



Décision de télécom CRTC 2013-659

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2013-80

Ottawa, le 6 décembre 2013

Examen de questions en suspens concernant les services d'accès haute vitesse de gros liées aux tarifs des services d'interface, aux tarifs des options de vitesses en amont et aux exigences de certification des modems

Numéros de dossiers : 8661-C12-201303487, avis de modification tarifaire (AMT) 440, 449 et 449A de Bell Aliant (Aliant Telecom), AMT 7386 de Bell Canada, AMT 457 et 595 de la STC (TCQ)

Les services d'accès haute vitesse (AHV) de gros offerts par les grandes entreprises de câblodistribution et les grandes compagnies de téléphone permettent aux fournisseurs de services indépendants d'offrir des services de détail et autres services à leurs propres utilisateurs finals. En publiant l'avis de consultation de télécom 2013-80, le Conseil a estimé, après avoir décidé des principes généraux régissant la tarification des services AHV de gros à partir de décisions précédentes, qu'il était nécessaire d'examiner dans quelle mesure, si applicable, il convient d'étendre l'application de ces principes aux services AHV de gros traditionnels et à d'autres questions en suspens liées aux services AHV de gros qui ont été soulevées par diverses parties au cours d'instances connexes.

Dans la présente décision, le Conseil fixe les tarifs finaux pour les interfaces associées aux services AHV de gros offerts par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada et la Société TELUS Communications compte tenu des renseignements reçus, sous réserve des rajustements qui s'imposent. En outre, le Conseil conclut que pour les entreprises titulaires qui ont instauré le modèle de facturation fondé sur un tarif fixe, l'approche tarifaire appropriée en ce qui concerne les options de vitesses en amont consiste à utiliser les coûts de la Phase II, majorés d'un supplément de 30 %. En ce qui a trait aux titulaires qui utilisent le modèle de facturation fondée sur la capacité (FFC), les tarifs des options de vitesses en amont devraient être fixés à 0 \$ par mois par utilisateur final compte tenu que la FFC permet de recouvrer à la fois les coûts de la capacité en amont et en aval. Le Conseil s'attend à ce que l'établissement des tarifs finaux pour les interfaces et les options de vitesses en amont encouragera la concurrence, ce qui mènera ultimement à un plus grand choix pour les consommateurs.

Le Conseil conclut également que des essais et la certification de certains modems sur le réseau des compagnies Bell dans leurs territoires d'exploitation en Ontario et au Québec sont nécessaires, et que les compagnies devraient effectuer ces essais. Par conséquent, le Conseil a établi des lignes directrices concernant les essais des modems qui correspondent autant que possible à celles des entreprises de câblodistribution.

En donnant aux concurrents l'option de faire évaluer certains modèles de modems en suivant des processus et des modalités établis, on leur permettra d'offrir plus de choix en termes de fonctionnalité et de prix à leurs utilisateurs finals, ce qui stimulera la concurrence.

Introduction

1. Les services d'accès haute vitesse (AHV) de gros offerts par les grandes entreprises de câblodistribution et les grandes compagnies de téléphone permettent aux fournisseurs de services indépendants d'offrir des services de détail et autres services à leurs propres utilisateurs finals. En raison de la disponibilité des services AHV de gros, les utilisateurs finals des services de résidence et d'affaires peuvent choisir parmi un plus grand nombre de fournisseurs de services Internet. Le Conseil a abordé les questions liées aux tarifs et aux modalités entourant ces services dans une série de décisions, notamment dans les politiques réglementaires de télécom 2011-703¹ et 2011-704² et dans les décisions de télécom 2013-73³ et 2013-480⁴.
2. Dans ces décisions, le Conseil a approuvé de nouvelles règles de tarification et les tarifs applicables à la plupart des services AHV de gros; toutefois, l'application de ces règles ne s'étendait pas à certains services AHV de gros (soit les services AHV de gros traditionnels), car ils n'étaient pas visés par ces instances. En publiant l'avis de consultation de télécom 2013-80, le Conseil a estimé, après avoir décidé des principes généraux régissant la tarification des services AHV de gros, qu'il était nécessaire d'examiner dans quelle mesure, si applicable, il convient d'étendre l'application de ces principes aux services AHV de gros traditionnels. Dans les instances ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2011-703 et dans les demandes de révision et de modification que les titulaires et les fournisseurs de

¹ Dans la politique réglementaire de télécom 2011-703, le Conseil a déterminé qu'il existait deux modèles de facturation acceptables pour les services AHV de résidence de gros, soit les suivants : 1) un modèle de facturation fondée sur la capacité selon lequel les fournisseurs de services indépendants paient un tarif d'accès mensuel par utilisateur final (excluant l'utilisation) et un tarif pour la capacité dont ils ont besoin pour répondre à la demande d'utilisation de leurs utilisateurs finals; 2) un modèle de tarif fixe selon lequel les fournisseurs de services indépendants paient un tarif mensuel fixe par utilisateur final.

² Dans la politique réglementaire de télécom 2011-704, le Conseil a approuvé le modèle de tarif fixe pour les services AHV d'affaires de gros de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), de Bell Canada et de la Société TELUS Communications (STC) et a décidé que les tarifs de ces services seront fixés en fonction des coûts plus un supplément approprié.

³ Afin de corriger les erreurs survenues dans l'établissement des coûts, le Conseil, dans la décision de télécom 2013-73, a révisé les tarifs des services AHV de résidence de gros qu'il a établis dans la politique réglementaire de télécom 2011-703 pour Bell Canada et Bell Aliant en Ontario et au Québec et pour la STC en Alberta et en Colombie-Britannique. Le Conseil a également décidé que les tarifs des services AHV d'affaires de gros doivent être équivalents aux tarifs des services AHV de résidence de gros comparables et que les tarifs seraient fixés conformément à cette décision.

⁴ Dans la décision de télécom 2013-480, le Conseil a déterminé que les tarifs pour les services AHV d'affaires de gros traditionnels des compagnies Bell dans leurs territoires d'exploitation en Ontario et au Québec devraient être les mêmes que ceux pour les services AHV de résidence de gros traditionnels comparables.

services indépendants ont déposées concernant cette décision, les parties ont cerné d'autres questions liées aux services AHV de gros qui méritent d'être examinées.

3. Dans l'avis de consultation de télécom 2013-80, le Conseil a ouvert une instance publique visant à examiner les questions hautement prioritaires en suspens ayant été portées à son attention au sujet des services AHV de gros. Les questions qui ont été retenues pour être examinées dans le cadre de cette instance l'ont été en fonction de leur importance pour les parties et à l'égard des tarifs des services AHV de gros.
4. D'après les critères susmentionnés, le Conseil a décidé d'examiner les questions liées : i) aux tarifs des services d'interface associés aux services AHV de gros de Bell Aliant et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) ainsi que de la STC; ii) aux tarifs des options de vitesses en amont associées aux services AHV de gros de l'ensemble des titulaires; iii) aux exigences de certification des modems en ce qui trait aux services AHV de gros des grandes compagnies de téléphone.
5. Le Conseil a reçu les interventions des compagnies Bell; du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC); de Cogeco Câble inc., de Québecor Média inc., au nom de sa filiale Vidéotron s.e.n.c., de Rogers Communications Inc. et de Shaw Communications Inc. (collectivement les entreprises de câblodistribution); d'Oliver Crosby; de Neil Mavin; de MTS Inc. et d'Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream); de Teresa Murphy; de Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus); de Julian Restrepo; de Brian Riquelme; de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de la STC et de Vaxination Informatique (Vaxination).
6. Le Conseil a également reçu des demandes tarifaires de la part des compagnies Bell et de la STC (voir les numéros de dossiers indiqués au début de la présente décision). Les compagnies Bell ont déposé des demandes pour leurs territoires d'exploitation en Ontario et au Québec (les compagnies Bell en Ontario et au Québec); Bell Aliant a déposé une demande pour son territoire d'exploitation dans les provinces de l'Atlantique (Bell Aliant Atlantique) et la STC a proposé des tarifs mensuels et des frais de service relatifs à ses interfaces⁵. Ces demandes ont été approuvées provisoirement⁶ et seront traitées dans la présente décision.
7. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de ces instances. 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.

⁵ Une interface est un point d'interconnexion où un fournisseur de services indépendant relie son réseau à celui d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) afin d'obtenir l'accès à ses propres clients de détail et d'assurer l'échange de trafic avec eux par l'intermédiaire de voies d'accès haute vitesse sur le réseau de l'ESLT.

⁶ Voir les ordonnances de télécom 2013-211, 2013-244, 2013-441 et 2013-560.

Questions

8. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Tarifs des services d'interface associés aux services AHV de gros de Bell Aliant Atlantique, des compagnies Bell en Ontario et au Québec et de la STC
 - II. Tarifs des options de vitesses en amont
 - III. Lignes directrices sur la certification des modems et questions connexes
- I. Tarifs des services d'interface associés aux services AHV de gros de Bell Aliant Atlantique, des compagnies Bell en Ontario et au Québec et de la STC**
9. Bell Aliant Atlantique, les compagnies Bell en Ontario et au Québec et la STC ont proposé des tarifs mensuels et des frais de service associés à leurs interfaces en utilisant les coûts de la Phase II⁷ et supplément précisé⁸.
10. Après avoir examiné la méthode d'établissement des coûts et les hypothèses présentées dans les estimations de coûts de chaque compagnie pour les interfaces, le Conseil a procédé à plusieurs rajustements. Dans la section qui suit, le Conseil examine la structure tarifaire de chaque compagnie et aborde les rajustements de coûts.
 - a) Les coûts de transport Ethernet métropolitain devraient-ils être recouverts par les tarifs des services d'interface associés aux services AHV de gros des compagnies Bell en Ontario et au Québec, et les compagnies devraient-elles offrir des tarifs distincts pour chacune de leurs configurations?**
11. Les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé trois configurations différentes pour leurs interfaces de 100 et 1 000 mégabits par seconde (Mbps) :
 - Configuration 1a : le concurrent est desservi par un accès d'interface sur un routeur utilisant le protocole Internet (IP) de périphérie dans le central de desserte.

⁷ Les coûts de la Phase II comprennent les coûts différentiels prospectifs des ressources utilisées pour fournir le service, conformément aux méthodes d'établissement des coûts et aux hypothèses établies dans les manuels d'études économiques réglementaires approuvés des grandes compagnies de téléphone.

⁸ Le supplément est le montant qu'on additionne aux coûts approuvés par le Conseil afin d'établir le tarif fondé sur les coûts demandé pour un service. L'écart entre le tarif et les coûts approuvés par le Conseil représente une contribution aux coûts fixes et communs engagés par la compagnie de même qu'une marge de profit.

