés d'une manière non conforme à la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci. Par conséquent, le Conseil doit déterminer si les tarifs en question ont été facturés en raison d'une erreur ou s'il s'agit là d'un cas particulier qui justifie l'entérinement.
13. Les demandes d'entérinement des tarifs sont généralement déposées pour des erreurs ponctuelles qui se produisent en raison d'erreurs administratives. Habituellement, le Conseil reçoit les demandes d'entérinement rapidement et les montants en cause ne sont pas importants. Toutefois, dans le cas présent, Norouestel demande l'entérinement de l'imposition ou de la perception de tarifs sans l'approbation de tarification pertinente par le Conseil pendant une longue période et pour une valeur importante en ce qui a trait aux recettes. La durée excessive de la situation de non-conformité et la grande valeur des frais ne représentent pas les demandes standards d'entérinement des tarifs.
14. Dans le cas présent, le Conseil estime que Norouestel a démontré clairement une tendance de non-conformité et un non-respect systémique de ses obligations réglementaires et de l'autorité du Conseil. Par conséquent, le Conseil estime que l'imposition ou la perception de tarifs par Norouestel qui ne figurent pas dans une tarification approuvée ne peut pas être qualifiée à juste titre de simple erreur ou de cas particulier qui justifie un entérinement.
15. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande déposée par Norouestel en vue d'entériner l'imposition ou la perception de tarifs qui ne figurent pas dans une tarification approuvée pour ce qui est des neuf Tarifs des services spéciaux en question, car celle-ci ne satisfait pas aux exigences de l'alinéa 25(4)a) de la *Loi*.

16. En vertu du régime général de sanctions administratives pécuniaires énoncé dans la *Loi*, les articles 72.004 et 72.005 prévoient que le Conseil peut désigner, individuellement ou au titre de leur appartenance à telle catégorie, les agents autorisés à dresser des procès-verbaux pour une violation³ ou les personnes autorisées à accepter un engagement⁴, si la personne désignée a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise. Par conséquent, en vertu de l'article 72.004 de la *Loi*, et parallèlement à la présente décision, le Conseil a désigné, individuellement ou au titre de leur appartenance à telle catégorie, les agents autorisés à dresser des procès-verbaux pour une violation ou les personnes autorisées à accepter un engagement à l'égard de la non-conformité relevée par Norouestel dans sa demande en vertu de la partie 1. Un membre désigné du personnel du Conseil communiquera les prochaines étapes à Norouestel peu après la publication de la présente décision.

Secrétaire général

³ Le paragraphe 72.005(2) de la *Loi* prévoit, *entre autres*, que le procès-verbal de violation mentionne le montant de la pénalité à payer. L'article 72.001 de la *Loi* prévoit que dans le cas d'une société, l'auteur d'une violation s'expose à une sanction administrative pécuniaire dont le montant maximal est de dix millions de dollars pour chaque violation aux termes de la *Loi*.

⁴ Le paragraphe 72.006(2) prévoit qu'un engagement peut comporter les conditions que la personne autorisée à accepter un engagement estime appropriées et prévoir l'obligation de payer une somme précise.