



## Ordonnance de télécom CRTC 2009-484

Ottawa, le 12 août 2009

### **Demandes présentées par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada visant à instaurer la facturation en fonction de l'utilisation et à apporter d'autres modifications à leurs services d'accès par passerelle de gros**

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 242 de Bell Aliant  
Avis de modification tarifaire 7181 de Bell Canada

*Le Conseil approuve de façon provisoire, sous réserve d'une modification, les demandes présentées par Bell Aliant et Bell Canada visant à ajouter, aux services d'accès par passerelle, deux nouvelles options de vitesse, des tarifs de facturation en fonction de l'utilisation et des frais d'utilisation excessive.*

### **Introduction**

1. Le 13 mars 2009, Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, (Bell Aliant) et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) ont déposé des demandes visant à ajouter, à leurs services d'accès par passerelle (SAP)<sup>1</sup>, deux nouvelles options de vitesse, des tarifs de facturation en fonction de l'utilisation, des frais d'utilisation excessive et des frais d'utilisation non corrélée.
2. Le Conseil a reçu des mémoires d'Acanac-Inc., d'Accelerated Connections Inc., d'AOL Canada, d'Aventures en Excellence Inc., de l'Association canadienne des fournisseurs Internet, de la Coalition of Internet Service Providers inc., de Cybersurf Corp., de Distributel Communications Limited, d'EGATE Networks Inc., d'Electronic Box, d'Execulink Telecom Inc., de l'Union des consommateurs, de Managed Network Systems, Inc., de MTS Allstream Inc., de l'Ontario Telecommunications Association, de Primus Telecommunications Canada Inc., de TekSavvy Solutions Inc., de Telnet Communications, de Vaxination Informatique, et de Yak Communications (Canada) Corp. (collectivement les intervenants). Le Conseil a également reçu un grand nombre d'observations, la plupart de particuliers, s'opposant en général aux demandes des compagnies Bell.
3. Le 5 juin 2009, les compagnies Bell ont répliqué aux observations. Le 16 juillet 2009, elles ont déposé des études de coûts afin de justifier leurs demandes<sup>2</sup>.
4. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

<sup>1</sup> Le SAP est un service tarifé de gros offert par les compagnies Bell et que les concurrents utilisent pour offrir divers services, notamment les services Internet de détail.

<sup>2</sup> Les compagnies Bell ont déposé leurs études de coûts conformément à la demande écrite du personnel du Conseil du 13 mai 2009.

## Questions à examiner

5. Le Conseil a cerné quatre questions à examiner à cette étape de l'instance portant sur les demandes des compagnies Bell, soit les suivantes :
- I. Y a-t-il lieu d'approuver de façon provisoire les options de vitesse additionnelles proposées concernant les SAP?
  - II. Y a-t-il lieu d'approuver de façon provisoire les structures tarifaires de facturation en fonction de l'utilisation proposées et applicables aux SAP?
  - III. Y a-t-il lieu d'approuver de façon provisoire les frais d'utilisation excessive proposés et applicables aux SAP?
  - IV. Y a-t-il lieu d'approuver de façon provisoire les frais d'utilisation non corrélés proposés et applicables aux SAP?

### **I. Y a-t-il lieu d'approuver de façon provisoire les options de vitesse additionnelles proposées concernant les SAP?**

6. Les compagnies Bell ont proposé d'ajouter une nouvelle option de vitesse pour les SAP de résidence pouvant aller jusqu'à deux mégabits par seconde (mbps) en aval et jusqu'à 800 kilobits par seconde (kbps) en amont. Elles ont également proposé d'ajouter une nouvelle option de vitesse pour les SAP d'affaires pouvant aller jusqu'à 1 mbps en aval et jusqu'à 640 kbps en amont. Les compagnies Bell ont fait valoir que ces nouvelles options de vitesse garantiraient que les vitesses de leurs lignes numériques à paires asymétriques (LNPA) offertes sur leurs réseaux traditionnels de mode de transfert asynchrone sont accessibles pour les clients des services de gros, lorsqu'il existe une demande pour de tels services, conformément à la décision de télécom 2008-117 et à l'ordonnance de télécom 2009-111 (les décisions relatives à l'uniformisation des vitesses des services). Certains intervenants se sont opposés à la proposition des compagnies Bell visant à uniformiser seulement les vitesses des services de détail offerts sur leurs réseaux traditionnels.
7. Le Conseil estime que la proposition à l'étude des compagnies Bell visant à ajouter les nouvelles options de vitesse pour les SAP est conforme aux décisions relatives à l'uniformisation des vitesses des services. Par conséquent, il **approuve provisoirement** les nouvelles options de vitesse que les compagnies Bell ont proposées tant pour les SAP de résidence que d'affaires.

