



## Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123

Version PDF

Référence : Avis de consultation de télécom 2017-49

Ottawa, le 13 avril 2018

*Dossier public : 1011-NOC2017-0049*

### Examen du régime de qualité du service aux concurrents

*Le Conseil détermine que des changements au régime actuel de qualité du service (QS) aux concurrents sont requis afin de tenir compte de l'évolution du marché des télécommunications, puisque les Canadiens utilisent de plus en plus les services à large bande et sans fil mobiles. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il est nécessaire d'exercer une surveillance réglementaire supplémentaire à l'égard de tous les fournisseurs de services d'accès haute vitesse (AHV) de gros groupés et dégroupés, et que ces services doivent être visés par un régime de QS aux concurrents. Le Conseil détermine également que les services de gros et les processus des grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qui sont visés par le régime actuel de QS aux concurrents ne doivent plus être inclus dans un tel régime.*

*La mise en œuvre de ce nouveau régime de QS aux concurrents permettra au Conseil et aux concurrents de surveiller la prestation des services AHV de gros, dans le but d'assurer que les concurrents reçoivent un niveau de service qui leur permet d'exercer une concurrence réelle et de fournir efficacement des services à leurs utilisateurs finals.*

*Le Conseil maintient l'approche actuelle fondée sur les plaintes pour les petites ESLT, puisque cette approche est suffisante pour aborder le niveau de service offert aux concurrents dans les territoires des petites ESLT. De plus, le Conseil détermine qu'il est nécessaire d'exercer une surveillance réglementaire supplémentaire à l'égard de Norouestel Inc. (Norouestel) quant à certains services et processus. En tenant compte de la situation particulière de Norouestel, le Conseil estime qu'il serait approprié en ce moment d'établir un régime de surveillance pour l'entreprise.*

### Contexte

1. L'actuel régime de qualité du service (QS) aux concurrents permet au Conseil de surveiller la prestation de certains services de gros par les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT)<sup>1</sup> à leurs concurrents, pour veiller à ce que le niveau de service qu'elles fournissent soit suffisamment élevé pour permettre aux concurrents d'exercer une concurrence réelle sur le marché. Le régime est constitué d'un ensemble d'indicateurs qui s'appliquent à ces

---

<sup>1</sup> Dans le présent contexte, les « grandes ESLT » sont : Bell Canada; Bell MTS (autrefois MTS Inc., ou MTS); Saskatchewan Telecommunications; Télébec, Société en commandite (Télébec); et TELUS Communications Inc. (autrefois la Société TELUS Communications).

services de gros, et chaque indicateur prévoit une norme minimale pour le niveau de service fourni. Les grandes ESLT doivent offrir des rabais aux concurrents lorsque les résultats de certains indicateurs de rendement sont en deçà des normes établies (ce qui est désigné comme le « plan de rabais tarifaire [PRT] »), sauf si le Conseil décide qu'il doit en être autrement. L'actuel régime de QS aux concurrents ne s'applique pas à Norouestel Inc. (Norouestel) ni aux petites ESLT.

2. Le régime de QS aux concurrents est demeuré essentiellement le même depuis que le Conseil a achevé le PRT s'appliquant aux concurrents dans la décision de télécom 2005-20. Lors de l'élaboration du PRT, le Conseil a tenu compte, entre autres choses, du fait que le PRT doit motiver suffisamment une ESLT à offrir un niveau de service adéquat aux concurrents, et que les tarifs des services de gros en question doivent demeurer justes et raisonnables, tout en évitant un effet punitif.
3. Les indicateurs actuels de QS aux concurrents, y compris ceux inclus dans le PRT, s'appliquent aux processus de commande et de fourniture des services de gros suivants des grandes ESLT : les lignes locales dégroupées (LLD), la transférabilité des numéros locaux (TNL), les circuits d'interconnexion de réseaux locaux (IRL), les demandes de service local (DSL) et les services de réseau numérique propre aux concurrents (RNC). Les indicateurs portent également sur le règlement des rapports de dérangement liés aux LLD et aux circuits IRL, le délai moyen de réparation pour les services RNC et les lignes de type C, le respect des rendez-vous d'installation et de réparation avec les concurrents, et les pannes de service au cours des 30 premiers jours<sup>2</sup>. Les grandes ESLT doivent actuellement faire le suivi de leurs résultats par rapport à 22 indicateurs de QS aux concurrents, dont 14 sont mentionnés dans le PRT. Certains indicateurs sont mesurés à l'échelle de l'entreprise, mais la plupart sont mesurés concurrent par concurrent.

### **Évolution du contexte réglementaire et législatif**

4. Les indicateurs actuels de QS aux concurrents ont été élaborés en 2005, alors que la concurrence sur le marché des services de voix filaires locaux, fondée sur des installations louées, commençait à s'intensifier. Toutefois, la concurrence locale dans les territoires des grandes ESLT a depuis évolué de manière importante. Les concurrents proposent maintenant des services locaux dans de nombreuses circonscriptions, et le Conseil a soustrait à la réglementation des services locaux de résidence et d'affaires offerts à la très grande majorité des clients canadiens.
5. Alors que l'abstention de la réglementation est maintenant répandue, le régime de QS aux concurrents continue de jouer un rôle dans le processus d'abstention de la réglementation des services locaux, car les grandes ESLT doivent respecter certaines normes en matière de QS aux concurrents, ce qui est l'une des conditions préalables à l'obtention de l'abstention de la réglementation des services locaux de détail (voir la décision de télécom 2006-15).

---

<sup>2</sup> Les services associés aux indicateurs de l'actuel régime de QS aux concurrents sont décrits à l'annexe 1 de la présente décision.

6. En 2006, à la suite de l'établissement du régime actuel de QS aux concurrents, le gouverneur en conseil a publié les Instructions<sup>3</sup>, qui imposent au Conseil l'obligation i) de se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication décrits à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* et ii) lorsqu'il a recours à la réglementation, de prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre ces objectifs.
7. Au cours des dernières années, le marché des services de voix filaires a connu une baisse puisque les Canadiens utilisent de plus en plus les services à large bande et sans fil mobiles.
8. Les conditions de l'offre pour les services de gros ont également changé. Par exemple, la demande pour plusieurs services visés par l'actuel régime de QS aux concurrents est en baisse, et dans le cas d'un certain nombre de ces services, tels que les services RNC haute vitesse et les LLD, la prestation obligatoire a déjà été éliminée progressivement ou est en train de l'être (voir la décision de télécom 2008-17 et la politique réglementaire de télécom 2015-326).
9. Par ailleurs, de nouveaux services de gros ont vu le jour au cours des dernières années. Le Conseil a conclu que certains services sont nécessaires pour favoriser la concurrence et a rendu obligatoire la prestation de ces services – en particulier les services d'accès haute vitesse (AHV) des grandes ESLT et des grandes entreprises de câblodistribution<sup>4</sup> (collectivement les fournisseurs de services AHV de gros) et les services d'itinérance de gros de certaines entreprises de services sans fil (voir les politiques réglementaires de télécom 2015-326 et 2015-177). L'actuel régime de QS aux concurrents, toutefois, ne vise aucun de ces services de gros qui sont nouvellement obligatoires.
10. En décembre 2014, le Conseil a obtenu le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour favoriser le respect de la *Loi*, des règlements ou des décisions du Conseil (voir le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111).

## **Instance**

11. Dans l'avis de consultation de télécom 2017-49, le Conseil a lancé un appel aux observations sur la question à savoir si le régime de QS aux concurrents continue d'être requis et, le cas échéant, sur la façon dont ce régime devrait être structuré pour tenir compte de l'évolution du marché des télécommunications et du contexte réglementaire.
12. Le Conseil a reçu des observations de la part des intervenants suivants : Bell Canada, au nom d'elle-même, de Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité), de DMTS, de KMTS, de NorthernTel,

---

<sup>3</sup> *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

<sup>4</sup> Les « grandes entreprises de câblodistribution » en question sont : Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron Ltée; Rogers Communications Canada Inc.; et Shaw Cablesystems G.P.

d'Ontera, et de Télébec, Société en commandite (Télébec) [collectivement Bell Canada et autres]; Bragg Communications Incorporated, faisant affaire sous le nom d'Eastlink (Eastlink); Cogeco Communications Inc., au nom de Cogeco Connexion Inc. (Cogeco), Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (Vidéotron)<sup>5</sup>, et Rogers Communications Canada Inc. (RCCI) [collectivement les Câblodistributeurs]; la Canadian Cable Systems Alliance (CCSA); le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP); le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC); l'Independent Telecommunications Providers Association (ITPA); Norouestel; OpenMedia Engagement Network (OpenMedia); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Shaw Cablesystems G.P. (Shaw); Sogetel Mobilité inc.; SSI Micro Ltd. (SSI); TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy); TELUS Communications Inc. (TCI)<sup>6</sup>; et plus de 600 particuliers.

## Questions

13. Le Conseil a déterminé qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :

- À quels services, le cas échéant, un régime de QS aux concurrents devrait-il s'appliquer?
- Comment un nouveau régime de QS aux concurrents devrait-il être structuré?
- Un régime de QS aux concurrents devrait-il s'appliquer aux petites ESLT?
- Un régime de QS aux concurrents devrait-il s'appliquer à Norouestel?
- Autres sujets

### **À quels services, le cas échéant, un régime de QS aux concurrents devrait-il s'appliquer?**

14. De façon générale, Bell Canada et autres<sup>7</sup>, SaskTel et TCI, ainsi que les Câblodistributeurs et Shaw<sup>8</sup>, ont indiqué qu'un régime de QS aux concurrents ne devrait plus s'appliquer aux services filaires visés par le régime actuel, ni s'appliquer à tout autre service de gros. Selon

---

<sup>5</sup> Dans le cadre de la présente instance, des observations ont été reçues de Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c. Toutefois, le 29 décembre 2017, tous les actifs ainsi que toutes les activités de Vidéotron s.e.n.c. ont été transférés à Vidéotron ltée, et Vidéotron s.e.n.c. a été dissoute. Par souci de commodité, « Vidéotron ltée » est utilisé dans la présente décision.

<sup>6</sup> Dans le cadre de la présente instance, des observations ont été reçues de la Société TELUS Communications (STC). Cependant, le 1<sup>er</sup> octobre 2017, les actifs de la STC ont été transférés légalement à TCI, et la STC a cessé d'exister. Par souci de commodité, « TCI » est utilisé dans la présente décision.

<sup>7</sup> Norouestel a indiqué qu'elle a accepté et retenu les interventions de Bell Canada. Les observations distinctes de Norouestel seront présentées en tant que telles.

<sup>8</sup> Même si les Câblodistributeurs et Shaw ont présenté des interventions distinctes au début, ils ont déposé par la suite des présentations conjointes pendant l'instance. Sauf indication contraire, le terme « Câblodistributeurs » comprend également Shaw.

eux, il n'est plus nécessaire de compter sur un régime officiel pour favoriser la concurrence, et le libre jeu du marché constitue un moyen fiable de garantir un niveau de service approprié pour les concurrents.

