



Décision de télécom CRTC 2010-255

Ottawa, le 6 mai 2010

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

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 242 de Bell Aliant et avis de modification tarifaire 7181 de Bell Canada

Le Conseil approuve, sous réserve de modifications, les demandes présentées par Bell Aliant et Bell Canada visant à instaurer une pratique de gestion du trafic Internet de nature économique pour leurs services d'accès par passerelle (SAP) de résidence de gros. Le Conseil approuve en outre une option de vitesse supplémentaire concernant les SAP de résidence et les SAP d'affaires. L'opinion minoritaire de la conseillère Molnar est jointe à la présente.

Introduction

1. Le 13 mars 2009, le Conseil a reçu les demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) visant à instaurer deux nouvelles options de vitesse dans le cadre de leurs services SAP de gros¹ : l'une concernant les SAP d'affaires, l'autre les SAP de résidence. Dans le cadre de leurs demandes, les compagnies Bell proposaient également d'instaurer des tarifs de facturation à l'utilisation applicables aux SAP de résidence de gros.
2. Selon la proposition des compagnies Bell, pour chaque option de vitesse des SAP de résidence, un fournisseur de services Internet (FSI) des SAP devrait payer ce qui suit pour chacun de ses utilisateurs finals :
 - un tarif mensuel fixe qui couvrirait à la fois l'accès Internet et une limite préétablie d'utilisation d'Internet (limite d'utilisation);
 - un tarif plafonné par gigaoctet (Go) pour l'utilisation mensuelle de l'utilisateur final qui dépasse la limite d'utilisation (utilisation excédentaire);
 - un tarif par Go pour l'utilisation mensuelle dépassant les 300 Go (frais d'utilisation excédentaire) de l'utilisateur final du FSI des SAP lorsque les compagnies Bell imposent un tarif correspondant à leurs abonnés des services Internet de résidence (services Internet de détail) dans le cadre de plans de facturation à l'utilisation.

¹ Les services d'accès par passerelle sont des services de gros que les compagnies Bell sont tenues de fournir aux concurrents, de sorte que ceux-ci puissent offrir des services de détail, notamment des services Internet de résidence de détail, à leurs propres utilisateurs finals.

3. La méthode proposée par les compagnies Bell concernant l'instauration de tarifs de facturation à l'utilisation et la facturation des FSI des SAP comprendrait également un tarif d'utilisation non corrélée².
4. Le Conseil a reçu des observations 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 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 l'Union des consommateurs, de Vaxination Informatique et de Yak Communications (Canada) Corp (collectivement les intervenants). Les intervenants se sont opposés aux demandes relatives aux SAP de résidence.
5. Le Conseil a par ailleurs reçu un grand nombre d'observations, la plupart provenant de particuliers s'opposant de façon quasi unanime aux demandes des compagnies Bell.
6. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 18 décembre 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Contexte et questions

7. Les compagnies Bell ont soutenu que leur proposition constitue l'un des trois volets de leur stratégie de gestion du trafic Internet³. Elles ont de plus fait valoir que les modèles de tarification à l'utilisation ont été approuvés concernant les services d'accès Internet de tiers (AIT) de gros des principaux câblodistributeurs titulaires⁴, et que l'approbation de leur proposition serait équitable sur le plan de la concurrence à l'égard des services AIT de gros des câblodistributeurs.
8. Dans l'ordonnance de télécom 2009-484, publiée le 12 août 2009, le Conseil a approuvé de façon provisoire, sous réserve d'une modification, les demandes des compagnies Bell visant à instaurer des tarifs de facturation à l'utilisation, y compris un tarif pour l'utilisation excédentaire concernant les SAP de résidence, puis a établi une date pour la mise en œuvre de cette tarification. Dans la décision de télécom 2009-658, publiée le 21 octobre 2009, le Conseil a confirmé son approbation provisoire, mais a remplacé la date d'instauration de la facturation à l'utilisation par une date indéterminée.

² Une utilisation non corrélée est une utilisation Internet générée par l'utilisateur final d'un FSI du SAP que la compagnie Bell a déclaré ne pas pouvoir mettre en rapport avec cet utilisateur final ou corréler à celui-ci lors de la facturation du FSI du SAP.

³ Les compagnies Bell ont décrit les deux autres volets de cette stratégie comme suit : l'investissement dans la capacité par des dépenses en capital gérées et la gestion de bande passante au moyen de mesures techniques.

⁴ Les services AIT sont des services de gros que les principaux câblodistributeurs sont tenus de fournir aux concurrents, de sorte que ceux-ci puissent offrir des services Internet de résidence de détail, ainsi que d'autres services de détail, à leurs propres utilisateurs finals.

9. Le Conseil fait remarquer que ses décisions d'approuver les demandes des compagnies Bell de façon provisoire étaient nécessairement fondées sur le dossier qui a avait été constitué au moment où ces décisions ont été prises. En revanche, les décisions du Conseil décrites ci-dessous concernant l'approbation définitive ou non des demandes des compagnies Bell, ainsi que les modalités relatives à ces demandes, sont fondées sur le dossier complet de l'instance. Au moment de rendre une décision définitive sur ces demandes, le Conseil avait accès à un dossier plus complet et plus détaillé.
10. Le Conseil a cerné les cinq questions ci-dessous à régler dans la présente décision :
- I. Les options de vitesse supplémentaires relatives aux SAP de gros des compagnies Bell doivent-elles être approuvées?
 - II. La proposition (à l'exception des tarifs proposés) des compagnies Bell doit-elle être approuvée et, dans l'affirmative, pour quel motif?
 - III. Les tarifs proposés par les compagnies Bell sont-ils justes et raisonnables?
 - IV. Quelle serait la période de mise en œuvre appropriée?
 - V. Les conclusions du Conseil sont-elles conformes aux Instructions⁵?

I. Les options de vitesse supplémentaires relatives aux SAP de gros des compagnies Bell doivent-elles être approuvées?

11. Les compagnies Bell ont proposé d'instaurer deux nouvelles vitesses sur leurs réseaux de mode de transfert asynchrone (MTA) existants : l'une pour les SAP de résidence avec des débits pouvant atteindre 2 mégabits par seconde (mbps) en aval et 800 kilobits par seconde (kbps) en amont; et l'autre concernant les SAP d'affaires avec des débits pouvant atteindre 1 mbps en aval et 640 kbps en amont. Les compagnies Bell ont soutenu que ces nouvelles options de vitesse leur permettraient de s'assurer que les vitesses de leur ligne numérique à paires asymétriques (LNPA) de détail offerts sur leurs réseaux existants sont aussi offerts aux clients de gros, là où une demande de gros existe pour de telles vitesses, conformément à l'exigence du Conseil relative à une vitesse équivalente, laquelle est énoncée dans la décision de télécom 2008-117 et dans l'ordonnance de télécom 2009-111.
12. Bien que certains intervenants se soient prononcés contre la proposition des compagnies Bell de n'offrir que les vitesses des services de détail offertes sur leurs réseaux existants, aucun d'eux n'a soutenu que les nouvelles options de vitesse ne devraient pas être approuvées. Comme la proposition est conforme à l'exigence du Conseil relative à une vitesse équivalente, le Conseil **approuve** les deux nouvelles options de vitesse des compagnies Bell.

⁵ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

II. La proposition (à l'exception des tarifs proposés) des compagnies Bell doit-elle être approuvée et, dans l'affirmative, pour quel motif?