- Configuration 1b : le concurrent est desservi par un accès d'interface sur un commutateur Ethernet dans le même central de desserte que le routeur IP de périphérie.
 - Configuration 2 : le concurrent est desservi par un accès d'interface sur un commutateur Ethernet dans un central de desserte qui n'est pas doté d'un routeur IP de périphérie. La configuration nécessite de multiples commutateurs Ethernet (Ethernet métropolitain) pour acheminer le trafic du commutateur Ethernet du concurrent jusqu'à la périphérie du bloc IP.
12. Les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé pour les trois configurations un tarif unique basé sur la moyenne pondérée des coûts de chaque configuration, plus un supplément. Bell Aliant Atlantique a proposé une configuration à interface simple équivalente à la configuration 1b ci-dessus. La STC a proposé une configuration à interface simple desservant un concurrent par un accès d'interface à un routeur IP dans un central de desserte.
 13. Le CORC et Primus ont fait valoir que les compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient être tenues d'offrir des tarifs de services d'interface distincts en fonction de la configuration utilisée par le concurrent. Ils ont indiqué qu'il y a des coûts supplémentaires importants associés à la configuration 2 en raison du transport Ethernet métropolitain, et que les concurrents utilisant les configurations 1a et 1b ne devraient pas avoir à payer pour ceux qui utilisent la configuration 2.
 14. MTS Allstream a fait valoir que les coûts de transport supplémentaires devraient être exclus des tarifs des services d'interface, et qu'ils devraient être assumés par les fournisseurs de services indépendants touchés, et non par l'ensemble des autres fournisseurs de services indépendants.
 15. Vaxination a fait valoir que le groupement du trafic des utilisateurs finals est pris en considération dans la facturation fondée sur la capacité (FFC) et que le tarif des services d'interface des compagnies Bell ne devrait pas inclure les coûts liés à l'utilisation ou au groupement.
 16. Les compagnies Bell ont fait valoir que les coûts de transport Ethernet métropolitain ne sont récupérés par l'entremise d'aucun autre article tarifaire comme ceux de la FFC, et que par conséquent, il est justifié de les inclure dans leur étude des coûts. En outre, les compagnies Bell ont indiqué que l'application de tarifs distincts pour chacune des configurations serait injuste pour les clients existants puisqu'ils ne pouvaient pas choisir parmi les différentes options celle qui leur offrirait le tarif le plus avantageux lorsqu'ils décident de commander le service. Finalement, elles ont fait valoir que l'introduction de tarifs distincts entraînerait des coûts supplémentaires, non inclus dans les coûts proposés, pour modifier les systèmes de facturation.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Le Conseil estime que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont fourni les éléments de preuve nécessaires pour étayer leur allégation selon laquelle les coûts de transport Ethernet métropolitain associés à la configuration 2 sont attribuables à la prestation des services AHV de gros et qu'ils ne sont pas récupérés par l'entremise des articles tarifaires existants. En conséquence, le Conseil estime que les compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient être autorisées à récupérer ces frais dans leurs tarifs des services d'interface.
18. Toutefois, le Conseil est également d'avis que l'inclusion des coûts de transport Ethernet métropolitain entraîne une importante différence dans les coûts de la configuration 2. Par conséquent, l'utilisation d'un tarif unique déterminé en fonction de la moyenne pondérée des coûts des trois configurations obligerait en quelque sorte les concurrents utilisant les configurations 1a et 1b à subventionner ceux qui utilisent la configuration 2.
19. Le Conseil estime que le partage des coûts ne serait pas approprié, car il augmente les coûts des compagnies qui utilisent les configurations 1a et 1b. Il fait remarquer que, compte tenu du fait que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont fourni des études de coûts distinctes pour chacune des configurations, il n'est pas nécessaire de recourir à un tarif unique et que le tarif peut être établi pour chacune des configurations, ce qui éliminerait ce partage des coûts.
20. Le Conseil fait remarquer que, comme les compagnies Bell l'ont fait valoir, toute modification apportée aux systèmes de facturation en raison d'une nouvelle structure tarifaire entraînerait des coûts supplémentaires et que, par conséquent, ces coûts devraient être pris en considération dans les nouveaux tarifs. Le Conseil fait remarquer qu'il existe de légères différences dans les coûts proposés par les compagnies Bell en Ontario et au Québec entre les configurations 1a et 1b. Compte tenu de ces légères différences, le Conseil estime qu'il serait approprié d'utiliser un tarif unique harmonisé pour les configurations 1a et 1b afin de réduire au minimum les coûts additionnels liés à la mise en œuvre de structures tarifaires distinctes dans le système de facturation pour ces deux configurations.
21. À la lumière de ce qui précède, le Conseil ordonne aux compagnies Bell en Ontario et au Québec d'offrir un tarif unique harmonisé pour les configurations 1a et 1b et un tarif distinct pour la configuration 2.

b) Les coûts proposés pour les interfaces sont-ils appropriés?

i) Variations annuelles des coûts des immobilisations

22. Les dépenses en immobilisations se rapportent à l'équipement nécessaire pour offrir l'interface des services AHV de gros. Deux types de dépenses en immobilisations sont compris dans les études de coûts d'interface, à savoir i) les dépenses en immobilisations liées à l'accès et ii) celles liées à l'utilisation. Dans les études de

coûts présentées au Conseil, les compagnies tiennent généralement compte des variations annuelles des coûts unitaires des immobilisations dans les facteurs d'augmentation des coûts en immobilisations (FACI)⁹.

23. Les compagnies Bell ont fait valoir que les FACI utilisés dans leurs études de coûts sont propres à chaque catégorie d'actifs, qu'ils découlent d'études approfondies, et que les valeurs des FACI ont été présentées au Conseil et sont incluses dans leurs manuels d'établissement des coûts de la Phase II.
24. La STC a fait valoir que les FACI inclus dans son manuel de la Phase II n'ont pas été utilisés dans l'étude des coûts qu'elle a présentée. La STC a également fait valoir que ses dépenses en immobilisations liées aux services d'interface ont augmenté en raison de l'augmentation des coûts qu'elle doit assumer pour l'accès à l'interface et des coûts de main-d'œuvre connexes. Pour appuyer son affirmation, la STC a présenté une comparaison des dépenses pour l'accès à l'interface Ethernet 10/100 qu'elle a engagées en 2007 et en 2013.

Résultats de l'analyse du Conseil

25. Dans l'avis de consultation de télécom 2013-80, le Conseil a ordonné aux compagnies Bell et à la STC de déposer des études de coûts à jour et les tarifs qu'elles proposent pour leurs services d'interface associés aux services AHV de gros, en utilisant les règles de tarification en vigueur pour les services d'interface de MTS Allstream et de SaskTel, telles qu'elles ont été établies dans la politique réglementaire de télécom 2011-703. Les règles de tarification dont il est question ci-dessus comprennent les variations annuelles des coûts unitaires des immobilisations.
26. Le Conseil fait remarquer que la STC a comparé ses coûts d'accès à l'interface Ethernet 10/100 d'un fabricant en 2007 avec ceux d'un autre venant d'un fabricant différent en 2013. Le Conseil fait également remarquer que les renseignements fournis par la STC ne précisent pas si les produits de chaque fabricant peuvent être utilisés comme accès à l'interface 10/100 Mbps dans le réseau d'un fournisseur. En outre, le Conseil fait remarquer que, bien que la STC propose des interfaces de 100 et 1 000 Mbps, elle n'a présenté aucune comparaison des coûts annuels pour les accès Ethernet d'un gigaoctet qui sont nécessaires pour les interfaces de 1 000 Mbps. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que la STC n'a pas fourni assez d'éléments de preuve pour appuyer son affirmation selon laquelle les prix de l'équipement ont augmenté.
27. Le Conseil fait remarquer que les variations annuelles du coût unitaire proposées par les compagnies Bell en fonction de leurs FACI sont conformes aux valeurs établies dans leurs manuels d'établissement des coûts de la Phase II. Cependant, le Conseil

⁹ Facteur établi d'après des prévisions des variations annuelles des prix des biens d'équipement

estime que cela n'empêche pas l'utilisation des variations du coût unitaire des immobilisations spécifiques au service qui sont jugées plus appropriées.

28. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-703, le Conseil a déterminé que, pour les grandes compagnies de téléphone, des variations annuelles du coût unitaire des immobilisations de moins 5 % pour l'équipement lié à l'accès et de moins 10 % pour l'équipement lié à l'utilisation fournissent des estimations raisonnables de l'incidence des augmentations prévues de la capacité de l'équipement et des réductions des coûts unitaires pour les équipements liés à Internet au cours de la période de l'étude¹⁰. Le Conseil estime que cette conclusion s'applique également aux immobilisations pour l'équipement lié à l'interface.
29. De plus, le Conseil fait remarquer que les tarifs des services d'interface de MTS Allstream et de SaskTel tiennent compte de cette conclusion. Cette dernière tient compte du fait que les coûts de main-d'œuvre font partie du coût total des immobilisations de ce type d'équipement.
30. Le Conseil conclut que les compagnies Bell et la STC n'ont pas présenté suffisamment d'éléments de preuve et de motifs dans leurs études de coûts pour justifier l'utilisation des variations annuelles du coût unitaire des immobilisations proposées pour les équipements au lieu des variations annuelles du coût unitaire que le Conseil leur a ordonné d'utiliser.
31. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut, conformément à la décision rendue dans la politique réglementaire de télécom 2011-703, que dans la présente instance, il convient d'appliquer dans les frais de services d'interface proposés des variations annuelles des coûts unitaires des immobilisations de moins 5 % pour l'équipement lié à l'accès et de moins 10 % pour l'équipement lié à l'utilisation.

ii) Période d'étude

32. Bell Aliant Atlantique et les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé une période d'étude de dix ans pour estimer les coûts liés à leurs services d'interface.
33. La STC a proposé une période d'étude de cinq ans, faisant valoir que le service d'interface est un service bien établi depuis un certain temps et que les coûts de démarrage devant être récupérés sur une période de temps prolongée sont faibles ou nuls. La STC a également fait valoir que les estimations de la demande au-delà de cinq ans ne sont pas fiables en raison de l'évolution rapide des technologies et que,

¹⁰ La période d'étude désigne la période durant laquelle sont évalués les flux de trésorerie liés aux recettes et aux dépenses engendrées par la prestation du service aux fournisseurs de services indépendants. Cette période ne doit durer que le temps nécessaire pour s'assurer que tous les flux de trésorerie causals importants sont pris en compte dans l'étude. Dans le cas des études économiques réglementaires, cette période varie généralement entre trois et dix ans.

par conséquent, une période d'étude de cinq ans est représentative de l'incidence des coûts sur les principaux flux de trésorerie.

Résultats de l'analyse du Conseil

34. Le Conseil fait remarquer que, dans l'avis de consultation de télécom 2013-80, il avait ordonné aux compagnies Bell et à la STC de présenter des études de coûts en utilisant les règles de tarification établies dans la politique réglementaire de télécom 2011-703 qui prévoit une période d'étude de dix ans. Le Conseil fait également remarquer que Bell Aliant Atlantique et les compagnies Bell en Ontario et au Québec ne se sont pas opposées à utiliser une période d'étude de dix ans qui est d'ailleurs conforme à celle qui a été utilisée par MTS Allstream et SaskTel dans leurs dernières études des coûts des services d'interface.
35. Le Conseil fait remarquer qu'il estimait, dans la politique réglementaire de télécom 2011-703, qu'une période d'études de coûts relatives aux services AHV de gros étalée sur dix ans permettrait de tenir compte des éventuelles réductions des coûts unitaires d'immobilisations, qui pourraient survenir au fil des ans en raison des progrès technologiques et de l'augmentation de l'utilisation du réseau. Par conséquent, le Conseil estime qu'une période d'étude de dix ans est appropriée dans ces circonstances et il a rajusté les coûts associés à l'étude de coûts de la STC en conséquence.

iii) Rajustement des dépenses

36. Le CORC, avec l'appui de Primus, a fait valoir que les dépenses proposées par les compagnies Bell en Ontario et au Québec, qui sont nettement plus élevées que celles qui sont proposées par Bell Aliant Atlantique et la STC, ne sont pas justifiées, compte tenu du fait que toutes les compagnies utilisent la même technologie. Le CORC a ajouté que les compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient profiter des économies d'échelle que permet de réaliser la demande plus élevée des concurrents. Le CORC fait également remarquer les importantes différences qui existent dans les estimations de temps et des coûts associés à l'entretien, à la prestation des services, à la publicité et à la gestion des ventes, aux demandes d'information constantes sur la facturation et à la gestion des produits entre Bell Aliant Atlantique, les compagnies Bell en Ontario et au Québec et la STC.
37. MTS Allstream a fait valoir que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont surestimé les coûts relatifs à l'entretien, à la publicité et à la gestion des ventes et aux demandes d'information continues sur la facturation, en remettant en question la proposition selon laquelle trois heures et demie par mois et par accès à l'interface seraient nécessaires pour ces activités. MTS Allstream a également fait valoir que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont gonflé les coûts de leurs accès à l'interface en ajoutant plusieurs couches d'activités administratives, comme de nombreux examens par les ingénieurs du service à la clientèle, de nombreuses activités de coordination et de soutien continu pour les demandes d'information sur la facturation, et le suivi et la gestion continus de la capacité. MTS Allstream a fait

remarquer que l'estimation des coûts proposée par la STC pour des activités similaires n'est que d'environ trois quarts d'heure.

38. Les compagnies Bell ont fait valoir que les activités incluses dans leurs études de coûts des services d'interface sont tout à fait justifiées et que les coûts d'activité sont propres à chaque entreprise et qu'ils ne peuvent pas faire l'objet d'une comparaison. Elles ont également fait valoir qu'étant donné que la demande est nettement plus élevée en Ontario et au Québec que dans les provinces de l'Atlantique, les compagnies Bell en Ontario et au Québec doivent assumer des coûts plus élevés en raison du nombre supérieur de représentants, de gestionnaires de produits, de directeurs des services et de ressources de soutien technique.