15. Les concurrents (la CCSA, le CORC, l'ITPA, SSi et TekSavvy) et les groupes de défense de l'intérêt public (le CDIP et OpenMedia) ont indiqué qu'un régime de QS aux concurrents devrait demeurer en place. Ils ont soutenu que le libre jeu du marché ne suffit pas, à lui seul, à assurer que les grandes ESLT et les grandes entreprises de câblodistribution fournissent un niveau de service suffisant aux concurrents. Cependant, ils ont présenté divers points de vue sur les services de gros qui devraient être visés par un régime de QS aux concurrents.
16. Pour déterminer quels services de gros, le cas échéant, devraient être visés par un régime de QS aux concurrents, il faut tout d'abord cerner les circonstances dans lesquelles il conviendrait d'appliquer ce régime à un service de gros.

### **Dans quelles circonstances un service de gros devrait-il être visé par un régime de QS aux concurrents?**

#### **Positions des parties**

17. Bell Canada et autres et les Câblodistributeurs ont indiqué que le Conseil devrait suivre l'orientation donnée par les Instructions lors de l'évaluation de la pertinence d'un régime de QS aux concurrents, et qu'il devrait se fier au libre jeu du marché dans la grande mesure du possible. De plus, ils ont indiqué qu'un régime de QS aux concurrents n'est pas requis dans les cas des services qui ne sont pas obligatoires ou qui font l'objet d'une abstention de la réglementation.
18. Les Câblodistributeurs ont également fait valoir que le Conseil ne devrait pas conserver le régime de QS aux concurrents, ou en élargir la portée, pour les services de gros réglementés lorsque : i) le marché est suffisamment concurrentiel; ii) il n'y a aucune preuve de défaillance répétée en ce qui concerne la qualité des services de gros; iii) les défaillances, le cas échéant, sont hors du contrôle du fournisseur de services de gros; iv) la qualité des services de gros n'est pas inférieure à celle des services de détail; v) les coûts associés à l'application d'un régime de QS aux concurrents surpassent les avantages connexes.
19. TCI a précisé qu'un régime de QS aux concurrents ne devrait s'appliquer à un service de gros que si toutes les circonstances suivantes sont réunies : i) le service de gros ne fait pas l'objet d'une abstention de la réglementation et il est fourni sur une base monopolistique; ii) le service est fourni d'une manière qui rend possible la mesure de la qualité du service; iii) la partie qui offre le service réglementé contrôle clairement la qualité mesurée du service; iv) la demande pour le service est importante.
20. Le CORC a indiqué que, lorsque l'abstention de la réglementation est accordée pour un service en particulier, il conviendrait d'éliminer les indicateurs de QS correspondants. Le CORC a également signalé que les services visés par un régime de QS aux concurrents devraient respecter deux critères : i) il s'agit de services de gros obligatoires; ii) il s'agit de services qu'il est possible d'offrir à des niveaux de qualité différents. Le CORC a ajouté que, de manière générale, tous les services de gros obligatoires devraient être visés par un régime

de QS aux concurrents, sauf quand il peut être démontré que leur inclusion n'est pas nécessaire.

21. TekSavvy a indiqué que les services de gros devraient être visés par un régime de QS aux concurrents lorsque ces services sont obligatoires et lorsque la manière dont ils sont fournis a une incidence réelle sur les services de détail pour lesquels ils représentent un intrant requis.
22. OpenMedia a fait valoir que, si l'on s'abstient de réglementer un service en particulier, cela ne signifie pas automatiquement qu'il ne devrait pas être visé par un régime de QS aux concurrents. Elle a soutenu que le Conseil pourrait avoir décidé de l'abstenir à la réglementation pour d'autres raisons conformément aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication, tels qu'ils sont prévus au paragraphe 34(1) de la *Loi*<sup>9</sup>.
23. Le CDIP a indiqué qu'un régime de QS aux concurrents devrait s'appliquer à tous les services obligatoires fournis aux concurrents, car il est avantageux pour les fournisseurs de services de gros dont les services font l'objet d'un plafonnement des prix de réduire leur niveau de service pour diminuer les coûts et limiter l'efficacité de leurs concurrents sur le marché du détail.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

24. Le Conseil estime qu'il ne conviendrait pas d'établir un ensemble de critères précis pour déterminer quels services de gros, le cas échéant, devraient faire l'objet d'un régime de QS aux concurrents, car une telle approche ne conférerait pas la marge de manœuvre nécessaire à l'évaluation de chacun de ces services de gros en fonction de ses caractéristiques particulières. Le Conseil doit plutôt prendre en considération certains facteurs lorsqu'il détermine quels services de gros devraient être visés ou continuer à être visés par un régime de QS aux concurrents. En se fondant sur ces considérations, le Conseil a évalué les services de gros visés par le régime actuel, ainsi que certains services nouvellement obligatoires dont il est question dans le dossier de la présente instance, pour déterminer s'il convient d'appliquer un régime de QS aux concurrents à ces services.
25. Les principales considérations sont présentées ci-dessous. Il n'est pas nécessaire qu'elles soient toutes respectées pour que le service de gros soit visé par un régime de QS aux concurrents, et aucune considération en particulier ne sera nécessairement déterminante. D'autres considérations pourraient s'appliquer à un service donné, au besoin.

#### ***Caractère obligatoire ou rôle du service de gros pour soutenir la concurrence dans le secteur des services de détail***

---

<sup>9</sup> Le paragraphe 34(1) de la *Loi* prévoit : « Le Conseil peut s'abstenir d'exercer – en tout ou en partie et aux conditions qu'il fixe – les pouvoirs et fonctions que lui confèrent normalement les articles 24, 25, 27, 29 et 31 à l'égard des services – ou catégories de services – de télécommunication fournis par les entreprises canadiennes dans les cas où il conclut, comme question de fait, que son abstention serait compatible avec la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication ».

26. Certains services de gros<sup>10</sup> sont obligatoires en vertu de l'évaluation du caractère essentiel ou d'autres considérations stratégiques (le bien public, l'interconnexion, et l'innovation et l'investissement)<sup>11</sup>. L'évaluation du caractère essentiel tient compte des conditions du marché de gros et du marché de détail connexe, notamment la demande associée au service de gros, les tendances et l'évolution du marché, de même que le pouvoir sur le marché en amont possible détenu par le fournisseur du service de gros et la capacité de ce dernier d'en abuser pour nuire au marché de détail en aval. Par conséquent, si un service de gros est obligatoire, il est raisonnable de prendre en compte cette considération au moment de déterminer si ce service devrait être visé par un régime de QS aux concurrents en raison de son importance sur le plan de la promotion de la concurrence au sein du marché de détail.
27. Ce ne sont pas tous les services de gros tarifés qui sont obligatoires en vertu de l'évaluation du caractère essentiel, par exemple ceux fournis par les petites ESLT et Norouestel, étant donné le moment où cette évaluation a été établie. En ce qui concerne ces services, il conviendrait donc de déterminer s'ils sont essentiels à la concurrence dans tout marché de détail en aval connexe.

#### ***Conditions de la demande et tendances connexes***

28. La demande pour un service de gros peut représenter la demande pour tout service de détail en aval connexe. Une demande importante ou croissante pour un service de gros pourrait faire en sorte qu'il doive être visé par un régime de QS aux concurrents, alors qu'une demande faible ou décroissante pourrait réduire la nécessité d'inclure ce service dans un tel régime.
29. De plus, même si l'évaluation du caractère essentiel examine la demande pour un service de gros donné, la demande pour les services tarifés non obligatoires (comme le service de raccordement de gros de Norouestel) n'a pas fait l'objet d'un tel examen.
30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il doit prendre en compte les conditions de la demande et les tendances connexes lorsqu'il détermine si un service de gros devrait être visé par un régime de QS aux concurrents.

#### ***Niveau de service***

31. Les éléments de preuve indiquant que le niveau de service offert par un fournisseur de services de gros est en deçà des normes (p. ex. service de gros dont la qualité est réduite ou négligée) doivent aussi constituer pour le Conseil des facteurs à prendre en considération lorsqu'il détermine si une mesure réglementaire est requise, puisque ces éléments de preuve

---

<sup>10</sup> Une référence à un service de gros peut être interprétée comme une référence à une installation, à une fonction ou à un service (ou aux trois), selon le contexte.

<sup>11</sup> Le Conseil applique l'évaluation du caractère essentiel d'abord pour définir les marchés pertinents pour un service de gros donné, puis pour évaluer le service en fonction de trois composantes : l'intrant, la concurrence et la reproductibilité. Voir la politique réglementaire de télécom 2015-326 pour obtenir plus de détails sur l'évaluation du caractère essentiel et les considérations stratégiques.

fournissent une indication claire d'un problème qui pourrait influencer sur la capacité des concurrents à livrer une concurrence réelle sur le marché.

32. Toutefois, il pourrait être difficile d'évaluer les éléments de preuve liés aux niveaux de service dans certaines situations, notamment lorsqu'aucune norme de rendement pour le niveau de qualité du service fourni n'a été établie ou lorsque les données fournies par le concurrent et le fournisseur de services de gros ne permettent pas une véritable comparaison. Ainsi, il est important que le Conseil détermine si un fournisseur de services de gros a un solide intérêt à offrir une qualité de service en deçà des normes pour conserver ou élargir sa part du marché de détail.

#### ***Possibilité d'inclure le service de gros dans un régime de QS aux concurrents***

33. Il serait difficile, voire impossible, d'imposer un régime de QS aux concurrents à un service de gros n'ayant pas d'éléments mesurables permettant d'établir des normes numériques objectives et d'en faire la comparaison. La mesure dans laquelle on peut appliquer des éléments mesurables aux services devrait donc également être prise en compte.

#### ***Conclusion***

34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil prendra en compte de façon générale les facteurs présentés ci-dessous au moment d'établir si un service de gros devrait faire l'objet d'un régime de QS aux concurrents :

- Le service de gros est-il obligatoire ou essentiel pour soutenir la concurrence dans le marché des services de détail?
- Quelles sont les conditions de la demande et les tendances connexes pour le service de gros?
- Y a-t-il une preuve d'un niveau de service en deçà des normes?
- Y a-t-il un solide intérêt à offrir un service de faible qualité?
- Serait-il réalisable d'inclure le service de gros dans un régime de QS aux concurrents?

#### ***Services de gros visés par le régime actuel de QS aux concurrents***

35. Les services de gros suivants fournis par les grandes ESLT sont visés par le régime actuel de QS aux concurrents : les LLD, les services RNC, les circuits IRL, les commandes TNL et les DSL.