13. Le Conseil a décrit son approche en matière de réglementation concernant le recours aux pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) dans la politique réglementaire de télécom 2009-657 (la décision relative aux PGTI). Dans cette décision, le Conseil a adopté un cadre de travail qui doit être observé dans la détermination des PGTI acceptables (le cadre des PGTI). Une fois la décision relative aux PGTI rendue, les compagnies Bell et certains intervenants ont présenté leur opinion à propos de la conformité de la proposition des compagnies Bell avec le cadre des PGTI.
14. Le Conseil fait valoir que le cadre des PGTI ne s'applique qu'à son évaluation des PGTI en vigueur, en réponse aux plaintes déposées auprès du Conseil, mais pas à son évaluation des demandes visant à instaurer des PGTI de nature économique dans le cadre des services de gros, comme les SAP. Cependant, dans la décision relative aux PGTI, le Conseil énonce également sa méthode d'évaluation de telles demandes. Le Conseil a constaté que, comparativement aux PGTI de nature technique, les PGTI de nature économique ne sont généralement pas considérées comme injustement discriminatoires. Le Conseil fait toutefois valoir que les demandes particulières visant à instaurer des PGTI de nature économique doivent être conformes au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*)⁶. De plus, dans la décision relative aux PGTI, le Conseil est d'avis que les demandes visant à instaurer des PGTI de nature économique dans le cadre des services de gros seraient évaluées suivant les principes ordinaires d'approbation des tarifs.
15. Compte tenu de ce qui précède, au moment de considérer l'approbation de la proposition des compagnies Bell, le Conseil déterminera d'abord si les compagnies Bell proposent des pratiques de gestion du trafic Internet de nature économique dans le cadre des SAP de résidence. Le Conseil prendra ensuite en considération la question relative au traitement équitable.

La proposition des compagnies Bell dans le cadre des SAP de résidence de gros constitue-t-elle une pratique de gestion du trafic Internet de nature économique?

16. Tel qu'il a été mentionné précédemment, le Conseil fait remarquer que la proposition des compagnies Bell obligerait un FSI des SAP à verser, pour chacun de ses utilisateurs finals et pour chacune des options de vitesse des SAP de résidence, des frais mensuels fixes qui couvriraient l'accès Internet et l'utilisation jusqu'à la limite d'utilisation, ainsi que des frais ponctuels pour l'utilisation excédentaire par Go. Les compagnies Bell ont proposé des seuils d'utilisation de 2 Go, de 20 Go et de 60 Go relativement aux options de vitesse de 512 kbps, de 2 mbps et de 5 mbps, respectivement. Elles ont proposé de plafonner le tarif d'utilisation excédentaire à 22,50 \$ (ou 25 % de moins que leur tarif de détail), lequel varierait en fonction de l'option de vitesse choisie, et ce, pour toutes les options de vitesse.

⁶ Le paragraphe 27(2) de la *Loi* prévoit qu'« il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder – y compris envers elle-même – une préférence indue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature ».

17. Les compagnies Bell ont également proposé d'appliquer un tarif d'utilisation excédentaire par Go pour l'utilisateur final d'un FSI des SAP lorsque, le cas échéant, elles imposent un tarif correspondant aux clients de leurs services Internet de détail dans le cadre de plans de facturation à l'utilisation. Les compagnies Bell ont par ailleurs proposé d'instaurer un tarif d'utilisation non corrélée.
18. Les compagnies Bell ont soutenu que leur proposition a pour but d'instaurer une structure tarifaire permettant d'établir le tarif des SAP proportionnellement à la valeur offerte aux FSI des SAP et à leurs utilisateurs finals, de manière à encourager les utilisateurs finals à adapter leur utilisation à leur volonté de payer. Les compagnies Bell ont de plus soutenu qu'elles ont élaboré la proposition de façon à ce que la structure tarifaire en vigueur continue de s'appliquer à la plupart des utilisateurs finals des FSI des SAP, et que le tarif d'utilisation excédentaire ne soit imposé qu'aux plus grands utilisateurs.
19. De façon générale, les intervenants se sont prononcés contre la structure proposée par les compagnies Bell. Certains intervenants ont fait valoir que la proposition, qui serait appliquée en tout temps, ne constitue pas une pratique de gestion du trafic Internet de nature économique, puisqu'elle n'incite pas les utilisateurs finals à modifier leur comportement pour passer d'une utilisation concentrée aux heures de pointe à une utilisation plutôt répartie en dehors de ces heures. Les compagnies Bell ont soutenu que le tarif durant les périodes de pointe serait plus élevé lorsque la plupart des clients souhaitent utiliser Internet, ce qui obligerait ainsi la majorité des utilisateurs finals qui ne sont pas nécessairement les plus gros utilisateurs, à réduire leur consommation ou à payer un supplément.
20. Certains intervenants ont proposé d'autres modèles de PGTI de nature économique et, dans l'ensemble, ont soutenu qu'une PGTI de nature économique fondée sur une approche d'utilisation cumulée, selon laquelle un FSI de SAP paierait en fonction de l'utilisation totale générée par la totalité de ses utilisateurs finals, permettrait une plus grande souplesse sur le plan de la tarification de détail du FSI de SAP. Les compagnies Bell ont répondu que leur objectif consistait à assurer une utilisation proportionnée du réseau par tous les utilisateurs en imposant des frais d'utilisation aux utilisateurs qui consomment plus que la majorité, et que, par conséquent, un modèle d'utilisation cumulée viendrait annuler l'efficacité potentielle du recours à une facturation à l'utilisation comme méthode de gestion de l'utilisation du réseau. Elles ont de plus fait valoir que la décision relative aux PGTI ne concernait que les conclusions du Conseil quant au caractère raisonnable et juste des tarifs proposés.
21. Le Conseil fait remarquer que, dans la proposition des compagnies Bell, les tarifs varient en fonction de l'utilisation par chacun des utilisateurs finals des FSI de SAP. Le Conseil estime que la proposition des compagnies Bell inciterait les grands utilisateurs finals à réduire leur consommation, notamment durant les périodes de pointe. Par conséquent, le Conseil conclut que la proposition des compagnies Bell relativement au SAP de résidence constitue une PGTI de nature économique.

Traitement équitable des SAP de gros et des services de détail

22. Le Conseil fait remarquer qu'en exigeant, dans la décision de télécom 2006-77, que les câblodistributeurs traitent équitablement leurs clients des services AIT de détail et de gros, il énonçait la norme que les câblodistributeurs devaient respecter pour garantir la conformité au paragraphe 27(2) de la *Loi*. Le Conseil estime qu'il est également approprié d'évaluer les demandes des compagnies Bell à la lumière de cette exigence.
23. Le Conseil estime qu'en ce qui concerne le traitement équitable, le dossier de l'instance soulève les six questions énoncées ci-dessous.
 - i) ***Les compagnies Bell doivent-elles imposer des frais de facturation à l'utilisation à tous leurs clients des services de détail avant la mise en œuvre de leur PGTI de nature économique applicable aux SAP de gros?***
24. De façon générale, les FSI des SAP ont soutenu que la mise en œuvre de la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell ne permettrait pas le traitement équitable des SAP et des services Internet de détail. Ils ont fait remarquer que les compagnies Bell ont proposé de mettre en œuvre d'un coup une facturation à l'utilisation applicable à tous les clients des FSI des SAP, tandis que les compagnies Bell procèdent à une transition vers une facturation à l'utilisation de leurs clients des services Internet de détail depuis plus de trois ans et qu'elles n'appliquent pas une facturation à l'utilisation à l'ensemble de leurs clients des services Internet de détail.
25. Les compagnies Bell ont soutenu qu'elles n'offraient plus de plans fixes pour les services Internet de détail à leurs nouveaux clients depuis 2006, et que le nombre de clients ayant de tels plans continuait de diminuer. Elles ont donc fait valoir que, dans la mesure où il y aurait une quelconque préférence relativement à leurs services Internet de détail, celle-ci ne serait pas induite.
26. En se fondant sur le dossier complet de cette instance, le Conseil estime que la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell n'est pas conforme au paragraphe 27(2) de la *Loi*, car elle permettrait de limiter de façon considérable la capacité des FSI de SAP à attirer une clientèle de détail à laquelle les compagnies Bell ont choisi de ne pas facturer de frais à l'utilisation. Le Conseil est d'avis que la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell n'offre pas un traitement équitable.
27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que chaque compagnie Bell pourra mettre en œuvre sa propre PGTI de nature économique seulement lorsqu'elle facturera des frais en fonction de l'utilisation à tous ses abonnés des services Internet de détail.
 - ii) ***Quelles mesures devrait-on établir, au besoin, afin de permettre un traitement équitable à l'égard de l'exemption des tarifs de facturation à l'utilisation, à la suite de la mise en œuvre de la PGTI de nature économique?***
28. Dans l'ensemble, les FSI du SAP ont soutenu que, si la proposition relative à la facturation à l'utilisation était approuvée, les compagnies Bell pourraient continuer à appliquer des tarifs de facturation à l'utilisation du SAP, tout en n'imposant pas ces tarifs à leurs abonnés

des services Internet de détail sans restriction, étant donné que la tarification de ces services n'est pas réglementée. De façon générale, les intervenants ont soutenu qu'une telle situation ne constituerait pas un traitement équitable.

