



Décision de télécom CRTC 2004-38

Ottawa, le 9 juin 2004

Demande de redressement présentée par Call-Net suite aux allégations de non-respect par TCI des règles relatives au groupement

Référence : 8661-C25-06/02

Dans la présente décision, le Conseil ordonne à TELUS Communications Inc. (TCI) de déposer, dans les 60 jours, un tarif accompagné d'un test d'imputation pour les services fournis à Petro-Canada Corporation (Petro-Canada) conformément à une entente cadre de services, ou encore de cesser de fournir ces services à Petro-Canada dans les 60 jours. Le Conseil conclut que les services fournis par TCI à Crystal Glass, à BC Ferries Corporation et à la Insurance Corporation of British Columbia ne constituent pas un groupement selon la définition que le Conseil en a donné.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande datée du 23 décembre 2002, présentée par Call-Net Enterprises Inc. (Call-Net) en son nom et pour le compte de son affiliée Sprint Canada Inc. (Sprint Canada). La demande a été déposée en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*. Call-Net alléguait que TELUS Communications Inc. (TCI) ne respectait pas les règles établies par le Conseil pour le groupement de services tarifés ou faisant l'objet d'une abstention.
2. TCI a déposé sa réponse à la demande de Call-Net le 28 janvier 2003 et Call-Net a déposé sa réplique le 10 février 2003. En outre, le Conseil a adressé des demandes de renseignements à TCI les 10 janvier, 28 mai, 18 juillet et 18 août 2003. TCI a déposé des réponses aux demandes de renseignements les 28 janvier, 13 juin, 25 juillet et 5 septembre 2003, respectivement.

Cadre de réglementation

3. Les règles relatives au groupement auxquelles les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) sont assujetties actuellement ont été établies dans un certain nombre de décisions, notamment : les décisions *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994 (la décision 94-19); *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997; *Mise en marché conjointe et groupement*, Décision Télécom CRTC 98-4, 24 mars 1998 (la décision 98-4); *Centre de ressources Stentor Inc. – Abstention de la réglementation des services de liaison spécialisée intercirconscriptions*, Décision Télécom CRTC 97-20, 18 décembre 1997; l'ordonnance *Élaboration d'un cadre de réglementation à l'égard des arrangements personnalisés*, Ordonnance CRTC 2000-425, 19 mai 2000 (l'ordonnance 2000-425); les décisions *Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail*, Décision de télécom CRTC 2003-49, 21 juillet 2003; et *Shaw Communications G.P. c. TELUS Communications Inc. – Contravention avec les mesures de protection relatives au groupement*, Décision de télécom CRTC 2004-23, 2 avril 2004 (la décision 2004-23).

4. À la section III de la décision 98-4, le Conseil a décrit groupement comme suit :

...le Conseil, dans la décision 94-19, a déclaré que « l'expression groupement désigne généralement une situation selon laquelle un tarif couvre un certain nombre d'éléments de service », et que le groupement s'applique également à des « situations où il pourrait y avoir des éléments tarifaires distincts pour chaque élément de service, mais qu'un certain nombre d'éléments de service sont regroupés aux fins du calcul de rabais au volume, de sorte que le rabais offert est plus grand que si les éléments du service n'avaient pas été regroupés ». Dans la décision Télécom CRTC 97-19 du 18 décembre 1997 intitulée *Abstention - Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires* (la décision 97-19) et la décision Télécom CRTC 97-20 du 18 décembre 1997 intitulée *Centre de ressources Stentor Inc. – Abstention de la réglementation des services de liaison spécialisée intercirconscriptions* (la décision 97-20), le Conseil a également décrit le groupement comme l'inclusion de différents services ou éléments de service dans une structure tarifaire. Il a fait remarquer qu'il peut s'agir d'une structure tarifaire à tarif simple, ou comportant une série de tarifs pour divers éléments de services et/ou des tarifs pour un ou plusieurs éléments du service qui dépendent de l'ampleur de l'utilisation d'autres services.

5. Dans la décision 2004-23, le Conseil a estimé que pour constituer un forfait, il doit y avoir non seulement un seul tarif ou une seule structure tarifaire, mais le regroupement des services doit comporter aussi un avantage financier ou autre.
6. Dans l'ordonnance 2000-425, le Conseil a établi les règles à l'égard des arrangements personnalisés (AP) qui groupent les services de télécommunication tarifés avec des services non tarifés et/ou des services autres que de télécommunication. Aux termes de ces règles, les ESLT sont tenues de déposer des tarifs pour les forfaits qui englobent des services tarifés et des services non tarifés et/ou des services autres que de télécommunication, accompagnés d'une analyse financière fondée sur le cadre du test d'imputation établi dans l'ordonnance 2000-425.

