



Ordonnance de télécom CRTC 2022-53

Version PDF

Ottawa, le 25 février 2022

Dossier public : 8740-B20-202107862

Bell Canada – Tarif des services nationaux – Introduction du tarif de détail du service 9-1-1 de prochaine génération

Le Conseil **refuse** la demande de Bell Canada concernant une fourchette de tarifs de détail pour son service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG). Le Conseil **approuve provisoirement** un tarif de 0,10 \$ pour le service 9-1-1 PG de détail de Bell Canada, à compter du 1^{er} mars 2022.

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2017-182, le Conseil a enjoint aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT), y compris les petites ESLT, de notamment fournir aux utilisateurs finals un accès aux réseaux 9-1-1 PG dans leurs territoires d'exploitation.
2. Dans cette décision, le Conseil a également déterminé qu'un modèle de gouvernance axé sur les ESLT, sous la supervision du Conseil, était le plus approprié en ce qui a trait à la gouvernance et au financement de réseaux 9-1-1 PG, de sorte que les ESLT seraient responsables de la construction, de l'exploitation et du maintien des réseaux 9-1-1 PG. Le Conseil a déclaré qu'il conserverait l'entière surveillance directe par les tarifs des ESLT, et que ces tarifs seraient établis en fonction des coûts de chaque fournisseur de réseau 9-1-1 PG, auxquels s'ajouterait une majoration approuvée.
3. Dans la décision de télécom 2021-199, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG de mettre en œuvre, d'ici le 1^{er} mars 2022, leurs réseaux 9-1-1 PG, d'achever toutes les activités d'intégration de la production 9-1-1 PG et d'être prêts à fournir des services d'appels vocaux 9-1-1 PG partout où des centres d'appels de la sécurité publique (CASP) ont été établis dans une région donnée¹.

¹ Les services 9-1-1 PG seront activés par la mise en œuvre d'une infrastructure entièrement basée sur le protocole Internet (IP), y compris, sans toutefois s'y limiter, un réseau IP géré, privé et exclusif, appelé réseau IP des services d'urgence gérés ou ESInet. ESInet assure le transport et l'interconnectivité pour les entités de confiance désignées par le Conseil, telles que les CASP conformes à la norme i3 de la National Emergency Number Association dans la zone de desserte, de même que pour les fournisseurs de réseaux d'origine inscrits auprès du Conseil qui prennent en charge les appels 9-1-1 provenant d'appareils mobiles et fixes/propres sur les réseaux compatibles IP.

Demande

4. Le 18 novembre 2021, Bell Canada a déposé l'avis de modification tarifaire (AMT) 969, proposant des changements à l'article 601 – Service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG), de son Tarif des services nationaux CRTC 7400 afin d'introduire une fourchette de tarifs de détail pour son service 9-1-1 PG. Tout comme ses tarifs de gros du service 9-1-1 PG, les tarifs proposés seraient applicables dans les territoires d'exploitation de Bell Aliant, une division de Bell Canada; de Bell Canada; de Bell MTS, une division de Bell Canada; de DMTS, une division de Bell Canada; du Groupe Maskatel LP, qui comprend Téléphone de Saint-Victor, Téléphone Upton et Téléphone de Saint-Éphrem; de KMTS, une division de Bell Canada; de NorthernTel, Limited Partnership; d'Ontera, une division de NorthernTel; et de Télébec, Société en commandite.
5. Plus précisément, Bell Canada a proposé la mise en place d'une fourchette de tarifs pour le service 9-1-1 PG qui s'appliquerait au tarif mensuel de détail par service d'accès au réseau ou par numéro de téléphone fonctionnel pour les abonnés aux services téléphoniques filaires de détail² de l'entreprise. La structure de la fourchette de tarifs proposée engloberait un tarif de détail mensuel maximal de 0,10 \$ pour le service 9-1-1 PG, soit le tarif de détail initialement proposé par l'entreprise³, et un tarif minimal de 0,00 \$. Les tarifs minimal et maximal seraient précisés publiquement dans son tarif, comme le permet la décision de télécom 2007-36. Bell Canada a fait valoir que cette proposition n'exige aucune modification de l'étude de coûts qu'elle a déposée à l'appui de l'AMT 968 pour l'introduction du service 9-1-1 PG⁴.
6. Bell Canada a fait valoir que la recherche de cette flexibilité n'a pas d'intention ou d'utilité concurrentielle, en particulier parce que l'amplitude de la fourchette de tarifs proposée est faible, puisqu'elle est limitée à seulement 0,10 \$, et que les tarifs minimal et maximal seront précisés publiquement dans son tarif.
7. Bell Canada a fait valoir que les divers frais associés aux appels 9-1-1 pourraient changer un certain nombre de fois au cours des prochaines années. La flexibilité qu'elle demande lui permettrait d'absorber ses coûts liés au service 9-1-1 PG afin de limiter le risque de confusion pour ses clients des services de détail et d'enrichir leur expérience. Bell Canada prévoyait que de nombreux concurrents de l'entreprise choisiraient également d'absorber leurs coûts liés aux services 9-1-1 PG.