29. Les compagnies Bell ont fait valoir que la renonciation aux tarifs de facturation à l'utilisation à des fins promotionnelles représente la preuve d'un marché de détail concurrentiel, et que les FSI du SAP pourraient également renoncer aux tarifs de facturation à l'utilisation, s'ils choisissaient de les adopter, en ce qui concerne leurs services Internet de détail. Les compagnies Bell ont ajouté que leur proposition n'oblige pas les FSI du SAP à adopter une structure tarifaire de détail en fonction de l'utilisation, et que ceux-ci peuvent distinguer leurs services par d'autres moyens, comme des options de valeur ajoutée. En général, les FSI du SAP ont fait remarquer que, puisque les tarifs de facturation à l'utilisation applicables au SAP constitueraient un coût explicite qu'ils devraient récupérer auprès de chacun de leurs utilisateurs finals qui excèdent la limite d'utilisation, et contrairement aux compagnies Bell, ils ne pourraient pas se permettre de renoncer à appliquer les tarifs de facturation à l'utilisation à leurs utilisateurs finals.
30. Le Conseil convient que les FSI du SAP seraient considérablement désavantagés si les compagnies Bell choisissaient de ne pas imposer à leurs clients de détail des tarifs de facturation à l'utilisation. Pour régler cette question, le Conseil juge nécessaire d'établir une mesure visant à assurer un traitement équitable. Par conséquent, le Conseil conclut qu'après que chaque compagnie Bell ait mis en œuvre sa propre PGTI de nature économique, dans la mesure où les compagnies choisissent de ne pas appliquer les tarifs de facturation à l'utilisation à un abonné actuel ou nouveau des services de détail, il faut traiter les FSI du SAP de façon équitable.

iii) Les compagnies Bell doivent-elles être tenues d'offrir un régime d'assurance aux FSI du SAP?

31. Les compagnies Bell offrent un régime d'assurance concernant leurs services Internet de détail qui permet à un client d'augmenter sa limite mensuelle d'utilisation de 40 Go moyennant 5 \$ par mois. Les compagnies Bell n'ont pas proposé de régime d'assurance applicable au SAP de gros. Elles ont soutenu que très peu de clients achètent leur régime et que les FSI du SAP peuvent offrir leur propre régime d'assurance de détail.
32. De façon générale, les FSI du SAP ont soutenu que la proposition des compagnies Bell ne constitue pas un traitement équitable de leurs SAP de gros et de leurs services Internet de détail à l'égard des régimes d'assurance. Certains FSI du SAP ont également fait valoir qu'ils ne pouvaient pas se permettre d'offrir un régime d'assurance comparable à celui des compagnies Bell, puisqu'ils seraient ainsi tenus de payer des frais mensuels excédentaires pouvant atteindre 22,50 \$ par utilisateur final.
33. Le Conseil estime que l'omission des compagnies Bell d'offrir aux FSI du SAP un régime d'assurance limiterait indûment la capacité de ces derniers à attirer des clients de détail. Par conséquent, le Conseil conclut que l'offre d'un régime d'assurance par les compagnies Bell pour leurs services Internet de détail, indépendamment de leur PGTI de nature économique applicable aux SAP de gros, ne constituerait pas un traitement équitable.

34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ordonne aux compagnies Bell de lui présenter, aux fins d’approbation, un régime d’assurance destiné aux SAP, dans les **45 jours** suivant la date de la présente décision, et d’en signifier copies aux intervenants. Ce régime doit équivaloir à leur régime d’assurance applicable aux services Internet de détail.

iv) La proposition des compagnies Bell de facturer les frais liés à l’utilisation non corrélée aux FSI du SAP doit-elle être approuvée?

35. Les compagnies Bell ont fait valoir que leur approche proposée à l’égard de la mise en œuvre et de la facturation à l’utilisation des SAP entraînerait ce qu’elles appellent l’utilisation non corrélée, laquelle est en fait l’utilisation qu’une compagnie Bell ne peut mettre en rapport, ou établir une corrélation avec, l’utilisateur final d’un FSI du SAP. La compagnie Bell facturerait les frais liés à une telle utilisation aux FSI du SAP.
36. Les compagnies Bell ont soutenu dans leurs demandes que le tarif d’utilisation non corrélée proposé vise à répondre aux mesures que certains de leurs clients de détail ont prises, seuls ou en collaboration avec un FSI du SAP, afin d’éviter de payer les tarifs de facturation à l’utilisation applicables aux services Internet de détail des compagnies Bell. Elles ont ajouté que la majorité, sinon la totalité, de l’utilisation non corrélée serait attribuable à cet évitement. Les compagnies Bell ont fait valoir que de telles mesures représentent des pertes de revenus de détail et que le tarif d’utilisation non corrélée proposé leur permettrait de facturer cette utilisation non corrélée aux FSI du SAP.
37. Les compagnies Bell ont par la suite reconnu qu’une telle utilisation non corrélée pourrait également survenir dans des circonstances n’étant pas liées à l’intention de leurs clients de détail d’éviter de payer des tarifs de facturation à l’utilisation applicables aux services Internet de détail. Elles ont par ailleurs soutenu que, dans de telles circonstances, un objectif supplémentaire consisterait à garantir que les frais d’utilisation sont imposés au FSI du SAP qui a validé la session Internet de l’utilisateur final.
38. Certains FSI du SAP ont fait valoir que les frais d’utilisation non corrélée proposés étaient inéquitables. Ils ont déclaré que, puisque les compagnies Bell ne communiquent pas aux FSI du SAP le numéro de téléphone à partir duquel l’utilisateur final demande l’approbation d’une session Internet particulière, le FSI du SAP ne pourrait pas rejeter la demande de l’utilisateur final et ainsi éviter l’utilisation que les compagnies Bell ont proposé de considérer comme une utilisation non corrélée.
39. Le Conseil fait remarquer que le dossier de cette instance ne laisse pas entendre que les compagnies Bell ont connu, ou pourraient connaître, une utilisation non corrélée en ce qui concerne leurs services Internet de détail. Au contraire, l’approche choisie par les compagnies Bell concernant la mise en œuvre de la composante de facturation à l’utilisation de leur PGTI de nature économique proposée applicable au SAP de résidence entraînerait la création d’une utilisation non corrélée pour les FSI du SAP, ainsi que des frais connexes. De plus, le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell n’ont pas prouvé que d’autres stratégies de mise en œuvre ne résulteraient pas en une telle utilisation.

Dans les circonstances, le Conseil conclut que la proposition des compagnies Bell de facturer les frais liés à leur PGTI de nature économique de façon à inclure des frais d'utilisation non corrélée applicables aux FSI du SAP ne serait ni appropriée ni équitable.