Demande de Call-Net

7. Call-Net a affirmé que TCI a conclu quatre AP, comprenant chacun des services tarifés et des services faisant l'objet d'une abstention. Call-Net a affirmé que la tarification de chacune des combinaisons de services est assujettie à la condition que le client engage au profit de TCI la totalité de ses dépenses de télécommunication, y compris les services tarifés. Call-Net a fait valoir que ces quatre cas sont des exemples réels de clients potentiels qui avaient choisi de faire affaires avec TCI au mois de novembre 2002 par suite des AP groupés pour lesquels TCI n'avait pas déposé de tarifs auprès du Conseil. Call-Net a identifié les bénéficiaires suivants : Crystal Glass, BC Ferries Corporation (BC Ferries), Petro-Canada Corporation (Petro-Canada) et la Insurance Corporation of British Columbia (la ICBC).

8. Call-Net a fait valoir que le Conseil a déclaré à plusieurs reprises que le défaut des ESLT de respecter les mesures de protection sur le plan de la concurrence, comme les règles en matière de groupement et de reconquête, nuisait à la concurrence, et ne serait pas toléré. Call-Net a fait valoir que le non-respect continu par TCI des règles commandait l'imposition de mesures d'application stricte. Call-Net a donc demandé au Conseil :
- a) d'ordonner à TCI de déposer auprès du Conseil tous les renseignements concernant les AP susmentionnés, y compris les propositions concurrentielles de TCI pour chaque client et les contrats finals¹;
 - b) de déclarer que TCI contrevient à l'article 25 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi);
 - c) d'ordonner à TCI de déposer un tarif pour chaque AP ou contrat identifié dans la demande, accompagné d'une analyse financière fondée sur le cadre du test d'imputation que le Conseil a énoncé dans l'ordonnance 2000-425;
 - d) d'ordonner à TCI d'aviser les clients que les AP et les ententes contractuelles qui les accompagnent sont nuls et sans effet à cause du non-respect des lois et des règlements, et de les informer de leur droit de choisir d'autres fournisseurs;
 - e) d'ordonner à TCI de déposer tous les autres AP qui ne sont pas inclus dans la demande et que TCI et/ou une de ses affiliées peuvent avoir conclus depuis le dépôt de son rapport, le 22 novembre 2002, et de déposer un tarif pour chacun de ces contrats, accompagné d'une analyse financière fondée sur le cadre du test d'imputation que le Conseil a énoncé dans l'ordonnance 2000-425;
 - f) d'ordonner à TCI de soumettre tous les futurs contrats de cette nature au Conseil et, à l'avenir, de déposer un tarif pour chaque groupe d'AP accompagné d'une analyse financière fondée sur le cadre du test d'imputation que le Conseil a prescrit dans l'ordonnance 2000-425;
 - g) d'autoriser Call-Net, en vertu du paragraphe 73(5) de la Loi, à poursuivre TCI.

Observations générales de TCI

9. TCI a fait valoir que les « forfaits » particuliers assortis de l'obligation de déposer un tarif et de le faire approuver, incluant le dépôt d'un test d'imputation, sont ceux qui comprennent un service tarifé ou un certain nombre de services tarifés. TCI a en outre fait valoir que tout service faisant l'objet d'une abstention ou tout service non tarifé prévoyant des tarifs réduits et d'autres avantages sous réserve que le client engage, en dépenses, une certaine somme d'argent au profit de TCI, ne constitue pas un forfait tarifable dans la mesure où la totalité des dépenses du client n'inclut pas de services tarifés.

¹ TCI a déposé les renseignements pertinents en réponse aux demandes de renseignements du Conseil mentionnées au paragraphe 2 de la présente décision.

10. TCI a également fait valoir qu'aucun des quatre cas cités par Call-Net ne semblait comprendre de requête ou de demande de proposition ou de soumission incluant un prix pour un « forfait de services obligatoires ». TCI a indiqué que les services tarifés et non tarifés dans un des cas étaient inclus dans la même proposition/le même énoncé de travail qui a été présenté au client. Toutefois, TCI a fait valoir que ce n'est pas parce qu'une proposition ou un énoncé de travail comprend des services multiples, dont des services tarifés et non tarifés, que l'arrangement devient immédiatement un forfait, dans la mesure où la proposition ou l'énoncé de travail n'assujettit pas les tarifs, les réductions, les rabais ou autres avantages qui peuvent être offerts dans le cadre de la proposition ou de l'énoncé de travail à la condition que le client utilise, achète ou acquiert des services tarifés de l'ESLT.
11. Tel que noté précédemment, la demande de Call-Net portait sur des arrangements entre TCI et quatre clients : Crystal Glass, BC Ferries, la ICBC et Petro-Canada. Chaque cas est examiné ci-après.

