



Avis de consultation de télécom CRTC 2011-77

Version PDF

Ottawa, le 8 février 2011

Appel aux observations

Examen des pratiques de facturation concernant les services d'accès à haute vitesse de résidence de gros

Numéro de dossier : 8661-C12-201102350

Dans le présent avis, le Conseil amorce, de sa propre initiative, un examen de son approche réglementaire en ce qui concerne les modalités selon lesquelles les grands câblodistributeurs et compagnies de téléphone fournissent leurs services à des entreprises de gros qui, à leur tour, fournissent des services d'accès Internet à haute vitesse aux clients résidentiels de détail. L'approche du Conseil pour l'examen de cette question se fonde sur deux principes fondamentaux : 1) en règle générale, les simples consommateurs desservis par les petits fournisseurs de services Internet (FSI) ne devraient pas avoir à financer la bande passante utilisée par les plus grands consommateurs des services Internet de détail et que 2) les plus petits FSI devraient continuer être en mesure d'offrir des solutions de rechange concurrentielles et innovatrices.

Introduction

1. Internet est un moteur pour l'innovation et le fondement de l'économie moderne. Ces dernières années, la manière dont les Canadiens utilisent Internet a énormément changé, en partie à la suite de la convergence des services de télécommunication et de radiodiffusion. Il est crucial que les Canadiens puissent avoir accès à Internet.
2. Le marché Internet de résidence de détail au Canada compte des grands et des petits fournisseurs de services. Les grands câblodistributeurs et compagnies de téléphone desservent environ 94 % du marché de détail de résidence; ils ont également construit des réseaux étendus et ont investi dans ceux-ci. De plus, il y a également plusieurs plus petits fournisseurs de services Internet (petits FSI), qui desservent environ 6 % du marché résidentiel de détail.
3. Ces petits FSI offrent des services novateurs et livrent une concurrence aux grandes entreprises titulaires. Toutefois, les réseaux des petits FSI n'ont généralement pas la même étendue que ceux des grandes entreprises titulaires et, ainsi, la capacité des petits FSI à desservir les consommateurs résidentiels repose ordinairement sur les

services¹ de gros exigés par le Conseil et fournis pour les consommateurs résidentiels par les grandes entreprises titulaires. Le Conseil réglemente les tarifs de ces services de gros, mais il ne réglemente pas les tarifs ou les limites de bande passante² que facturent les grandes entreprises titulaires à leurs clients de détail. Le marché des services de gros d'affaires est soumis à une réglementation distincte et n'est pas visée par ces instances.

4. Certaines grandes entreprises titulaires ont mis en œuvre il y a quelque temps la facturation à l'utilisation pour le marché de détail. Comme il est mentionné ci-dessus, le Conseil ne réglemente pas les tarifs ni les limites de bande passante pour les services Internet de détail fournis par les grandes entreprises titulaires ou par les petits FSI.

Congestion des réseaux et équité

5. Les consommateurs continuent, et continueront, d'utiliser davantage de bande passante sur Internet pour se livrer à diverses activités, telles que la diffusion en flux de contenu musical ou vidéo, le téléchargement de fichiers ou l'emploi d'autres applications de grande utilisation. Cette tendance de la demande peut entraîner une congestion des réseaux.
6. En conséquence, en 2009³, le Conseil a élaboré une approche réglementaire exhaustive des pratiques de gestion du trafic Internet selon les principes clés suivants :
 - i. Lorsqu'il y a congestion, la première mesure qu'un FSI doit toujours prendre est d'investir en vue d'accroître la capacité de son réseau. Dans un marché de concurrence où les consommateurs ont un choix de fournisseurs, il y a de l'intérêt du FSI de posséder un réseau robuste.
 - ii. Compte tenu que la modernisation des réseaux n'est pas toujours la solution la plus pratique, si la gestion du trafic Internet est nécessaire, celle-ci devrait être effectuée par des mesures⁴ économiques et transparentes.
 - iii. Le lissage du trafic et autres mesures techniques ne devraient être employés qu'en dernier recours et, le cas échéant, les consommateurs devraient être avisés d'avance de l'application de ces mesures.

¹ Dans la décision de télécom 2008-17, le Conseil a déterminé que les services d'accès groupé de ligne numérique à paires asymétriques des grandes compagnies de téléphone et que les services d'accès Internet de tiers des câblodistributeurs devaient être classés comme des services non essentiels obligatoires et conditionnels.

² Une limite de bande passante est un niveau préétabli d'utilisation du réseau pouvant être précisé dans un forfait de services Internet de détail. Des frais supplémentaires pourraient être appliqués lorsque l'utilisateur dépasse la limite.

³ Voir la politique réglementaire de télécom 2009-657

⁴ La facturation à l'utilisation est un exemple de mesure économique.

