



Décision de télécom CRTC 2009-78

Ottawa, le 18 février 2009

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de non-consensus sur la nécessité de la visite d'un technicien du câblodistributeur pour une installation ou un transfert à un fournisseur de services Internet indépendant

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

Dans la présente décision, le Conseil approuve un point de consensus et règle un point de non-consensus soumis par le Groupe de travail réseau du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion à propos de la nécessité de la visite d'un technicien du câblodistributeur pour une installation ou un transfert à un fournisseur de services Internet indépendant.

Introduction

1. Dans la décision *Suppression des règles de reconquête à l'égard des services Internet de lignes d'abonnés numériques et des services d'accès haute vitesse*, Décision de télécom CRTC 2007-97, 5 octobre 2007, le Conseil a supprimé les règles de reconquête relatives aux services d'accès haute vitesse des grands câblodistributeurs ainsi que celles relatives aux services Internet de lignes d'abonnés numériques offerts par des entreprises de services locaux titulaires.
2. Dans le cadre de cette décision, le Conseil devait déterminer si la visite d'un technicien du câblodistributeur chez l'utilisateur final était nécessaire pour une installation ou un transfert à un fournisseur de services Internet (FSI) indépendant si celui-ci utilisait les installations d'un câblodistributeur. Toutefois, le Conseil, estimant qu'il s'agissait d'une question de nature technique, a saisi de la question le Groupe de travail réseau (GTR) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI).
3. Le GTR du CDCI a remis le rapport de non-consensus NTRE045, daté du 12 juin 2008, portant sur la nécessité de la visite d'un technicien du câblodistributeur chez un utilisateur final qui s'abonne aux services d'un FSI indépendant (le rapport). Le Conseil a reçu des mémoires de Shaw Communications Inc., de Quebecor Média inc. au nom de Vidéotron ltée, de Cogeco Cable inc. et de Rogers Communication Inc. (RCI) (collectivement les câblodistributeurs); de Cybersurf Corp. (Cybersurf); de Télécommunications Xittel inc. (Xittel) et de la Coalition of Internet Service Providers (CISP). On peut consulter le rapport ainsi que les contributions à sa rédaction sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca sous les onglets *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion* et *Plan du site du CDCI*.
4. Dans son rapport, le GTR du CDCI déclarait que Cybersurf, dans le cadre de sa contribution au rapport, avait énuméré plusieurs scénarios concernant les services d'installation. S'appuyant sur la contribution de Cybersurf, les parties sont parvenues à un consensus sur la nécessité de la visite d'un technicien du câblodistributeur chez un utilisateur final lorsque celui-ci, n'ayant pas de service de câblodistribution sur place, souhaitait s'abonner à un service d'accès Internet haute vitesse auprès d'un FSI indépendant. Le Conseil **approuve** donc ce point de consensus.

5. Le GTR du CDCI a toutefois fait état du fait que les parties n'étaient pas parvenues à un consensus dans le cas où l'utilisateur final n'avait pas de service d'accès Internet haute vitesse par câble, mais était abonné à un ou plusieurs autres services de câblodistribution, pas plus que pour les variations de ce scénario. Dans le rapport, ces scénarios ont été qualifiés de nouvelles installations « non en service pour Internet ».

Les nouvelles installations non en service pour Internet exigent-elles la visite d'un technicien du câblodistributeur chez l'utilisateur final lorsque le FSI indépendant utilise les installations du câblodistributeur?