Premier cas 1 – Crystal Glass

Position de Call-Net

12. Call-Net a déclaré que Crystal Glass avait été un client de Sprint Canada pendant plus de trois ans, soit jusqu'à ce qu'elle perde son réseau privé virtuel (RPV) et les services interurbains au profit de TCI en novembre 2002. Call-Net a indiqué que le client avait avisé Sprint Canada que par suite d'une tarification agressive, il avait choisi de faire affaires avec TCI. Call-Net a ajouté que Crystal Glass avait informé Sprint Canada que pour bénéficier de la tarification de TCI, le client devait d'abord engager toutes ses dépenses de télécommunication au profit de TCI. Call-Net a soutenu qu'en fait, tout le secteur des télécommunications du client est passé de Sprint Canada à TCI, sauf pour quelques petits services de relais de trame que TCI ne pouvait fournir. À son avis, TCI offrait au client un rabais considérable sur le forfait personnalisé qui combinait plusieurs services tarifés avec des services non tarifés. Le rabais était également assujéti à la condition que le client engage toutes ses dépenses de télécommunication au profit de TCI.

Réponse de TCI

13. TCI a déclaré que la majorité des contrats que TCI et Crystal Glass ont signés récemment étaient basés sur le désir du client : d'améliorer le support, de remplacer leur matériel RPV en place; et de remplacer ou de mettre à niveau le réseau étendu (RE) existant ainsi que les services Internet obtenus d'au moins quatre fournisseurs de services différents.
14. TCI a indiqué que Crystal Glass avait besoin d'une largeur de bande adéquate et d'une fiabilité suffisante pour mettre en oeuvre les logiciels particuliers que Crystal Glass avait achetés. TCI a également indiqué que Crystal Glass avait signé ces contrats dans le but de combler ses besoins futurs. TCI a ajouté que Crystal Glass avait pressenti d'autres vendeurs, dont Sprint Canada et Compusmart, et qu'elle s'était vu offrir des solutions. TCI a indiqué que le contrat pour ces services, signé le 13 novembre 2002, ne prévoyait pas le remplacement des services de relais de trame que Sprint Canada fournissait à Crystal Glass.

15. TCI a fait valoir qu'à l'approche de la conclusion des négociations, le client avait demandé qu'une disposition relative à un examen annuel des tarifs applicables aux services interurbains (figurant à la première page du contrat de cinq ans, signé le 10 avril 2001, à l'égard des services interurbains) soit incluse de manière à refléter plus fidèlement le prix du marché. TCI a déclaré qu'elle avait accepté et qu'un nouveau contrat, dont seuls les tarifs et les dates de fin changeaient, a été signé le 13 novembre 2002, le même jour que le contrat RE. Selon TCI, ni l'un ni l'autre des contrats n'incluait de services tarifés, et le client n'a jamais été avisé ou amené à croire qu'il devait engager toutes ses dépenses de télécommunication au profit de TCI, pas plus qu'elle ne l'avait fait.

Réplique de Call-Net

16. Call-Net a fait valoir que les contrats de Crystal Glass visent clairement les services tarifés. Call-Net a fait remarquer que même si TCI a déclaré que l'arrangement incluait le « RE », TCI estimait qu'un arrangement visant à fournir l'accès et le transport pour configurer le RE d'un client n'incluait pas de services tarifés. Call-Net a fait valoir que le RE était tout simplement un service fourni au moyen de plusieurs installations d'accès et de liaison réseau tarifées ainsi que d'installations de transport intercirconscriptions faisant l'objet d'une abstention. Call-Net a fait remarquer qu'en réponse à la conclusion tirée par le Conseil dans l'ordonnance *Service d'accès au réseau numérique haut débit du Tarif des montages spéciaux*, Ordonnance de télécom CRTC 2002-334, 13 août 2002, TCI avait déposé récemment l'avis de modification tarifaire 65. Dans cet avis de modification tarifaire, TCI proposait d'introduire deux nouveaux services au Tarif général afin de permettre la fourniture du « service d'accès Ethernet » et « de l'accès au réseau numérique OC-3 », respectivement. Call-Net a fait remarquer que l'article 519.1 du tarif proposé stipulait que « le service d'accès Ethernet prévoit des installations d'accès pour le service de réseau étendu du client ». Call-Net a déclaré que d'après les tarifs déposés, le service RE se composait principalement d'éléments d'accès et de liaison tarifés. Call-Net a fait valoir que l'arrangement RE conclu entre TCI et Crystal Glass incluait de toute évidence des services et/ou des éléments tarifés.