### **II. Y a-t-il lieu d'approuver de façon provisoire les structures tarifaires de facturation en fonction de l'utilisation proposées et applicables aux SAP?**

8. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'elles avaient amorcé, en 2006, conformément à leur approche à trois volets visant à gérer la hausse actuelle importante de l'utilisation d'Internet<sup>3</sup>, la migration de leurs abonnés des services Internet de détail vers une formule de facturation en

---

<sup>3</sup> Les deux autres volets de l'approche des compagnies Bell sont la gestion du trafic et l'investissement visant à accroître la capacité du réseau.

fonction de l'utilisation et, qu'à la fin de 2008, un nombre important d'abonnés des services de détail adhéraient à des plans de facturation en fonction de l'utilisation.

9. Les compagnies Bell ont fait valoir que leur proposition de facturation en fonction de l'utilisation applicable aux SAP était conforme au principe que le Conseil a établi dans la décision de télécom 2006-77 lorsqu'il a approuvé, pour les câblodistributeurs titulaires, l'approche en fonction de l'utilisation applicable au service d'accès Internet de tiers (AIT)<sup>4</sup>. De plus, les compagnies Bell ont soutenu que, puisque le Conseil avait approuvé la facturation en fonction de l'utilisation applicable au service AIT, des considérations aux fins de symétrie réglementaire entre les compagnies de téléphone titulaires et les câblodistributeurs venaient appuyer leur proposition.
10. Les intervenants ont déposé un certain nombre d'observations concernant la proposition de facturation en fonction de l'utilisation des compagnies Bell, notamment a) que les tarifs actuels applicables aux SAP permettaient déjà de recouvrer les coûts des services et b) que la proposition n'était pas sans incidence sur les recettes. Les intervenants ont fait valoir que la proposition de facturation en fonction de l'utilisation devrait s'appliquer seulement aux nouveaux utilisateurs finals de la clientèle des SAP. Ils ont soutenu que la proposition revêtait un caractère monopolistique et indûment préférentiel, à l'encontre du paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
11. Les intervenants ont soutenu a) qu'un avant-projet de facturation en fonction de l'utilisation pour les abonnés des SAP que les compagnies Bell avaient mis de l'avant en décembre 2008 avait entraîné des erreurs de facturation, b) que les abonnés des SAP avaient de la difficulté à rapprocher les données des compagnies Bell avec leurs propres données, et c) que les compagnies Bell devraient donc leur fournir les renseignements dont elles disposent sur les connexions des utilisateurs finals (nom de l'utilisateur final) afin de leur permettre de rapprocher les données des compagnies Bell associées à la facturation en fonction de l'utilisation avec leurs propres données. Les fournisseurs de services Internet (FSI) ont également fait valoir qu'ils ignoraient les détails de la proposition des compagnies Bell concernant la facturation en fonction de l'utilisation applicable aux SAP tant que les compagnies n'avaient pas déposé les avis de modification tarifaire à l'étude. De plus, les intervenants ont soutenu qu'il serait prématuré et inapproprié de conclure au sujet des demandes des compagnies Bell avant que des décisions soient rendues dans diverses autres instances en cours, notamment dans l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2008-19 (l'instance portant sur la gestion du trafic Internet).
12. En ce qui concerne les observations selon lesquelles la proposition de facturation en fonction de l'utilisation revêtait un caractère monopolistique et n'était pas sans incidence sur les recettes, les compagnies Bell ont répliqué que la structure tarifaire des services de détail pour les clients des SAP n'avait pas à dupliquer leur structure tarifaire des SAP, qu'il n'était pas