40. Par conséquent, le Conseil **rejette** la proposition des compagnies Bell de facturer les frais liés à l'utilisation non corrélée aux FSI du SAP.

v) *L'approche proposée par les compagnies Bell concernant la mesure du trafic est-elle appropriée?*

41. Les compagnies Bell ont soutenu que certains paquets initiaux des transmissions en amont poste à poste de l'utilisateur final d'un FSI du SAP pourraient être comptabilisés en double, puisque de tels paquets sont rejetés, puis de nouveau acheminés, en raison du lissage de la période de pointe du trafic poste à poste qui survient à la suite de la mesure du trafic d'un FSI du SAP aux fins de la facturation. Elles ont fait valoir que la double comptabilisation ne peut pas survenir pour le trafic autre que poste à poste, le trafic de téléchargement poste à poste et le trafic généré à l'extérieur des périodes de pointe. Les compagnies Bell ont fourni des renseignements sur le trafic rejeté total d'un petit échantillon de leurs abonnés des services Internet de détail, puis ont affirmé que le pourcentage du trafic rejeté serait très faible, même dans le cas d'un très gros consommateur poste à poste en amont sur leur réseau.
42. Dans l'ensemble, les FSI du SAP ont fait valoir qu'ils ne devraient pas payer le trafic comptabilisé en double.
43. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada lisse le trafic poste à poste associé à son service Internet de détail. Le dossier indique qu'aux fins de facturation, les compagnies Bell mesurent le trafic de téléversement poste à poste généré par les utilisateurs finals de leurs services Internet de détail de la même façon qu'elles proposent de mesurer le trafic des utilisateurs finals des FSI du SAP aux fins de facturation. Le Conseil souligne également l'affirmation des compagnies Bell selon laquelle la double comptabilisation du trafic de téléversement poste à poste n'aura pas une incidence importante sur les tarifs de facturation à l'utilisation des FSI du SAP.
44. Par conséquent, le Conseil conclut que, dans les circonstances, l'approche proposée par les compagnies Bell à l'égard de la mesure du trafic constitue un traitement équitable et approprié.

vi) *Les frais relatifs à l'utilisation excédentaire proposés par les compagnies Bell doivent-ils être approuvés?*

45. La PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell comprendrait des frais d'utilisation excédentaire de 0,75 \$ supplémentaires par Go excédant 300 Go par mois, applicables à l'utilisateur final d'un FSI du SAP lorsque, le cas échéant, les compagnies instaurent des frais connexes de 1 \$ par Go supplémentaire excédant 300 Go par mois, applicables à leurs clients de détail. Certains FSI du SAP ont soutenu que l'application par les compagnies Bell de ces frais de gros serait anticoncurrentielle et pourrait être effectuée pratiquement sans préavis aux abonnés quant à la date d'entrée en vigueur.

46. Le Conseil estime que l'application par les compagnies Bell des frais d'utilisation excédentaire proposés et applicables au SAP constituerait un traitement équitable de leurs SAP et de leurs services Internet de détail, si des frais d'utilisation excédentaire de 1 \$ par Go d'utilisation excédant 300 Go par mois étaient appliqués à tous leurs abonnés des services Internet de détail. Le Conseil estime toutefois que les compagnies Bell doivent fournir un préavis aux clients des SAP concernant l'application de ces frais.
47. Le Conseil fait remarquer que les frais des services Internet de détail sont habituellement facturés mensuellement et que les FSI du SAP appliquent des cycles de facturation différents à ces services. Il estime donc qu'un préavis de 60 jours permettrait d'accorder suffisamment de temps aux FSI du SAP pour ajuster les frais qu'ils imposent aux utilisateurs finals, au besoin.
48. Par conséquent, le Conseil conclut que les frais d'utilisation excédentaire de 0,75 \$ proposés par les compagnies Bell devraient être approuvés, sous réserve des exigences suivantes :
- chaque compagnie Bell doit fournir un avis écrit à ses clients des SAP et au Conseil concernant son intention de mettre en œuvre les frais, 60 jours avant la date de mise en œuvre;
 - à la date de mise en œuvre, les frais d'utilisation excédentaire de 1 \$ auxquels font référence les compagnies Bell doivent également s'appliquer à tous les abonnés des services Internet de détail de la compagnie Bell.

Autres questions

Code d'utilisateur des utilisateurs finals des FSI du SAP inscrit sur les factures des SAP

49. Certains FSI du SAP ont soutenu qu'ils exigent que le code d'utilisateur de leurs utilisateurs finals figure sur les relevés de facturation des compagnies Bell pour chacune des sessions Internet afin de faire le rapprochement entre leurs factures et leurs propres dossiers. Les compagnies Bell ont fait valoir que la fourniture de ces renseignements entraînerait des coûts supplémentaires et que les FSI du SAP sont en mesure de faire le rapprochement entre les numéros de téléphone activés fournis sur leurs relevés de facturation et les codes d'utilisateur de leurs utilisateurs finals.
50. Le Conseil estime qu'avec la mise en œuvre de la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell selon les exigences établies dans la présente décision, les FSI du SAP disposeraient de suffisamment de renseignements sur leurs relevés de facturation pour faire le rapprochement entre ceux-ci et leurs factures des SAP. Par conséquent, les compagnies Bell ne sont pas tenues d'indiquer les codes d'utilisateur sur les factures des FSI du SAP.

Conclusion

51. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell (à l'exception des tarifs), sous réserve des exigences établies dans la présente décision.

III. Les tarifs proposés par les compagnies Bell sont-ils justes et raisonnables?

52. Comme il a approuvé la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell, le Conseil doit déterminer les tarifs appropriés pour la PGTI de nature économique des SAP de résidence et pour l'option de vitesse supplémentaire du SAP d'affaires des compagnies Bell.

Tarifs applicables à la proposition de SAP de résidence de gros des compagnies Bell

53. La PGTI de nature économique des compagnies Bell applicable au SAP de résidence comprend une composante de tarif fixe, qui couvre l'accès et une limite d'utilisation, ainsi qu'une composante de facturation à l'utilisation. Les compagnies Bell ont fait valoir que les tarifs devraient refléter la tarification fondée sur le marché.

i) Estimations de coûts de la composante de tarif fixe des compagnies Bell

54. Le Conseil fait remarquer que selon la PGTI de nature économique qu'elles ont proposée, les compagnies Bell continueraient à récupérer les coûts d'accès et la totalité des coûts d'utilisation à partir de la composante de tarif fixe. Le Conseil a examiné les estimations de coûts de la composante de tarif fixe des compagnies Bell et considère qu'elles doivent être réduites concernant les trois éléments suivants : appels de suivi effectués par le centre d'assistance, répartition du trafic durant les périodes de pointe et durant les périodes normales et utilisation de commutateurs MTA.

Appels de suivi effectués par le centre d'assistance

55. Les compagnies Bell ont déclaré que les coûts d'entretien associés aux appels de suivi du centre d'assistance étaient basés sur la fréquence de tels appels et qu'ils ont été établis en 2006, conformément aux estimations fournies par les employés qui effectuent ces appels. Les compagnies Bell ont en outre soutenu qu'à l'ouverture d'une fiche de dérangement, le représentant du centre d'assistance peut être tenu d'effectuer un ou plusieurs appels au contrôleur, au répartiteur, au client initial (c.-à-d. le FSI) qui a ouvert la fiche de dérangement ou à l'utilisateur final.
56. Le Conseil n'est pas convaincu du caractère raisonnable de l'hypothèse des compagnies Bell à l'égard du nombre d'appels de suivi effectués par le centre d'assistance. De plus, le Conseil fait remarquer que le dossier n'indique pas que les compagnies Bell ont appliqué un facteur d'amélioration de la productivité à leur estimation du temps associé aux appels de suivi du centre d'assistance durant la période comprise entre 2006 et le début de l'étude des coûts en 2009. Le Conseil considère raisonnable de rajuster les coûts associés aux appels de suivi du centre d'assistance afin de refléter un nombre moyen inférieur

de tels appels et d'appliquer à l'estimation du temps le facteur d'amélioration de la productivité de 1,3 % par année, indiqué à l'annexe V de Bell Canada, qui a été jointe à son manuel des coûts de la Phase II.

