



Décision de télécom CRTC 2005-43

Ottawa, le 4 août 2005

Demande présentée par Bell Canada en 2005 en vue de modifier son plan d'amélioration du service

Référence : 8638-C12-72/02

*Dans la présente décision, le Conseil **approuve** la demande présentée par Bell Canada en 2005 en vue de modifier son plan d'amélioration du service et d'adopter un nouveau critère de service.*

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Bell Canada le 1^{er} juin 2005 en vue de modifier son plan d'amélioration du service (PAS). Bell Canada a proposé d'ajouter à son PAS un nouveau critère de service précisant que la compagnie procéderait à la mise en œuvre d'un projet dans une localité seulement si le coût en immobilisations du projet ne dépasse pas 62 500 \$ par client réel désirant obtenir le service (ci-après désigné le preneur). Bell Canada a déposé sa demande conformément à la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*.
2. Le 13 juin 2005, Bell Canada a déposé une lettre dans laquelle elle indique, entre autres choses, les localités qui sont admissibles au PAS et seraient touchées par sa proposition.
3. Le Conseil n'a reçu aucune observation relativement à la demande.

Historique

4. Dans la décision *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999 (la décision 99-16), le Conseil a étudié le niveau des services de télécommunication offerts au Canada pour conclure que, dans l'ensemble, il était très élevé, sauf dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE), qui se trouvent typiquement dans les régions rurales éloignées et dans le Grand Nord. Le Conseil a fait remarquer que la prestation du service téléphonique dans ces régions entraînait généralement des coûts plus élevés qu'ailleurs, et que le service était souvent de qualité inférieure.
5. Le Conseil a conclu qu'il convenait d'établir les paramètres d'un objectif de service de base (OSB), de manière à garantir au public l'accès à un niveau de service téléphonique de base partout au Canada.
6. Dans la décision 99-16, le Conseil a établi que l'OSB devait prévoir :
 - (a) un service local de ligne individuelle avec capacité Touch-Tone, fourni par un commutateur numérique pouvant, au moyen d'une transmission de données à faible vitesse, être raccordé à Internet aux tarifs locaux;
 - (b) des fonctions d'appel évoluées, y compris l'accès à des services d'urgence, le service de relais de message vocal et les fonctions de protection de la vie privée [compris dans les services de gestion des appels (SGA)];
 - (c) l'accès à des services de téléphonistes et d'assistance-annuaire;

- (d) l'accès au réseau interurbain;
 - (e) une copie à jour de l'annuaire téléphonique local.
7. Dans le but d'assurer l'atteinte de ces objectifs, le Conseil a ordonné à toutes les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) de soumettre des PAS à son approbation ou de prouver que l'OSB était et continuerait d'être respecté dans leurs territoires. Les ESLT étaient tenues de consulter les intéressés avant d'élaborer leur PAS.
 8. Dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34), le Conseil a abordé la question de la mise en œuvre du PAS de Bell Canada. Le Conseil a ordonné à Bell Canada de commencer à déployer son PAS en 2002. Le Conseil a également ordonné à Bell Canada d'entreprendre un projet dans une localité si cette dernière satisfaisait aux critères suivants : (a) le coût moyen maximum par emplacement était de 25 000 \$ en utilisant un taux d'abonnement de 100 %; et (b) au moins un client demandait le service et était disposé à verser 1 000 \$.
 9. Le Conseil a ordonné à Bell Canada de débiter avec les localités qui présentaient la plus forte demande. Le Conseil a affirmé que Bell Canada pouvait inscrire les nouvelles dépenses dans le rapport de suivi annuel et demander l'approbation de ces dépenses supplémentaires en immobilisations et du financement à ce moment. Le Conseil a ordonné à Bell Canada de déposer, le 31 mars de chaque année, des rapports de suivi.