#### ***Positions des parties***

36. Bell Canada et autres, Cogeco, Eastlink, RCCI, TCI et Vidéotron ont fait valoir que les services visés par l'actuel régime de QS aux concurrents sont des services dont la demande et l'importance sont en baisse, et qu'ils ne sont généralement pas essentiels à la concurrence dans le marché des services de voix filaires. Bell Canada et autres et TCI ont également

soutenu que la surveillance et le suivi continus des indicateurs associés à ces services ne sont pas justifiables compte tenu des coûts, du fardeau administratif et de la faible demande liée à ces services.

37. Le CDIP et le CORC ont indiqué que les concurrents font face à des problèmes liés à la qualité du service touchant divers aspects de l'offre de services de gros associés aux services locaux. Ils ont ajouté que les données des rapports sur la QS aux concurrents démontrent que souvent les ESLT ne respectent pas les normes de rendement acceptables malgré la présence d'un PRT.
38. Le CORC a également fait valoir que la baisse de la demande ou l'élimination progressive de certains services ne changent pas le fait que ces services sont actuellement obligatoires et qu'ils doivent faire l'objet, de ce fait, de mesures de protection adéquates ayant trait au niveau de service offert aux concurrents.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

39. Le Conseil a évalué les services de gros visés par le régime actuel, en regroupant comme suit les services pour lesquels des considérations semblables s'appliquent : i) LLD et services RNC; ii) circuits IRL; iii) commandes TNL et DSL.

### ***LLD et services RNC***

40. Dans la politique réglementaire de télécom 2015-326, le Conseil a conclu que les LLD n'étaient pas essentielles, et que la suppression de l'accès obligatoire à celles-ci n'aurait pas d'effet significatif sur la concurrence pour les services de voix locaux de résidence et d'affaires à ce moment-là ni dans l'avenir<sup>12</sup>.
41. Pour ce qui est des services RNC, dans la décision de télécom 2008-17, le Conseil a conclu que les services d'accès au RNC et de transport haute vitesse, ainsi que les services de transport faible vitesse sur le RNC, n'étaient pas essentiels compte tenu de l'existence de concurrence sur le marché en amont connexe. Par conséquent, le Conseil a depuis éliminé progressivement la fourniture obligatoire de ces services.
42. Alors que les services d'accès au RNC faible vitesse sont toujours obligatoires, la demande globale pour ces services est relativement faible et a diminué au cours des dernières années. Selon les prévisions des ESLT, cette demande devrait continuer de diminuer.
43. Étant donné i) que les LLD et tous les services RNC, sauf les services d'accès au RNC faible vitesse, ne sont plus obligatoires; ii) que la demande pour les LLD et les services d'accès au RNC faible vitesse est peu élevée et en décroissance; et iii) qu'aucun élément de preuve ne montre que ces services sont fournis selon une qualité de service constamment en deçà des

---

<sup>12</sup> Le Conseil a établi une période d'élimination progressive de trois ans pour les LLD (soit jusqu'au 22 juillet 2018) de manière à atténuer toute incidence sur les concurrents et les utilisateurs finals. Durant la période d'élimination progressive, les LLD continuent d'être disponibles dans les circonscriptions où il y avait une demande pour ce service en date du 22 juillet 2015 (soit la date de publication de la politique réglementaire de télécom 2015-326).

normes, le Conseil estime que les LLD et les services RNC ne doivent plus être visés par le régime de QS aux concurrents.

#### ***Circuits IRL***

44. Les services associés aux indicateurs liés aux circuits IRL dans l'actuel régime de QS aux concurrents sont des services de gros obligatoires. Le dossier de la présente instance ne contient toutefois aucun élément de preuve montrant que les ESLT ont réduit ou négligé la qualité de ces services. Les résultats mensuels des ESLT associés à la fourniture des circuits IRL étaient en général satisfaisants entre 2014 et 2016, et la plupart des ESLT ont fréquemment atteint des résultats où 100 % des intervalles de service ont été respectés pendant cette période.
45. Le dossier de la présente instance indique également que les revenus globaux associés aux circuits IRL et les nouvelles commandes de circuits IRL sont en baisse dans les territoires des grandes ESLT. Le Conseil prévoit que cette tendance devrait se poursuivre, en se basant sur les prévisions des grandes ESLT, et estime qu'une telle baisse ne justifie pas la poursuite de l'application d'un régime de QS aux concurrents à ces services. Le Conseil estime ainsi que les services associés aux circuits IRL ne devraient plus être visés par le régime de QS aux concurrents.

#### ***Commandes TNL et DSL***

46. Les commandes TNL et les DSL ne sont pas des services de gros à proprement parler, mais elles sont des processus importants qui soutiennent la concurrence dans le marché des services de détail. Le dossier de la présente instance ne contient aucun élément de preuve montrant que les grandes ESLT ont réduit ou négligé la qualité de service associée à ces processus, et les normes pour ces processus ont généralement été respectées au cours des dernières années. Dans plusieurs cas entre 2014 et 2016, les résultats mensuels des ESLT ont montré que 100 % des intervalles de service et des dates d'échéance confirmées ont été respectés. De plus, l'incitatif pour les grandes ESLT de retarder le traitement des commandes TNL et des DSL est limité, car des normes de service approuvées par le Conseil sont en vigueur pour les transferts de clients entre entreprises de services locaux (ESL) [c.-à-d. deux jours ouvrables pour les commandes TNL et les DSL], et que les systèmes et les processus des ESL ont été conçus pour respecter ces délais.
47. En outre, bien que l'ensemble des ESL et des fournisseurs de services sans fil (FSSF) traitent les commandes de transférabilité de numéros, et que l'ensemble des ESL, des FSSF et des fournisseurs de services Internet traitent les DSL, seules les grandes ESLT sont visées par le régime actuel de QS aux concurrents en ce qui concerne ces processus.
48. Bien qu'il ait pu être raisonnable d'appliquer un régime de QS aux concurrents pour les commandes TNL et les DSL uniquement aux grandes ESLT au moment où la concurrence locale a été établie, cette approche n'est plus raisonnable en raison du présent contexte concurrentiel dans le marché des services locaux. De plus, la transition en cours en vue de passer de la technologie filaire à la technologie sans fil mobile pour les services de voix ne justifie pas l'imposition à d'autres ESL des obligations du régime de QS aux concurrents, et aucun élément de preuve au dossier de la présente instance n'indique qu'il faille élargir la

portée d'un tel régime aux FSSF. Par conséquent, le Conseil estime que les commandes TNL et les DSL ne devraient plus être visées par le régime de QS aux concurrents.

### **Conclusion**

49. Compte tenu de ce qui précède et étant donné les changements survenus dans le marché des télécommunications au cours des dernières années, le Conseil détermine que les services de gros et les processus des grandes ESLT visés actuellement par le régime de QS aux concurrents ne devraient plus être visés par un tel régime.
50. En ce qui a trait à la mise en œuvre de cette conclusion, les résultats de la QS aux concurrents sont actuellement évalués sur une base mensuelle. Il ne serait pas approprié d'exiger des grandes ESLT qu'elles fassent rapport sur les indicateurs et payent des rabais aux termes du PRT pour un mois qui n'est pas complet. Par conséquent, le Conseil détermine que les grandes ESLT sont tenues de faire rapport sur les indicateurs actuels et de payer les rabais aux termes du PRT pour chaque mois jusqu'au mois de mars 2018 inclusivement (c.-à-d. le dernier mois complet avant la publication de la présente décision).
51. De plus, aux termes du régime de QS aux concurrents actuel, les grandes ESLT sont tenues de : i) réaliser des vérifications internes pour vérifier les procédures et les processus de la QS aux concurrents; ii) retenir les services d'un vérificateur externe pour effectuer des vérifications annuelles des résultats de la QS aux concurrents; iii) présenter un rapport détaillant les questions soulevées et les constatations faites lors des vérifications internes ou externes (exigences en matière de vérification). Afin de s'assurer que le régime actuel de QS aux concurrents est correctement appliqué, ces exigences en matière de vérification doivent demeurer en place tant que le régime actuel, y compris le PRT, s'applique aux services filaires de gros des grandes ESLT.
52. Par conséquent, le Conseil détermine que les exigences en matière de vérification actuelles continueront de s'appliquer jusqu'à la fin de mars 2018 (c.-à-d. la fin du dernier mois pour lequel des indicateurs ont été consignés dans un rapport et pour lequel le PRT était en place).

### **Autres services que les parties ont proposé d'inclure dans un régime de QS aux concurrents**

53. Durant la présente instance, diverses parties ont proposé d'inclure les services d'itinérance sans fil mobiles de gros (itinérance de gros) et les services AHV de gros dans un régime de QS aux concurrents.
54. Les services d'itinérance de gros sont associés aux ententes conclues entre les entreprises de services sans fil pour permettre à leurs clients d'acheminer et de recevoir des communications, y compris des appels vocaux, des messages textes (services de messages courts ou SMS) et des données, lorsqu'ils se trouvent à l'extérieur de la zone de couverture du réseau de leur propre fournisseur. Les services AHV de gros donnent aux concurrents un accès aux utilisateurs finals par l'intermédiaire des installations AHV d'une grande ESLT ou d'une grande entreprise de câblodistribution. Au moyen de ces services, les concurrents offrent une variété de services, incluant les services d'accès Internet de détail, de communication vocale sur protocole Internet et de télévision sur protocole Internet.

55. En septembre 2013, le CORC a demandé un redressement concernant la fourniture des services AHV de gros par les grandes entreprises de câblodistribution en raison de préoccupations liées au niveau de service offert aux clients des services de gros. Le Conseil a rendu ses conclusions relatives à cette instance dans la décision de télécom 2015-40 et, par conséquent, un groupe de travail spécial sur l'AHV de gros (groupe de travail 1540) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a été créé pour examiner certaines des questions soulevées par le CORC.

## **Positions des parties**

### ***Services d'itinérance de gros***

56. Le CDIP, le CORC, OpenMedia et TekSavvy ont fait valoir que les services d'itinérance de gros devraient être inclus dans le régime de QS aux concurrents en raison du pouvoir sur le marché des entreprises de services sans fil titulaires qui sont tenues de les fournir (soit Bell Mobilité, RCCI et TCI).

57. Le CORC a indiqué que les entreprises de services sans fil titulaires ont actuellement des incitatifs pour miner les niveaux de service de l'itinérance de gros afin de conserver un avantage concurrentiel et d'éviter les investissements qui pourraient être nécessaires pour offrir des niveaux de service adéquats. Selon le CORC, le Conseil devrait surveiller les niveaux de rendement en matière de qualité des services d'itinérance de gros et les plaintes connexes pendant une période d'un ou deux ans afin de déterminer s'il faut inclure les services d'itinérance de gros dans un régime de QS aux concurrents, et de quelle façon.

58. Bell Canada et autres, les Câblodistributeurs, SaskTel et TCI ont fait valoir que le régime de QS aux concurrents ne devrait pas inclure les services d'itinérance de gros. Ces parties ont soutenu que la fourniture de services d'itinérance de gros ne comprend pas de processus ni d'activités qui réduiraient la qualité de service que reçoivent les utilisateurs finals.

59. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'aucune mesure ne devrait être prise pour rendre les services d'itinérance de gros disponibles aux utilisateurs finals des clients des services de gros étant donné que, dès qu'un partenariat d'itinérance est établi, tous ces utilisateurs finals ont un accès automatique au réseau sans fil du fournisseur de services de gros. Elles ont aussi indiqué que les pannes des systèmes touchent l'ensemble du trafic de la même manière et qu'un fournisseur de services d'itinérance de gros ne doit effectuer aucune intervention particulière pour rétablir le service pour un client de services d'itinérance, car les clients des services de détail du fournisseur et les utilisateurs finals des clients des services de gros utilisent les mêmes installations réseau.

### ***Services AHV de gros***

60. Les concurrents, les groupes de défense des consommateurs et de nombreux particuliers ont généralement fait valoir qu'un régime de QS aux concurrents devrait s'appliquer aux services AHV de gros. Ils ont indiqué que les fournisseurs de ces services offrent une qualité de service inférieure aux clients des services d'accès Internet de détail de leurs concurrents, qui subissent fréquemment des rendez-vous d'installation manqués et des retards de réparation.

61. Le CORC et TekSavvy ont fait valoir que les fournisseurs de services AHV de gros ont un pouvoir sur le marché, ce qui crée une mesure dissuasive pour eux d'offrir des services adéquats. Ils ont également indiqué que les concurrents ont un pouvoir de négociation limité et qu'ils n'ont pas été en mesure de négocier l'inclusion d'intervalles de la qualité de service dans les ententes hors tarif pour les services de gros obligatoires.
62. Le CORC, OpenMedia et TekSavvy ont en outre fait valoir qu'il est peu pratique pour les concurrents de changer de fournisseur de services AHV de gros s'ils reçoivent un service de faible qualité, car cela nécessiterait le transfert de tous leurs clients existants du réseau de leur fournisseur actuel à un autre réseau, transfert qui entraînerait des coûts et autres fardeaux pour les fournisseurs et leurs clients de services de détail.
63. En règle générale, les fournisseurs de services AHV de gros ont fait valoir qu'un régime de QS aux concurrents ne devrait pas être imposé aux services AHV de gros, en soutenant qu'aucun élément de preuve ne démontre qu'ils ont fourni des services inadéquats. Ils ont ajouté que les éléments de preuve qu'ils ont présentés quant aux intervalles d'installation de services et de réparation démontrent que la prestation des services AHV de gros est comparable – voire parfois supérieure – à la prestation des services à leurs propres utilisateurs finals de détail.
64. Les fournisseurs de services AHV de gros ont également fait valoir que la concurrence entre eux les empêche de fournir aux concurrents un niveau de service en deçà des normes, et ils ont noté la fourniture à grande échelle d'offres promotionnelles pour les services AHV de gros. De plus, ils ont soutenu que l'augmentation rapide de la part de marché des concurrents et du nombre total d'utilisateurs finals des services de détail au cours des dernières années n'aurait pas pu se produire si les concurrents avaient reçu un niveau de service en deçà des normes. Ils ont donc soutenu que le coût pour l'application d'un régime de QS aux concurrents aux services AHV de gros l'emporterait sur tous les avantages potentiels.
65. Les fournisseurs de services AHV de gros ont également signalé que les utilisateurs finals de leurs concurrents et leurs propres clients de services de détail utilisent les mêmes réseaux et les mêmes techniciens, et que leurs techniciens sont tenus de traiter ces deux groupes de la même manière. Ils ont fait remarquer, en général, que les services AHV de gros et les services Internet de détail sont fournis selon le principe du meilleur effort, c'est-à-dire que les utilisateurs finals se font offrir un rendez-vous selon le principe du « premier arrivé, premier servi » qui n'inclut pas nécessairement des cibles de prestation de services précises. Ces fournisseurs ont indiqué qu'ils avaient amélioré la prestation des services AHV de gros au cours des dernières années, notamment en simplifiant les processus d'installation, en mettant à jour les portails Web pour obtenir ou faire modifier un service, et en mettant en place des outils de diagnostic de réseau.

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

### ***Services d'itinérance de gros***

66. Dans la politique réglementaire de télécom 2015-177, le Conseil a déterminé que les services d'itinérance de gros sont essentiels, et les a classés en tant que services obligatoires. La demande pour ces services augmente étant donné qu'un plus grand nombre de Canadiens

s'abonnent aux services sans fil et que les abonnés actuels utilisent davantage ces services. Cette croissance de la demande devrait se poursuivre à long terme.

67. Le dossier de la présente instance, toutefois, ne contient aucun élément de preuve démontrant que les entreprises de services sans fil titulaires ont fourni pour leurs services d'itinérance de gros un niveau de service aux concurrents en deçà des normes. La nature de ces services exige aussi que les fournisseurs de services de gros ne puissent pas en général réduire le niveau de service qu'ils fournissent aux utilisateurs finals de leurs clients des services de gros sans nuire au niveau de service qu'ils offrent à leurs propres utilisateurs finals des services de détail, ce qui signifie qu'ils seraient peu incités à fournir un niveau de service aux concurrents en deçà des normes.
68. De plus, contrairement aux services filaires de gros qui exigent habituellement l'envoi d'un technicien pour chaque nouvelle installation ou d'autres activités de nature technique ou administrative de la part du fournisseur de services de gros pour apporter des changements au service, les services d'itinérance de gros sont mis automatiquement à la disposition des utilisateurs finals des clients des services de gros quand ils s'abonnent à un service.
69. Enfin, des mesures de protection réglementaires sont déjà en place pour veiller à ce que les utilisateurs finals des clients des services de gros reçoivent un niveau de service normalisé. Le Conseil a récemment publié la décision de télécom 2017-56, qui a établi les modalités définitives pour les services d'itinérance de gros. Dans cette décision, le Conseil a ordonné aux entreprises de services sans fil titulaires de s'assurer que la disposition sur la qualité du service incluse dans leurs tarifs est formulée dans un langage indiquant qu'elles donneront aux clients des services d'itinérance la capacité d'accéder à des services de voix et de données d'un niveau de qualité comparable à celui des services offerts à leurs propres clients.
70. Par conséquent, le Conseil détermine que les services d'itinérance de gros ne doivent pas être visés par un régime de QS aux concurrents.

### **Services AHV de gros**

71. La demande pour les services AHV de gros a augmenté en lien avec la demande en services Internet de détail au cours des dernières années et elle devrait continuer d'augmenter dans toutes les régions géographiques.
72. Tous les fournisseurs de services AHV de gros – soit Bell Canada (y compris Bell MTS et Télébec), Cogeco, Eastlink, RCCI, SaskTel, Shaw, TCI et Vidéotron – sont tenus de fournir des services AHV groupés. De plus, dans la politique réglementaire de télécom 2015-326, le Conseil a imposé à ces entreprises de fournir les services AHV dégroupés, par lesquels les concurrents peuvent avoir accès aux utilisateurs finals par l'intermédiaire des installations d'accès par fibre jusqu'aux locaux de l'abonné (FTTP) des fournisseurs de services AHV de gros. Ces services sont mis en place graduellement selon les conditions relatives à la demande, en commençant par Bell Canada, Cogeco, RCCI et Vidéotron dans leurs territoires de desserte titulaires en Ontario et au Québec.
73. Bien que l'obligation de fournir des services AHV de gros groupés soit éliminée progressivement pendant une période de trois ans après la fourniture des services AHV

dégroupés dans un central ou à une tête de ligne donnés, les services AHV groupés continueront d'être réglementés dans de nombreux marchés dans un avenir prévisible.

74. Le mode de prestation des services AHV de gros fait en sorte qu'une diminution du niveau de service offert aux concurrents pourrait avoir des répercussions négatives sur les utilisateurs finals et sur la concurrence dans le secteur des services de détail. Les techniciens des fournisseurs de services AHV de gros doivent généralement se rendre dans les locaux de l'utilisateur final du client des services de gros pour effectuer les nouvelles installations et certaines réparations. D'autres activités des fournisseurs de services AHV de gros supposent qu'ils fassent traiter les demandes et coordonner les installations, les réparations et les débranchements par leurs groupes de services aux entreprises – activités qui peuvent occasionner des retards pour les utilisateurs finals des concurrents.
75. Les éléments de preuve présentés par les fournisseurs de services AHV de gros et les concurrents au sujet des données statistiques sur les activités d'installation et de réparation pour les services AHV n'étaient pas cohérents. De plus, les fournisseurs de services AHV de gros eux-mêmes n'ont pas présenté des éléments mesurables cohérents, ce qui a empêché la réalisation de comparaisons concrètes de leur rendement lié à ces activités.
76. Le Conseil reconnaît que certains retards sont inhérents à la prestation de services AHV de gros aux utilisateurs finals des concurrents. Par exemple, les fournisseurs de services AHV de gros ne fixent généralement pas la date d'installation pour les utilisateurs finals des concurrents pendant les quelques premiers jours ouvrables après la réception d'une demande, pour que ces utilisateurs finals aient le temps de recevoir un modem de leur fournisseur de services.
77. Cependant, il existe un nombre limité de facteurs incitant les grandes ESLT et les grandes entreprises de câblodistribution à se livrer une vive concurrence pour obtenir des parts du marché des services AHV en général, et les facteurs les incitant à se démarquer en offrant aux concurrents un niveau de service supérieur sont aussi limités.
78. Bien que les ententes hors tarif pour les services AHV de gros puissent être courantes, l'absence généralisée de dispositions concernant la QS aux concurrents dans les négociations hors tarif tend à montrer que le libre jeu du marché n'est peut-être pas suffisant pour faire en sorte que les concurrents reçoivent une qualité de service adéquate. De plus, la capacité des concurrents d'influencer le niveau de service qu'ils reçoivent en changeant de fournisseur est limitée, car les fournisseurs de services AHV de gros exercent un pouvoir sur le marché dans la prestation de ces services. De plus, il peut être trop coûteux pour l'utilisateur final de changer de services de détail offerts par des concurrents faisant appel à différents fournisseurs de services AHV de gros, car l'utilisateur final pourrait devoir acheter un nouveau modem ou payer des frais d'installation supplémentaires.
79. Des facteurs financiers et concurrentiels incitent davantage les fournisseurs de services AHV de gros à conserver ou attirer les utilisateurs finals de services de détail qu'à conserver ou attirer des clients de services de gros. Les utilisateurs finals des services de détail génèrent plus de revenus et offrent au fournisseur la possibilité de regrouper d'autres services avec leur service Internet. De plus, si un fournisseur de services AHV de gros soustrait un

utilisateur final de services de détail à un concurrent, le concurrent perd des parts de marché. Ainsi, il existe des facteurs incitant les fournisseurs de services AHV de gros à traiter les utilisateurs finals de leurs concurrents différemment de leurs propres clients.