57. À la lumière de ce qui précède, le Conseil a réduit de 10 % les coûts d'entretien associés aux appels de suivi du centre d'assistance des compagnies Bell.

Répartition du trafic durant les périodes de pointe et les périodes normales

58. Les compagnies Bell ont soutenu que certains coûts du SAP sont attribuables à la bande passante, si bien qu'ils sont touchés par les besoins en bande passante durant les périodes de pointe. Elles ont par ailleurs fait valoir que l'estimation de la bande passante nécessaire au SAP durant les périodes de pointe, pour chaque Go d'utilisation mensuelle moyenne par utilisateur final, était basée sur des données recueillies durant une période de trois semaines, en août 2007, sur des clients des services Internet de détail de Bell Canada.
59. Le Conseil fait remarquer qu'au cours de l'audience avec comparution qui a conduit à la décision relative aux PGTI, Bell Canada a indiqué que 27 % de son trafic est du trafic poste à poste. Le Conseil fait en outre valoir que durant l'instance qui a mené à la décision de télécom 2008-108, Bell Canada a indiqué qu'elle avait commencé à lisser le trafic poste à poste des services Internet de détail durant les périodes de pointe en octobre 2007, et que le trafic total poste à poste durant les périodes de pointe avait depuis chuté de 50 %. Compte tenu de cet élément de preuve, le Conseil considère qu'il est approprié de réduire les coûts associés à la bande passante des compagnies Bell relativement à la composante de tarif fixe, afin de refléter ce changement à l'égard du trafic poste à poste.
60. Par conséquent, le Conseil a réduit de 14 % les coûts en immobilisations du SAP des compagnies Bell qui sont attribuables à la bande passante, afin de refléter la réduction du trafic total poste à poste durant les périodes de pointe, laquelle s'explique par leur pratique de lissage du trafic.

Commutateurs MTA

61. Les compagnies Bell ont indiqué des coûts de commutation associés à l'utilisation de commutateurs MTA. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell ont, dans l'ensemble, cessé d'investir dans la technologie MTA et qu'elles atténuent actuellement la congestion du réseau en procédant à la migration du trafic de la technologie MTA à la technologie d'évolution Ethernet. Le Conseil considère ainsi que l'utilisation des commutateurs MTA actuels permet de faire évoluer les commutateurs Ethernet, et que les coûts de commutation des compagnies Bell doivent ainsi être fondés sur l'évolution des commutateurs Ethernet, plutôt que sur l'évolution des commutateurs MTA.
62. Le Conseil fait remarquer que le dossier ne contient aucun renseignement sur les coûts associés aux commutateurs Ethernet et que l'annexe V de Bell Canada, jointe à son manuel des coûts de la Phase II, suggère que la durée de vie estimative associée aux commutateurs Ethernet est au moins aussi longue que la période de l'étude des coûts des compagnies Bell, c'est-à-dire cinq ans. Le Conseil estime que les technologies plus récentes, comme Ethernet, sont en général plus efficaces que les technologies plus anciennes, comme MTA,

et qu'elles devraient coûter moins cher par unité de capacité. Selon le dossier de l'instance, le Conseil est d'avis qu'il est raisonnable d'utiliser les coûts de commutation MTA pour estimer les coûts de commutation Ethernet et de supposer qu'aucun commutateur MTA ne sera remplacé durant la période d'étude.

63. Par conséquent, le Conseil a réduit de 37 % les coûts en immobilisations associés aux commutateurs MTA des compagnies Bell.

ii) Suppléments proposés par les compagnies Bell relativement à la composante de tarif fixe

64. Le Conseil fait valoir que, dans la décision de télécom 2008-17, il a obligé les compagnies Bell à continuer de fournir le SAP de gros et les câblodistributeurs à continuer de fournir les services AIT de gros.
65. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell ont proposé une structure tarifaire applicable à leur PGTI de nature économique conforme à la structure tarifaire approuvée des services AIT des câblodistributeurs, puisqu'elle contient une composante de tarif fixe et une composante de facturation à l'utilisation. Cependant, les suppléments proposés et reflétés dans la composante de tarif fixe de la PGTI de nature économique des compagnies Bell, qu'ils soient déterminés en fonction des coûts proposés ou des coûts rajustés, ne sont pas comparables aux suppléments pris en considération dans les tarifs approuvés de la composante de tarif fixe des services AIT des câblodistributeurs⁷.
66. À la lumière des conclusions de la décision de télécom 2008-17 et conformément à l'objectif de neutralité sur le plan de la concurrence, le Conseil considère que les tarifs de la composante de tarif fixe du SAP de résidence doivent refléter des suppléments comparables à ceux qui s'appliquent aux services AIT. Le Conseil considère par ailleurs que l'application de suppléments comparables à toutes les options de vitesse du SAP de résidence des compagnies Bell favoriserait la concurrence des services Internet de détail puisque les FSI du SAP disposeraient d'une souplesse équivalente en matière de tarification relativement à toutes les options de vitesse, ce qui leur donnerait une plus grande marge de manœuvre pour la tarification au détail. Le Conseil fait remarquer que cette approche cadre avec les suppléments reflétés dans les tarifs approuvés à l'égard de toutes les options de vitesse des services AIT des câblodistributeurs.
67. Ainsi, le Conseil est d'avis qu'il serait approprié d'approuver, pour la composante de tarif fixe de la PGTI de nature économique proposée à l'égard du SAP de résidence des compagnies Bell, des tarifs qui sont basés sur les coûts rajustés et qui reflètent des suppléments comparables à ceux qui s'appliquent aux services AIT des câblodistributeurs.

⁷ Le supplément inclus dans un tarif applicable à un service ou à la composante d'un service correspond à la différence entre le tarif et les coûts, et est typiquement exprimé sous forme de pourcentage. Les taux des suppléments intégrés aux tarifs de la PGTI de nature économique des compagnies Bell et aux tarifs des services AIT des câblodistributeurs sont confidentiels, car les coûts que les compagnies Bell ont déclarés dans cette instance et ceux que les câblodistributeurs ont déclarés dans les instances antérieures à l'appui des projets de tarifs des services AIT sont demeurés confidentiels.

iii) Tarifs proposés par les compagnies Bell relativement à la composante de facturation à l'utilisation

68. Le Conseil fait remarquer que les tarifs de facturation à l'utilisation proposés par les compagnies Bell dans le cadre de leur PGTI de nature économique du SAP de résidence sont 25 % inférieurs à leurs tarifs de facturation à l'utilisation de détail comparables, et qu'à ce titre, ils sont établis par rapport à ces tarifs. Conformément à l'objectif premier de la PGTI de nature économique des compagnies Bell, qui consiste à inciter les gros utilisateurs finals à réduire leur consommation, le Conseil considère que l'approche de tarification basée sur le marché proposée par les compagnies Bell est appropriée pour la composante de facturation à l'utilisation de leur proposition.
69. Par conséquent, le Conseil considère que les limites d'utilisation proposées par les compagnies Bell, au-delà desquelles un FSI du SAP paierait des tarifs de facturation à l'utilisation, par Go par utilisateur final, jusqu'à concurrence de 22,50 \$ par mois, sont raisonnables.

Tarifs proposés par les compagnies Bell relativement à l'option de vitesse supplémentaire du SAP d'affaires de gros

70. Le Conseil a examiné les estimations de coûts des compagnies Bell à l'égard de leur option de vitesse supplémentaire du SAP d'affaires. Pour les raisons qu'il a énoncées à l'égard des rajustements apportés aux estimations de coûts de la composante de tarif fixe de la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell dans le cadre du SAP de résidence, le Conseil juge indiqué d'apporter les mêmes rajustements aux coûts de l'option de vitesse supplémentaire du SAP d'affaires, qui sont associés aux appels de suivi du centre d'assistance, aux besoins en matière de bande passante durant les périodes de pointe et à l'utilisation de commutateurs MTA.
71. Le Conseil a évalué les tarifs que l'on obtiendrait si les tarifs de l'option de vitesse supplémentaire du SAP d'affaires étaient basés sur les coûts des services, tels qu'ils sont rajustés, majorés du supplément proposé par les compagnies Bell. Le Conseil considère que ces niveaux tarifaires offriraient aux clients de l'option de vitesse supplémentaire du SAP de résidence une souplesse en matière de tarification au détail.