La demande de Bell Canada

10. Bell Canada a fait remarquer que, dans la décision 2002-34, le Conseil avait approuvé les critères commandant la mise en œuvre d'un projet prévu dans un PAS. Bell Canada a proposé d'adopter un critère supplémentaire, à savoir que la mise en œuvre du PAS dans une localité ne serait possible que si le coût en immobilisations d'un projet ne dépasse pas 62 500 \$ par client réel.
11. Bell Canada a affirmé que, depuis la publication de la décision 2002-34, les taux réels d'abonnement avaient été bien inférieurs à 100 % dans le cas des localités comme dans le cas des emplacements dans les localités. Bell Canada a fait remarquer qu'en 2004, le taux d'abonnement lié aux localités était de 74 % (c.-à-d. que seulement 74 % des localités qui étaient admissibles au PAS comptaient au moins un client qui avait choisi de prendre le service). Bell Canada a également fait remarquer que le taux d'abonnement moyen lié aux emplacements dans les localités où au moins un client a choisi de prendre le service n'était que de 40 % en 2004. Bell Canada a fait valoir que les taux d'abonnement de 2004 étaient tout à fait compatibles avec ceux qu'elle avait enregistrés pendant les trois années sur lesquelles s'était échelonné son PAS.
12. Bell Canada a fait valoir qu'elle se heurtait à une complication supplémentaire; en effet, la moyenne du taux d'abonnement lié aux emplacements avait été historiquement d'environ 40 % pour les localités qui ont pris le service, alors que pour les localités qui n'avaient toujours pas accès au service, le taux d'abonnement lié aux emplacements dans une localité précise était souvent bien inférieur à 40 %. Bell Canada a affirmé qu'étant donné que la viabilité financière de tous les projets avait été fondée sur des taux d'abonnement de 100 %, des taux d'abonnement considérablement inférieurs entraîneraient une grave incidence financière.

13. Bell Canada a fait remarquer qu'aux termes du PAS actuel de 2005 et 2006, elle avait prévu offrir son service à 1 226 localités et 10 207 emplacements admissibles supplémentaires, le tout représentant un coût en immobilisations de 88 millions de dollars. Dans son PAS actuel, Bell Canada a indiqué 69 projets où le coût par client réel serait égal ou supérieur à 62 500 \$, compte tenu des taux d'abonnement lié aux emplacements dans ces localités, lesquels sont extrêmement faibles.
14. Bell Canada a affirmé que chacune des localités inscrites dans son PAS respectait les critères actuels du Conseil concernant la mise en œuvre d'un projet, à savoir que : (a) le coût moyen maximum par emplacement était de 25 000 \$, moyennant un taux d'abonnement de 100 %; et (b) au moins un client demandait le service et était disposé à verser 1 000 \$. Bell Canada a fait valoir qu'étant donné le très faible taux d'abonnement enregistré à ce jour à l'égard des emplacements dans chacune des 69 localités identifiées, le coût moyen par client était beaucoup plus élevé, atteignant même dans un cas 1,8 million de dollars par client.
15. Bell Canada a fait valoir qu'il serait déraisonnable, compte tenu des coûts, d'amorcer la mise en œuvre effective de projets de cette envergure. Bell Canada a soutenu qu'en établissant des limites de coûts dans la décision 2002-34, le Conseil était clairement d'avis que le service n'a pas à être fourni à tous les emplacements et à n'importe quelle condition, et que les projets ne devraient être entrepris que si les coûts sont raisonnables.
16. Bell Canada a d'ailleurs fait valoir que dans la décision 2002-34, le Conseil avait rejeté les plans présentés par Bell Canada en vue d'améliorer le service au regard de l'OSB dans plusieurs petites circonscriptions, et ce, en se basant sur le coût estimatif des extensions du service. Bell Canada a fait valoir qu'après s'être penché sur le coût que la compagnie devait engager pour doter les petites circonscriptions du service, le nombre de clients qui bénéficieraient du service, ainsi que le taux de pénétration prévu dans chaque circonscription, le Conseil avait conclu que plusieurs projets compris dans le PAS proposé par Bell Canada étaient déraisonnables en raison du coût élevé et du faible taux de pénétration prévu. Bell Canada a fait valoir que cette situation s'applique aussi à de nombreux projets qu'il lui reste à exécuter aux termes de son PAS de 2005 et 2006.
17. De plus, Bell Canada a fait valoir que la mise en œuvre de projets impliquant des coûts excessivement élevés par client réel serait tout aussi déraisonnable du point de vue des principes régissant l'intérêt public. Bell Canada a affirmé que son PAS dans les zones autres que les ZDCE est financé, en dernier ressort, à l'aide de son compte de report. Bell Canada a fait valoir que le solde de son compte de report diminuerait donc si elle mettait en œuvre ses projets PAS. Bell Canada a fait valoir qu'étant donné la nature du compte de report, il faut considérer l'intérêt public en se demandant s'il serait préférable d'injecter les fonds dans certains projets PAS, ou plutôt dans d'autres projets en faveur des abonnés du service de résidence, projets qui étaient ou pourraient être financés au moyen du compte de report. Dans le même ordre d'idées, Bell Canada a fait valoir que le solde du Fonds de contribution national est touché par les projets PAS puisque le Conseil avait ordonné à la compagnie d'ajouter ses coûts de la Phase II au titre du PAS pour les ZDCE aux coûts qui entrent dans le calcul de son exigence de subvention totale (EST).