6. À l'exception de RCI, les câblodistributeurs ont été d'avis que la visite d'un technicien était nécessaire pour les nouvelles installations non en service pour Internet. RCI a pour sa part déclaré son intention d'offrir aux utilisateurs finals l'option d'une auto-installation dans ce cas. L'entreprise a également déclaré qu'elle n'enverrait de technicien qu'à la demande du FSI.
7. Cybersurf a fait valoir que la visite d'un technicien était inutile et qu'il ne devrait y en avoir une qu'à la demande du FSI. Cybersurf a également fait valoir que pour les nouvelles installations non en service pour Internet, on pouvait se passer des visites d'un technicien puisque la plupart des problèmes associés à la qualité du service et à l'intégrité du réseau pouvaient être réglés à distance ou à l'extérieur des locaux. Cybersurf a en outre fait valoir que la visite d'un technicien ne devrait être requise que pour le remplacement des fils de branchement. De l'avis de Cybersurf, les autres services – qu'il s'agisse de tester la radiofréquence et les signaux, d'assurer l'intégrité du réseau ou d'installer des prises et filtres – pouvaient généralement être effectués à distance ou sans la présence d'un technicien d'une entreprise de câblodistribution.
8. Cybersurf s'est dite préoccupée par le fait que les câblodistributeurs pouvaient se prévaloir de visites obligatoires de techniciens aux frais des FSI. Cybersurf a fait valoir que les résultats d'entrevues réalisées auprès d'utilisateurs finals révélaient qu'il n'existait pas de pratiques uniformes parmi les câblodistributeurs – ni même au sein d'une même entreprise de câblodistribution – en ce qui avait trait aux installations. Cybersurf a également fait valoir qu'il arrivait souvent que les techniciens s'occupent de services sans rapport avec l'accès Internet, telles la télévision et la téléphonie par câble. Cybersurf a déclaré qu'à son avis, cela prouvait que les visites de techniciens étaient inutiles et que les câblodistributeurs devraient donc supporter les coûts des visites de techniciens liées à l'entretien du réseau.
9. Cybersurf a fait valoir qu'il n'existait aucune preuve que, dans le cas d'installations non en service pour Internet, la connexion par un utilisateur final d'un modem approuvé par le câblodistributeur et conforme à la norme d'interface de service de données sur câble causait de graves problèmes au réseau. Cybersurf a également fait valoir qu'il existait dans le commerce de nombreux autres dispositifs de connexion réseau par câble non réglementés que l'utilisateur final pouvait facilement se procurer et installer lui-même sans que le câblodistributeur en soit informé. L'entreprise a soutenu que ces dispositifs non réglementés constituaient une menace plus importante pour l'intégrité des réseaux et qu'ils causaient davantage de problèmes de radiofréquence que les installations de modems approuvés par l'entreprise de câblodistribution pour les services d'accès Internet de tiers (AIT).

10. Pour terminer, Cybersurf, Xittel et la CISP ont fait valoir que le nouveau processus de prospection de clientèle serait grandement simplifié et plus économique si aucune visite de technicien n'était requise.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. Le Conseil fait remarquer que les câblodistributeurs, à l'exception de RCI, exigent qu'un technicien soit envoyé chez l'utilisateur final pour effectuer certains contrôles et ajustements techniques avant de connecter le modem pour l'accès à Internet, que l'utilisateur final soit client d'un FSI indépendant utilisant le réseau d'un câblodistributeur ou un client du câblodistributeur s'abonnant à son service d'accès Internet.
12. Le Conseil fait remarquer que, dans le cas des nouvelles installations non en service pour Internet, les câblodistributeurs engagent des coûts importants associés à l'envoi de techniciens sur place pour leurs propres clients. Le Conseil estime donc que les câblodistributeurs ont tout intérêt à offrir l'option d'auto-installation lorsqu'ils jugent que cela est possible. Le Conseil estime également qu'il revient aux câblodistributeurs de déterminer s'il y a lieu d'autoriser l'auto-installation par les utilisateurs finals. Le Conseil estime en outre qu'il faut que les câblodistributeurs adoptent des pratiques symétriques, c'est-à-dire que chaque fois que l'option d'une auto-installation est offerte à leurs propres clients, elle devrait également l'être aux clients des FSI qui utilisent leurs réseaux.
13. Le Conseil fait remarquer que les tâches effectuées par les techniciens peuvent varier d'un câblodistributeur à un autre. Toutefois, ces tâches sont généralement liées à la prestation d'un service d'accès Internet, ce qui comprend l'installation de prises, la vérification du signal de réseau chez l'utilisateur final et la reconnexion des fils de branchement.
14. Le Conseil fait remarquer que ces tâches ont notamment pour but de veiller à ce que l'utilisateur final ait l'équipement requis pour le bon fonctionnement du service AIT; à ce qu'il puisse recevoir les signaux Internet; à ce que la possibilité d'entrée de bruit, qui peut entraîner des interférences avec d'autres signaux passant par le même nœud, soit réduite; à ce qu'il n'y ait pas de sortie de bruit, ce qui peut entraîner des interférences avec d'autres bandes de fréquence, et à ce que l'intégrité du réseau soit assurée.
15. Le Conseil estime que l'ajout d'Internet est susceptible d'entraîner des problèmes techniques liés à l'entrée et à la sortie de bruit, ce qui peut affecter les services des autres utilisateurs finals connectés au même nœud et avoir des répercussions négatives pour les utilisateurs de bandes de radiofréquences sans lien avec les réseaux de câblodistribution.
16. Le Conseil fait remarquer que les câblodistributeurs estiment actuellement que les tâches effectuées par leurs techniciens sont nécessaires à l'intégrité des réseaux. Le Conseil estime qu'il ne faut pas empêcher les câblodistributeurs d'effectuer les tâches qu'ils considèrent nécessaires pour assurer l'intégrité de leurs réseaux.