Conclusion

72. Par conséquent, le Conseil **approuve**, comme tarifs justes et raisonnables, les tarifs fixés à l'annexe à cette décision en ce qui concerne la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell à l'égard du SAP de résidence, et leur option de vitesse supplémentaire du SAP d'affaires. Les compagnies Bell doivent, au plus tard **15 jours** suivant la date de la présente décision, publier les pages de tarif relatives à l'option de vitesse supplémentaire du SAP d'affaires, qui reflètent cette conclusion.

IV. Quelle serait la période de mise en œuvre appropriée?

73. Certains intervenants ont proposé différentes périodes de mise en œuvre dans l'éventualité où le Conseil approuverait la PGTI de nature économique proposée par les compagnies

Bell. Ces périodes proposées étaient de 3, 6 ou 12 mois suivant la date d'approbation. Les compagnies Bell ont soutenu avoir donné un avis adéquat aux FSI du SAP quant à leur intention d'instaurer une facturation à l'utilisation dans le cas du SAP.

74. Le Conseil fait remarquer que, jusqu'à ce que la présente décision soit rendue, les FSI du SAP ne pouvaient savoir si les demandes des compagnies Bell seraient approuvées et, le cas échéant, quels seraient les modalités et les tarifs connexes. Le Conseil considère ainsi qu'avant que la présente décision ne soit rendue, il n'aurait pas été raisonnable que les FSI du SAP déterminent, par exemple, s'ils devaient passer en revue leurs offres de services Internet de détail, assumer les coûts de mise en œuvre et aviser leurs utilisateurs finals.
75. Le Conseil fait valoir que comme condition de mise en œuvre de la PGTI de nature économique applicable au SAP de résidence, qu'elles ont proposée, chaque compagnie Bell doit appliquer les tarifs de facturation à l'utilisation à l'ensemble de ses clients des services Internet de détail et la date à laquelle cette mise en œuvre aura lieu ne peut être connue à l'avance. Le Conseil souligne également la condition de mise en œuvre stipulant que chaque compagnie Bell doit fournir à l'égard du SAP de résidence, un régime d'assurance approuvé équivalent à celui qu'elle offre à l'égard des services Internet de détail.
76. Tel qu'il a été mentionné précédemment, les services Internet de détail sont généralement facturés au mois. Le Conseil considère que les FSI du SAP doivent disposer d'une période raisonnable pour déterminer s'ils doivent passer en revue leurs offres de services Internet de détail, élaborer la façon dont ils s'y prendront dans l'affirmative, apporter les changements associés à leur système et aviser leurs utilisateurs des services de détail, au besoin.
77. Par conséquent, le Conseil conclut que la date de mise en œuvre de la PGTI de nature économique de chaque compagnie Bell sera la date à laquelle les tarifs de facturation à l'utilisation seront appliqués à l'ensemble de ses clients de détail, ou six mois suivant la date de la présente décision, selon le délai le plus long, dans la mesure où à cette date, un régime d'assurance approuvé est offert aux FSI du SAP. La compagnie Bell doit par ailleurs communiquer la date de mise en œuvre par écrit à ses FSI du SAP, ainsi qu'au Conseil, au moins trois mois avant la date de mise en œuvre.
78. Chaque compagnie Bell doit publier les pages de tarif qui reflètent les conclusions de la présente décision à l'égard de la PGTI de nature économique des compagnies Bell, ainsi que toutes les conclusions du Conseil relatives à l'approbation d'un régime d'assurance, au plus tard **30 jours** avant la mise en œuvre de sa PGTI de nature économique.

V. Les conclusions du Conseil sont-elles conformes aux Instructions?

79. Le Conseil estime que ses conclusions dans le cadre de la présente décision contribuent à la mise en œuvre des objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés aux

alinéas 7b), 7c) et 7f) de la *Loi*⁸. Par ailleurs, le Conseil estime que ses conclusions sont conformes aux exigences énoncées dans les Instructions : a) les mesures en question doivent être efficaces et proportionnelles au but visé et ne doivent faire obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour réaliser les objectifs de la politique ci-dessus; 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 inefficace sur le plan économique.

80. Enfin, le Conseil fait remarquer que, selon les Instructions, les mesures réglementaires liées aux régimes d'accès aux réseaux, comme les SAP de gros, doivent garantir, dans toute la mesure du possible, la neutralité sur le plan de la concurrence. Tel qu'il a été mentionné précédemment, dans la décision de télécom 2006-77, le Conseil a approuvé la facturation à l'utilisation dans le cas des câblodistributeurs. Le Conseil considère que l'approbation de la PGTI de nature économique proposée par les compagnies Bell, sous réserve des changements décrits dans la présente décision, permettra à ces compagnies d'appliquer une facturation à l'utilisation comparable à celle des câblodistributeurs. Le Conseil est également d'avis que cette approbation répond au facteur de neutralité sur le plan de la concurrence, tel qu'il est prévu dans les Instructions.
81. L'opinion minoritaire de la conseillère Molnar est jointe à la présente.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Teksavvy Solutions Inc. et MTS Allstream Inc. – Demandes de révision et de modification de certaines sections de l'ordonnance de télécom 2009-484 relativement aux propositions de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et de Bell Canada, concernant la facturation en fonction de l'utilisation applicable à leurs services d'accès par passerelle de résidence, Décision de télécom CRTC 2009-658, 21 octobre 2009*
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 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, Ordonnance de télécom CRTC 2009-484, 12 août 2009*

⁸ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi*, qui sont cités, 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.

- *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 une exigence relative à une vitesse équivalente à l'égard des services Internet de gros*, Décision de télécom CRTC 2008-117, 11 décembre 2008
- *Demande de l'Association canadienne des fournisseurs Internet relative au lissage du trafic du service d'accès par passerelle par Bell Canada*, Décision de télécom CRTC 2008-108, 20 novembre 2008
- *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Décision de télécom CRTC 2008-17, 3 mars 2008
- *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>.

**Tarifs approuvés applicables à la PGTI de nature économique
du SAP de résidence des compagnies Bell**

Composante fixe par option de vitesse

Service de base – Jusqu’à 512 kbps en aval

Tarif fixe du SAP	Période du contrat		
	Tarif mensuel		
	<i>1 an</i>	<i>2 ans</i>	<i>3 ans</i>
<500	13,15 \$	12,65 \$	12,15 \$
500 - 1 000	12,65 \$	12,15 \$	11,65 \$
>1 000	12,15 \$	11,65 \$	11,15 \$

Service de base plus – Jusqu’à 2 mbps en aval

Tarif fixe du SAP	Période du contrat		
	Tarif mensuel		
	<i>1 an</i>	<i>2 ans</i>	<i>3 ans</i>
<1 000	16,40 \$	15,90 \$	15,40 \$
1 000 - 2 500	15,90 \$	15,40 \$	14,90 \$
2 501 - 5 000	15,40 \$	14,90 \$	14,40 \$
5 001 - 7 500	14,90 \$	14,40 \$	13,90 \$
>7 500	14,40 \$	13,90 \$	13,40 \$

Service standard – Jusqu’à 5 mbps en aval

Tarif fixe du SAP	Période du contrat		
	Tarif mensuel		
	<i>1 an</i>	<i>2 ans</i>	<i>3 ans</i>
<1 000	21,20 \$	20,70 \$	20,20 \$
1 000 - 2 500	20,70 \$	20,20 \$	19,70 \$
2 501 - 5 000	20,20 \$	19,70 \$	19,20 \$
5 001 - 7 500	19,70 \$	19,20 \$	18,70 \$
>7 500	19,20 \$	18,70 \$	18,20 \$