7. L'approche réglementaire du Conseil sur la question de la facturation à l'utilisation des services de gros obligatoires a été élaborée au fil du temps par l'intermédiaire d'une série de décisions. L'approche du Conseil s'articule sur deux principes fondamentaux :
 - i. En règle générale, les simples consommateurs desservis par les petits FSI ne devraient pas avoir à financer la bande passante utilisée par les plus grands consommateurs des services Internet de détail.
 - ii. Les consommateurs ont tout intérêt à ce que les petits FSI, qui offrent des solutions de rechange concurrentielles aux entreprises titulaires, continuent à le faire.
8. À la suite d'une série de décisions⁵, la mise en œuvre des tarifs de facturation à l'utilisation que Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada (les compagnies Bell) facturent à leurs petits FSI clients de gros, ainsi que les changements aux tarifs de facturation de gros que chargent certains câblodistributeurs titulaires devaient entrer en vigueur le 1^{er} mars 2011.
9. Le Conseil a reçu une demande présentée par Vaxination Informatique, dans laquelle l'entreprise demande au Conseil de reporter la mise en œuvre de la décision de télécom 2011-44. De plus, le Conseil a reçu une demande présentée par les compagnies Bell, dans laquelle elles demandent que l'entrée en vigueur de leurs nouveaux tarifs de gros soit reportée au 1^{er} mai 2011. Le Conseil a également reçu de nombreux commentaires du grand public à ce sujet.
10. Le 3 février 2011, le Conseil a annoncé son intention de reporter la mise en œuvre de ces décisions et amorce un examen des pratiques de facturation concernant les services d'accès à haute vitesse de résidence de gros.

Appels aux observations

11. Le Conseil considère que ses principes fondamentaux reliés à l'équité et la capacité des petits FSI à offrir des solutions de rechange concurrentielles continuent d'être valables. Toutefois, à la lumière de ce qui précède, le Conseil établit qu'il convient de procéder, de sa propre initiative, à un examen de la question. Par conséquent, le Conseil amorce un processus public. Cet examen vise à ce que les petits FSI continuent d'avoir la flexibilité nécessaire pour amener une discipline en matière de fixation des prix, de l'innovation et du choix pour les consommateurs dans le marché des services Internet de résidence de détail.
12. Les observations devraient porter sur :

⁵ Voir les décisions de télécom 2010-255, 2010-802 et 2011-44

- i. La meilleure manière de mettre en œuvre les principes suivants en ce qui concerne les services de gros des grandes entreprises titulaires utilisés par les petits FSI.
 - a) En règle générale, les simples consommateurs desservis par les petits FSI ne devraient pas avoir à financer la bande passante utilisée par les plus grands consommateurs des services Internet de détail.
 - b) Les consommateurs ont tout intérêt à ce que les petits FSI, qui offrent des solutions de rechange concurrentielles aux entreprises titulaires, continuent à le faire.
 - ii. La question à savoir si le Conseil devrait fixer une limite minimale pour la vente de bande passante par les grandes entreprises titulaires aux petits FSI et, dans l'affirmative, à quoi devrait être fixée la limite.
 - iii. La question à savoir s'il est approprié de tenir une consultation en ligne dans le cadre de son examen.
 - iv. La question à savoir s'il est approprié de tenir une audience publique orale dans le cadre de son examen.
13. Dans leurs observations, les parties doivent également fournir une justification complète et tous les éléments de preuve sur lesquels elles s'appuient. De plus, les parties qui demandent ou proposent des modifications à l'approche réglementaire doivent démontrer, le cas échéant, comment de tels changements :
- i. serviraient les intérêts des consommateurs en leur permettant d'avoir pleinement accès à Internet;
 - ii. respecteraient le principe selon lequel les simples consommateurs desservis par les petits FSI ne devraient pas avoir à financer la bande passante utilisée par les plus grands consommateurs des services Internet de détail;
 - iii. assureraient que les petits FSI conservent de la latitude et qu'ils demeurent une source d'innovation au sein de l'industrie.
14. À la lumière de ce processus public, le Conseil détermine donc que la mise en œuvre de la facturation à l'utilisation de gros tel qu'il a été approuvé dans les décisions de télécom 2010-255, 2010-802 et 2011-44 est suspendue jusqu'à ce que le Conseil ait terminé son examen actuel de la question.

Procédure

15. Les parties qui souhaitent participer à l'instance et recevoir des copies des mémoires doivent en informer le Conseil au plus tard le **22 février 2011** (la date d'inscription) en remplissant le formulaire en ligne ou en adressant leur requête au Secrétaire général par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2 ou par télécopieur

au numéro 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses électroniques, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles souhaitent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.

16. Le Conseil affichera sur son site Web, dès que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées, leurs adresses postales et leurs adresses électroniques (si disponibles), avec mention des parties qui souhaitent recevoir des versions sur disquette.
17. Toute personne souhaitant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de la présente instance, sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, peut le faire en communiquant avec le Conseil à l'adresse ou au numéro de télécopieur indiqués ci-dessus ou en accédant au lien « observations » au plus tard le **29 avril 2011**.
18. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties au plus tard le **28 mars 2011**.
19. Les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil et en signifier copie à toutes les autres parties au plus tard le **29 avril 2011**.
20. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
21. Si un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
22. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
23. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
24. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention *****Fin du document***** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
25. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.

Avis important

26. Veuillez noter que tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et

affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale, les numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que les parties fournissent.

27. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
28. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
29. Veuillez noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du site Web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

30. Les documents déposés peuvent être examinés aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau, ou seront accessibles rapidement sur demande.

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington
275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue, bureau 620
Regina (Saskatchewan) S4P 0M8
Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520
Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : 780-495-3224

858, rue Beatty, bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1C1
Tél. : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Facturation à l'utilisation concernant les services d'accès par passerelle et les services d'accès Internet de tiers*, Décision de télécom CRTC 2011-44, 25 janvier 2011
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et Bell Canada – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2010-255 concernant la facturation à l'utilisation applicable aux services d'accès par passerelle*, Décision de télécom CRTC 2010-802, 28 octobre 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*, Décision de télécom CRTC 2010-255, 6 mai 2010
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009

- *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