Résultats de l'analyse du Conseil

39. Le Conseil fait remarquer qu'il y a des différences marquées entre certaines dépenses proposées par les trois compagnies lors de ces instances ainsi que dans les études de coûts antérieures présentées au Conseil pour les services d'interface. Le Conseil fait également remarquer que, dans la présente instance, certaines dépenses proposées par les compagnies Bell en Ontario et au Québec sont nettement plus élevées que celles qui sont proposées par Bell Aliant Atlantique et la STC.
40. Le Conseil fait remarquer que, dans leurs études de coûts, les trois compagnies ont calculé la majorité des coûts des activités régulières en multipliant le temps nécessaire pour effectuer l'activité par le coût unitaire de la main-d'œuvre requise, et en multipliant le résultat par la fréquence de l'activité (taux de fréquence). Le Conseil fait remarquer que, pour un grand nombre des dépenses proposées, les estimations de temps et la fréquence des activités ne sont pas fondées sur des données empiriques comme des données mesurées ou des études de temps, mais plutôt sur les estimations des experts en la matière des compagnies.
41. Après avoir examiné les études des coûts et les commentaires de toutes les parties, le Conseil a rajusté ces estimations après les avoir comparées à celles d'autres compagnies pour des activités semblables, et en tenant compte de l'expérience des concurrents concernant certaines activités. Le Conseil a également réduit ou supprimé les coûts qui ne sont pas considérés comme ayant un lien causal avec le service, étant des coûts différentiels, étant des frais mensuels permanents ou étant suffisamment étayés par des justifications et des éléments de preuve.
42. Les rajustements par catégorie de dépenses sont décrits en détail ci-dessous :
- entretien;
 - prestation des services;
 - publicité et gestion des ventes;
 - demandes d'information continues concernant la facturation;
 - autres dépenses ayant un lien causal avec la demande;

- autres dépenses ayant un lien causal avec le service;
- frais de service.

Entretien

43. Bell Aliant Atlantique a proposé des coûts d'entretien qui ont été calculés en fonction des facteurs d'entretien moyens de l'entreprise. Les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé des coûts d'entretien qui ont été calculés en fonction des facteurs d'entretien moyens de l'entreprise et des coûts d'activités supplémentaires fondés sur des estimations de temps, le taux de fréquence et les coûts unitaires de la main-d'œuvre. La STC a proposé des coûts d'entretien qui ont été calculés en fonction d'estimations de temps et des coûts unitaires de la main-d'œuvre.
44. Le CORC a exprimé des doutes quant aux grands écarts qui existent entre les coûts liés aux dépenses d'entretien de chacune des trois compagnies, et a fait valoir que les coûts d'entretien devraient être plus faibles pour les grands fournisseurs en raison des économies d'échelle qu'elles sont en mesure de réaliser. Le CORC a également fait remarquer que les dépenses d'entretien des compagnies Bell en Ontario et au Québec sont plus élevées que les coûts des accès à l'interface eux-mêmes.
45. Les compagnies Bell ont fait valoir que les dépenses d'entretien comprennent non seulement les activités régulières de réparation et d'entretien, mais également les activités de gestion de l'acheminement au palier supérieur et de soutien par les ingénieurs du service à la clientèle dans le but de dépister et de résoudre les problèmes ainsi que de planifier pour répondre aux besoins futurs.

Résultats de l'analyse du Conseil

46. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont tenu compte des activités des ingénieurs du service à la clientèle liées à l'installation et des tâches de planification des capacités futures. Le Conseil estime que les tâches de planification des capacités futures sont des activités de prévente qui n'engendrent pas de coûts différentiels et qui doivent être effectuées que le service soit vendu ou non. Le Conseil estime en outre que certaines des activités incluses comme l'aide aux clients pour configurer leurs réseaux sont associées aux frais de service et qu'elles ne devraient pas être incluses dans les dépenses courantes. Par conséquent, le Conseil a supprimé tous les coûts associés à ces activités.
47. Le Conseil fait aussi remarquer que, selon les descriptions fournies par les compagnies Bell, les tâches du gestionnaire chargé de l'acheminement au palier supérieur sont surtout axées sur la coordination et la supervision. Le Conseil fait remarquer que les facteurs d'entretien moyens de l'entreprise des compagnies Bell comprennent la main-d'œuvre liée à la supervision et celle qui n'est pas liée à la gestion comme les tâches du gestionnaire chargé de l'acheminement au palier supérieur. Par conséquent, le Conseil estime que les activités de coordination et de supervision du gestionnaire chargé de l'acheminement au palier supérieur sont déjà incluses dans les facteurs d'entretien moyens de l'entreprise et qu'elles devraient

donc être retirées des dépenses d'entretien des compagnies Bell en Ontario et au Québec. Le Conseil a ainsi réduit les frais d'entretien des compagnies Bell en Ontario et au Québec, de 95 % pour les services d'interface de 100 Mbps et de 89 % pour les services d'interface de 1 000 Mbps.

48. Le Conseil fait remarquer que la STC a utilisé une fréquence d'activités annuelle de 100 % pour le service de réparation et la résolution de problèmes. Selon cette hypothèse, on pourrait arguer que toutes les interfaces feraient régulièrement l'objet de réparation et de dépannage. Le Conseil estime qu'il est raisonnable de supposer que les interfaces sont fiables et qu'elles ne sont pas susceptibles de tomber en panne fréquemment; il a donc réduit la fréquence d'activités de la STC pour le service de réparation et la résolution de problèmes à 20 %. Par conséquent, les dépenses d'entretien de STC sont réduites d'environ 40 %.

Prestation des services

49. Bell Aliant Atlantique a proposé des frais de résiliation des services et des coûts d'assurance des services continus fondés sur des estimations de temps et des coûts unitaires de la main-d'œuvre dans la catégorie de dépenses de prestation des services. Les compagnies Bell en Ontario et au Québec n'ont proposé que des frais de résiliation des services déterminés en fonction d'estimations de temps et des coûts unitaires de la main-d'œuvre. La STC n'a proposé aucuns frais pour la prestation de services.
50. Le CORC a fait remarquer que les coûts de la prestation des services de Bell Aliant Atlantique et des compagnies Bell en Ontario et au Québec semblaient trop élevés.

Résultats de l'analyse du Conseil

51. Le Conseil fait remarquer, en ce qui a trait à la prestation de services, que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé une estimation de 470 minutes pour retirer des adresses IP des serveurs pour les clients dont l'interface est déconnectée, mais qu'elles n'ont pas fourni une ventilation détaillée de l'activité par tranche de 15 minutes, comme il a été demandé. En l'absence de ces renseignements détaillés, le Conseil conclut que les compagnies Bell en Ontario et au Québec n'ont pas présenté suffisamment de justification et d'éléments de preuve pour étayer l'estimation de temps qu'elles ont proposée. Le Conseil fait remarquer que Bell Aliant Atlantique a proposé une estimation de temps beaucoup plus basse pour une activité semblable et conclut que cette estimation est raisonnable. Le Conseil estime qu'il s'agit d'un processus bien établi qui pourrait être automatisé, ce qui nécessiterait beaucoup moins de temps que l'estimation proposée. Le Conseil a donc revu à la baisse les estimations de temps nécessaire au retrait d'adresses IP fournies par les compagnies Bell en Ontario et au Québec, ce qui entraîne une réduction de 57 % des frais de prestation des services.
52. Le Conseil fait remarquer que Bell Aliant Atlantique a proposé des frais d'assurance de services continus qui comprennent une évaluation détaillée des signalements d'incident, l'élaboration de plans de dépannage, l'examen des configurations et la

vérification des mises à jour matérielles. Le Conseil estime que ces activités ne seront pas toutes menées de façon régulière, et que certaines d'entre elles viseront chaque concurrent plutôt que chaque interface. À la lumière de ce qui précède, le Conseil a réduit la fréquence des activités de 100 % à 70 %, ce qui entraîne une réduction de 29 % des dépenses de Bell Aliant Atlantique liées à la prestation des services.

Publicité et gestion des ventes

53. Bell Aliant Atlantique et les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé des coûts de publicité et de gestion des ventes fondés sur des estimations de temps et des coûts unitaires de la main-d'œuvre. La STC n'a pas proposé de coûts dans cette catégorie.
54. Le CORC a soutenu que les dépenses liées à la publicité et à la gestion des ventes des compagnies Bell en Ontario et au Québec représentent une part importante des coûts proposés par celles-ci. Le CORC a fait valoir que ces dépenses ne doivent pas être attribuées aux interfaces, car celles-ci ne sont généralement pas commercialisées seules et que ce type de produit a un marché limité en tant que service secondaire associé à des services AHV de gros. Le CORC a également fait remarquer que la STC n'avait inclus aucune de ces dépenses dans son étude des coûts et que les dépenses équivalentes de Bell Aliant Atlantique représentent moins de 20 % des coûts réclamés par les compagnies Bell en Ontario et au Québec.
55. Primus s'est demandé si les tâches que les compagnies Bell en Ontario et au Québec décrivent comme « travailler avec les clients pour établir leurs IFSHVG¹¹ » pouvaient constituer des activités mensuelles plutôt que ponctuelles. Primus a également fait valoir que d'après son expérience, les compagnies Bell en Ontario et au Québec n'ont pas consacré, comme elles l'ont proposé, 1,05 heure par interface par mois aux activités de vente continues et à la gestion de leurs relations avec Primus relativement aux interfaces.
56. Les compagnies Bell ont soutenu qu'il n'est pas raisonnable de conclure que leurs coûts sont surestimés parce qu'ils sont plus élevés que ceux des deux autres compagnies. Elles ont également fait remarquer qu'en raison de la plus forte demande, il fallait plus de personnel pour gérer les contrats et rencontrer les clients afin de planifier le réseau. Finalement, les compagnies Bell ont souligné que l'estimation du temps par interface indiquée par Primus est une moyenne et qu'il pouvait falloir plus de temps pour d'autres clients.

¹¹ IFSHVG (interface de fournisseur de services haute vitesse groupés) est l'acronyme utilisé par les compagnies Bell pour désigner leur interface des services AHV de gros.

Résultats de l'analyse du Conseil

57. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont inclus dans leurs dépenses liées à la publicité et à la gestion des ventes des activités de démarrage ponctuelles, comme l'établissement de l'accès d'interface, et des activités de prévente, comme l'examen des configurations aux fins de changements éventuels. Le Conseil estime que ces coûts sont inclus dans les frais de service et les activités de prévente. Ces coûts ne sont donc pas des coûts différentiels, puisqu'ils sont engagés, qu'un service soit vendu ou non. Le Conseil conclut donc que ces coûts ne doivent pas être inclus dans les coûts de la Phase II au titre de dépenses récurrentes.
58. Le Conseil fait remarquer que les concurrents se sont généralement opposés à l'inclusion de toute dépense récurrente liée à la publicité et à la gestion des ventes. Le Conseil est du même avis et estime que l'interface est un élément obligatoire des services AHV de gros, et qu'elle n'est pas à ce titre commercialisée seule. Le Conseil fait remarquer que l'argument de Primus, à savoir que les compagnies Bell en Ontario et au Québec n'ont pas consacré, d'après son expérience, le temps proposé à gérer leurs relations et les activités de ventes continues. Le Conseil fait également remarquer que la STC n'a pas inclus de telles dépenses dans son étude des coûts au cours de ces instances.
59. Par conséquent, le Conseil conclut que les estimations de temps associées à la publicité et à la gestion des ventes des compagnies Bell en Ontario et au Québec sont injustifiées. Le Conseil a donc réduit les estimations de temps proposées afin de refléter les activités de publicité et de gestion des ventes qui seraient requises au minimum, ce qui se traduit par une réduction de 99 % des dépenses relatives à la publicité et à la gestion des ventes.
60. Le Conseil fait remarquer que Bell Aliant Atlantique a proposé des dépenses relatives à la publicité et à la gestion des ventes qui incluent le temps attribué pour recevoir et gérer les mises à niveau de services, pour informer les clients des problèmes, pour agir comme point de contact afin de résoudre les problèmes et pour soumettre des problèmes à des paliers de gestion supérieurs. Le Conseil estime que ces activités engagent principalement des dépenses d'entretien continu, qui sont déjà incluses dans les dépenses d'entretien général, lequel relève de la direction qui assume la responsabilité de superviser et de coordonner les réparations et la résolution des problèmes. Le Conseil estime également que les coûts des activités d'acheminement au palier supérieur sont attribuables à des pratiques non efficaces dont les concurrents ne doivent pas faire les frais. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que Bell Aliant Atlantique n'a pas fourni de justifications suffisantes pour étayer ses estimations dans cette catégorie et a réduit de 83 % les dépenses liées à la publicité et à la gestion des ventes de la compagnie.