17. Le Conseil fait en outre remarquer que la plupart des tâches nécessaires énumérées ci-dessus exigent la présence d'un technicien et qu'elles doivent être effectuées chez l'utilisateur final. Le Conseil réfute donc les allégations de Cybersurf selon lesquelles la plupart de ces tâches pourraient être effectuées à distance.
18. Le Conseil estime que le fait que la plupart des câblodistributeurs envoient des techniciens sur place pour les nouvelles installations non en service pour Internet autant pour leurs propres clients abonnés aux services de détail que pour des utilisateurs finals de FSI utilisant leurs installations de câblodistribution prouve que cette pratique est raisonnable et neutre sur le plan de la concurrence et qu'elle vise à assurer l'intégrité des réseaux des câblodistributeurs.
19. Le Conseil reconnaît que la visite d'un technicien entraîne des frais supplémentaires et qu'elle incommode le client qui est tenu d'être présent sur les lieux à cette occasion. Cependant, le Conseil fait remarquer que les frais et le dérangement sont les mêmes pour les clients des câblodistributeurs que pour les utilisateurs finals des FSI.
20. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que les avantages de la visite d'un technicien l'emportent sur les coûts et le dérangement imposés aux utilisateurs finals.
21. Le Conseil fait remarquer que l'option d'auto-installation récemment introduite par RCI est offerte à ses nouveaux abonnés à Internet à condition que ceux-ci soient déjà abonnés à un de ses autres services nécessitant des installations de câblodistribution. Le Conseil estime que, si l'option d'auto-installation peut être appropriée pour RCI, l'installation de services d'accès Internet peut varier d'un câblodistributeur à l'autre en raison de différences sur le plan des politiques internes et des caractéristiques des réseaux.
22. Néanmoins, à l'avenir, le Conseil conseille vivement aux autres câblodistributeurs d'offrir l'option d'auto-installation, à l'instar de RCI.
23. Le Conseil fait remarquer que les politiques internes des câblodistributeurs touchant l'installation des services Internet pourraient évoluer, notamment en raison des changements technologiques.
24. Le Conseil estime que les politiques internes des câblodistributeurs à l'égard de l'envoi sur place d'un technicien pour les nouvelles installations non en service pour Internet liées aux services AIT devraient être appliquées de manière symétrique, que les utilisateurs finals soient des abonnés des câblodistributeurs ou des FSI.
25. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut, en ce qui concerne les nouvelles installations non en service pour Internet,
 - si un câblodistributeur exige la visite d'un technicien pour ses propres clients, il peut, à son gré, exiger la visite d'un technicien chez l'utilisateur final lorsque celui-ci est abonné aux services d'un FSI indépendant utilisant les services AIT offerts par le câblodistributeur;

- si un câblodistributeur n'exige pas la visite d'un technicien pour ses propres clients, c'est au FSI indépendant utilisant les services AIT offerts par le câblodistributeur qu'il revient de décider s'il y a lieu d'exiger la visite d'un technicien chez son client et utilisateur final;
- lorsqu'un câblodistributeur modifie ses politiques internes de sorte que la visite d'un technicien n'est plus requise dans certaines circonstances, le câblodistributeur est tenu de modifier également les exigences relatives à la visite d'un technicien pour les clients des FSI indépendants. Les mêmes normes et politiques doivent s'appliquer aux utilisateurs finals des FSI et du câblodistributeur.

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 à <http://www.crtc.gc.ca>