---

<sup>4</sup> Dans la décision de télécom 2006-77, le Conseil a estimé qu'il convenait que chaque câblodistributeur puisse intervenir face aux conséquences négatives que pourrait engendrer un trop grand usage de la bande passante de la part des utilisateurs finals, et ce, de façon à ne pas dégrader la qualité de service pour tous les utilisateurs finals, qu'il s'agisse des utilisateurs finals des câblodistributeurs ou des concurrents. Toutefois, le Conseil a soutenu que quelle que soit l'approche que les câblodistributeurs adopteront, elle doit leur permettre de traiter les utilisateurs finals du service d'accès Internet de détail et ceux du service AIT de la même façon en ce qui concerne l'utilisation excessive.

obligatoire qu'il n'y ait aucune incidence sur les recettes, et que leur proposition de facturation en fonction de l'utilisation vise à inciter les utilisateurs finals de la clientèle des SAP à faire concorder leur utilisation des services avec leur volonté de payer pour l'utilisation. De plus, les compagnies Bell ont soutenu que la mise en œuvre de leur proposition de facturation en fonction de l'utilisation seulement auprès des nouveaux utilisateurs finals de la clientèle des SAP nécessiterait des arrangements de facturation distincts et coûteux à implanter. Les compagnies Bell ont indiqué que le nombre de leurs abonnés des services de détail qui conserveraient des plans de facturation à tarif uniforme était restreint, que cela ne constituait pas une préférence indue, et que ces plans de facturation n'étaient plus offerts aux nouveaux abonnés.

13. De plus, les compagnies Bell ont répliqué que les erreurs de facturation précédentes étaient peu nombreuses et qu'elles avaient été examinées pour éviter qu'elles se répètent. En ce qui concerne le rapprochement des données fournies par les compagnies Bell avec celles des clients des SAP concernant les utilisateurs finals, les compagnies Bell ont fait valoir qu'elles avaient toujours fourni les données sur les utilisateurs finals associées à un numéro de téléphone en service et que cela n'avait jamais occasionné de problèmes à ce jour. Elles ont également fait valoir qu'il serait coûteux et complexe pour elles de développer une façon d'associer les renseignements sur les connexions avec les numéros de téléphone en service, aux fins de la facturation en fonction de l'utilisation, et que leurs clients des SAP devraient être en mesure de conserver des registres des numéros de téléphone en service associés aux utilisateurs finals. En ce qui concerne les observations au sujet d'un préavis concernant la proposition de facturation en fonction de l'utilisation, les compagnies Bell ont répliqué qu'elles avaient donné un préavis à leurs abonnés des SAP à cet égard et que ceux-ci avaient donc eu le temps de se préparer en conséquence.
14. Sous réserve des considérations ci-dessous, le Conseil est d'avis que l'approbation de la proposition des compagnies Bell visant à instaurer la facturation en fonction de l'utilisation applicable aux SAP serait conforme à la décision de télécom 2006-77, en ce sens que la facturation en fonction de l'utilisation s'appliquerait tant aux SAP des services Internet de gros que de détail. De plus, en ce qui a trait à la symétrie réglementaire, le Conseil est d'avis que l'approbation de la proposition des compagnies Bell visant à instaurer la facturation en fonction de l'utilisation applicable aux SAP serait conforme à l'approbation de la facturation en fonction de l'utilisation accordée aux câblodistributeurs titulaires concernant le service AIT.
15. Le Conseil estime toutefois que les clients des SAP auront besoin de temps pour se préparer à la mise en œuvre de la facturation en fonction de l'utilisation, notamment afin d'adapter leurs plans d'activités et leurs systèmes de facturation, et gérer les relations avec leurs clients finals. Le Conseil estime donc qu'une période de 90 jours à compter de la date de la présente ordonnance conviendrait à cette fin.
16. Le Conseil fait remarquer la proposition des compagnies Bell selon laquelle la facturation en fonction de l'utilisation s'appliquerait à l'ensemble des utilisateurs finals de la clientèle des SAP, tant aux utilisateurs actuels qu'aux nouveaux. Il fait également remarquer l'observation des compagnies Bell selon laquelle le fait d'appliquer les frais en fonction de l'utilisation uniquement aux nouveaux utilisateurs finals de la clientèle des SAP, comme l'ont réclamé les intervenants, représenterait un fardeau administratif coûteux. Selon le Conseil, compte tenu de