Analyse et conclusion du Conseil

17. Le Conseil fait remarquer qu'il est notamment question d'une entente d'interréseautage et d'une entente de services interurbains, toutes deux datées du 13 novembre 2002.
18. Dans la décision 97-19, le Conseil s'est abstenu de réglementer les tarifs applicables aux services interurbains fournis par les ESLT.
19. Dans l'ordonnance *Abstention accordée pour les services de réseau étendu des compagnies de téléphone*, Ordonnance CRTC 2000-553, 16 juin 2000 (l'ordonnance 2000-553), les services RE sont décrits comme reliant les réseaux locaux (RL) de clients à divers endroits en utilisant des protocoles comme Ethernet, le réseau à jeton ou le mode de transfert asynchrone.
20. Dans ce cas, l'entente d'interréseautage prévoit l'interconnexion, au moyen du protocole Ethernet, des RL de Crystal Glass lesquels sont dispersés sur le plan géographique. Le Conseil conclut que ce service correspond à la définition de RE qu'il a donnée dans l'ordonnance 2000-553. Dans cette ordonnance, le Conseil a décidé de s'abstenir de réglementer la fourniture de services RE en raison du degré de concurrence dans le marché RE.

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les services fournis aux termes de ces contrats font l'objet d'une abstention et que dans ce cas, TCI n'a pas contrevenu aux règles qu'il a prescrites en matière de groupement.

Deuxième cas – BC Ferries

Position de Call-Net

22. Call-Net a déclaré que BC Ferries était un client de longue date de Sprint Canada, puisque c'est en 1998 qu'elle avait signé initialement avec Sprint Canada pour des services interurbains. Call-Net a fait savoir que BC Ferries a publié une demande de proposition (DDP) en octobre 2002 dans laquelle elle lançait un appel d'offres pour des services de télécommunication. Call-Net a fait valoir qu'au début, le client se disait satisfait de la proposition de Sprint Canada. Toutefois, en novembre 2002, le client a avisé Sprint Canada qu'il n'avait pas d'autre choix que de donner le contrat à TCI. Call-Net a ajouté que Sprint Canada avait été informée que TCI avait demandé au client ce qu'il fallait pour répondre à tous ses besoins en télécommunication. En fait, le client s'était vu demander d'engager ses dépenses au profit de TCI non seulement pour les services interurbains mais pour la partie de la DDP concernant le service d'abonnés avec postes supplémentaires (PBX) et l'équipement téléphonique. Call-Net a indiqué que TCI avait offert au client une tarification substantiellement réduite et accrocheuse pour tous ses besoins en télécommunication (incluant des services tarifés et non tarifés). Call-Net a déclaré que la tarification à rabais de TCI était assujettie à la condition que le client engage toutes ses dépenses de télécommunication au profit de TCI.

Réponse de TCI

23. TCI a indiqué qu'en mai 2002, BC Ferries avait confié par contrat la gestion de ses télécommunications à Norstan Communications (Norstan). TCI a déclaré qu'un contrat de services interurbains avec Sprint Canada devait expirer au milieu de l'été 2002, mais qu'il avait été prolongé jusqu'en décembre 2002. TCI a ajouté que le 2 octobre 2002, Norstan avait fait pour les services interurbains une DDP qui prévoyait des propositions créatrices, uniques ou personnalisées débordant le cadre de la DDP. TCI a déclaré que lorsqu'elle a déposé sa réponse à la DDP en question le 28 octobre 2002, la soumission de TCI ne portait que sur les services interurbains, et non sur l'équipement ou d'autres services de télécommunication. TCI a ajouté que le 15 novembre 2002, Norstan l'avait avisée verbalement qu'en fonction des critères d'évaluation de la DDP, TCI était le soumissionnaire choisi. Le 19 novembre 2002, TCI a participé à un appel conférence avec des représentants de Norstan et de BC Ferries pour discuter des détails du contrat ainsi que de la mise en œuvre. Les services de cartes d'appel d'arrivée et de départ ont été transférés à TCI au début de décembre 2002. TCI a indiqué que le contrat devait recevoir l'approbation finale de BC Ferries le 24 janvier 2003.
24. Selon TCI, ce contrat vise uniquement des services interurbains. TCI a indiqué que dans sa réponse à la DDP, elle n'a pas déposé de proposition qui incluait un autre type de service, et encore moins des services tarifés. TCI a fait valoir qu'elle n'a jamais exigé du client qu'il engage toutes ses dépenses de télécommunication au profit de la compagnie de téléphone, pas plus qu'elle ne l'avait déjà fait.