80. Dans le cadre de la présente instance, les grandes ESLT et les grandes entreprises de câblodistribution ont déposé divers éléments mesurables directement liés aux services AHV de gros, y compris les intervalles d'installation et les délais moyens de réparation et de changement de service. Ainsi, de nombreux éléments mesurables pour les services AHV de gros pourraient être élaborés et intégrés à un régime QS aux concurrents.
81. Compte tenu de ce qui précède et étant donné l'importance accrue des services à large bande pour les Canadiens, le Conseil détermine qu'une surveillance réglementaire supplémentaire est appropriée pour l'ensemble des fournisseurs de services AHV de gros groupés et dégroupés, et que ces services doivent être inclus dans un régime de QS aux concurrents.

### **Comment un nouveau régime de QS aux concurrents devrait-il être structuré?**

#### **Comment le Conseil devrait-il résoudre les problèmes, ou les problèmes possibles, concernant la qualité des services AHV de gros?**

##### **Positions des parties**

82. Bell Canada et autres et TCI ont fait valoir que le Conseil devrait adopter une approche fondée sur les plaintes pour résoudre les problèmes concernant la qualité des services, semblable à celle qui est actuellement en place pour les petites ESLT, selon laquelle les concurrents feraient d'abord part de leurs préoccupations à leur fournisseur de services. Si le fournisseur de services n'est pas en mesure de résoudre le problème, le concurrent pourrait demander l'intervention du Conseil. Bell Canada et autres ont soutenu qu'une telle approche réduirait au minimum le fardeau administratif pour les fournisseurs de services tout en garantissant que les problèmes de qualité de service pourraient être résolus de manière concrète.
83. Les Câblodistributeurs ont fait valoir qu'il existe des options comme des discussions bilatérales, des négociations multilatérales, un mécanisme de résolution des différends supervisé par le Conseil<sup>13</sup> et des demandes en vertu de la partie 1 qui seraient moins intrusives qu'un régime de QS aux concurrents et qui pourraient permettre de répondre aux préoccupations qui pourraient être soulevées à l'égard de la qualité de service.
84. Bell Canada et autres et les Câblodistributeurs ont de plus indiqué que le Conseil pourrait exercer une surveillance pour dégager les tendances dans les plaintes et intervenir de manière ciblée en ce qui concerne un service rendu par un fournisseur en particulier, au besoin.
85. Le CORC a indiqué que les négociations ne peuvent régler les situations où les grandes ESLT et les grandes entreprises de câblodistribution ne respectent pas les processus ou normes convenus lors des négociations. Le CORC a également soutenu que les mécanismes

---

<sup>13</sup> Les procédures de résolution des différends du Conseil sont établies dans le bulletin de radiodiffusion et de télécommunication 2013-637.

de négociation ne créent pas de précédents généraux qui peuvent profiter aux autres fournisseurs qui éprouvent des problèmes semblables à ceux dont il question dans ces différends, et que les négociations peuvent être coûteuses.

86. Le CDIP a fait valoir que le régime de QS aux concurrents est principalement un outil de collecte d'information. Il a soutenu que les clients de services de gros ne peuvent pas faire la preuve de problèmes de qualité de service en l'absence de données ou d'une norme définissant un niveau de qualité raisonnable pour les services offerts aux concurrents.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

87. Une approche fondée sur les plaintes réduirait le fardeau administratif pour les fournisseurs de services AHV de gros, tout en permettant au Conseil d'intervenir à la suite d'une plainte. Une telle approche reposerait sur les pratiques, les mécanismes et les recours déjà en place. Elle serait par contre plus lourde et moins efficace pour les concurrents qu'un régime de QS aux concurrents, car ces derniers auraient à négocier avec les fournisseurs de services AHV de gros en cas de problème et pourraient demander l'intervention du Conseil si le problème ne pouvait être résolu. Une intervention de la sorte nécessiterait vraisemblablement que le Conseil mette en place divers processus connexes qui seraient tous plus lourds et qui prendraient du temps, et ce, pour toutes les entités concernées, particulièrement pour les petits clients de services de gros.
88. Comme il est indiqué ci-dessus, les concurrents n'ont pas un pouvoir de négociation important lorsqu'ils négocient avec les fournisseurs de services de gros, étant donné le pouvoir sur le marché qu'exercent ces derniers sur la prestation de services AHV de gros. En outre, une approche fondée sur les plaintes ne permettrait pas de tracer un portrait exhaustif du niveau de service qu'offrent au fil du temps les fournisseurs de services AHV de gros aux divers concurrents.
89. Même si un régime de QS aux concurrents était plus lourd pour les fournisseurs de services AHV de gros qu'une approche fondée sur les plaintes, il permettrait aux concurrents et au Conseil de surveiller le niveau de service réel offert par les fournisseurs et d'évaluer ces résultats par rapport à des indicateurs définis et normalisés. Ce type de régime permettrait de faire des comparaisons entre les fournisseurs de services de gros et les concurrents et d'effectuer un suivi au fil du temps; ceci permettrait de relever toute tendance négative dans les résultats de la QS aux concurrents et de mettre en œuvre une intervention réglementaire, au besoin.
90. Par conséquent, le Conseil détermine qu'un régime de QS aux concurrents pour les services AHV de gros exigera l'établissement d'indicateurs.

### **Quels indicateurs des services AHV de gros devraient être inclus?**

#### **Positions des parties**

91. Le CDIP a fait valoir que les indicateurs de service devraient garantir que l'installation, les notifications et les réparations se fassent en temps opportun, car ces activités sont réalisées pour les utilisateurs finals des clients de services de gros selon différents niveaux de qualité.

92. Le CORC a indiqué que l'approche choisie pour mesurer un certain nombre d'indicateurs de QS aux concurrents devrait coïncider avec les normes de service de détail adoptées par les fournisseurs de services AHV de gros comme point de référence pour définir les indicateurs. Autrement, le CORC a soutenu que les fournisseurs de services AHV de gros pourraient contourner les indicateurs simplement en enregistrant des intervalles plus longs pour les services de gros que pour les services de détail.
93. Le CORC, appuyé par TekSavvy, a proposé quatre indicateurs pour l'ensemble de l'entreprise et treize indicateurs pour chaque concurrent pour les services AHV de gros. Le CORC a soutenu que le premier ensemble d'indicateurs permettrait au Conseil de surveiller le niveau de qualité des services qu'un fournisseur de services AHV de gros offre à ses concurrents comparativement au niveau de qualité que ce fournisseur offre à ses clients de détail, tandis que le deuxième ensemble d'indicateurs permettrait au Conseil de surveiller les activités qui ont une incidence importante sur les utilisateurs finals des clients de services de gros et la concurrence.
94. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'il n'est pas approprié que les intervalles pour les services de détail et les services de gros soient identiques en raison des différences inhérentes dans la nature de ces services. Elles ont noté que les installations liées aux services AHV de gros présentent des problèmes de coordination qu'on ne trouve pas dans le cas des installations liées aux services de détail.
95. Les Câblodistributeurs ont fait valoir qu'un régime de QS aux concurrents devrait continuer à exclure des facteurs hors du contrôle des fournisseurs de services de gros, comme un utilisateur final qui ne se présente pas à un rendez-vous d'installation, afin d'éviter de pénaliser les fournisseurs. Ils ont également signalé que si le Conseil va de l'avant avec un régime de QS aux concurrents pour les services AHV de gros, les éléments mesurables utilisés devraient favoriser la simplicité administrative et ne pas pénaliser injustement les fournisseurs de services AHV de gros.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

96. L'objectif principal de ce régime de QS aux concurrents pour les services AHV de gros est de garantir que les concurrents reçoivent un niveau de service leur permettant de livrer une concurrence réelle et de fournir efficacement des services à leurs utilisateurs finals. Ce régime devrait principalement tenir compte des aspects des services AHV de gros qui ont la plus grande incidence sur les services de détail des concurrents, notamment les processus de gros liés aux installations et aux réparations.
97. Le Conseil estime que les indicateurs proposés par le CORC sont inutilement détaillés et qu'ils représenteraient un fardeau trop lourd pour les fournisseurs de services AHV de gros à l'heure actuelle, étant donné les éléments de preuve incohérents concernant les problèmes possibles liés aux services AHV de gros. Pour les mêmes raisons, il ne serait pas nécessaire d'inclure des indicateurs distincts pour les retards dans l'achèvement des activités liées aux services, comme il a été proposé. De plus, les indicateurs proposés en regard de certaines activités, comme les débranchements, ne touchent pas les utilisateurs finals des concurrents ou la concurrence dans la même mesure que les activités d'installation et de réparation.

98. Les indicateurs pour mesurer les rendez-vous d'installation et de réparation respectés ne seraient pas touchés par les facteurs influençant les délais de prestation des services, même si ces facteurs sont hors du contrôle des fournisseurs de services AHV de gros (p. ex. comme la géographie, la période de l'année, les activités des concurrents et les préférences des utilisateurs finals). De plus, l'établissement d'une cible pour le pourcentage de rendez-vous respectés permettrait au Conseil et aux concurrents de déterminer plus facilement s'il y a des problèmes avec le niveau du service offert par les fournisseurs de services AHV de gros et si le Conseil devrait intervenir pour régler ces problèmes.
99. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de fournir des renseignements sur les deux indicateurs suivants : respect des rendez-vous d'installation pour les services AHV de gros et respect des rendez-vous de réparation pour les services AHV de gros<sup>14</sup>. Ces renseignements doivent être fournis pour l'ensemble de l'entreprise et pour chaque concurrent, afin de permettre au Conseil et aux concurrents d'accéder aux renseignements recueillis ainsi qu'à des données plus détaillées qui permettront de comparer les clients de services de gros.
100. De plus, afin d'atténuer les craintes que les fournisseurs de services AHV de gros puissent prévoir des intervalles de service plus longs afin d'améliorer leur pourcentage de rendez-vous respectés, le Conseil estime qu'il serait également pertinent d'effectuer un suivi des renseignements sur les intervalles moyens d'installation et de réparation. Les données sur les délais moyens de prestation de services pour chaque concurrent aideraient le Conseil à déterminer si les services AHV de gros sont offerts de façon discriminatoire et permettraient au Conseil et aux concurrents de cibler les problèmes potentiels relatifs à la prestation de ces services.
101. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de soumettre les délais moyens en ce qui a trait à i) l'installation pour les services AHV de gros et à ii) la réparation pour les services AHV de gros, et ce, pour l'ensemble de l'entreprise et pour chaque concurrent.
102. Le Conseil estime qu'aucun fournisseur de services AHV de gros, peu importe sa taille, ne devrait assumer un fardeau indu en raison de l'obligation de faire le suivi de ces nouveaux indicateurs et de produire des rapports à leur sujet.
103. Certains aspects des indicateurs et des délais pour lesquels les fournisseurs de services AHV de gros doivent présenter des rapports, comme les exclusions pour des raisons hors de leur contrôle, devront être traités au moyen d'un processus de suivi. Le CDCI est l'entité la plus appropriée pour mettre au point ces détails.