Coûts de facturation récurrents

61. Les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé des coûts de facturation mensuels de 38,80 \$, ce qui représente 0,53 heure par interface par mois pour

répondre aux demandes d'information sur la facturation, tandis que les coûts de facturation proposés par la STC sont de 3,11 \$ par interface par mois. Bell Aliant Atlantique n'a inclus aucun coût dans cette catégorie.

62. Primus a soutenu que l'estimation proposée par les compagnies Bell en Ontario et au Québec pour répondre aux demandes d'information sur la facturation ne reflète pas son expérience et que la facturation de l'interface est un processus simple.
63. Vaxination a fait valoir que les coûts de facturation récurrents proposés par les compagnies Bell en Ontario et au Québec sont excessifs, puisque les frais de facturation pour l'interface représentent des montants prédéfinis fondés sur les quantités commandées et que la production de factures n'exige pas de recueillir ni de traiter des données d'utilisation du réseau.
64. Les compagnies Bell ont fait valoir que leurs coûts de facturation proposés n'incluent aucun coût pour la production ou l'envoi des factures, comme l'a soutenu Vaxination. Elles ont soutenu que les coûts de facturation incluent seulement les coûts requis pour fournir de l'information sur la facturation visant spécifiquement l'interface.

Résultats de l'analyse du Conseil

65. Le Conseil estime que fournir de l'information sur la facturation devrait être très simple, car il s'agit de frais préétablis sans mesure de l'utilisation. Le Conseil estime également qu'il n'est pas raisonnable de présumer, comme l'ont fait les compagnies Bell en Ontario et au Québec, que ces demandes d'information se répéteront chaque mois pour chaque interface. Le Conseil conclut donc que les coûts de facturation mensuels proposés par les compagnies Bell en Ontario et au Québec sont injustifiés. Le Conseil a donc réduit i) les estimations de temps, soit de 30 à 20 minutes, et ii) le taux de fréquence, ce qui s'est traduit par une réduction de 87 % des coûts de facturation.

Autres dépenses d'exploitation causales de la demande

66. Bell Aliant Atlantique a proposé des coûts pour l'assurance du service, comprenant la rémunération d'un gestionnaire de service de l'entreprise, d'un gestionnaire chargé de l'acheminement au palier supérieur et d'un gestionnaire de produits, dans la catégorie des autres dépenses d'exploitation causales de la demande, tandis que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé plutôt des coûts liés aux créances irrécouvrables¹². La STC n'a pas proposé de coûts dans cette catégorie.

¹² Les dépenses pour créances irrécouvrables comprennent les coûts des comptes non percevables; le ratio utilisé pour déterminer les créances irrécouvrables est fondé sur le ratio moyen de la compagnie établi selon le rapport entre ses coûts totaux liés aux dettes et ses revenus totaux.

Résultats de l'analyse du Conseil

67. Les activités présentées par Bell Aliant Atlantique comprenaient des tâches de supervision et d'acheminement au palier supérieur qui, selon le Conseil, sont incluses comme une charge des coûts dans le taux de rémunération. Le Conseil estime que les coûts associés aux gestionnaires chargés de l'acheminement au palier supérieur dans le cas d'échéances non respectées et d'autres problèmes sont engagés en raison de pratiques non efficaces dont les concurrents ne doivent pas faire les frais. Le Conseil a donc supprimé le temps alloué par Bell Aliant Atlantique aux gestionnaires de services de l'entreprise et de l'acheminement au palier supérieur.
68. Le Conseil fait remarquer que la technologie de l'interface est un produit éprouvé et que les problèmes techniques importants doivent maintenant avoir été résolus. Par conséquent, le Conseil estime que les activités de gestion du produit visant l'examen des signalements de problèmes techniques possibles exigeraient moins de temps que ce qui a été proposé et que les coûts connexes proposés doivent être réduits.
69. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que les coûts pour l'assurance du service proposés par Bell Aliant Atlantique sont injustifiés et a donc réduit ces coûts de 89 %.
70. Le Conseil a également réduit les dépenses pour créances irrécouvrables des compagnies Bell en Ontario et au Québec afin de tenir compte des coûts rajustés par le Conseil. Pour calculer les dépenses pour créances irrécouvrables révisées, il faut multiplier le ratio de créances irrécouvrables par les coûts rajustés par le Conseil. Par conséquent, le Conseil a réduit les dépenses pour créances irrécouvrables de 85 % pour l'interface de 100 Mbps et de 73 % pour l'interface de 1 000 Mbps.

Autres dépenses d'exploitation causales du service – Gestion du produit

71. Le CORC a soutenu que les coûts de gestion du produit proposés par les compagnies Bell en Ontario et au Québec sont trop élevés, car le nombre d'années-personnes nécessaires pour gérer des interfaces dans un marché précis restreint ne devrait pas être élevé. Le CORC a ajouté que les coûts de gestion du produit des compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient être beaucoup moins élevés que ceux de Bell Aliant Atlantique en raison des économies d'échelle.
72. Les compagnies Bell ont soutenu que les activités de gestion du produit comprennent ce qui suit : rédiger et mettre à jour des documents décrivant les services et d'autres documents, répondre aux appels des clients afin de les renseigner sur les produits et les processus, examiner la capacité disponible pour la plupart des commandes d'interface et préparer des prévisions régulières pour la planification du réseau.

Résultats de l'analyse du Conseil

73. Le Conseil estime que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé des coûts importants pour gérer un produit simple fourni de pair avec d'autres éléments du service AHV de gros. De plus, le Conseil fait remarquer que la STC n'a pas proposé de coûts de gestion du produit et que les coûts de Bell Aliant Atlantique dans

cette catégorie sont beaucoup moins élevés. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que les compagnies Bell en Ontario et au Québec n'ont pas pu justifier les coûts importants proposés et qu'il convient de réduire de 97 % les coûts de gestion du produit des compagnies Bell en Ontario et au Québec afin de refléter la gestion continue du produit qui pourrait être requise au minimum.

Autres dépenses d'exploitation causales du service – Changements aux systèmes de facturation

74. Les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé des coûts ponctuels de développement de systèmes d'information et de technologies de l'information de plus de 130 000 \$, soit 3,38 \$ par interface par mois, pour fixer de nouveaux tarifs de service. Le CORC a fait valoir qu'il s'agit de coûts exorbitants pour une simple modification de tarifs, surtout que Bell Aliant Atlantique a proposé un coût de 0,22 \$ par interface par mois. Le CORC a également fait valoir que les coûts des compagnies Bell en Ontario et au Québec par interface devraient être moins élevés que ceux de Bell Aliant Atlantique en raison des économies d'échelle.
75. Les compagnies Bell ont soutenu qu'aucune des dépenses proposées ne comprenait les coûts de développement qui avaient déjà été engagés et que ces coûts comprenaient les coûts liés à l'examen des systèmes qui seront touchés par les nouveaux tarifs et à l'évaluation des diverses modifications qui doivent être apportées à tous les systèmes concernés. Les compagnies Bell ont également soutenu que les coûts de modification aux systèmes de facturation de Bell Aliant Atlantique sont moins élevés, car il n'y a qu'un seul système à modifier sur son territoire.

Résultats de l'analyse du Conseil

76. Le Conseil fait remarquer que la STC n'a proposé aucun coût pour les changements apportés aux systèmes de facturation et que Bell Aliant Atlantique a proposé de très faibles coûts. Le Conseil estime que les coûts proposés par les compagnies Bell en Ontario et au Québec pour les changements aux systèmes de facturation afin de fixer de nouveaux tarifs sont excessifs et injustifiés. Toutefois, le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell doivent fixer des tarifs distincts pour les interfaces, car il y a deux configurations différentes. Le Conseil a donc réduit les coûts des changements aux systèmes de facturation à 50 000 \$, en tenant compte de la nouvelle exigence.

Frais de service

77. La STC a proposé de réduire les frais de service, tandis que Bell Aliant Atlantique et les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont proposé de les augmenter. Le CORC a soutenu qu'il n'était pas clair si les compagnies avaient tenu compte des économies réalisées du fait que les concurrents doivent souvent commander plusieurs interfaces à la fois.

78. En ce qui concerne les frais de service de la STC, le CORC a fait valoir que les estimations de temps ne sont pas suffisamment détaillées dans le dossier public de l'instance pour pouvoir déterminer si toutes les estimations à considérer sont raisonnables.
79. MTS Allstream a soutenu que toute augmentation des frais de service de Bell Aliant Atlantique devait être attribuable uniquement à la hausse des taux de rémunération, puisque Bell Aliant Atlantique continue d'utiliser le modèle de facturation à tarif fixe.
80. Les compagnies Bell ont soutenu que des gains d'efficacité minimales résulteraient des commandes de plusieurs interfaces à la fois, ce qui se traduirait donc par des économies minimales. En ce qui concerne Bell Aliant Atlantique, les compagnies Bell ont fait remarquer que les coûts liés à certaines activités telles que la configuration des noms de domaine des serveurs RADIUS, des commutateurs de mode tunnel et des serveurs d'accès à large bande, étaient auparavant inclus dans les coûts mensuels à cet effet, plutôt que dans les frais de service, ce qui explique la hausse importante des frais de service.

Résultats de l'analyse du Conseil

81. Le Conseil fait remarquer que les estimations de temps et les taux de fréquence proposés pour les activités liées aux frais de service étaient fondés en grande partie sur les estimations des experts en la matière et n'étaient pas étayés par des éléments de preuve tangibles, comme des données mesurées ou des études de temps.
82. Le Conseil a examiné les estimations de coûts pour les frais de service présentées par chacune des compagnies et conclut que des modifications sont nécessaires. Comme il est décrit de manière plus détaillée à l'annexe 2, le Conseil conclut que les estimations de temps et les taux de fréquence pour les activités liées aux frais de service proposés par les compagnies doivent être rajustés dont :
 - i) l'exclusion de certaines activités qui n'étaient pas considérées comme ayant un lien causal avec le processus de commande du service;
 - ii) une réduction des estimations de temps pour certaines activités qui étaient considérées trop élevées par rapport aux estimations d'autres compagnies pour des activités similaires ou pour lesquelles les compagnies n'ont pas donné de justifications suffisantes;
 - iii) une réduction des estimations de temps pour certaines activités afin de refléter le point de vue du Conseil selon lequel des tâches administratives excessives étaient proposées pour des activités simples;
 - iv) une réduction des taux de fréquence qui étaient considérés trop élevés ou pour lesquels les compagnies n'ont pas donné de justifications suffisantes.

Conclusion – Tarifs des services d'interface

83. À la lumière de tout ce qui précède, le Conseil a rajusté les tarifs proposés par les compagnies Bell et la STC afin d'assurer que les services AHV de gros soient offerts à des tarifs justes et raisonnables. Ces tarifs figurent à l'annexe 1. En ce qui a trait aux demandes tarifaires mentionnées au paragraphe 6 ci-dessus, le Conseil **approuve de manière définitive** ces demandes, telles qu'elles sont modifiées par la présente décision. Cette approbation prend effet le jour de la présente décision. Le Conseil ordonne à chacune des compagnies visées de publier, dans les **20 jours** suivant la date de la présente décision, des pages de tarif modifiées qui tiennent compte des conclusions de la présente décision, notamment des tarifs figurant à l'annexe 2¹³.

II. Tarifs des options de vitesses en amont

84. Dans la politique réglementaire de télécom 2010-632, le Conseil a exigé que les titulaires fournissent des services AHV de gros dont les vitesses en amont et en aval correspondent à celles de leurs services Internet de détail (l'exigence de vitesse équivalente). Si une titulaire donnée offre des vitesses en amont supérieures à ses utilisateurs finals de services de détail, ou même si elle leur offre des arrangements optionnels en matière de vitesse, elle doit offrir les mêmes possibilités aux fournisseurs de services indépendants, conformément à l'exigence relative à une vitesse équivalente.
85. Le Conseil a invité les parties à déposer des interventions quant à savoir si
- i) l'approche tarifaire associée aux options de services en amont doit être conforme à l'approche tarifaire approuvée dans la politique réglementaire de télécom 2011-703 pour d'autres services AHV auxiliaires de gros semblables, soit les coûts de la Phase II plus un supplément de 30 % et ii) si les tarifs approuvés pour les options de vitesses en amont dans le cadre du présent processus doivent être rétroactifs à la date à laquelle ils ont été approuvés provisoirement¹⁴.
86. Bell Aliant Atlantique et les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont déposé des demandes tarifaires dans lesquelles elles proposaient des tarifs pour les options de vitesses en amont. Les dossiers des instances associées à ces demandes¹⁵ ont été intégrés à la présente instance.