Réplique de Call-Net

25. Call-Net a fait remarquer que selon l'allégation de TCI, l'arrangement que la compagnie avait conclu avec BC Ferries ne portait que sur les services interurbains. Call-Net a dit croire que TCI offrait également d'autres services tarifés à ce client et que l'arrangement que TCI avait divulgué concernant les services interurbains n'était qu'un élément d'un arrangement général qui lui permettait de continuer à offrir une combinaison de services tarifés et non tarifés à BC Ferries. Call-Net a d'ailleurs jugé important de préciser que Sprint Canada était l'actuel fournisseur de services interurbains à BC Ferries. Call-Net soutenait que comme les prix de l'interurbain étaient déjà à leur plus bas, les possibilités de livrer concurrence simplement sur le plan de la tarification dans ce secteur étaient réellement minces.
26. Call-Net a fait valoir que pour soutirer la clientèle à Sprint Canada, TCI n'avait pas d'autres moyens que d'assortir d'avantages alléchants les services tarifés que Sprint Canada n'offrait pas. Call-Net a fait remarquer que selon les dires de TCI, le client avait lancé une DDP pour les services interurbains qui sollicitait des propositions novatrices, uniques ou personnalisées qui débordaient le cadre de la DDP. Call-Net a déclaré s'attendre qu'une divulgation complète révélerait que les prétendues propositions novatrices, uniques ou personnalisées débordant le cadre de la DDP ne sont ni plus ni moins que d'autres façons utilisées par la compagnie pour offrir au client des avantages supplémentaires aux termes de services tarifés non visés par la principale DDP. Call-Net a fait remarquer que, normalement, dans un tel contexte de négociations, le client retournerait voir son actuel fournisseur de services interurbains (dans le cas présent, Sprint Canada), pour vérifier s'il est en mesure d'égaliser l'offre du concurrent. Call-Net a fait valoir que dans le cas de BC Ferries, TCI avait fait une offre tellement exceptionnelle que ni le client ni l'agent, Norstan, n'a demandé au fournisseur de services interurbains actuel, à savoir Sprint Canada, s'il pouvait justement égaliser l'offre. Call-Net a fait valoir qu'il était impossible d'offrir de rabais aussi exceptionnels dans le secteur de l'interurbain. Call-Net s'est dite convaincue que le Conseil, après un examen détaillé de la proposition de TCI, conclurait que les avantages découlent de services tarifés.
27. Call-Net a soutenu que l'absence d'un « lien de dépendance » explicite entre le nouvel arrangement de services interurbains conclu avec BC Ferries et les services tarifés ne permettait pas d'écartier la possibilité qu'il s'agissait d'un forfait tarifable. Call-Net s'est dite convaincue que si TCI divulguait intégralement tous les arrangements de services qu'elle a conclus avec BC Ferries, y compris l'arrangement actuel concernant les services tarifés, le Conseil verrait très bien que le lien général ne pourrait être interprété autrement que comme une situation où les avantages liés aux prix, aux niveaux de service et aux modalités ont été offerts à BC Ferries en rapport avec la fourniture d'une combinaison de services comprenant des services tarifés.

Analyse et conclusion du Conseil

28. En réponse à une demande de renseignements que le Conseil lui a adressée, TCI a déposé les ententes de services interurbains distinctes conclues avec ses clients entre le 1^{er} juin 2002 et le 31 mai 2003. L'examen de ces contrats révèle que dans des circonstances semblables, d'autres clients avaient eu droit à des tarifs applicables aux services interurbains uniques inférieurs à ceux que TCI avait accordés à BC Ferries à l'époque. De plus, après examen des modalités de

l'entente concernant BC Ferries et de celles visant les ententes de services interurbains distinctes, le Conseil est convaincu que les ententes distinctes ne sont pas plus avantageuses que l'entente conclue avec BC Ferries.