---

<sup>14</sup> L'indicateur relatif au respect des rendez-vous d'installation pour les services AHV de gros comprendra le respect d'un rendez-vous prévu visant à activer le service d'un utilisateur final d'un concurrent, même lorsque la présence d'un technicien n'est pas requise sur place. L'activation comprend le transfert du service d'un utilisateur final d'un concurrent à un autre dans le réseau du même fournisseur de services AHV de gros, ou d'un fournisseur de services AHV de gros à un concurrent dans le réseau du fournisseur. Les activités d'installation et de réparation liées aux services Internet fournis par l'intermédiaire de services AHV de gros dégroupés ne nécessiteront pas d'indicateurs distincts, et les résultats pour les services AHV de gros groupés et dégroupés doivent être combinés.

104. Par conséquent, le Conseil exige que le CDCI prenne les mesures suivantes, au plus tard le **15 octobre 2018** :

- proposer des règles opérationnelles relatives à la façon dont les installations et les réparations sont prises en compte pour les catégories d'éléments mesurables relatifs aux services AHV de gros susmentionnés;
- proposer des cibles minimales pour le pourcentage de rendez-vous d'installation ou de réparation respectés pour les services AHV de gros;
- travailler à l'élaboration de cibles d'intervalles, et proposer des cibles d'intervalles pour les délais moyens relatifs aux rendez-vous d'installation et de réparation pour les services AHV de gros.

105. Le Conseil reconnaît que les fournisseurs de services AHV de gros devront apporter certaines modifications aux processus et aux systèmes de technologie de l'information afin de tenir compte du nouveau régime de QS aux concurrents. Le Conseil demande au CDCI de fournir des recommandations au sujet des délais de mise en œuvre en même temps qu'il présentera ses recommandations sur les indicateurs d'installation et de réparation pour les services AHV de gros. Le Conseil a l'intention de publier ses conclusions sur la date à laquelle les fournisseurs de services AHV de gros devront commencer à faire le suivi des indicateurs lorsqu'il publiera ses conclusions sur les règles opérationnelles relatives aux indicateurs d'installation et de réparation.

### **Quelles devraient être les exigences en matière de rapports?**

#### **Positions des parties**

106. Les Câblodistributeurs ont fait valoir que les exigences en matière de rapports sur le régime de QS aux concurrents devraient être simplifiées. Ils ont soutenu qu'un rapport annuel devrait être suffisant, tant que des preuves ne démontrent pas que des rapports plus fréquents seraient justifiés.

107. Le CORC et TekSavvy ont fait valoir que les exigences en matière de rapports prescrites par le régime actuel de QS aux concurrents devraient être maintenues et appliquées à tous les services faisant partie de tout nouveau régime découlant de la présente instance. TekSavvy a ajouté que ces rapports devraient être publiés tous les six mois, de façon regroupée, pour permettre la vérification par un tiers et le suivi des marchés. TekSavvy a soutenu que cette façon de faire assurerait une transparence et favoriserait la concurrence en permettant l'évaluation globale des conditions du marché.

108. SSi a indiqué que le Conseil devrait obliger les ESLT à rendre compte i) de leur conformité si elles n'ont pas respecté un indicateur à plusieurs reprises; ii) de leurs progrès en matière de conformité si l'IRL ne peut être effectuée; iii) de la qualité du service qu'elles offrent aux concurrents au niveau de détail exigé actuellement par le Conseil afin de continuer à présenter des rapports complets en temps opportun.

## Résultats de l'analyse du Conseil

109. La fréquence de la production de rapports devrait être suffisante pour permettre au Conseil et aux concurrents de surveiller les changements importants ou les tendances relativement au niveau du service fourni aux concurrents, ce qui leur permettrait de résoudre rapidement les problèmes éventuels sans imposer un fardeau trop lourd aux fournisseurs de services AHV de gros.
110. Le Conseil estime que les directives relatives à la déclaration établies dans la décision de télécom 2005-20 demeurent appropriées pour la production de rapports sur les indicateurs des services AHV de gros.
111. Par conséquent, le Conseil **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de faire ce qui suit :
- rendre compte des résultats de la QS aux concurrents concernant chaque indicateur, pour chaque concurrent et pour l'ensemble de l'entreprise, trimestriellement pour chaque mois de ce trimestre, dans les 30 jours suivant le dernier jour du trimestre applicable;
  - fournir des rapports pour chaque concurrent au concurrent pertinent qui contiennent tous les détails justifiant les résultats de la QS liés à ce concurrent, et ce, en même temps qu'ils déposent leurs rapports auprès du Conseil.

## Quelles devraient être les conséquences liées au non-respect des normes?

112. Conformément au PRT actuel, des rabais sont accordés aux concurrents lorsqu'une grande ESLT ne respecte pas une norme de rendement pertinente pour la QS aux concurrents, sauf si le Conseil détermine qu'il doit en être autrement.
113. En outre, comme il a été mentionné précédemment, de nouvelles dispositions ajoutées à la *Loi* en décembre 2014 donnent au Conseil le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) afin de favoriser la conformité à la *Loi*, aux règlements ou aux décisions prises en vertu de la *Loi*.

## Positions des parties

114. Bell Canada et autres ont indiqué que les rabais du PRT ne sont pas liés aux indemnités pour tout dommage causé en raison d'un rendez-vous d'installation ou de réparation manqué, car le montant des paiements du PRT reçus par les concurrents n'est pas transféré aux clients.
115. Les Câblodistributeurs ont indiqué que si le Conseil devait maintenir ou élargir le régime de QS aux concurrents, cela ne veut pas nécessairement dire qu'un PRT serait justifié. Ils ont soutenu qu'un PRT ne devrait être envisagé que s'il existe une preuve que le régime de QS aux concurrents, à lui seul, n'offre pas suffisamment d'incitatifs pour que les fournisseurs atteignent un niveau raisonnable de qualité de service et qu'aucune autre mesure ne peut être utilisée plus efficacement.

116. TCI a indiqué que les SAP seraient excessives et inefficaces pour répondre aux préoccupations liées à la qualité de service, et a soutenu que les SAP ne permettraient pas d'indemniser les concurrents car elles ne sont pas versées à la partie lésée. TCI a également soutenu que l'utilisation des SAP ne serait pas rattachée à l'objectif historique du régime de QS aux concurrents, puisque ce régime découlait du mandat du Conseil visant à assurer des tarifs justes et raisonnables.
117. La CCSA, le CDIP et le CORC ont fait valoir que le régime actuel du PRT devrait être maintenu ou renforcé. Le CORC et TekSavvy ont généralement indiqué que le PRT actuel maintient un bon équilibre entre créer des mesures efficaces incitant à la conformité aux normes de QS aux concurrents et ne pas punir les ESLT. Le CORC, appuyé par TekSavvy, a indiqué qu'un mécanisme devrait être mis en place afin de décourager les cas de non-conformité récurrents et prolongés relativement à des indicateurs particuliers de QS aux concurrents.
118. Le CDIP, le CORC, OpenMedia et TekSavvy ont fait valoir que le Conseil devrait imposer des SAP pour les violations répétées des normes de QS aux concurrents. De façon générale, le CORC et OpenMedia ont soutenu que le recours aux SAP aurait un effet dissuasif pour les grandes ESLT et les grandes entreprises de câblodistribution, et qu'elles enverraient un message clair que le comportement anticoncurrentiel ne sera pas toléré.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

119. Comme il a été susmentionné, les éléments de preuve déposés au dossier de la présente instance sur les problèmes de niveaux de service pour les services AHV de gros ne sont pas cohérents étant donné le manque d'éléments mesurables normalisés. De plus, il n'y a pas suffisamment d'éléments de preuve pour déterminer l'ampleur de ces problèmes sur le marché des services AHV de gros. Par conséquent, le Conseil détermine que, pour le moment, le dossier de la présente instance ne contient pas assez d'éléments de preuve pour justifier l'imposition d'un PRT aux fournisseurs de services AHV de gros.
120. En ce qui concerne les SAP, il pourrait y avoir des cas où les SAP constitueraient l'outil le plus approprié pour faire respecter les exigences et décourager les conduites non conformes dans le contexte des problèmes de qualité du service aux concurrents. Le Conseil prévoit utiliser tous les outils à sa disposition, y compris les SAP, pour favoriser la conformité à la *Loi*, aux règlements et aux décisions du Conseil à l'égard de la qualité du service aux concurrents. Dans chaque cas, le choix de l'outil adéquat à utiliser dans une situation particulière dépendra du contexte.
121. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil détermine qu'il serait prématuré pour le moment d'établir un mécanisme officiel afin de tenir compte des cas où des fournisseurs de services AHV de gros ne respectent pas les normes de qualité du service aux concurrents. Toutefois, le régime de surveillance des services AHV de gros que le Conseil établit permettra à ce dernier de recueillir de l'information afin qu'il puisse déterminer si des mesures réglementaires supplémentaires, y compris un PRT ou des SAP ou les deux, seraient appropriées, et d'intervenir au besoin.

## **Un régime de QS aux concurrents devrait-il s'appliquer aux petites ESLT?**

122. Dans la décision de télécom 2007-109, le Conseil a expressément exclu les petites ESLT du PRT lié à la QS aux concurrents en se fondant sur son avis selon lequel les coûts et les ressources supplémentaires qui seraient nécessaires à cette fin risqueraient de limiter la capacité des petites ESLT à faire concurrence aux nouveaux concurrents dans le marché des services locaux. Toutefois, le Conseil estimait qu'une approche de surveillance devait être mise en place pour les petites ESLT et que l'approche existante fondée sur les plaintes était suffisante à cette époque. Depuis, la concurrence dans le marché des services locaux a été mise en œuvre dans les territoires de nombreuses petites ESLT.

### **Positions des parties**

123. Bell Canada et autres, les Câblodistributeurs, le CDIP, le CORC et l'ITPA ont fait valoir que l'approche fondée sur les plaintes qui s'applique aux petites ESLT demeure appropriée. L'ITPA a indiqué qu'aucun élément de preuve ne justifiait l'accroissement du fardeau qui pèse sur les petites ESLT en leur imposant le régime des grandes ESLT, et que les conséquences de la mise en œuvre de ce régime peuvent être importantes pour les petites ESLT compte tenu de leurs ressources limitées. L'ITPA a ajouté que les petites ESLT ont fait l'objet de très peu de plaintes officielles liées au service aux concurrents en ce qui a trait à leurs services de gros, que le niveau de demande est très faible pour les services de gros des petites ESLT, et qu'aucune entreprise de services locaux concurrente (ESLC) n'a demandé aux membres de l'ITPA de fournir des LLD.