¹³ Les pages de tarif modifiées peuvent être déposées auprès du Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

¹⁴ Le tarif provisoire des options de vitesses en amont des services d'affaires a été approuvé dans l'ordonnance de télécom 2012-220. Le tarif provisoire des options de vitesses en amont des services de résidence a été approuvé dans l'ordonnance de télécom 2011-377.

¹⁵ Les tarifs proposés au départ pour l'option de vitesse en amont l'ont été dans le cadre des avis de modification tarifaire 400 de Bell Aliant et 7345 de Bell Canada; par la suite, les compagnies les ont déposés de nouveau, accompagnés d'une étude de coûts, dans le cadre des avis de modification tarifaire 411 de Bell Aliant et 7357 de Bell Canada.

a) Quels devraient être l'approche tarifaire et les tarifs pour les options de vitesses en amont?

87. Les compagnies Bell ont fait remarquer qu'elles avaient déposé en mars 2013 une demande de révision et de modification des décisions de télécom 2013-72 et 2013-73. Dans cette demande, les compagnies i) étaient en désaccord avec le principe que le supplément pour les services AHV de résidence et d'affaires de gros soit le même et ii) ont demandé de pouvoir de nouveau choisir le modèle de facturation à tarif fixe ou le modèle de FFC pour leurs services AHV de résidence et d'affaires de gros.
88. Les compagnies Bell, le CORC, MTS Allstream, Primus et Vaxination ont fait valoir qu'il conviendrait de fixer les tarifs pour les options de vitesses en amont en se fondant sur les coûts de la Phase II assortis d'un supplément approprié.
89. Les compagnies Bell ont fait valoir que l'application d'un supplément commun de 50 % aux options de vitesses en amont des services d'affaires et de résidence n'aurait aucune incidence sur les revenus et ne les dissuaderait pas d'investir dans de nouvelles infrastructures.
90. Le CORC, MTS Allstream et Primus ont fait valoir que le supplément qui conviendrait pour les options de vitesses en amont devrait être de 30 %, ce qui est conforme à l'approche tarifaire approuvée dans la politique réglementaire de télécom 2011-703 pour d'autres services AHV auxiliaires de gros semblables. Le CORC a également fait valoir que les options de vitesses en amont, bien qu'assujetties à une exigence de vitesse équivalente, sont des services auxiliaires qui ne font pas partie de l'offre de services AHV de gros essentiels des compagnies Bell et, étant donné leur nature facultative, que le tarif de ces services ne dissuaderait pas les compagnies Bell d'investir dans de nouvelles infrastructures.
91. Le CORC, MTS Allstream, Primus et Vaxination ont souligné que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont opté pour le modèle de FFC pour leurs services AHV de résidence et d'affaires de gros. Ils ont soutenu que tous les coûts liés au trafic en amont seront récupérés par ce modèle dont les concurrents ont besoin pour satisfaire à la demande de leurs clients. Ils ont donc fait valoir que les compagnies Bell devraient facturer, pour les options de vitesses en amont des services de résidence et d'affaires de gros, un tarif de 0 \$ par mois par utilisateur final.

Résultats de l'analyse du Conseil

92. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 2013-399, elle a rejeté la demande de révision et de modification des décisions de télécom 2013-72 et 2013-73 de mars 2013 déposée par les compagnies Bell.
93. Le dossier de la présente instance indique que seules les compagnies Bell en Ontario et au Québec offrent des options de vitesses en amont de détail et de gros.

94. En ce qui concerne l'argument des compagnies Bell voulant qu'un supplément commun de 50 % est nécessaire pour les options de vitesses en amont, le Conseil conclut que rien ne démontre dans le dossier de la présente instance que les compagnies Bell seraient dissuadées de quelque façon que ce soit d'investir dans de nouvelles infrastructures si le supplément était inférieur à 50 %.
95. Conformément à ses conclusions dans la politique réglementaire de télécom 2011-703, le Conseil estime qu'étant donné que le supplément pour les services AHV de gros et les commandes de services AHV de gros est généralement de 30 %, le supplément pour les autres services AHV auxiliaires de gros doit également être de 30 %.
96. Pour les titulaires qui recourent au modèle de FFC pour tous leurs services AHV de gros, il incombe aux concurrents d'acheter la capacité suffisante pour répondre aux besoins de trafic en aval et en amont de tous leurs abonnés. Par conséquent, les coûts de la Phase II associés aux options de vitesses en amont seraient récupérés au moyen du tarif fondé sur la capacité.
97. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que pour les titulaires qui recourent au modèle de facturation à tarif fixe, l'approche tarifaire appropriée pour les options de vitesses en amont est d'utiliser les coûts de la Phase II assortis d'un supplément de 30 %. Le Conseil conclut également que pour les titulaires qui recourent au modèle de FFC, le tarif pour les options de vitesses en amont des services d'affaires et de résidence devrait être de 0 \$ par mois par utilisateur final du fait que ce modèle permet de récupérer les coûts de capacité en aval et en amont.

b) Les tarifs finaux devraient-ils être facturés rétroactivement?

98. Les entreprises de câblodistribution ont soutenu que les tarifs finaux pour les options de vitesses en amont devraient être facturés rétroactivement à la date à laquelle les tarifs provisoires ont été fixés.
99. Le CORC a demandé que les tarifs révisés pour les options de vitesses en amont des services résidentiels soient appliqués rétroactivement au 15 novembre 2011, soit la date à laquelle la politique réglementaire de télécom 2011-703 a été publiée.
100. De plus, le CORC et les compagnies Bell ont demandé que les tarifs révisés pour les options de vitesses en amont des services d'affaires soient appliqués rétroactivement au 13 avril 2012, soit la date à laquelle le tarif de 0 \$ par mois par utilisateur final pour les options de vitesses en amont des services d'affaires des compagnies Bell a été rendu provisoire.

Résultats de l'analyse du Conseil

101. Comme il a été mentionné précédemment, le Conseil a déterminé que lorsque le modèle de facturation à tarif fixe est utilisé, il convient de fixer les tarifs pour les options de vitesses en amont d'après les coûts de la Phase II assortis d'un supplément de 30 %. Pour les titulaires qui recourent au modèle de FFC, les tarifs pour les

options de vitesses en amont doivent être de 0 \$ par mois par utilisateur final du fait que ce modèle permet de récupérer les coûts.

102. Le tarif actuel de 3,75 \$ par mois par utilisateur final pour les options de vitesses en amont des services de résidence des compagnies Bell en Ontario et au Québec a été rendu provisoire le 15 juin 2011, et le tarif actuel pour les options de vitesses en amont du service d'affaires de 0 \$ par mois par utilisateur final a été rendu provisoire le 13 avril 2012. Le Conseil estime que si les tarifs fondés sur l'approche tarifaire approuvée dans la présente décision étaient appliqués rétroactivement, les paiements rétroactifs seraient insignifiants étant donné la faible demande des concurrents de 2011 à 2013 pour ces services. Par conséquent, le Conseil conclut que les coûts associés au rapprochement et aux paiements rétroactifs excéderaient les avantages du rajustement des tarifs.
103. À la lumière de ce qui précède et du fait que les compagnies Bell en Ontario et au Québec ont opté pour le modèle de FFC pour leurs services AHV d'affaires et de résidence de gros, le Conseil **approuve de manière définitive** à compter de la date de la présente décision le tarif de 0 \$ par mois par utilisateur final pour les options de vitesses en amont des services d'affaires et de résidence des compagnies Bell en Ontario et au Québec. Le Conseil ordonne aux compagnies Bell en Ontario et au Québec d'émettre dans les **20 jours** suivant la date de la présente décision des pages de tarif modifiées qui reflètent les conclusions de la présente décision.

III. Lignes directrices sur la certification des modems et questions connexes

104. Dans l'avis de consultation de télécom 2013-80, le Conseil a fait remarquer que les utilisateurs finals des fournisseurs de services indépendants doivent utiliser des modems compatibles avec le réseau des titulaires afin que les fournisseurs de services indépendants puissent utiliser efficacement les services AHV de gros offerts par les titulaires. Les entreprises de câblodistribution qui offrent des services AHV de gros sont tenues de respecter le processus de certification des modems établi, y compris les normes, les tarifs et les échéanciers, mais aucune ligne directrice semblable n'a été mise en place pour les grandes compagnies de téléphone¹⁶.
105. Le Conseil craignait que l'absence de lignes directrices officielles sur la certification des modems applicables aux grandes compagnies de téléphone ne fasse en sorte que les fournisseurs de services indépendants se trouvent désavantagés sur le plan de la concurrence et qu'ils dépendent forcément des modems fournis par les grandes

¹⁶ Dans l'ordonnance 2000-789, le Conseil a ordonné à chaque entreprise de câblodistribution d'inclure, dans son tarif des services AHV de gros, les modalités d'accessibilité à des modems fournis par le concurrent, y compris les exigences et les processus de certification de modems compatibles avec les systèmes d'accès et de distribution de l'entreprise de câblodistribution. Par la suite, dans la décision de télécom 2004-37, le Conseil a fixé un processus de certification, des normes, des frais et des échéanciers qui s'appliquent aux entreprises de câblodistribution.

compagnies de téléphone pour offrir des services concurrentiels de détail. Le Conseil a donc invité les parties à déposer des observations sur les questions suivantes : devrait-il y avoir des lignes directrices précises sur la certification des modems pour les grandes compagnies de téléphone et, dans l'affirmative, devraient-elles correspondre à celles établies pour les entreprises de câblodistribution?

a) Des lignes directrices sur la certification des modems devraient-elles s'appliquer aux grandes compagnies de téléphone et, dans l'affirmative, auxquelles?

106. Le CORC a indiqué que, même si la technologie de ligne d'accès numérique (DSL)¹⁷ est normalisée, les compagnies Bell en Ontario et au Québec n'ont autorisé l'utilisation sur leur réseau que d'un seul type de modem utilisant la technologie de ligne d'abonné numérique à très haut débit (VDSL)¹⁸, en raison de l'incompatibilité avec leur réseau. On peut acheter ou louer le modem des compagnies Bell. Le CORC a indiqué que les compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient être tenues d'indiquer un échéancier, n'excédant pas un an, dans lequel elles garantissent que les modems VDSL disponibles sur le marché pourront alors être utilisés partout sur leur réseau, comme c'est le cas sur le réseau de la STC.

107. Si l'utilisation des modems VDSL disponibles sur le marché s'avère impossible à la grandeur du réseau, le CORC a proposé que les compagnies Bell en Ontario et au Québec soient tenues de collaborer avec les fabricants de divers modems afin de promouvoir la conception et le déploiement rapides de modems VDSL compatibles avec leur réseau. À défaut d'obtenir cette garantie et en dernier recours, le CORC a proposé que la vente et la location de modems VDSL par les compagnies Bell en Ontario et au Québec à leur clientèle de gros soient réglementées, et que les tarifs applicables aux modems soient basés sur les coûts de la Phase II plus un supplément de 15 %, reflétant ainsi la nature essentielle de la source unique de modems VDSL offerts par ces titulaires.

108. Le CORC a également fait valoir que le Conseil ne devrait réglementer que les compagnies qui éprouvent des difficultés en raison de l'incompatibilité de leurs réseaux avec la technologie VDSL. Le CORC a indiqué que ses membres ne sont pas encore très familiers avec l'utilisation des modems VDSL dans les territoires d'exploitation de Bell Aliant Atlantique, de MTS Allstream ou de SaskTel. Il a prié le Conseil d'effectuer une enquête afin de déterminer si ces compagnies connaissent des difficultés semblables avec la technologie VDSL.

¹⁷ Il s'agit d'un ensemble de technologies offrant l'accès Internet en transmettant des données numériques au moyen des lignes du réseau téléphonique local.

¹⁸ La technologie VDSL permet la transmission de données plus rapidement que ne le permet la technologie de ligne d'accès numérique asymétrique (ADSL). Les modems VDSL sont en général requis pour les services offrant des vitesses de téléchargement d'au moins 25 Mbps et de téléversement d'au moins 7 Mbps.