29. Le personnel du Conseil a également demandé à TCI de déposer tous les contrats qu'elle avait conclus avec BC Ferries entre le 1^{er} juin 2002 et le 31 mai 2003. Le Conseil a examiné tous ces contrats et il conclut que la compagnie fournit les services tarifés conformément aux tarifs applicables. Le Conseil conclut également que ces contrats ont été signés à des moments différents sur une période de quatre mois et qu'il ne semble exister aucun lien entre eux. Rien ne permet au Conseil de prouver que BC Ferries doit recevoir un autre service pour avoir droit au tarif que TCI lui a accordé pour les services interurbains.
30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil établit que les ententes conclues entre TCI et BC Ferries ne contreviennent pas aux règles du Conseil en matière de groupement.

Cas 3 – la ICBC

Position de Call-Net

31. Call-Net a indiqué qu'en date d'octobre 2002, les dépenses de la ICBC au titre des services de télécommunication se répartissaient essentiellement comme suit : 90 % au profit de TCI, 5 % au profit de Sprint Canada et 5 % au profit d'AT&T Canada Corp. (désormais Allstream Corp.). Call-Net a affirmé qu'en octobre 2002, la ICBC avait lancé un appel d'offres non officiel pour ses besoins en services interurbains et en services d'appels sans frais d'interurbain. Call-Net a en outre ajouté qu'en novembre 2002, la ICBC avait dit à Sprint Canada que non seulement elle ne ferait pas davantage affaires avec Sprint Canada, mais qu'en fait elle délaissait entièrement Sprint Canada au profit de TCI. Call-Net a affirmé qu'à plusieurs reprises dans le passé, TCI avait gagné les appels d'offres grâce à une proposition très alléchante, assortie de rabais considérables sur les tarifs de l'ensemble des services tarifés et non tarifés prévus dans le forfait. Call-Net a fait valoir que la proposition en question exigeait que la ICBC fasse exclusivement affaires avec TCI pour ses services de télécommunication.

Réplique de TCI

32. TCI a déclaré qu'elle avait signé avec la ICBC un contrat de trois ans pour la fourniture des services d'appel sans frais d'interurbain. TCI a fait valoir que le client lui avait demandé de reconduire le contrat sur une base mensuelle, jusqu'à concurrence de douze mois, lequel contrat expirait à la fin de février 2002. TCI a déclaré qu'au début d'octobre 2002, la ICBC l'avait informée que Sprint Canada lui avait présenté une offre non sollicitée pour la fourniture des services interurbains, y compris les services d'appel sans frais d'interurbain. La ICBC a alors demandé à TCI de présenter une proposition incluant les services d'appel sans frais d'interurbain, les cartes d'appel et les appels interurbains de départ. TCI a indiqué que lors d'une présentation donnée devant la ICBC concernant les services d'appel sans frais d'interurbain, il avait été question des appels interurbains de départ et la ICBC avait demandé à TCI de présenter une offre écrite portant sur les trois catégories de services incluses dans la proposition de Sprint Canada. TCI a fait valoir que Sprint Canada avait apparemment proposé d'offrir aussi les services Megalink que fournissait actuellement TCI, et ce, en invoquant les rabais du concurrent auxquels les entreprises avaient droit. TCI a dit avoir informé la ICBC que toute offre de sa part concernant les services Microlink et Megalink devrait être en stricte conformité avec les taux tarifés.

33. TCI a fait valoir qu'après avoir clarifié diverses dispositions de l'offre faite à la ICBC, la ICBC a décidé de laisser tomber Sprint Canada au profit de TCI pour les appels interurbains de départ, même si Sprint Canada lui avait offert des tarifs légèrement inférieurs. TCI a également fait valoir que son offre portait exclusivement sur les services interurbains (appels d'arrivée et de départ), qu'aucun forfait n'était en cause et qu'aucune disposition n'obligeait la ICBC à faire exclusivement affaires avec TCI pour ses services de télécommunication, ce que la ICBC n'a d'ailleurs pas fait.