la taille et de la complexité de ces services, il serait peu pratique pour les compagnies Bell de mettre en œuvre des arrangements de facturation distincts concernant les utilisateurs finals actuels et nouveaux de la clientèle des SAP. Le Conseil estime que la proposition des compagnies Bell visant à instaurer la facturation en fonction de l'utilisation, même si elle établit une distinction entre les clients des SAP puisqu'elle ne s'appliquerait pas aux abonnés des services de détail des compagnies Bell n'adhérant pas aux plans de facturation en fonction de l'utilisation, ne comporte aucune discrimination indue.

17. En ce qui concerne les autres observations des intervenants, le Conseil estime que les réponses des compagnies Bell sont satisfaisantes à cette étape-ci, ce qui permet de trancher leurs demandes de façon provisoire.
18. Par conséquent, le Conseil **approuve de façon provisoire** les demandes des compagnies Bell visant à instaurer la facturation en fonction de l'utilisation applicable aux SAP, décision prenant effet 90 jours à compter de la date de la présente ordonnance.

### **III. Y a-t-il lieu d'approuver de façon provisoire les frais d'utilisation excessive proposés et applicables aux SAP?**

19. Les compagnies Bell ont proposé d'appliquer des frais d'utilisation excessive de 0,75 \$ par gigaoctet (Go) de données téléchargées par les utilisateurs finals de la clientèle des SAP au-delà de la limite d'utilisation mensuelle de 300 Go, si elles appliquaient, à leurs propres abonnés des services de détail souscrivant à la facturation en fonction de l'utilisation, des frais correspondants de 1 \$ par Go de données téléchargées au-delà de la limite d'utilisation mensuelle de 300 Go, et ce, à compter de la date d'imposition de tels frais. Les compagnies Bell ont proposé d'aviser le Conseil si elles décidaient d'appliquer les frais proposés à leurs services de détail. Les intervenants ont fait valoir que de tels frais donneraient aux compagnies Bell un avantage indu parce qu'ils ne s'appliqueraient pas aux abonnés des services de détail des compagnies Bell qui ne souscrivent pas aux plans de facturation en fonction de l'utilisation.
20. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell n'appliqueraient les frais d'utilisation excessive aux clients des SAP concernant leurs utilisateurs finals que si elles appliquaient ces frais à leurs propres clients des services de détail qui adhèrent aux plans de facturation en fonction de l'utilisation, et ce, à compter de la date de la mise en application de tels frais. Les frais proposés représenteraient donc de nouveaux frais pour tous les abonnés souscrivant aux plans de facturation en fonction de l'utilisation, qu'ils soient des abonnés des services de gros ou de détail des compagnies Bell. Le Conseil estime que la proposition des compagnies Bell visant à appliquer des frais d'utilisation excessive, même si elle établit une distinction entre les clients des SAP puisqu'elle ne s'appliquerait pas aux abonnés des services de détail des compagnies Bell qui ne souscrivent pas aux plans de facturation en fonction de l'utilisation, ne comporte aucune discrimination indue.
21. Par conséquent, le Conseil **approuve de façon provisoire** la proposition des compagnies Bell visant à appliquer des frais d'utilisation excessive, décision prenant effet à compter de la date où les compagnies Bell aviseront le Conseil par écrit qu'elles appliquent, à tous leurs abonnés des services de détail qui souscrivent aux plans de facturation en fonction de l'utilisation, des frais d'utilisation excessive de 1 \$ par Go de données téléchargées au-delà de la limite mensuelle d'utilisation de 300 Go.