109. Les compagnies Bell ont indiqué que les technologies ADSL et VDSL sont des normes établies, dotées d'une exploitabilité très grande sur leurs réseaux. Toutefois, un seul modem VDSL a été certifié pour fonctionner avec les réseaux des compagnies Bell, soit le multiplexeur d'accès de ligne d'abonné numérique (MALAN) Alcatel-Lucent Stinger¹⁹, lequel n'est plus vendu par le fabricant mais demeure prévalent sur les réseaux des compagnies Bell. L'installation des MALAN s'est amorcée en 2000, avant l'évolution des normes VDSL, et la majorité d'entre eux ont été installés entre 2006 et 2009. Ceux-ci ne sont plus déployés et ont tous un cycle de vie de sept ans.
110. Les compagnies Bell ont également fait valoir que des modems VDSL certifiés compatibles avec le réseau peuvent être loués ou achetés des compagnies Bell ou, si les fournisseurs de services indépendants le préfèrent, achetés possiblement directement du fabricant (les parties convenant alors des tarifs et des fonctionnalités), car aucune clause d'exclusivité n'est en vigueur.
111. Les compagnies Bell ont indiqué qu'elles cherchent toujours d'autres modems VDSL compatibles et prévoient que les spécifications du réseau seront bientôt mises à niveau afin d'accroître le nombre de jeux de puces de modems compatibles en raison des travaux amorcés avec deux grands vendeurs de jeux de puces.
112. De plus, les compagnies Bell ont indiqué qu'elles seraient prêtes à effectuer des essais des modems, sous réserve de certaines conditions, y compris i) l'assurance que les modems à tester sont déjà certifiés de norme CS-03²⁰ et ii) que le fournisseur de services indépendant ne propose que des modèles que le fabricant a de bonnes raisons de croire qu'ils sont compatibles avec les MALAN associés aux réseaux des compagnies Bell.
113. Les compagnies Bell ont signalé que Bell Aliant Atlantique éprouvait des problèmes de compatibilité semblables liés à son réseau, mais que les concurrents n'avaient pas soulevé la question à ce jour.
114. SaskTel a indiqué qu'elle ne connaissait actuellement qu'un seul modem VDSL qui fonctionnait avec toutes les configurations de son réseau²¹, et que changer le réseau de la compagnie pour qu'il soit pleinement conforme aux nouvelles normes VDSL serait trop coûteux. En outre, SaskTel a indiqué qu'elle ne possède pas la puissance

¹⁹ Les MALAN recueillent les données de nombreux ports de modems et les regroupent dans un signal.

²⁰ La norme CS-03 est une norme complète régissant les exigences techniques minimales pour tout l'équipement de terminal pouvant être raccordé aux réseaux téléphoniques publics commutés. Cet équipement de terminal comprend les technologies DSL diverses utilisées par les titulaires. L'équipement de terminal qui satisfait à la norme CS-03 doit être certifié par un organisme de certification indépendant et enregistré auprès d'Industrie Canada.

²¹ Les MALAN Alcatel 7330 dotés de cartes VDSL EVLT-F, réputés pour avoir des problèmes de compatibilité avec les modems VDSL disponibles sur le marché, sont les plus répandus dans le réseau de SaskTel.

commerciale pour travailler avec les fabricants d'équipement au développement de modems compatibles et doute qu'une grande compagnie de téléphone canadienne dispose d'une telle puissance.

115. La STC a indiqué que de nombreux concurrents achètent, testent et utilisent leurs propres modems sur son réseau, en l'absence de toute participation ou certification de la compagnie. La STC a ajouté qu'aucun concurrent n'avait soulevé de questions au sujet de son processus et qu'il n'y avait donc aucun besoin d'imposer des lignes directrices sur la certification des modems à la STC.
116. MTS Allstream a fait valoir que la technologie DSL est une technologie mondiale et que les modems compatibles sont très répandus, indiquant qu'il est inutile que le Conseil établisse des lignes directrices exigeantes en matière de certification des modems pour les grandes compagnies de téléphone, à moins qu'il existe une situation d'exclusivité forcée associée aux modems, comme dans le cas des compagnies Bell.

Résultats de l'analyse du Conseil

117. Le Conseil fait remarquer qu'il y a accord général sur les points suivants : i) les essais des modems VDSL sont requis pour s'assurer qu'ils sont compatibles avec les réseaux non entièrement conformes aux normes VDSL (soit les réseaux des compagnies Bell et de SaskTel) et ii) les essais des modems ADSL et VDSL ne sont pas requis dans le cas de réseaux entièrement conformes aux normes VDSL (soit les réseaux de la STC et de MTS Allstream).
118. Le Conseil estime qu'il serait prématuré d'imposer des lignes directrices sur la certification des modems VDSL aux grandes compagnies de téléphone dont la demande de gros ne justifie pas d'intervention (soit SaskTel et Bell Aliant Atlantique), car les MALAN qui posent problème ont un cycle de vie limité; les problèmes d'incompatibilité sont donc temporaires.
119. En ce qui a trait à la proposition du CORC selon laquelle les titulaires dont les réseaux et la technologie VDSL ne sont pas compatibles devraient procéder activement au remplacement des MALAN, le Conseil estime que la solution serait fort trop onéreuse. De plus, le Conseil estime que de demander aux titulaires ayant de tels problèmes de collaborer avec les fabricants d'équipement pour développer des modems VDSL conformes n'est pas réaliste, étant donné le nombre relativement faible de modems concernés.
120. En ce qui a trait à la proposition du CORC de réinstaurer potentiellement la réglementation des tarifs associés aux modems VDSL, le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell offrent les mêmes modems à leur clientèle de détail. En outre, le Conseil a examiné les coûts des modems et estime que les tarifs imposés aux fournisseurs de services indépendants pour les modems actuellement obtenus des compagnies Bell sont raisonnables. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'y a aucun avantage concurrentiel apparent pour les compagnies Bell à fournir ces

modems aux fournisseurs de services indépendants, ni qu'elles s'accordent une préférence à elles-mêmes ou à leurs clients. De plus, le Conseil conclut qu'il n'y a pas suffisamment de preuves justifiant la réglementation des tarifs des modems VDSL.

121. En raison des exigences de conformité des modems VDSL, le Conseil estime qu'il faut tester tout autre modem que les concurrents proposent afin de vérifier sa compatibilité avec les réseaux des compagnies et est donc d'avis qu'il faut tester les modems VDSL en lien avec le réseau des compagnies Bell en Ontario et au Québec.
122. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell sont d'accord pour tester les modems proposés par les fournisseurs de services indépendants afin de garantir la compatibilité de ces appareils avec leurs réseaux. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell ont indiqué qu'elles avaient reçu plusieurs réponses favorables d'autres vendeurs de modems au cours du processus de sélection ayant mené au choix du modem actuel et qu'elles s'attendaient à ce que d'autres options s'offrent prochainement. Le Conseil estime que la capacité d'avoir d'autres modems certifiés donnerait aux fournisseurs de services indépendants plus d'options quant au prix et aux fonctionnalités des modems VDSL.
123. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine que les essais des modems VDSL sur le réseau des compagnies Bell en Ontario et au Québec et leur certification sont nécessaires, car des problèmes d'incompatibilité par rapport aux normes des modems VDSL se posent en raison de l'architecture unique du réseau des compagnies et la demande actuelle de leurs utilisateurs finals des services de gros nécessite une intervention. De plus, le Conseil détermine que les compagnies Bell doivent tester et certifier les modems que proposent les concurrents, comme il est indiqué ci-après.

b) Les obligations de certification des modems devraient-elles correspondre à celles fixées aux entreprises de câblodistribution?

124. Les compagnies Bell ont indiqué que, le cas échéant, les essais de compatibilité associés aux nouveaux modems VDSL proposés par les fournisseurs de services indépendants devraient être assujettis à certaines conditions :
 - seuls les fournisseurs de services indépendants (c'est-à-dire les clients de gros des compagnies Bell) peuvent demander que des modems potentiels soient testés pourvu que ceux-ci soient certifiés de norme CS-03 et qu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils soient compatibles avec les réseaux des compagnies Bell, y compris les MALAN Alcatel-Lucent Stinger;
 - les essais se limiteront à vérifier la compatibilité du modem VDSL avec les réseaux des compagnies Bell, et non à régler les problèmes à l'égard des modems;
 - les fournisseurs de services indépendants devront assumer le coût des essais.

125. En ce qui a trait au recouvrement des coûts, le CORC a indiqué que la clientèle des services de gros ne devrait pas assumer les coûts des compagnies Bell liés à la résolution des problèmes techniques, puisque les problèmes de compatibilité du modem VDSL avec les réseaux des compagnies Bell semblent découler du fait que les réseaux ne sont pas tout à fait conformes aux normes VDSL applicables. Le CORC a soutenu qu'à tout le moins, dans les circonstances, chaque concurrent devrait avoir droit à un essai gratuit chaque année, et tout modem certifié devrait être placé sur une liste à laquelle tous les concurrents auraient accès.
126. La STC a indiqué qu'elle avait élaboré un programme de certification qui permet aux fournisseurs de services indépendants d'avoir leurs propres modems VDSL certifiés moyennant des frais de 9 000 \$. En général, cela prend de six à huit semaines pour compléter le processus de certification d'un modem VDSL.
127. Les entreprises de câblodistribution ont fait valoir que les différences techniques entre l'architecture du réseau des entreprises de câblodistribution et celle du réseau des compagnies de téléphone nécessiteront des lignes directrices différentes sur la certification des modems. Elles ont soutenu qu'il serait impossible d'avoir des lignes directrices identiques, mais que le Conseil doit veiller à ce que les lignes directrices sur la certification des modems demeurent symétriques le plus possible entre les entreprises de câblodistribution et les grandes compagnies de téléphone.

Résultats de l'analyse du Conseil

128. En ce qui a trait aux conditions d'essai des modems que les compagnies Bell ont proposées, le Conseil fait remarquer qu'aucune partie ne s'y est opposée.
129. Le Conseil est d'avis que les essais associés aux modems doivent s'effectuer de manière efficace et efficiente afin d'éviter tout comportement anticoncurrentiel et les délais inutiles dans le déploiement de services concurrentiels.
130. Le Conseil estime qu'il convient d'accorder six semaines civiles aux compagnies Bell en Ontario et au Québec pour tester un modem, étant donné que i) la STC effectue des essais similaires de modems VDSL dans ce laps de temps sans l'intervention du Conseil et ii) les essais se limiteront à vérifier la compatibilité.
131. En ce qui a trait au recouvrement des coûts associés aux essais des modems, le Conseil a déterminé, dans la décision de télécom 2004-37, que si on demandait à chaque entreprise de câblodistribution de permettre à chaque fournisseur de services indépendant de faire tester gratuitement un modem par année, en lui donnant droit à deux échecs gratuits par modem, cela inciterait les entreprises de câblodistribution à réduire à long terme le coût des essais et les dissuaderait d'utiliser le processus d'essai de manière anticoncurrentielle. Par exemple, le premier modem soumis à un essai au cours d'une période de 12 mois pourrait échouer aux essais trois fois avant que les entreprises de câblodistribution soient autorisées à facturer des frais aux fournisseurs de services indépendants pour les essais. Il y aurait donc possibilité de deux échecs gratuits, et le troisième essai serait gratuit. Ce modèle de recouvrement

des coûts inciterait également les fournisseurs de services indépendants à limiter leurs demandes d'essai de modem à un nombre raisonnable. Le Conseil est d'avis qu'il faut adopter la même démarche pour les essais des modems VDSL, pour les mêmes motifs.

132. Le Conseil fait remarquer que certaines obligations associées aux essais de modems dans la décision de télécom 2004-37 sont spécifiques aux entreprises de câblodistribution et ne peuvent s'appliquer, sans modifications, aux lignes directrices relatives aux essais de modems effectués par les grandes compagnies de téléphone. Par conséquent, les obligations propres aux entreprises de câblodistribution devraient être supprimées ou légèrement modifiées pour mieux s'adapter à l'environnement des compagnies de téléphone.