Annexe

Composante de facturation à l'utilisation par option de vitesse

Tarif fixe du SAP de résidence, par unité	Limite d'utilisation mensuelle	Tarif d'utilisation par Go supplémentaire, par mois	Tarif d'utilisation maximale, par mois	Tarif d'utilisation excédentaire par Go au-delà de 300 Go
Service de départ	2 Go	1,875 \$	22,50 \$	0,75 \$
Service de base Plus	20 Go	1,50 \$	22,50 \$	0,75 \$
Service de base	60 Go	1,125 \$	22,50 \$	0,75 \$

Tarifs approuvés applicables à l'option de vitesse supplémentaire du SAP d'affaires des compagnies Bell

Service de base Plus – Jusqu'à 1 mbps en aval

Services d'accès par passerelle	Période du contrat		
	Tarif mensuel		
	1 an	2 ans	3 ans
<1 000	27,45 \$	26,45 \$	25,45 \$
1 000 - 2 500	26,45 \$	25,45 \$	24,45 \$
2 501 - 5 000	25,45 \$	24,45 \$	23,45 \$
5 001 - 7 500	24,45 \$	23,45 \$	22,45 \$
>7 500	23,45 \$	22,45 \$	21,45 \$

Opinion minoritaire de la conseillère Candice Molnar

La tarification en fonction de l'utilisation est un concept tarifaire solidement ancré au Canada, au sein du marché des services Internet. Elle fait partie des stratégies d'établissement des prix des câblodistributeurs depuis de nombreuses années et s'applique tant aux services de gros que de détail. Les entreprises de services fixes et mobiles, ainsi que de nombreux fournisseurs de services Internet (FSI) concurrents l'utilisent. Elle s'avère également la stratégie de tarification des services de détail de Bell Canada et de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (collectivement les compagnies Bell) depuis plus de trois ans.

Selon moi, il convient que la tarification en fonction de l'utilisation, ou la facturation à l'utilisation dont il est question dans la présente décision, s'applique également aux services d'accès par passerelle (SAP) de gros respectifs des compagnies Bell, dans le but d'améliorer l'équité concurrentielle par rapport au service d'accès Internet de tiers (AIT) des câblodistributeurs, d'accroître l'équité entre les services de gros et de détail respectifs des compagnies Bell, et permettre à celles-ci de gérer avec une efficacité accrue le trafic Internet sur leurs réseaux.

J'aimerais faire remarquer que je ne suis pas convaincue que la proposition des compagnies Bell en vue d'appliquer des frais de facturation à l'utilisation du client final s'avère la pratique de gestion du trafic Internet (PGTI) la plus efficace. Pas plus que je ne suis convaincue, pour le moment, qu'un modèle d'utilisation cumulée, si structuré de manière adéquate, annulerait l'efficacité potentielle de la facturation à l'utilisation comme méthode de gestion de l'utilisation du réseau. À coup sûr, un modèle d'utilisation cumulée aurait fourni aux FSI qui souscrivent aux SAP des compagnies Bell (FSI des SAP) plus de latitude pour gérer la tarification et trouver des solutions de services concernant les utilisateurs finals.

Peu importe que la proposition des compagnies Bell soit ou non la PGTI optimale, je suis d'accord avec la décision de la majorité des membres d'approuver les avis de modification tarifaire (AMT) 242 et 7181, sous réserve de certaines modifications et conditions. Toutefois, je m'oppose au choix des modifications et des conditions. En particulier, mon opinion minoritaire porte sur les trois questions suivantes :

- *Les compagnies Bell doivent-elles imposer des frais de facturation à l'utilisation à tous leurs clients des services de détail avant la mise en œuvre de leur PGTI de nature économique applicable aux SAP de gros?*
- *Quelles mesures devrait-on établir, le cas échéant, afin de permettre un traitement équitable à l'égard de l'exemption des tarifs de facturation à l'utilisation, à la suite de la mise en œuvre de la PGTI de nature économique?*
- *Suppléments proposés par les compagnies Bell relativement à la composante de tarif fixe.*

Les compagnies Bell doivent-elles imposer des frais de facturation à l'utilisation à tous leurs clients des services de détail avant la mise en œuvre de leur PGTI de nature économique applicable aux SAP de gros?

Selon la majorité des membres, chaque compagnie Bell peut mettre en place sa PGTI de nature économique seulement après avoir imposé les frais de facturation à l'utilisation à l'ensemble de sa clientèle des services Internet de détail. À moins d'appliquer la facturation à l'utilisation à la totalité de la clientèle des services de détail, il s'agirait d'un traitement inéquitable des services de gros et de détail et, par conséquent, la pratique irait à l'encontre des dispositions énoncées au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).

Il n'existe actuellement aucun traitement équivalent. Depuis de nombreuses années, les compagnies Bell appliquent des restrictions tarifaires à l'utilisation à la grande majorité de leur clientèle des services Internet de détail. En revanche, de telles restrictions ne s'appliquent pas aux utilisateurs finals des FSI des SAP. La décision de la majorité des membres perpétuera donc cette iniquité.

Les compagnies Bell n'offrent plus les plans d'utilisation illimitée et, d'après les éléments de preuve versés au dossier, le nombre d'abonnés à de tels plans est restreint et en déclin. Étant donné leurs pratiques de gestion du trafic et leur stratégie de tarification des services de détail, il est évident que les compagnies Bell sont enclines à transférer ces abonnés vers des plans de tarification en fonction de l'utilisation le plus rapidement possible.

L'ajout d'une composante de facturation à l'utilisation aux tarifs des SAP des compagnies Bell alors qu'un nombre limité de leurs clients des services de détail conservent les plans tarifaires auxquels ils sont abonnés ne constitue pas, selon moi, une violation du paragraphe 27(2) de la *Loi*. De plus, même si les FSI des SAP peuvent trouver cette clientèle moins attrayante, rien n'empêche les FSI de la convaincre de l'attrait de leurs services. Les FSI rivalisent quant à plusieurs caractéristiques des services, et non seulement quant à leur prix. Par ailleurs, contrairement à la restriction tarifaire liée aux services Internet de détail que la majorité des membres a imposée aux compagnies Bell, rien n'interdirait à un FSI des SAP d'offrir des plans d'utilisation illimitée à une clientèle choisie. Comme le tableau ci-après l'illustre, il existe un écart important entre les prix des services de détail et des SAP, un écart qui augmente avec la décision de la majorité⁹.

Tableau 1
Comparaison illustrée des tarifs des services de détail et des SAP
Bell (Ontario)

	Services de détail		Services de gros	
	Tarif	Limite d'utilisation	Tarif	Limite d'utilisation
5 mbps – tarif fixe ¹⁰	31,95 \$ – 39,95 \$	25 Go	18,20 \$ – 21,20 \$	60 Go
Utilisation maximale	30 \$		22,50 \$	
Total	61,95 \$ – 69,95 \$	40 Go	40,70 \$ – 43,70 \$	80 Go

⁹ En reconnaissant que les SAP diffèrent des services Internet de détail et que les FSI des SAP engagent des coûts supplémentaires pour fournir des services Internet de détail.

¹⁰ Service de détail de Bell (Ontario) à 6 mbps

Selon moi, la condition imposée aux compagnies Bell selon laquelle elles doivent transférer la totalité de leur clientèle respective des services de détail vers des plans de facturation à l'utilisation avant de pouvoir modifier leurs tarifs des SAP est inutile. Elle va également à l'encontre des instructions du décret C.P. 2006-1534 (les Instructions) à trois égards importants.