#### **IV. Y a-t-il lieu d'approuver de façon provisoire les frais d'utilisation non corrélés proposés et applicables aux SAP?**

22. Les compagnies Bell ont fait valoir que, dans certains cas, elles ne peuvent établir une corrélation entre l'utilisation d'Internet par un utilisateur final de la clientèle des SAP, authentifiée par un FSI, et une ligne précise à laquelle l'utilisateur final est abonné. Les compagnies Bell ont estimé qu'il s'agissait de mesures intentionnelles prises par les utilisateurs finals pour se soustraire au paiement associé à une utilisation valide. Elles ont soutenu que les FSI qui authentifient une telle connexion devraient être tenus responsables de l'utilisation des services et ont proposé d'appliquer des frais mensuels d'utilisation non corrélés de 1,875 \$ par Go ou fraction de Go de données téléchargées, applicables aux SAP.
23. Les intervenants ont fait valoir que l'utilisation non corrélée pouvait survenir pour diverses raisons légitimes et ont soutenu que les frais proposés étaient trop élevés. Les compagnies Bell ont répliqué que, d'après elles, la plupart sinon la totalité des utilisations non corrélées résultent de tentatives de la part des utilisateurs finals de la clientèle des SAP des FSI de se soustraire au paiement associé à l'utilisation. Ils ont fait valoir que les frais ne toucheraient pas la plupart des utilisateurs finals de sa clientèle des SAP. De plus, les compagnies Bell ont fait valoir que les frais qu'elles ont décrits comme un tarif majoré étaient justifiés en raison des coûts additionnels qu'elles engagent afin de déterminer les utilisateurs finals de la clientèle des SAP des FSI responsables de l'utilisation non corrélée.
24. Avant de trancher concernant les frais d'utilisation non corrélés proposés, le Conseil a besoin d'autres renseignements (par exemple, le détail des circonstances entourant l'utilisation non corrélée). Par conséquent, il prévoit se prononcer ultérieurement sur cet aspect de la proposition des compagnies Bell.

#### **Instructions**

25. Le Conseil estime que les conclusions qu'il tire dans la présente ordonnance favorisent l'atteinte des objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7b), c) et f) de la *Loi*<sup>5</sup>. De plus, il estime que ses conclusions sont conformes aux exigences énoncées dans les Instructions<sup>6</sup> selon lesquelles a) les mesures en question doivent être efficaces et proportionnelles à leurs buts et ne faire obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs, et b) les mesures ne doivent pas décourager un accès au marché propice à la concurrence et efficace sur le plan économique, ni encourager un accès au marché inefficace sur le plan économique.

---

<sup>5</sup> Les objectifs de la politique cités et énoncés dans la *Loi* sont les suivants :  
7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;  
7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;  
7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.

<sup>6</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunications*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006.

## Conclusions

26. Le Conseil **approuve de façon provisoire** les deux nouvelles options de vitesse pour les SAP que les compagnies Bell ont proposées ainsi que les tarifs. De plus, il **approuve de façon provisoire** leur proposition visant à instaurer la facturation en fonction de l'utilisation applicable aux SAP, décision prenant effet 90 jours après la date de la présente ordonnance. Enfin, il **approuve de façon provisoire** la proposition des compagnies Bell visant à instaurer des frais d'utilisation excessive applicables aux SAP de 0,75 \$ par Go de données téléchargées au-delà de la limite d'utilisation mensuelle de 300 Go, à compter de la date où les compagnies Bell aviseront le Conseil par écrit qu'elles appliquent, à tous leurs abonnés des services de détail souscrivant aux plans de facturation en fonction de l'utilisation, des frais d'utilisation excessive de 1 \$ par Go de données téléchargées au-delà de la limite d'utilisation mensuelle de 300 Go.
27. Enfin, des demandes de renseignements seront adressées aux compagnies Bell et un processus additionnel sera établi sous peu.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Demande de Cybersurf liée à la mise en œuvre de la décision de télécom 2008-117 en ce qui concerne les exigences relatives à une vitesse équivalente, Ordonnance de télécom CRTC 2009-111, 3 mars 2009*
- *Demande de Cybersurf Corp. concernant des exigences relatives à une vitesse équivalente à l'égard de services Internet de gros, Décision de télécom CRTC 2008-117, 11 décembre 2008*
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet, Avis public de télécom CRTC 2008-19, 20 novembre 2008, modifié par l'Avis public de télécom CRTC 2008-19-1, 11 février 2009, l'Avis public de télécom CRTC 2008-19-2, 12 février 2009, et l'Avis public de télécom CRTC 2008-19-3, 18 mars 2009*
- *Cogeco, Rogers, Shaw et Vidéotron – Tarifs du service d'accès Internet de tiers, Décision de télécom CRTC 2006-77, 21 décembre 2006*

*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>.*