Réplique de Call-Net

34. Call-Net a fait valoir que les arguments de TCI concernant l'absence d'un lien de dépendance explicite entre les services tarifés et non tarifés ne constitue pas une réponse complète et suffisante.
35. Call-Net a fait valoir que d'après les demandes que Sprint Canada a reçues, la ICBC cherchait à obtenir des tarifs réduits pour tous ses services de télécommunication. D'ailleurs, lorsque Sprint Canada a donné suite à la demande, elle a fourni des estimations pour des services qu'elle obtenait aux termes du tarif de TCI, notamment le service Megalink. Call-Net soutenait qu'il était tout simplement absurde que TCI allègue que sa proposition n'incluait pas de services ou d'éléments de service tarifés puisque Sprint Canada basait ses estimations sur les tarifs de TCI pour répondre à la même DDP que TCI. Selon Call-Net, il était tout simplement impossible de donner suite aux demandes de la ICBC autrement sans inclure de services tarifés.
36. Call-Net a dit que selon elle, un examen de la proposition révélerait que TCI a utilisé l'option de contrat de service local d'affaires et des rabais de fidélité pour accorder au client, à savoir la ICBC, des réductions appréciables sur les services d'accès locaux tarifés.

Analyse et conclusion du Conseil

37. Le personnel du Conseil a demandé à TCI de lui fournir tous les contrats qu'elle avait signés avec la ICBC le jour de la signature du contrat pour les services interurbains, ou autour de cette date. En réponse à cette demande, TCI a déposé les documents suivants :
- une entente de service RE signée trois mois avant la conclusion de l'entente de services interurbains;
 - une entente de services Microlink que la ICBC a signée le même jour que l'entente de services interurbains;
 - une entente de services Megalink signée environ deux semaines plus tard.
38. Le personnel du Conseil a également demandé à TCI de déposer toutes les ententes de services interurbains distinctes que la compagnie avait conclues avec ses clients entre le 1^{er} juin 2002 et le 31 mai 2003.
39. Ayant examiné les ententes déposées par TCI, le Conseil conclut que les ententes concernant la fourniture de services tarifés prévoyaient les bons taux tarifés et les modalités applicables.

40. Le Conseil conclut également que l'entente de services interurbains s'appliquant à la ICBC ne renferme pas de modalités plus avantageuses que celles prévues dans les autres ententes de services interurbains.
41. De plus, le Conseil n'a pas réussi à prouver qu'il existait un lien de dépendance entre les ententes.
42. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil établit que les ententes entre la ICBC et TCI ne vont pas à l'encontre des règles qu'il a fixées en matière de groupement.

Quatrième cas – Petro-Canada

Position de Call-Net

43. Call-Net a indiqué que Petro-Canada avait signé un contrat avec TCI pour les services interurbains et les services d'appel sans frais d'interurbain, contrat qui devait expirer à la fin de 2002. Selon les dires de Call-Net, Sprint Canada avait été informée que Petro-Canada lancerait un appel d'offres pour les services interurbains et les services d'appel sans frais d'interurbain dont elle avait besoin. Call-Net a ajouté qu'au début de novembre 2002, Sprint Canada avait appris que TCI avait présenté une offre non sollicitée, assortie de tarifs alléchants, à l'égard des services interurbains et des services d'appel sans frais d'interurbain que désirait obtenir Petro-Canada. Call-Net soutenait que même si TCI détenait le droit de premier refus à l'égard des services interurbains et des services d'appel sans frais d'interurbain que Petro-Canada demandait, TCI avait fait une offre à des prix réellement exceptionnels, offre qui tenait dans la mesure où Petro Canada s'engageait à faire exclusivement affaires avec TCI pour les services de télécommunication pendant trois ans (un contrat de deux ans et une option d'un an). Call-Net a déclaré que Petro-Canada avait refusé la demande faite par Sprint Canada en vue de participer au processus d'appels d'offres. Selon Call-Net, Petro-Canada avait dit à Sprint Canada qu'elle avait entamé des négociations seulement avec TCI.

Réponse de TCI

44. TCI a indiqué que Petro-Canada avait lancé des DDP pour ses services de données et que TCI avait répondu à chacune. TCI a affirmé que Petro-Canada, apparemment convaincue que les services téléphoniques offerts par TCI avaient fait leur preuve au fil des ans, n'avait pas lancé une DDP dans le cas des services téléphoniques. Selon TCI, le client avait indiqué vouloir un processus d'achat plus simple, de sorte qu'il avait demandé à TCI de regrouper ses divers contrats dans une entente cadre de services (ECS) et de joindre à l'ECS les contrats types concernant les différents services que TCI lui fournissait. Selon TCI, une telle entente cadre est en vigueur depuis mars 2001.
45. TCI a fait valoir que même si le terme « groupé » avait été employé par erreur pour décrire la combinaison de services visés par l'ECS et les propositions en cause dans une lettre adressée à Petro-Canada, le terme n'avait pas été employé suivant le sens que le Conseil lui donne. TCI a fait valoir que le terme avait plutôt été employé parce que le client avait expressément déclaré qu'il voulait que tous les services qu'il désirait obtenir fassent l'objet d'une seule proposition, autrement dit une solution globale, au lieu de propositions décalées. Selon TCI, étant donné que l'ECS obligatoire, en application depuis déjà un certain temps, prévoit une clause « interdisant le groupement », les deux parties savaient pertinemment que le groupement de services auquel fait allusion Call-Net n'était pas envisagé, pas plus qu'il ne pourrait se faire. TCI a déclaré que le client était prêt à attester :