18. Bell Canada a affirmé que pour obtenir un juste milieu entre les coûts prévus et les avantages relatifs qui devraient découler de telles dépenses, elle a proposé d'ajouter un nouveau critère concernant la mise en œuvre du PAS : (c) le coût en immobilisations ne dépasse pas 62 500 \$ par client réel. Bell Canada entend par « client réel » le client qui a payé le dépôt de 200 \$ pour indiquer qu'il souhaite obtenir le service de la compagnie. Bell Canada a fait valoir que le point de référence proposé de 62 500 \$ par client réel n'était, en fait, qu'une amélioration du critère actuel du Conseil, qui est fixé à 25 000 \$ par emplacement, moyennant un taux d'abonnement de 100 %. Bell Canada a fait valoir que le point de référence proposé de 62 500 \$ par client réel tenait compte du taux d'abonnement historique par emplacement de 40 % dans le PAS de la compagnie.
19. Bell Canada a fait valoir que l'ajout de ce troisième critère, qui empêche la mise en œuvre de projets d'immobilisations dont les coûts sont déraisonnables, permettrait de mieux servir l'intérêt public.

Analyse et conclusions du Conseil

20. Le Conseil souligne la déclaration de Bell Canada selon laquelle les taux d'abonnement seraient très faibles dans bon nombre de localités devant faire l'objet du PAS en 2005 et 2006 comparativement au taux d'abonnement historique de 40 % de Bell Canada. Plus particulièrement, le taux d'abonnement moyen atteint 5 % dans le cas des 69 localités identifiées par Bell Canada. Avec un taux d'abonnement aussi faible, le coût par preneur est alors beaucoup plus élevé que les prévisions dont le Conseil a tenu compte dans la décision 2002-34. Plus particulièrement, les éléments de preuve fournis par Bell Canada révélaient que, dans ces localités, le coût par preneur se situerait entre 69 100 \$ et 1,8 million de dollars, la moyenne s'établissant à 163 000 \$ par preneur.
21. Le Conseil se dit inquiet à l'idée que, dans ces localités, les coûts par preneur dépassent largement le critère de 25 000 \$ établi suivant un taux d'abonnement de 100 %, tel qu'il est prévu dans la décision 2002-34. De plus, le Conseil note l'importance des dépenses en immobilisations, soit 25,7 millions de dollars, qu'il faudrait engager pour fournir le service local à ces localités. Selon le Conseil, la preuve fournie par Bell Canada démontre qu'il serait déraisonnable de mettre en œuvre de tels projets; une telle initiative entraînerait effectivement une utilisation inefficace des ressources financières. Par conséquent, le Conseil considère que l'ajout d'un troisième critère, qui établit un coût maximum de 62 500 \$ par preneur, est raisonnable.
22. Le Conseil fait remarquer que l'application du critère proposé par Bell Canada aurait diverses incidences sur le PAS de Bell Canada. En effet, le montant des dépenses en immobilisations chuterait de 25,7 millions de dollars, la compagnie perdrait 158 clients qui ont déjà payé le dépôt, et 69 localités, soit 2,4 % de toutes les localités du PAS de la compagnie¹, ne seraient plus admissibles au PAS.

¹ Rapport de suivi de Bell Canada du 31 mars 2005, page 19.

23. Le Conseil fait remarquer que les clients qui ne seraient plus admissibles au PAS pourraient obtenir le service téléphonique auprès des fournisseurs de services par satellite, et ce, à un prix comparable à la contribution de 1 000 \$ qu'ils devaient verser dans le cadre du PAS de Bell Canada.
24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la proposition de Bell Canada visant à ajouter un critère de service à son PAS, de sorte que le projet d'une localité ne serait mis en œuvre que si le coût en immobilisations du projet ne dépasse pas 62 500 \$ par client réel. Cette modification entre en vigueur à la date de la présente décision. Le Conseil ordonne à Bell Canada de publier immédiatement des pages de tarifs révisées qui reflètent le changement susmentionné.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>