124. Aucune partie, y compris celles qui font appel aux services de gros dans les territoires des petites ESLT, n'a appuyé l'application du régime de QS aux concurrents aux petites ESLT.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

125. Bien que les petites ESLT ne soient pas tenues de fournir des services AHV de gros ou des services RNC aux concurrents, elles doivent fournir des services de gros en réponse à une demande de mise en œuvre de la concurrence locale dans leurs territoires présentée par un concurrent<sup>15</sup>. Le Conseil n'est pas au courant de problèmes relativement à la fourniture de LLD, ou relativement aux DSL et aux commandes TNL, dans les territoires des petites ESLT.

126. L'approche actuelle fondée sur les plaintes s'est avérée efficace pour les petites ESLT. Notamment, après qu'un concurrent a présenté une plainte liée aux retards dans la mise en œuvre de la concurrence locale en 2012, le Conseil est intervenu directement afin d'encourager la mise en œuvre de la concurrence locale en temps opportun par certaines petites ESLT<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> TBayTel est la seule petite ESLT fournissant des services d'accès au RNC (DS-0 et DS-1). Voir la décision de télécom 2010-897 pour obtenir de plus amples renseignements.

<sup>16</sup> Le Conseil a amorcé une instance, par voie de l'avis de consultation de télécom 2012-623, pour déterminer s'il serait approprié de suspendre le paiement des subventions dues à certaines petites ESLT. Le dossier de cette instance

127. Compte tenu de ce qui précède et de leurs ressources limitées, il ne serait pas approprié de mettre en œuvre un régime de QS aux concurrents pour les petites ESLT qui serait plus complexe et qui leur demanderait une plus grande quantité de ressources que l'approche actuelle. Par conséquent, le Conseil détermine que pour le moment, l'approche actuelle fondée sur les plaintes est suffisante pour traiter des questions relatives à la qualité du service aux concurrents dans les territoires des petites ESLT.

### **Un régime de QS aux concurrents devrait-il s'appliquer à Norouestel?**

128. Dans la politique réglementaire de télécom 2011-771, le Conseil a établi un cadre pour mettre en œuvre une concurrence locale fondée sur les installations dans l'ensemble du territoire d'exploitation titulaire de Norouestel<sup>17</sup>. En 2012, Norouestel a mis en œuvre son service de raccordement de gros, qui assure l'acheminement du trafic des télécommunications dans l'ensemble de son territoire d'exploitation. Le Conseil n'a pas appliqué un régime de QS aux concurrents à Norouestel en ce qui concerne ses services de gros.

### **Positions des parties**

129. Soutenue par Bell Canada et autres, Norouestel a fait valoir qu'il ne serait pas approprié de lui imposer un régime de QS aux concurrents. Ces parties ont soutenu que l'environnement opérationnel unique de Norouestel entraînait de plus grandes difficultés opérationnelles que celles pesant sur les autres ESLT, et que ces conditions uniques devraient être reconnues parce que la fourniture de services de gros dans le Grand Nord requiert une plus grande souplesse que l'application d'intervalles de service prédéterminés aux activités d'installation ou de réparation.

130. Norouestel a aussi fait valoir que les ressources et les coûts supplémentaires qui lui seraient requis pour la mise en œuvre d'un régime de QS aux concurrents l'emporteraient sur les avantages en raison de la demande limitée pour ses services de gros. Norouestel a ajouté qu'une approche fondée sur les plaintes conviendrait mieux pour régler les problèmes de qualité du service aux concurrents dans son territoire d'exploitation.

131. Le CORC, le CDIP et SSi ont fait valoir que Norouestel devrait être visée par le même régime de QS aux concurrents que celui imposé aux grandes ESLT. Le CDIP a ajouté que Norouestel a un pouvoir sur le marché de gros dans l'ensemble de son territoire d'exploitation.

132. SSi a indiqué que Norouestel a intérêt à reporter l'interconnexion et à exagérer les difficultés associées à l'établissement d'une concurrence locale. SSi a ajouté qu'elle avait présenté une demande officielle d'IRL à Norouestel pour un certain nombre de collectivités à la fin de 2015, et que Norouestel n'avait toujours pas effectué d'essais d'interconnexion avec les

---

a ensuite été clos, puisque la mise en œuvre de la concurrence locale dans les territoires de ces petites ESLT a progressé de façon satisfaisante.

<sup>17</sup> Norouestel fournit des services d'interconnexion locale par l'entremise de ses articles 100 (Interconnexion de réseaux locaux) et 110 (Accès au réseau numérique pour les ESLC) de son Tarif 21841.

réseaux locaux de SSi au mois d'avril 2017 et qu'elle n'avait pas été en mesure de fournir de dates définitives auxquelles elle pourrait permettre une IRL.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

133. Norouestel est tenue de fournir les services nécessaires pour permettre la concurrence locale dans son territoire. Norouestel offre des LLD, mais aucune demande pour ce service n'a été présentée entre 2014 et 2016, et elle ne prévoit pas en recevoir dans un avenir rapproché. Norouestel n'a pas de tarif lié au service RNC et elle n'est pas tenue de fournir ce service. Par conséquent, dans le cas de Norouestel, il ne serait pas approprié de soumettre les LLD et les services RNC à une surveillance réglementaire supplémentaire.
134. Le Conseil n'est au courant d'aucun problème lié aux commandes TNL et aux DSL dans le territoire de Norouestel. Cela dit, il y a peu de mesures en place pour inciter Norouestel à assurer un traitement rapide des commandes compte tenu de son pouvoir sur le marché des services locaux dans son territoire d'exploitation.
135. En ce qui concerne les circuits IRL, le Conseil reconnaît que l'instauration d'une concurrence locale dans le territoire de Norouestel peut entraîner un plus grand nombre de difficultés que dans les autres régions en raison de l'environnement opérationnel unique de Norouestel (p. ex. l'éloignement des collectivités, les conditions météorologiques, la complexité de la planification et la brièveté de la saison de la construction). Cependant, le Conseil se préoccupe du fait qu'une concurrence locale n'a peut-être pas été établie en temps opportun dans certaines collectivités. En ce qui concerne les demandes de concurrence locale présentées par SSi, bien que rien au dossier de la présente instance ne prouve concrètement que Norouestel a indûment retardé la mise en œuvre d'une concurrence locale, aucune mesure incitative également n'est en place pour faire en sorte que Norouestel affecte une portion appropriée de son personnel de construction et technique pour traiter rapidement les commandes de ses concurrents.
136. En ce qui concerne le service de raccordement de gros de Norouestel, même si le dossier de la présente instance ne contient aucun élément de preuve à propos de problèmes liés à la prestation de ce service, Norouestel est le principal, et souvent le seul, fournisseur de services de transport terrestre de grande capacité dans le Nord. Le service de raccordement de gros est essentiel pour soutenir la concurrence dans le marché des services de télécommunication de détail dans le Nord, y compris les services Internet, parce que les concurrents doivent utiliser ce service pour pouvoir offrir des services de télécommunication à leurs utilisateurs finals. Il y a peu de mesures en place pour inciter Norouestel à offrir rapidement un service de raccordement de gros compte tenu de son pouvoir sur le marché des services Internet de détail dans son territoire d'exploitation.
137. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'une surveillance réglementaire supplémentaire est requise pour Norouestel quant aux commandes TNL, aux DSL, aux circuits IRL et au service de raccordement de gros.
138. Les concurrents tels que SSi n'ont pas beaucoup de pouvoir lorsqu'ils négocient avec Norouestel parce que cette dernière a un pouvoir sur le marché de la fourniture de services de

gros dans le Nord. Comme la concurrence se développe lentement dans le territoire de Norouestel, une approche fondée sur les plaintes ne serait pas suffisante pour s'assurer que l'entreprise fournisse un niveau de service acceptable à ses concurrents. De plus, une telle approche ne permettrait pas de dresser un portrait suffisant du niveau de service que Norouestel offre à ses concurrents au fil du temps.

139. Par contre, il ne serait pas approprié d'appliquer directement à Norouestel le régime actuel de QS aux concurrents pour les commandes TNL, les DSL et les circuits IRL sans prendre d'autres mesures. Il faudrait probablement modifier pour Norouestel les normes de service et les intervalles associés aux indicateurs de QS aux concurrents pour ces services et processus, en raison de l'environnement opérationnel unique de l'entreprise. De plus, le dossier de la présente instance ne contient pas assez d'éléments de preuve pour permettre de déterminer quelles normes de service et quels intervalles devraient être appliqués à Norouestel.
140. En outre, il serait prématuré pour le moment d'appliquer un PRT pour ces services et processus. Comme il est mentionné ci-dessus, rien ne prouve que Norouestel retarde indûment la fourniture de son service de raccordement de gros ni le traitement des commandes TNL et des DSL.
141. En tenant compte de la situation particulière de Norouestel, le Conseil estime qu'il serait approprié en ce moment d'établir un régime de surveillance pour l'entreprise. Un tel régime permettrait au Conseil d'évaluer le niveau de service fourni par Norouestel aux concurrents et de déterminer s'il serait approprié d'appliquer à l'avenir des mesures réglementaires supplémentaires aux services de gros de l'entreprise. Un régime de surveillance serait moins lourd pour Norouestel qu'un régime officiel de QS aux concurrents parce qu'il ne nécessiterait pas l'établissement d'indicateurs.
142. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** à Norouestel de présenter des rapports sur les commandes TNL, les DSL, les circuits IRL et le service de raccordement de gros. Des précisions concernant les renseignements que doivent contenir ces rapports ainsi que les délais associés à la déclaration et à la production des rapports sont énoncés à l'annexe 2 de la présente décision. Le Conseil **ordonne** également à Norouestel de fournir une copie de ses résultats pour chaque concurrent au concurrent pertinent au moment de présenter ses rapports au Conseil.

## **Autres sujets**

### **Effet de tout changement sur le processus de demande d'abstention locale**

#### **Positions des parties**

143. Shaw a fait valoir que le régime de QS aux concurrents ne devrait pas être maintenu ni élargi, mais qu'il serait théoriquement nécessaire de poursuivre le suivi et la production de rapports pour le sous-ensemble d'indicateurs se rapportant directement à la QS aux concurrents qui sont énoncés dans la décision de télécom 2006-15, et ce, jusqu'à ce que les critères d'abstention locale puissent être modifiés. Les Câblodistributeurs ont généralement indiqué que le Conseil devrait se pencher sur la question lorsqu'il examinera son cadre d'abstention locale.

## Résultats de l'analyse du Conseil

144. Bien que le régime de QS aux concurrents soit lié au cadre d'abstention locale parce que la qualité du service aux concurrents est l'un des critères d'abstention locale, aucune partie n'a proposé que ce critère soit retiré du cadre d'abstention locale dans le contexte de la présente instance.
145. Le Conseil estime que son examen à venir du régime d'abstention locale, qui figure dans son *Plan triennal 2017-2020*, sera l'occasion appropriée pour déterminer si un critère relatif à la qualité du service aux concurrents devrait être conservé aux fins de l'abstention locale. Par conséquent, lorsque les grandes ESLT présentent une demande d'abstention locale, elles doivent continuer de démontrer qu'elles respectent le critère relatif à la qualité du service aux concurrents, conformément aux sous-alinéas 242b)(i) et 242b)(ii) de la décision de télécom 2006-15, telle qu'elle a été modifiée par le décret C.P. 2007-532.