- que TCI n'a, en aucun temps, rattaché à des services tarifés, ni à aucun service autre que les services interurbains, les services interurbains qu'elle a continué de lui offrir;
- que TCI ne lui a jamais laissé croire qu'une telle situation se produirait;
- qu'il savait très bien que TCI ne pouvait conclure une entente suivant laquelle le client qui achète un service faisant l'objet d'une abstention se voit obligé d'acheter également un service tarifé, à moins que TCI dépose un tarif concernant l'arrangement groupé.

46. TCI a fait valoir que dans la proposition effectivement présentée à Petro-Canada, il n'existait aucun lien de dépendance entre le contrat pour les services tarifés et les autres services proposés.

Réplique de Call-Net

47. Call-Net a fait remarquer que selon les dires de TCI, même si cette compagnie avait qualifié l'arrangement de « groupé » dans une lettre qu'elle avait adressée au client, elle n'avait pas voulu employer ce terme suivant le sens que lui donne le Conseil. Call-Net a soutenu que rien ne pouvait mieux traduire l'intention et les attentes des parties à une entente que la façon dont elles décident librement de les décrire.

Analyse et conclusion du Conseil

48. Le Conseil fait remarquer que dans la proposition que TCI a présentée à Petro-Canada, il est question de services tarifés et non tarifés faisant chacun l'objet d'une entente distincte. Les ententes régissant ces services individuels sont jointes à titre d'énoncés de travail à l'ECS conclue entre Petro-Canada et TCI Advanced Communications, filiale de TCI Services Inc., l'ECS ayant été déposée à titre confidentiel auprès du Conseil.
49. Le Conseil fait en outre remarquer que les services tarifés sont offerts suivant des taux et des modalités. De plus, l'ECS prévoit qu'en cas de conflit entre les modalités prévues dans l'ECS ou l'énoncé de travail concernant les services tarifés et un tarif, une décision ou une ordonnance du Conseil, le tarif, la décision ou l'ordonnance applicable prévaut.
50. Pour établir si la combinaison des services va à l'encontre de ses règles relatives au groupement, le Conseil doit d'abord établir si TCI a conféré à Petro-Canada un avantage conditionnel à l'achat d'un ou plusieurs services de la part de Petro-Canada.
51. Le Conseil a examiné l'ECS, que TCI a déposée à titre confidentiel, et à son avis, elle renferme une série de modalités contractuelles qui sont avantageuses pour Petro-Canada, mais que Petro-Canada ne pourrait obtenir si les services faisaient l'objet de contrats distincts non assujettis à une ECS. Par conséquent, le Conseil conclut que l'ECS confère un avantage à Petro-Canada, notamment sur le plan du traitement le plus favorable, des rapports, de la facturation, de la responsabilité et de l'assurance. Le Conseil conclut également que la définition qu'il donne à groupement s'applique au service en cause.

52. Par conséquent, le Conseil établit que TCI a enfreint l'article 25 de la Loi qui interdit aux entreprises canadiennes de fournir des services de télécommunication, sauf si elles le font en conformité avec un tarif approuvé.
53. Le Conseil ordonne donc à TCI de déposer, dans les 60 jours, un projet de tarif accompagné d'un test d'imputation pour les services fournis à Petro-Canada conformément à l'ECS, ou encore de cesser de fournir ces services à Petro-Canada dans les 60 jours.
54. Si TCI décide de déposer un projet de tarif dans le cas des services qu'elle fournit à Petro-Canada, projet qui devrait être accompagné d'une analyse financière fondée sur le cadre du test d'imputation établi dans l'ordonnance 2000-425, le Conseil lui ordonne de respecter les exigences à l'égard des dépôts tarifaires concernant les AP, telles qu'elles sont établies dans l'ordonnance 2000-425.

Secrétaire général

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