133. À la lumière de ce qui précède, le Conseil détermine, en ce qui a trait aux compagnies Bell en Ontario et au Québec, que les essais de modems VDSL sont nécessaires et que les lignes directrices suivantes devraient s'appliquer :

- tous les modems VDSL à tester doivent être certifiés conformes à la norme CS-03 administrée par Industrie Canada, et les modems VDSL2 G.993.2 devraient être utilisés pour répondre aux exigences minimales associées aux services AHV de gros;
- aucun essai n'est requis pour les modems VDSL dont la compatibilité avec le réseau de la compagnie a déjà été établie ou s'il s'agit du même modèle qu'utilise la compagnie pour la clientèle de détail;
- la compagnie doit publier un sommaire des caractéristiques, qui détaille les paramètres de conception précis et identifie les spécifications des modems utilisées avec le réseau. On doit pouvoir raisonnablement s'attendre à ce que les modems soumis à des essais soient compatibles avec le réseau de la compagnie. La compagnie doit respecter les procédures de notification relatives aux modifications du réseau établies par le Conseil dans la lettre – décision 94-11;
- les plans d'essai de la compagnie qui s'appliquent à un fournisseur en particulier ne peuvent être plus exigeants que ceux que la compagnie utilise pour tester ses propres modems;
- les essais de modems doivent s'effectuer dans un délai de six semaines civiles à partir de la date de la demande présentée par un client de gros de la compagnie;
- la compagnie n'a pas à régler les problèmes avec les modems, mais elle doit justifier clairement le rejet d'un modem, dans le délai précisé;
- aucuns frais ne s'appliquent à l'essai d'un modèle de modem soumis par un concurrent, pour une période de 12 mois;
- aucuns frais ne s'appliquent à l'essai d'un modèle de modem lorsque l'essai échoue, à raison d'un maximum de deux échecs; les échecs des essais du modèle

de modem ne doivent pas être considérés comme l'essai gratuit, à moins que les essais du modèle de modem en question n'aient déjà fait l'objet de deux échecs.

134. Le Conseil ordonne aux compagnies Bell en Ontario et au Québec de déposer les tarifs qu'elles proposent pour les essais des modems VDSL, avec justification appropriée des coûts pour étayer le bien-fondé des tarifs proposés, dans les **30 jours** suivant la présente décision. Les tarifs proposés doivent préciser ce qui suit :
- i) aucuns frais ne s'appliquent aux essais d'un modèle de modem VDSL soumis par un fournisseur de services indépendant par période de douze mois; ii) aucuns frais ne s'appliquent lorsque les essais de modèles de modems VDSL s'avèrent un échec, à raison d'un maximum de deux échecs et iii) les échecs des essais de modems indiqués au point ii) ne doivent pas être considérés comme l'essai gratuit dont il est question au point i), sauf si les essais des modèles de modems ont déjà échoués deux fois.
135. Enfin, le Conseil fixe un tarif provisoire de 9 000 \$ par essai de modems VDSL associé aux réseaux des compagnies Bell en Ontario et au Québec en vigueur à la date de la présente décision. Ce tarif est basé sur le tarif pour les essais de modems facturé par la STC à ses concurrents, indiqué par la STC au cours de la présente instance.

c) Autres questions soulevées par les intervenants

i) Les compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient-elles être tenues de retirer leur marque distinctive du modem et du micrologiciel utilisés pour desservir les utilisateurs finals de services de gros?

136. Le CORC a fait valoir que les modems que les compagnies Bell en Ontario et au Québec fournissent aux concurrents de gros affichent le logo de Bell tant sur le modem qu'à l'activation du micrologiciel. Le CORC a ajouté que les compagnies Bell ont avisé les concurrents qu'un micrologiciel propre à la clientèle de gros serait disponible au cours du premier trimestre de 2013, mais aucun n'est disponible à ce jour.
137. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'elles prévoient régler la question de la marque distinctive en apposant une étiquette pour cacher le logo de Bell sur le modem et l'emballage ainsi qu'en offrant aux concurrents, lors de la prochaine version, une version de micrologiciel n'affichant pas leur logo.

Résultats de l'analyse du Conseil

138. Le Conseil estime inappropriée la présence du logo de Bell sur les modems et le micrologiciel utilisés par les utilisateurs finals de services de gros et est d'accord avec l'approche prévue par les compagnies Bell pour rectifier la situation. Par conséquent, le Conseil ordonne aux compagnies Bell de retirer leur marque distinctive du micrologiciel et du modem fournis aux utilisateurs finals des services de gros dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision.

ii) Les compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient-elles continuer à assurer le suivi des modems qu'utilisent les utilisateurs finals de services de gros à partir du numéro de série?

139. Le CORC a indiqué que les compagnies Bell font le suivi des numéros de série de tous les modems achetés et n'autorisent pas un utilisateur final de services de gros à passer une nouvelle commande sans un numéro de série précis de modem. Ce n'est pas clair si le débranchement d'un utilisateur final libère le numéro de série et permet de l'ajouter à une réserve de numéros disponibles de sorte que l'utilisateur final peut le réutiliser s'il déménage ou change de fournisseur de services. Le CORC a indiqué que l'absence de transférabilité pourrait nuire aux transferts des utilisateurs finals et aller à l'encontre des règles de transfert les concernant que le Conseil a établies dans la politique réglementaire de télécom 2011-191.
140. Les compagnies Bell ont indiqué que le suivi des numéros de série est une mesure qu'elles utilisent pour identifier les modems faisant toujours l'objet d'une garantie et pour gérer les versions et les mises à jour du micrologiciel. De plus, les compagnies Bell ont indiqué que les numéros de série sont transférables. Enfin, lorsque les fournisseurs de services indépendants fournissent leurs propres modems obtenus directement d'un fabricant, les compagnies Bell n'ont pas à faire le suivi des numéros de série.

Résultats de l'analyse du Conseil

141. Le Conseil estime que les préoccupations du CORC liées au suivi des numéros de série ont été abordées par les compagnies Bell au cours de l'instance. Lorsque les compagnies Bell fournissent des modems, elles n'effectuent le suivi des numéros de série des modems des utilisateurs finals de services de gros qu'à des fins de garantie.

iii) Les compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient-elles être autorisées à restreindre la fonctionnalité des modems des utilisateurs finals de services de gros en désactivant certaines fonctions?

142. Vaxination, appuyée par le CORC, a fait valoir que l'interface utilisateur des modems que fournissent les compagnies Bell comporte des limites, car certaines fonctions ont été désactivées, y compris la capacité des utilisateurs finals d'accéder à la ligne info pour diagnostiquer les problèmes. Vaxination a ajouté que même si les compagnies Bell sont libres de limiter les fonctions de leurs modems pour leur clientèle de détail, elles ne doivent pas imposer de telles limites aux concurrents de gros qui eux peuvent vouloir offrir à leur clientèle des fonctionnalités différentes associées aux modems.
143. Les compagnies Bell ont indiqué que les utilisateurs finals de services de gros ont toujours pu utiliser les modems qu'elles fournissent en mode de transmission par protocole point à point sur Ethernet, où ces modems établissent la connexion d'accès haute vitesse et où le modem de l'utilisateur final prend le relais.

144. Les compagnies Bell ont également indiqué que la capacité d'accéder à la ligne info a été désactivée il y a plusieurs années afin de réduire le nombre important d'appels de service en provenance des utilisateurs finals qui ne comprennent pas le rôle que joue la distance dans la capacité d'une ligne d'accès numérique. Les utilisateurs finals qui veulent obtenir des renseignements sur les vitesses de connexion peuvent toujours le faire au moyen d'outils Web faciles à utiliser. De plus, les compagnies Bell offrent aux fournisseurs de services indépendants des outils de diagnostic par l'intermédiaire d'un portail Web, dont les tarifs de synchronisation de ligne (renseignements qui auraient été accessibles à la ligne info associée au modem).

Résultats de l'analyse du Conseil

145. Le Conseil estime que la capacité des modems que les compagnies Bell mettent à la disposition des utilisateurs finals de services de gros correspond à celle mise à la disposition de leur clientèle de détail. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'y a aucune discrimination injuste ou préférence indue en faveur des compagnies Bell.

146. Le Conseil estime également que si les fournisseurs de services indépendants fournissent directement des modems obtenus d'un fabricant, à la suite des essais des modems et des procédures de certification, les fonctions des modems seront négociées entre le fournisseur de services indépendant et le fournisseur du modem.

147. Par conséquent, considérant que des solutions de rechange ont été mises en place pour répondre aux préoccupations des concurrents, le Conseil détermine qu'il convient d'autoriser les compagnies Bell à définir les fonctions des modems qu'elles fournissent lorsqu'elles doivent le faire pour des motifs techniques et opérationnels légitimes.

iv) Les compagnies Bell en Ontario et au Québec devraient-elles continuer d'imposer des frais d'entretien diagnostique dans le cas des problèmes connus à l'égard des modems?

148. Le CORC a indiqué que les compagnies Bell en Ontario et au Québec appliquent des frais d'entretien diagnostique lorsque des problèmes bien connus associés aux modems des utilisateurs finals surgissent. Il a proposé que le Conseil ordonne aux compagnies de cesser d'appliquer de tels frais dans les circonstances puisque les problèmes de service ne proviennent pas de toute évidence des clients de gros ou de leurs utilisateurs finals.

149. Les compagnies Bell ont indiqué que les frais d'entretien diagnostique ne sont appliqués que lorsqu'un technicien est envoyé chez l'utilisateur final pour résoudre un problème. Si on estime que le problème est du côté des installations de l'utilisateur final, et non du côté du point de démarcation des compagnies Bell en Ontario et au Québec, des frais d'entretien diagnostique sont facturés au concurrent. Les compagnies Bell ont indiqué qu'un protocole complet de résolution de

problèmes était suivi avant l'envoi d'un technicien. Elles ont ajouté qu'elles suivaient le même protocole concernant leurs utilisateurs finals de services de détail.

Résultats de l'analyse du Conseil

150. Le Conseil fait remarquer que l'application des frais d'entretien diagnostique relativement aux services d'accès par passerelle et services AHV des compagnies Bell a été définie dans l'ordonnance de télécom 2009-772²². Le Conseil estime qu'un processus est en place pour déterminer lorsque les frais d'entretien diagnostique doivent s'appliquer, et que les parties ont une compréhension différente de l'efficacité du processus en ce qui a trait aux problèmes des modems connus.
151. Le Conseil ordonne donc aux compagnies Bell et au CORC, au nom de ses membres, d'amorcer des discussions au sujet de l'application des frais d'entretien diagnostique pour les problèmes de modems connus dans les **10 jours** suivant la date de la présente décision. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre dans les 60 jours suivant la date de la première réunion, elles pourront demander au Conseil de régler le différend conformément au bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2013-637.

v) Les obligations des entreprises de câblodistribution à l'égard des essais de deuxième niveau devraient-elles être actualisées de sorte que les essais soient totalement financés par les concurrents?

152. Les entreprises de câblodistribution ont indiqué que les lignes directrices sur la certification des modems ont été élaborées à une époque où la concurrence était beaucoup moins importante au sein du marché Internet, et que les principes directeurs lors de leur élaboration visaient à promouvoir des options Internet concurrentielles. Elles ont fait valoir que puisque le but était atteint et que le marché Internet était hautement compétitif, il conviendrait de supprimer certaines obligations de certification associées aux modems des entreprises de câblodistribution plutôt que de les étendre aux grandes compagnies de téléphone. En particulier, les entreprises de câblodistribution ont indiqué qu'il ne convient plus qu'elles effectuent un essai de certification de modem par fournisseur de services indépendant par année, en absorbant essentiellement tous les coûts des concurrents sans compensation.
153. Le CORC a indiqué que ce sont les exigences particulières des réseaux des entreprises de câblodistribution qui sont à la source de la nécessité de tester les modems. Accorder à chaque concurrent une certification de modem gratuite par année par entreprise permet de soutenir la concurrence à armes relativement égales et

²² Dans cette ordonnance, le Conseil a fait remarquer que les frais d'entretien diagnostique ne peuvent s'appliquer que lorsqu'un fournisseur de services indépendant demande aux compagnies Bell d'effectuer un entretien diagnostique de l'équipement ou des installations liés aux services d'accès par passerelle ou aux services AHV et lorsque, après examen, on ne découvre aucun problème avec les installations ou l'équipement des compagnies Bell.

s'avère par conséquent conforme à une réglementation symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

Résultats de l'analyse du Conseil

154. Le Conseil fait remarquer qu'il a autorisé, dans la décision de télécom 2004-37, un essai gratuit par année pour inciter i) les entreprises de câblodistribution à réduire les coûts des essais de deuxième niveau et ii) les concurrents à garder le nombre de telles demandes dans des limites raisonnables. Le Conseil estime que les entreprises de câblodistribution n'ont présenté aucun nouvel élément de preuve pour justifier le bien-fondé de modifier une telle exigence.
155. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande présentée par les entreprises de câblodistribution dans le but que soient modifiées les lignes directrices sur les essais de modems de deuxième niveau définies dans la décision de télécom 2004-37.