## Délai pour l'examen

### Positions des parties

146. La plupart des parties ont proposé que le Conseil entreprenne un autre examen du régime de QS aux concurrents dans un délai de trois à cinq ans. Bell Canada et autres, le CDIP et OpenMedia ont généralement indiqué que cet examen pourrait être effectué plus tôt si un changement de situation le justifiait.
147. Le CORC a indiqué qu'un examen du régime devrait avoir lieu en même temps que les examens sur le cadre de réglementation des services de gros, dans un but d'efficacité réglementaire.

## Résultats de l'analyse du Conseil

148. En ce qui concerne la proposition du CORC, le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié d'effectuer les deux examens simultanément, compte tenu de la complexité et de la portée de l'examen du cadre relatif aux services de gros.
149. Le régime de QS aux concurrents établi dans la présente décision doit être en place assez longtemps pour permettre au Conseil de recueillir suffisamment d'information pour déterminer si d'autres modifications devraient être apportées à ce régime. Cependant, des circonstances pourraient justifier l'apport de modifications au régime de QS aux concurrents, comme l'ajout de nouveaux services de gros par rapport auxquels le Conseil pourrait vouloir assurer une surveillance réglementaire supplémentaire ou une modification du statut obligatoire d'un service de gros particulier. Par conséquent, le Conseil n'établira pas un délai précis pour l'examen de son régime de QS aux concurrents pour le moment, mais il pourrait décider de modifier le régime quand la situation le justifiera.

## Instructions

150. Les conclusions figurant dans la présente décision sont conformes aux Instructions pour les raisons énoncées ci-dessous.

151. Les Instructions prévoient que dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil 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.
152. Les questions examinées durant la présente instance concernent la nécessité d'un régime de QS aux concurrents et les questions connexes, compte tenu de l'évolution du marché des télécommunications et du contexte réglementaire depuis l'établissement du régime en place. Ainsi, l'alinéa 1a) et les sous-alinéas 1b)(i), 1b)(iii) et 1b)(iv) des Instructions s'appliquent aux décisions du Conseil dans la présente instance<sup>18</sup>.
153. En vertu du sous-alinéa 1b)(i) des Instructions, le Conseil estime que les conclusions tirées dans la présente décision favorisent l'atteinte des objectifs de politique énoncés aux alinéas 7a), 7b), 7c), 7f) et 7h) de la *Loi*<sup>19</sup>.
154. Conformément à l'alinéa 1a) des Instructions, les mesures réglementaires établies dans la présente décision i) se fient, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication, et elles ii) sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et ne font obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire. À cet égard, le Conseil souligne ses conclusions selon lesquelles il doit i) établir des indicateurs de QS aux concurrents seulement aux fins de surveillance en ce qui concerne les services AHV de gros, ii) surveiller seulement certains services de gros en ce qui concerne Norouestel, et iii) exclure du régime de QS aux concurrents les services de gros des grandes ESLT qui sont présentement visés par celui-ci, les services d'itinérance de gros et les services de gros des petites ESLT.
155. Conformément aux sous-alinéas 1b)(iii) et 1b)(iv) des Instructions, les mesures réglementaires énoncées dans la présente décision, en ce qui a trait aux ententes d'interconnexion de réseaux ou aux régimes d'accès aux réseaux, sont neutres sur les plans de la technologie et de la concurrence et ne favorisent pas artificiellement les entreprises

---

<sup>18</sup> L'alinéa 1a) indique que le Conseil « devrait [...] lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs. »

L'alinéa 1b) prévoit, entre autres choses, que le Conseil devrait, « lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui satisfont aux exigences suivantes : (i) préciser l'objectif qu'elles visent et démontrer leur conformité avec [les Instructions], [...] (iii) lorsqu'elles sont de nature non économique, être mises en œuvre, dans toute la mesure du possible, de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence, (iv) lorsqu'elles visent des ententes d'interconnexion de réseaux ou des régimes d'accès aux réseaux, aux immeubles, au câblage dans les immeubles ou aux structures de soutien, donner lieu, dans toute la mesure du possible, à des ententes ou régimes neutres sur le plan de la technologie et de la concurrence, pour permettre aux nouvelles technologies de faire concurrence et pour ne pas favoriser artificiellement les entreprises canadiennes ou les revendeurs. »

<sup>19</sup> Ces objectifs de la politique mentionnés 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 télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes; 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire; 7h) satisfaire aux exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

canadiennes ou les revendeurs. À cet égard, le Conseil souligne sa conclusion selon laquelle le régime de QS aux concurrents pour les services AHV de gros doit s'appliquer à toutes les grandes entreprises de câblodistribution et grandes ESLT tenues de fournir de tels services.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Tarifs des services d'itinérance sans fil mobiles de gros – Modalités définitives*, Décision de télécom CRTC 2017-56, 1<sup>er</sup> mars 2017
- *Examen du régime de qualité du service aux concurrents*, Avis de consultation de télécom CRTC 2017-49, 23 février 2017, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2017-49-1, 27 juin 2017
- *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, 22 juillet 2015
- *Cadre de réglementation régissant les services sans fil mobiles de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-177, 5 mai 2015
- *Lignes directrices relatives au régime général de sanctions administratives pécuniaires en vertu de la Loi sur les télécommunications*, Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2015-111, 27 mars 2015
- *Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. – Demande d'amélioration de la qualité des services d'accès haute vitesse de gros fournis par les câblodistributeurs aux fournisseurs de services Internet indépendants*, Décision de télécom CRTC 2015-40, 12 février 2015
- *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
- *Instance en vue de déterminer si le Conseil devrait suspendre le paiement de subventions aux petites ESLT du Québec qui n'ont pas encore mis en œuvre la concurrence locale*, Avis de consultation de télécom CRTC 2012-623, 9 novembre 2012
- *Norouestel inc. – Examen du cadre de réglementation*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-771, 14 décembre 2011
- *TBayTel – Demande de redressement concernant la fourniture des services de réseau numérique propres aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2010-897, 2 décembre 2010
- *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Décision de télécom CRTC 2008-17, 3 mars 2008

- *Justification des petites entreprises de services locaux titulaires – Suivi de la décision de télécom 2006-14, Décision de télécom CRTC 2007-109, 21 novembre 2007*
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007*
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005*

## **Annexe 1 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123**

### **Descriptions des services de gros des grandes ESLT associés aux indicateurs de l'actuel régime de QS aux concurrents**

Les LLD fournissent une voie de transmission par l'entremise d'installations en cuivre entre les locaux de l'utilisateur final et le bureau central d'une ESLT que les concurrents peuvent utiliser pour offrir des services de téléphonie locale et d'accès Internet aux clients des services de résidence et d'affaires.

La TNL permet aux clients de garder leur numéro de téléphone lorsqu'ils changent de fournisseur de services.

Les circuits IRL comprennent l'ensemble des circuits côté réseau comme les circuits de facturation-conservation, les circuits des services régionaux de transport et de raccordement, les circuits locaux et les circuits de transit interurbain, les circuits des services d'urgence et les circuits de relais téléphonique ainsi que d'autres circuits côté réseau ou côté ligne utilisés pour établir, terminer ou améliorer l'IRL.

Un formulaire de DSL indique tous les renseignements sur le client requis pour transférer le service d'une ESL à une autre. De plus, lorsque les FSSF communiquent avec les ESL au sujet des transferts des clients, les DSL sont utilisées par toutes les parties.

Les services d'accès au RNC faible vitesse fournissent une voie d'accès numérique dédiée entre les bureaux centraux d'une ESLT et les locaux des clients et ils permettent aux concurrents d'offrir des services de téléphonie locale et de données aux clients des services d'affaires (généralement des petites et moyennes entreprises). Les services d'accès au RNC haute vitesse sont généralement utilisés par les concurrents pour offrir des services de voix et de données aux entreprises de taille moyenne ou grande, ou pour relier de petits réseaux se trouvant à plusieurs endroits pour créer un seul grand réseau. La composante d'accès des services RNC sert à établir un lien entre l'emplacement du client et un bureau central d'une ESLT, tandis que la composante de transport de ces services relie les bureaux centraux d'une ESLT.

Une ligne de type C est une voie de transmission numérique qui peut être utilisée pour offrir un service d'accès au RNC au débit DS-1 qui relie un client final au réseau de son fournisseur de services. Le Conseil a approuvé les propositions présentées par les grandes ESLT visant la dénormalisation du service local des lignes de type C en 2006 et 2007. SaskTel a également retiré ce service à l'époque, car elle n'avait pas de clients qui demandaient ce service et elle ne prévoyait aucune demande ultérieure.

## **Annexe 2 à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123**

### **Exigences en matière de rapports applicables à Norouestel : commandes TNL, DSL, circuits IRL et service de raccordement de gros**

En ce qui concerne les commandes TNL, Norouestel doit assurer le suivi des renseignements suivants comptabilisés sur une base mensuelle et les inclure dans son rapport au Conseil :

- le nombre de commandes TNL reçues;
- le nombre de commandes TNL traitées;
- le délai de traitement moyen, en jours, des commandes TNL.

En ce qui concerne les DSL, Norouestel doit assurer le suivi des renseignements suivants comptabilisés sur une base mensuelle et les inclure dans son rapport au Conseil :

- le nombre de DSL reçues;
- le nombre de DSL traitées;
- le nombre de DSL pour lesquelles la date d'échéance convenue ou confirmée a été respectée;
- le délai de traitement moyen des DSL, en jours, pour lesquelles la date d'échéance convenue ou confirmée n'a pas été respectée.

Norouestel doit fournir les renseignements suivants pour chaque demande d'installation ou de réparation de circuits IRL et de service de raccordement de gros :

- le nom du concurrent;
- le service pour lequel la demande a été faite;
- la date à laquelle le concurrent a fait la demande;
- la date à laquelle Norouestel a confirmé la demande;
- la date d'échéance convenue ou confirmée pour la fourniture ou la réparation de circuits IRL;
- la date à laquelle la demande a été traitée;
- une explication de la raison pour laquelle Norouestel n'a pas pu respecter la date d'échéance convenue ou confirmée, le cas échéant.

Le premier rapport de Norouestel devra porter sur toutes les demandes de services en matière de circuits IRL et de raccordement de gros, ainsi que sur toutes les commandes TNL et les DSL

ayant été reçues ou traitées par l'entreprise entre le 1<sup>er</sup> juin et le 31 décembre 2018. Norouestel devra présenter ce rapport au Conseil au plus tard le **31 mars 2019**. Les années suivantes, le rapport devra porter sur la période comprise entre janvier et décembre et être présenté au Conseil au plus tard le **31 mars** de l'année suivante.