² Les AMT 968 et 968A, qui portaient sur l'aspect de gros du service 9-1-1 PG de Bell Canada, ont été approuvés provisoirement dans l'ordonnance de télécom 2021-420.

³ Ce tarif de détail a été initialement proposé dans l'AMT 968, mais Bell Canada a par la suite modifié sa demande afin de traiter les questions relatives au tarif de gros et au tarif de détail dans des AMT distincts.

⁴ Dans le contexte de l'AMT 968, Bell Canada a fait valoir que le test du prix plancher associé au service 9-1-1 PG avait été respecté conformément à la méthodologie du test du prix plancher énoncée dans diverses décisions du Conseil. Bell Canada a indiqué que le tarif de détail du service 9-1-1 PG est basé sur le tarif de gros plus des frais supplémentaires dont le but est de récupérer les coûts encourus par l'entreprise en tant que fournisseur de réseau d'origine.

8. Plus précisément, Bell Canada a fait valoir que jusqu'en mars 2025, le tarif proposé pour le service 9-1-1 PG s'appliquera en plus des tarifs existants pour le service 9-1-1 évolué (E9-1-1) dans ses territoires d'exploitation. Pendant cette période, les tarifs du service E9-1-1 feront l'objet de nouveaux calculs annuels et pourraient potentiellement changer le 1^{er} janvier de chaque année⁵. Après mars 2025, le réseau E9-1-1 existant sera mis hors service et le tarif du service 9-1-1 PG sera réévalué en vue de couvrir les coûts associés aux composantes du réseau E9-1-1 qui continueront d'être en service après mars 2025. De plus, les factures des clients dans de nombreux territoires d'exploitation de Bell Canada affichent les frais provinciaux liés au service 9-1-1, comme l'exige la législation provinciale. Ces frais peuvent également fluctuer au cours des prochaines années, les provinces les ajustant pour récupérer les coûts de la transition du service 9-1-1 traditionnel au service 9-1-1 PG.
9. Bell Canada a fait valoir que l'approbation de la présente demande par le Conseil serait conforme aux Instructions de 2019⁶ qui précisent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions améliorent et protègent les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication. Elle serait également conforme aux Instructions de 2006⁷, qui demandent au Conseil d'utiliser uniquement des mécanismes d'approbation des tarifs qui soient les moins intrusifs et les moins lourds que possible et, en cas de recours à la réglementation, d'utiliser des mesures qui soient efficaces et proportionnelles à leur objectif.
10. Bell Canada était d'avis que l'adhésion stricte aux règles applicables en l'espèce, à savoir le test du prix plancher, ne pouvait être considérée comme une réglementation peu intrusive et qu'elle ne serait pas proportionnelle à l'objectif du test, qui vise à interdire les comportements anticoncurrentiels. Bell Canada a fait valoir que sa proposition sera clairement avantageuse pour ses clients.
11. Bell Canada a demandé une approbation provisoire au plus tard le 1^{er} mars 2022.
12. Le Conseil a reçu une intervention de Rogers Communications Canada Inc. (RCCI).