Conformité aux Instructions

156. Selon les Instructions²³, le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
157. Le Conseil estime que les conclusions tirées dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, y compris aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7f) et 7h) de la *Loi*²⁴. Il estime que les tarifs approuvés dans la présente décision ont été établis afin de garantir que les concurrents paient des tarifs équivalents aux coûts de la Phase II plus un supplément raisonnable, tout en permettant aux titulaires de recouvrer, de façon légitime, les coûts engagés. De plus, il estime que les tarifs servent d'assise à une solide concurrence.
158. Conformément au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions, le Conseil estime que les mesures réglementaires approuvées dans la présente décision sont efficaces et proportionnelles à leur but et qu'elles n'influent que très peu sur le libre jeu du

²³ *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

²⁴ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi* sont les suivants :

7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunications 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;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

marché. En particulier, le Conseil fait remarquer que la réglementation sur la certification de modems n'est instaurée que pour les compagnies Bell en Ontario et au Québec, soit les seules grandes compagnies de téléphone qui connaissent des problèmes d'incompatibilité avec la technologie VDSL et dont la demande connexe nécessite l'intervention du Conseil.

159. Selon le sous-alinéa 1b)(ii) des Instructions, les mesures réglementaires de nature économique ne doivent 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. À cet égard, le Conseil estime que les tarifs de gros basés sur les coûts établis dans la présente décision sont calculés de manière à assurer que les concurrents paient des tarifs correspondant aux coûts de la Phase II plus un supplément approprié, tout en permettant aux titulaires de recouvrer leurs coûts de façon légitime. Le Conseil estime que les tarifs et les échéanciers établis dans la présente décision faciliteront l'accès au marché, tout en encourageant les titulaires à réinvestir dans les mises à niveau de l'infrastructure.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Pratiques et procédures concernant la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées*, Bulletin de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2013-637, 28 novembre 2013
- Ordonnance de télécom CRTC 2013-560, 21 octobre 2013
- *Examen des principes tarifaires régissant les services d'accès haute vitesse d'affaires de gros traditionnels*, Décision de télécom CRTC 2013-480, 11 septembre 2013
- Ordonnance de télécom CRTC 2013-441, 26 août 2013
- *Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada dans le but de faire réviser et modifier les décisions de télécom 2013-72 et 2013-73 en ce qui a trait à l'utilisation d'un modèle de facturation commun pour les services d'accès haute vitesse de résidence et d'affaires de gros et au supplément applicable aux services d'accès haute vitesse d'affaires de gros*, Décision de télécom CRTC 2013-399, 9 août 2013
- Ordonnance de télécom CRTC 2013-244, 14 mai 2013
- Ordonnance de télécom CRTC 2013-211, 2 mai 2013
- *Examen de questions en suspens concernant les services d'accès haute vitesse de gros liées aux tarifs des services d'interface, aux tarifs des options de vitesses en amont et aux exigences de certification des modems*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-80, 21 février 2013

- *Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. – Demande de révision et de modification des politiques réglementaires de télécom 2011-703 et 2011-704, Décision de télécom CRTC 2013-73, 21 février 2013*
- *Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. – Demande en vue d’obtenir un redressement concernant la mise en œuvre du modèle de facturation fondé sur la capacité approuvé dans la politique réglementaire de télécom 2011-703, Décision de télécom CRTC 2013-72, 21 février 2013*
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Introduction d’un service d’accès à haute vitesse d’affaires de gros sur réseau de fibre jusqu’au nœud et d’une option de débit en amont, Ordonnance de télécom CRTC 2012-220, 13 avril 2012*
- *Pratiques de facturation concernant les services d’accès à haute vitesse d’affaires de gros, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-704, 15 novembre 2011*
- *Pratiques de facturation concernant les services d’accès à haute vitesse de résidence de gros, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-703, 15 novembre 2011, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-703-1, 22 décembre 2011*
- *Tarifs provisoires des services d’accès à haute vitesse de résidence et d’affaires de gros, Ordonnance de télécom CRTC 2011-377, 15 juin 2011*
- *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, 18 mars 2011*
- *Instance sur les services d’accès à haute vitesse de gros, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-632, 30 août 2010*
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Demande de modification des tarifs applicables au Service d’accès par passerelle et au Service d’accès haute vitesse afin d’inclure une disposition pour les frais d’entretien diagnostique, Ordonnance de télécom CRTC 2009-772, 11 décembre 2009*
- *Accès Internet de tiers fourni par modem câble, Décision de télécom CRTC 2004-37, 4 juin 2004*
- *Modalités et tarifs approuvés pour le service d’accès grande vitesse des grandes entreprises de câblodistribution, Ordonnance CRTC 2000-789, 21 août 2000*
- *Lettre – décision Télécom CRTC 94-11, 4 novembre 1994*

Annexe 1

Interface – Tarifs mensuels et frais de service

Tarif mensuel

Vitesse des services	Compagnies Bell en Ontario et au Québec		Bell Aliant Atlantique	STC
	Configuration 1	Configuration 2		
10 Mbps	s. o.	s. o.	82,15 \$	s. o.
100 Mbps	86,31 \$	146,04 \$	82,23 \$	55,15 \$
1 000 Mbps	62,27 \$	429,20 \$	82,42 \$	159,39 \$

Frais de service

Vitesse des services	Compagnies Bell en Ontario et au Québec	Bell Aliant Atlantique	STC
Toutes les vitesses	1 159 \$	1 162 \$	1 199 \$

Annexe 2

Compagnies Bell en Ontario et au Québec – Rajustements des frais de service d'interface

Coûts proposés	Rajustement effectué par le Conseil	Motifs du rajustement
Les coûts sont basés sur un taux de fréquence de 20 % de commandes de nouveaux clients. Ils s'appliquent aux activités liées à la prestation des services, y compris aux services de soutien en ingénierie, à l'ouverture d'un nouveau compte de facturation et à la préparation d'une entente.	Réduction de 20 % à 2,5 % du taux de fréquence des commandes en provenance de nouveaux clients par rapport aux commandes en provenance des clients actuels.	Selon les données récentes, le nombre de fournisseurs de services Internet est relativement stable et par conséquent, la plupart des nouvelles commandes proviendront des clients actuels. Le taux de fréquence est donc réduit à la valeur nominale pour tenir compte de la situation.
Coûts basés sur un taux de fréquence de 80 % et des estimations de temps liées aux commandes de la clientèle actuelle. S'appliquent à des activités similaires à celles indiquées ci-dessus.	Augmentation à 97,5 % du taux de fréquence des commandes en provenance de la clientèle actuelle et réduction de 50 % des estimations de temps pour la mise à jour du gabarit.	L'augmentation du taux de fréquence reflète le rajustement ci-dessus pour abaisser le taux de fréquence lié aux nouveaux clients. Les estimations de temps sont réduites en présumant un processus efficace bien établi.
Coûts basés sur les estimations de temps liées à la préparation de la commande au bureau des affaires commerciales – Saisie des renseignements sur les clients, dans le	Réduction des estimations de temps de 32 %.	Estimations de temps excessives pour des activités de routine. Les estimations de temps sont réduites en présumant un processus efficace bien établi.

système.		
Coûts basés sur les estimations de temps pour mettre en correspondance les adresses IP liées aux serveurs.	Réduction des estimations de temps de 74 %.	Les compagnies n'ont pas ventilé les tâches connexes en petites périodes de temps, comme demandé. Les estimations de temps proposées ne sont pas justifiées suffisamment. Bell Aliant Atlantique a proposé des estimations de temps inférieures pour une activité similaire. Les estimations de temps sont donc réduites, en présumant un processus efficace bien établi.
Coûts basés sur les estimations de temps pour faire concorder chaque mois les dossiers de facturation avec les données du tiers fournisseur.	Suppression des frais.	Activité courante et non associée à un service lié aux frais de service.
Coûts basés sur les estimations de temps pour vérifier, au bureau de coordination des activités, les dates importantes et faire enquête si la date d'échéance n'a pas été respectée.	Réduction des estimations de temps de 51 %.	Estimations de temps excessives pour des activités de routine. Les estimations de temps sont réduites, en présumant un processus efficace bien établi.
Coûts basés sur les estimations de temps requis au bureau de la coordination des activités pour régler l'escalade de problèmes divers, lorsque les dates ne sont pas respectées.	Suppression des frais.	Les coûts en raison d'une démarche inefficace ne doivent pas être assumés par les fournisseurs de services Internet.

Coûts basés sur les estimations de temps pour vérifier la capacité d'un routeur IP de prochaine génération dans la base de données du service d'ingénierie de réseau à large bande.	Réduction des estimations de temps de 50 %.	Estimations de temps excessives pour des activités de routine. Les estimations de temps sont donc réduites, en présumant un processus efficace bien établi.
Coûts basés sur les estimations de temps liées à des tâches variées telles que la vérification, l'examen et la correction d'erreurs d'information sur les commandes liées au groupe d'attribution d'un chemin logique du service d'ingénierie de réseau à large bande et au bureau de coordination des activités.	Réduction des estimations de temps de 57 %.	Estimations de temps excessives pour des activités de routine. Les estimations de temps sont donc réduites, en présumant un processus efficace bien établi.

Bell Aliant Atlantique – Rajustements des frais de service d’interface

Coûts proposés	Rajustement effectué par le Conseil	Motifs du rajustement
Coûts basés sur les estimations de temps pour examiner l’inventaire des installations du groupe d’ingénierie des réseaux.	Réduction des estimations de temps de 83 %.	Estimations de temps excessives pour des activités de routine. Les estimations de temps sont donc réduites, en présumant un processus efficace bien établi.
Coûts basés sur les estimations de temps pour l’installation d’une connexion Ethernet par les techniciens du réseau.	Réduction des estimations de temps de 33 %.	Estimations de temps excessives pour des activités de routine. Les estimations de temps sont donc réduites, en présumant un processus efficace bien établi.
Coûts basés sur les estimations de temps pour effectuer des réparations, lancer et coordonner les essais itératifs et les simulations d’authentification au centre des opérations associées au réseau Internet.	Réduction des estimations de temps de 56 %.	Estimations de temps excessives pour des activités de routine. Les estimations de temps proposées ne sont pas étayées d’une justification suffisante. Les estimations de temps sont donc réduites, en présumant un processus efficace bien établi.

Coûts basés sur les estimations de temps des activités de soutien logistique des ventes : communication de renseignements techniques au représentant des services d'affaires; consultation de la clientèle; soutien offert aux ressources techniques lors du processus d'installation.	Réduction des estimations de temps de 67 %.	Estimations de temps excessives pour des activités de routine. Les estimations de temps sont donc réduites, en presumant un processus efficace bien établi.
Coûts basés sur les estimations de temps liées à la coordination des réunions et des discussions avec la clientèle et les ressources techniques.	Suppression des frais.	Dédoublement de l'activité. Les communications avec la clientèle sont déjà comprises dans les activités du représentant du bureau des affaires commerciales et de l'ingénieur du service à la clientèle.
Coûts basés sur les estimations de temps liées au soutien des ventes afin de garantir que les détails des commandes sont communiqués à la compagnie et au client.	Suppression des frais.	Dédoublement de l'activité. Les détails de la commande ont déjà été communiqués à la compagnie au moment de la commande et vérifiés par l'ingénieur du service à la clientèle.

STC – Rajustements des frais de service d’interface

Coûts proposés	Rajustement effectué par le Conseil	Motif du rajustement
Coûts basés sur les estimations de temps de conception et d’installation.	Réduction des estimations de temps de 33 %.	La compagnie n’a pas fourni une ventilation détaillée des activités en petites périodes de temps, comme demandé, ni des renseignements suffisamment détaillés pour justifier les estimations. Les estimations de temps liées aux activités regroupées correspondent aux estimations rajustées liées à des activités semblables de Bell Aliant Atlantique et des compagnies Bell en Ontario et au Québec.
Coûts basés sur les estimations de temps liées au processus de vente.	Réduction des estimations de temps de 52 %.	La compagnie n’a pas fourni une ventilation détaillée des activités en petites périodes de temps, comme demandé, ni des renseignements suffisamment détaillés pour justifier les estimations. Les estimations de temps liées aux activités regroupées correspondent aux estimations rajustées liées à des activités semblables de Bell Aliant Atlantique et des compagnies Bell en Ontario et au Québec.