Premièrement, selon les Instructions, le Conseil doit « prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu du marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs ». En exigeant que tous les clients des services de détail de l'une ou l'autre des compagnies Bell soient soumis aux plans de tarification en fonction de l'utilisation avant que la compagnie concernée ne soit autorisée à appliquer la facturation à l'utilisation aux SAP, la majorité des membres a essentiellement imposé des conditions de tarification aux services de détail faisant l'objet d'une abstention de la réglementation. Une telle mesure fait obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel.

Deuxièmement, la décision de la majorité des membres a reporté la facturation à l'utilisation des SAP, perpétuant ainsi l'iniquité concurrentielle qui existe entre les pratiques de gestion du trafic applicables au trafic des utilisateurs finals généré par la clientèle des services de gros par rapport au trafic généré par la clientèle de détail – à l'encontre des Instructions stipulant que les mesures prises doivent satisfaire à l'exigence suivante, soit « ne pas décourager un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni encourager un accès au marché qui est non efficace économiquement ».

Troisièmement, mais non la moindre, l'obligation que les plans de facturation à l'utilisation s'appliquent à tous les clients des services de détail n'a jamais été imposée aux câblodistributeurs. En dépit du fait que la majorité des membres aient jugé qu'il convenait d'évaluer les demandes des compagnies Bell à l'aune des normes établies pour les câblodistributeurs, il en ressort des résultats fort différents. Les Instructions exigent que, dans toute la mesure du possible, les mesures soient mises en œuvre de « manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence ». Les conditions différentes imposées aux compagnies Bell par rapport à celles imposées aux câblodistributeurs ne font l'objet d'aucune justification, réelle ou apparente.

Quelles mesures devrait-on établir, le cas échéant, afin de permettre un traitement équitable à l'égard de l'exemption des tarifs de facturation à l'utilisation, à la suite de la mise en œuvre de la PGTI de nature économique?

Si une compagnie renonce à appliquer les frais de facturation à l'utilisation à des clients actuels ou nouveaux des services de détail, la majorité des membres a décidé qu'elle doit traiter de la même manière les FSI des SAP.

La renonciation aux frais sur une base promotionnelle ou conditionnelle constitue une stratégie de commercialisation fondamentale au sein des marchés des services de détail. Rien ne justifie que les compagnies Bell cessent cette pratique ou encore étendent les offres promotionnelles aux FSI des SAP. Les promotions représentent un coût qu'assume le fournisseur de services pour conquérir un client. Comme l'illustre bien le tableau 1 comparant les tarifs des services de détail à ceux des SAP, les FSI des SAP disposent d'une marge importante pour exploiter et promouvoir leurs services. Les tarifs des SAP par utilisateur final sont environ 50 % inférieurs aux tarifs des services de détail comparables.

Les frais de facturation à l'utilisation des SAP représentent davantage qu'une PGTI de nature économique qu'il faut évaluer selon une norme de « traitement équitable ». Il s'agit d'une composante intégrée du coût total que représente chaque utilisateur final des FSI des SAP. Qui plus est, les SAP sont un service non essentiel. La condition imposée par la majorité des membres semble donc inéquitable et déraisonnable.

Une compagnie Bell qui choisit de ne pas appliquer un tarif fixe à ses clients des services de détail n'est pas tenue de renoncer à l'appliquer à ses clients des SAP. Pourquoi serait-elle alors tenue de renoncer à la composante de la facturation à l'utilisation en ce qui a trait aux frais applicables aux utilisateurs finals des FSI des SAP?

Quelles incidences négatives une telle décision aura-t-elle sur les stratégies de commercialisation de détail des compagnies Bell? Si les compagnies Bell ne peuvent renoncer à imposer les frais de facturation à l'utilisation, peuvent-elles offrir aux abonnés des options de vitesse et des limites d'utilisation supérieures (ou les transférer à ces vitesses et limites), dans le cadre de promotions? Peuvent-elles offrir des services Internet gratuits sur une base promotionnelle? En suivant la logique de la décision de la majorité des membres, les compagnies Bell iraient, semble-t-il, à l'encontre du paragraphe 27(2) de la *Loi*, si elles offraient des promotions aux clients actuels ou nouveaux des services Internet de détail sans les offrir également aux FSI des SAP.

Comme dans le cas de l'obligation d'appliquer à tous les clients des services de détail les plans de facturation à l'utilisation, je soutiens que la décision de la majorité des membres au sujet de la renonciation aux frais fait indûment obstacle au libre jeu du marché, à l'encontre des Instructions du décret C.P. 2006-1534. De plus, contrairement aux Instructions, il s'agit d'une autre condition qui n'a jamais été imposée aux câblodistributeurs.

Suppléments proposés par les compagnies Bell relativement à la composante de tarif fixe

Les SAP sont des services obligatoires non essentiels. À ce titre, les tarifs sont établis au cas par cas. En ce qui concerne les AMT 242 et 7181, la majorité des membres a établi qu'une approche de tarification fondée sur le marché était raisonnable aux fins d'établir les tarifs de la facturation à l'utilisation applicables aux SAP. Une telle approche a également été jugée raisonnable, essentiellement, aux fins d'établir les tarifs de la composante de ligne fixe associée à la nouvelle option de vitesse des SAP d'affaires. Cependant, la majorité des membres s'est écartée d'une telle approche dans le cas de la composante de tarif fixe applicable aux services de résidence, fixant plutôt les tarifs à un coût incluant un supplément obligatoire.

J'ai deux préoccupations au sujet de la décision de la majorité des membres. D'abord, si l'approche de tarification fondée sur le marché est appropriée pour la composante de facturation à l'utilisation applicable au tarif des SAP de résidence et pour la composante de tarif fixe applicable au tarif des SAP d'affaires, pourquoi n'est-elle pas également appropriée pour la composante de tarif fixe applicable aux services de résidence? On ne peut invoquer que les services de résidence sont moins concurrentiels que les services d'affaires, et certainement pas sur le marché de gros.

En second lieu, les suppléments obligatoires que la majorité des membres ont approuvés se fondaient sur les majorations que les câblodistributeurs avaient proposées et que le Conseil a autorisées¹¹ comme étant appropriées pour le service d'AIT. Le dossier de la présente instance ne renferme aucune observation des parties sur le bien-fondé d'imposer un supplément fixe à toutes les options de vitesse. Je fais remarquer qu'on s'écarte des propositions tarifaires des compagnies Bell ainsi que de l'approche tarifaire actuelle des compagnies en ce qui concerne les SAP.

De plus, rien au dossier de l'instance n'appuie le seuil de majoration imposé par la présente décision. La majorité des membres a établi que le seuil de majoration doit se comparer à celui qui a été approuvé pour les câblodistributeurs, pour des motifs d'équité concurrentielle. Même si j'appuie le principe de l'équité concurrentielle, il n'est pas évident que celle-ci est atteinte dans ce cas. Nous savons qu'il existe des différences sur le plan des technologies sous-jacentes, des descriptions/modalités de services, ainsi que de la méthode d'établissement des coûts en fonction desquelles les coûts puis les suppléments ont été établis. Nous savons également qu'il existe des obligations différentes en ce qui a trait à la renonciation des frais concernant la clientèle de gros. Nous ignorons si de telles différences confirment la validité d'une majoration égale ou différente.

Enfin, l'enjeu connexe est le choix des consommateurs. Les consommateurs sont mieux desservis au sein d'un marché hautement concurrentiel tant en ce qui concerne les services de gros que de détail. Selon moi, la décision de la majorité des membres ne soutient pas cette aspiration. Elle crée et/ou perpétue plutôt les iniquités concurrentielles au sein du marché de gros et impose des restrictions aux activités de commercialisation associées aux services de détail faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, ce qui pourrait à la longue avoir une incidence sur le degré de différenciation des services et les innovations en matière de tarification au sein du marché de détail.

¹¹ Voir l'ordonnance CRTC 2000-789 et la décision de télécom CRTC 2006-77