Positions des parties

13. RCCI a argué que le Conseil devrait refuser la demande de Bell Canada d'approuver un tarif de détail de 0,00 \$ pour son service 9-1-1 PG. Le tarif de ce service de détail devrait être fixé de manière à recouvrer les coûts différentiels de Bell Canada liés à la prestation du service 9-1-1 PG de gros, plus tous les coûts différentiels supplémentaires encourus par Bell Canada en tant que fournisseur du réseau

⁵ Voir l'ordonnance de télécom 2000-630.

⁶ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

⁷ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

d'origine, conformément à la politique réglementaire de télécom 2017-182, au test du prix plancher et au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*.

14. RCCI a fait valoir que le tarif de 0,00 \$ de Bell Canada ne satisfait pas au test du prix plancher et que le fait d'imposer des montants différents à des clients différents pour le service 9-1-1 PG monopolistique de Bell Canada constitue une discrimination entre des clients se trouvant dans une situation similaire. RCCI a ajouté que les services 9-1-1 PG étant des services d'intérêt public, il est important que tous les clients partagent les coûts des services sur une base non discriminatoire, conformément au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*.
15. De plus, RCCI a soutenu qu'aucune autre ESLT n'a demandé la possibilité de facturer à ses clients des services de détail des tarifs inférieurs aux coûts pour les services 9-1-1 PG de détail.
16. Dans sa réponse, Bell Canada a fait valoir qu'elle reconnaissait que le tarif minimal qu'elle proposait ne répondait pas au test du prix plancher dans son AMT, mais que le refus de sa proposition ne constituerait pas une réglementation à intrusion minimale et ne serait pas proportionnel à l'objectif du test, qui vise à interdire les comportements anticoncurrentiels. Bell Canada a ajouté que la flexibilité conférée par une fourchette de tarifs lui permettrait de choisir, par exemple, d'introduire les frais dans le cadre d'une augmentation potentielle des tarifs qu'elle pourrait mettre en vigueur plus tard en 2022 pour certains services d'accès, conformément à ses règles de plafonnement des prix, plutôt qu'en mars 2022. Bell Canada a argué que cette mesure permettra à ses clients de comprendre plus clairement et plus facilement le tarif global qu'ils paient pour l'accès et qu'elle s'alignera sur son objectif de réduire au maximum les changements de tarifs au cours d'une année donnée (y compris la possibilité de multiples changements de tarifs liés au service 9-1-1 au cours d'une année donnée) afin d'éviter la confusion chez les clients.
17. Bell Canada a également répondu que RCCI n'a fourni aucun argument convaincant qui justifierait le refus de la demande de Bell Canada, et a ajouté qu'aucune autre partie n'a formulé d'observation à l'égard de sa demande.

Résultats de l'analyse du Conseil

18. Dans la décision de télécom 2006-75, le Conseil a énoncé ses conclusions quant à l'utilisation appropriée des fourchettes de tarifs. Le Conseil a conclu que l'utilisation de fourchettes de tarifs ne serait généralement pas appropriée pour les services tels que le service 9-1-1, qui ont été établis pour répondre à des objectifs de politique sociale précis.
19. Permettre une fourchette de tarifs dans le cas des services 9-1-1 PG constituerait un changement à la politique indiquée par le Conseil, et il n'y a pas suffisamment d'éléments de preuve pour soutenir un tel changement dans le contexte de la présente instance. Aucun autre fournisseur qui serait vraisemblablement confronté au même problème de fluctuations tarifaires n'a proposé la mise en œuvre d'une fourchette de

tarifs par rapport au tarif de détail des services 9-1-1 PG, et aucune observation n'a été déposée à l'appui de la présente demande.

