



## Ordonnance de télécom CRTC 2010-658

Version PDF

Ottawa, le 2 septembre 2010

### Vidéotron Itée – Services d'accès Internet de tiers

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 28 et 28A

1. Le Conseil a reçu une demande de Quebecor Média inc., au nom de son affiliée Vidéotron Itée (Vidéotron), datée du 27 novembre 2009, dans laquelle la compagnie proposait d'ajouter l'article 200.3 v) – Accès Internet de tiers (AIT), Modalités et conditions, à son Tarif général. Selon ce que propose Vidéotron, son Tarif général serait modifié afin d'inclure une liste des obligations réglementaires imposées aux fournisseurs de services Internet (FSI)<sup>1</sup>. Elle a également proposé d'ajouter une liste détaillée de ces obligations réglementaires dans son entente de service AIT (tableau 7), ainsi que diverses modifications de nature administrative dans cette même entente.
2. Dans ses observations du 29 novembre 2009, TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy) s'est opposée à certaines modifications proposées par Vidéotron. Plus particulièrement, elle a affirmé que les obligations réglementaires imposées aux FSI devraient seulement être ajoutées dans l'entente de service AIT et qu'elles devraient se restreindre à celles dont le Conseil a exigé l'ajout dans les contrats de service. Elle a également demandé au Conseil de rejeter l'article 200.3 v) que Vidéotron propose d'ajouter à son Tarif général, et elle a présenté des modifications précises qui devraient être apportées à l'entente de service AIT proposée par la compagnie.
3. Vidéotron a déposé des observations en réplique le 6 janvier 2010. Par la suite, plus précisément le 5 juillet 2010, Vidéotron a présenté une demande modifiée en réponse complémentaire aux préoccupations de TekSavvy.
4. Dans sa demande modifiée, Vidéotron a fait remarquer que la seule obligation réglementaire dont il est maintenant question dans les modifications qu'elle propose d'apporter aux articles 200.3 v) et 200.3 w) de son Tarif général concernent la confidentialité des renseignements sur l'abonné. Dans le cadre de sa demande modifiée, Vidéotron a également revu les obligations réglementaires imposées aux FSI énumérées dans le nouveau tableau 7 de son entente de service AIT. La compagnie n'a proposé aucune modification pour ce qui est des articles de nature administrative indiqués dans sa demande initiale.
5. Le Conseil a provisoirement approuvé la demande modifiée de Vidéotron dans l'ordonnance de télécom 2010-482.

---

<sup>1</sup> Vidéotron a indiqué que le Conseil avait ordonné aux entreprises canadiennes, comme condition à la fourniture de services de télécommunication aux revendeurs, d'inclure une liste des obligations réglementaires imposées aux FSI dans leurs contrats de service et leurs autres ententes conclues avec les revendeurs.

6. Le Conseil n'a reçu aucune autre observation de la part de TekSavvy. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 5 juillet 2010. 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.
7. Le Conseil a examiné les pages de tarif proposées, et modifiées, par Vidéotron, et tient à souligner que les modifications tarifaires concernent seulement les dispositions relatives à la confidentialité des renseignements sur l'abonné. Il conclut que les modifications tarifaires proposées sont conformes à ses obligations à cet égard, et qu'elles répondent aux préoccupations exprimées par TekSavvy.
8. En ce qui concerne les modifications que Vidéotron propose d'apporter à son entente de service AIT, le Conseil fait remarquer que le nouveau tableau 7 proposé contient des références aux renseignements accessibles sur l'abonné, le service et le soutien; l'adhésion au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST), ainsi que sur les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI). Le Conseil conclut que le nouveau tableau 7, modifié par Vidéotron en juillet 2010, reflète correctement les directives énoncées dans diverses décisions<sup>2</sup> du Conseil concernant les obligations des principales entreprises. Le Conseil conclut également que les modifications que la compagnie propose d'apporter à son entente de service AIT répondent aux préoccupations exprimées par TekSavvy.
9. Par conséquent, le Conseil **approuve de manière définitive** la demande modifiée de Vidéotron, à compter de la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

### Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 2010-482, 15 juillet 2010
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009, modifié par la politique réglementaire de radiodiffusion et télécom CRTC 2009-430-1, 17 décembre 2009

---

<sup>2</sup> Voir la décision de télécom 2002-13 et la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (renseignements accessibles sur l'abonné, le service et le soutien), les décisions de télécom 2007-130 et 2008-46 (CPRST), et la politique réglementaire de télécom 2009-657 (PGTI).

- *Demandes en vue de réviser et de modifier certaines conclusions tirées dans la décision de télécom 2007-130 concernant la création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication, Décision de télécom CRTC 2008-46, 30 mai 2008*
- *Création d'une agence indépendante de protection des consommateurs des services de télécommunication, Décision de télécom CRTC 2007-130, 20 décembre 2007*
- *Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles, Décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002*