20. Les conclusions du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2017-182 exigeaient, entre autres, un modèle de gouvernance axé sur les ESLT dans le cadre duquel les tarifs devaient être établis en fonction des coûts de chaque fournisseur de réseau 9-1-1 PG, plus une majoration approuvée. Lorsqu'une fourchette de tarifs est proposée, le test du prix plancher est calculé au tarif minimal, qui, dans ce cas, serait de 0,00 \$. Par conséquent, le tarif minimal de 0,00 \$ ne passerait pas le test du prix plancher parce que les coûts de prestation du service seraient plus élevés que le tarif proposé pour le service. Le Conseil estime qu'un tarif de détail minimal de 0,00 \$ n'est pas conforme aux directives énoncées dans la décision.
21. Toutefois, le tarif de détail maximal de 0,10 \$ proposé par Bell Canada pour le service 9-1-1 PG a été appuyé par une étude de coûts indiquant que le tarif passe le test du prix plancher. Plus précisément, le tarif de détail du service 9-1-1 PG de Bell Canada est basé sur le tarif de gros, qui comprend une majoration de 15 %, plus des frais supplémentaires dont le but est de récupérer les coûts encourus par l'entreprise en tant que fournisseur de réseau d'origine. Cela est conforme aux directives établies dans la politique réglementaire de télécom 2017-182.
22. En ce qui concerne les préoccupations relatives aux changements fréquents de tarifs, le tarif du service 9-1-1 PG sera facturé en plus du tarif du service E9-1-1 jusqu'à ce que ce système soit mis hors service, ce qui devrait être le cas en mars 2025. Les tarifs du service E9 1-1 fluctuent généralement chaque année pour tenir compte de la nouvelle demande fournie par les fournisseurs de services sans fil et par les entreprises de services locaux concurrentes. Les arguments de Bell Canada concernant la limitation de la fluctuation des tarifs subie par les consommateurs ne sont pas étayés par les frais actuels du service E9-1-1, puisque les consommateurs savent que les tarifs du service 9-1-1 fluctuent chaque année.

Conclusion

23. Le Conseil **refuse** la demande de Bell Canada d'utiliser une fourchette de tarifs pour ses abonnés aux services filaires de détail. Le Conseil **approuve provisoirement** l'utilisation du tarif mensuel maximal de 0,10 \$ par service d'accès au réseau ou par numéro de téléphone fonctionnel pour le service 9-1-1 PG dans le Tarif des services nationaux de Bell Canada, à compter du 1^{er} mars 2022.

Instructions

24. Les Instructions de 2019 précisent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation. Le Conseil a examiné la demande de Bell Canada en tenant compte des Instructions de 2019 et a étudié ses aspects dans la mesure nécessaire, en ayant recours à des mesures qui sont efficaces et proportionnelles à son objectif. Le Conseil estime que l'approbation d'un tarif de détail mensuel provisoire

de 0,10 \$ pour le service 9-1-1 PG est conforme aux Instructions de 2019, puisqu'elle favorisera i) les intérêts des clients en garantissant que le service 9-1-1 PG sera disponible pour tous les clients des services de détail conformément aux diverses décisions du Conseil; et ii) l'innovation en faisant en sorte que les consommateurs aient accès à des services de télécommunication de haute qualité.

25. En outre, conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006, l'approbation de la présente demande fait progresser l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi sur les télécommunications*⁸.

Secrétaire général

Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 2021-420, 16 décembre 2021
- *Établissement de nouvelles échéances pour la transition du Canada vers les services 9-1-1 de prochaine génération*, Décision de télécom CRTC 2021-199, 14 juin 2021
- *9-1-1 de prochaine génération – Modernisation des réseaux 9-1-1 afin de satisfaire aux besoins des Canadiens en matière de sécurité publique*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, 1^{er} juin 2017
- *Suivi de la décision 2006-75 - Proposition de subdivision des échelles tarifaires*, Décision de télécom CRTC 2007-36, 25 mai 2007
- *Échelles tarifaires applicables aux services autres que les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2006-75, 23 novembre 2006
- *Modification des tarifs applicables au service 9-1-1 à la grandeur de la province*, Ordonnance CRTC 2000-630, 6 juillet 2000

⁸ L'objectif de la politique cité est le suivant : 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.