



Décision de télécom CRTC 2018-357

Version PDF

Ottawa, le 7 septembre 2018

Dossier public : 8621-C12-01/08

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Rapport de non-consensus 1540RE04 concernant l'état des demandes d'installation de services d'accès Internet de tiers et des dossiers d'incident, et lignes directrices connexes concernant le processus

La prestation efficace des services d'accès haute vitesse (AHV) de gros est un élément essentiel d'un marché de services d'accès Internet concurrentiel. Par conséquent, conformément aux recommandations formulées dans un rapport du groupe de travail spécial 1540 portant sur les services AHV de gros du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), le Conseil établit des conclusions à l'intention des câblodistributeurs en ce qui concerne la prestation des services AHV de gros.

*De plus, le Conseil demande au CDCI de mettre à jour les lignes directrices proposées afin d'intégrer les conclusions énoncées dans la présente décision, et de publier les lignes directrices définitives qui s'appliquent à tous les câblodistributeurs dans les **90 jours** suivant la date de la présente décision.*

*Enfin, le Conseil **ordonne** à Cogeco, à Eastlink, à RCCI, à Shaw et à Vidéotron de lui rendre compte, **dans les six mois** suivant la publication des lignes directrices définitives : i) des progrès accomplis relativement à la mise en œuvre des points de consensus et des points ne faisant pas consensus dans les lignes directrices et ii) des obstacles techniques ou économiques à la fourniture des rapports par lots aux clients des services d'accès Internet de tiers (AIT) le jour même ou en temps quasi réel, le cas échéant, y compris la justification à l'appui et un calendrier indiquant quand les rapports par lots le jour même ou en temps quasi réel pourront être fournis aux clients des services AIT.*

Contexte

1. En 2013, le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC) a demandé des changements liés à la façon dont un certain nombre de

câblodistributeurs¹ lui fournissent des services d'accès haute vitesse (AHV) de gros² afin d'améliorer la qualité de leurs services AHV de gros.

2. Cette instance a mené à la décision de télécom 2015-40, dans laquelle le Conseil a estimé que la prestation efficiente des services AHV de gros était un élément essentiel d'un marché de services d'accès Internet concurrentiel et a noté que les câblodistributeurs en question étaient disposés à traiter sept des changements proposés par le CORC par l'intermédiaire du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) ou de discussions bilatérales³. Le Conseil a ainsi estimé que permettre à l'industrie d'élaborer ses propres solutions constituait vraisemblablement la façon la plus efficace et la plus efficiente d'apporter une réponse aux préoccupations du CORC. Par conséquent, le Conseil a ordonné que les points 1 à 3 de l'annexe de la décision de télécom 2015-40 soient soumis au CDCI, et que les points 4 à 7 de la même annexe soient réglés par le biais de discussions bilatérales.
3. Le groupe de travail spécial 1540 portant sur les services AHV de gros du CDCI (groupe de travail 1540) a été créé pour résoudre trois des sept points susmentionnés, à savoir : i) l'état des demandes d'installation et des dossiers d'incident, ii) le processus de transmission des incidents aux échelons supérieurs et iii) le préavis de modifications à apporter au réseau.

Le rapport et les lignes directrices concernant le processus

4. Le 22 novembre 2017, le groupe de travail 1540 a présenté le rapport de non-consensus 1540RE04 – *Status of TPIA Installation Orders and Trouble Tickets* (rapport de non-consensus) [en anglais seulement]. Ce rapport traite du premier point, soit l'état des demandes d'installation et des dossiers d'incident⁴.
5. Parallèlement au rapport de non-consensus, le groupe de travail 1540 a présenté les lignes directrices 1540GLTPIASOTT1 – *Process Guidelines for TPIA Service Orders and Trouble Tickets, Version 1* (lignes directrices) [en anglais seulement]. Les lignes directrices ont pour but de mettre à jour les procédures relatives à la

¹ Les câblodistributeurs en question étaient Cogeco Câble inc., le Rogers Communications Partnership, Shaw Cablesystems G.P. et Vidéotron s.e.n.c.

² Les services AHV de gros offerts par les câblodistributeurs sont communément appelés « services d'accès Internet de tiers (AIT) ». Ces services permettent aux fournisseurs de services Internet indépendants de fournir un accès Internet à leurs utilisateurs finals par l'entremise de modems câbles connectés aux réseaux et systèmes d'accès et de distribution des câblodistributeurs afin de fournir des services Internet et des services de voix sur protocole Internet (VoIP) de détail.

³ Voir l'annexe de la présente décision pour obtenir la liste des sept points mentionnés au paragraphe 2 de la présente décision.

⁴ Le groupe de travail 1540 entend déposer les lignes directrices concernant la gestion des réseaux liés aux services d'accès Internet de tiers (AIT) et un autre rapport de non-consensus, dans un avenir proche, pour résoudre le deuxième point « Processus de transmission des incidents aux échelons supérieurs » ainsi que le troisième point « Préavis de modifications à apporter au réseau ».

prestation de services⁵ élaborées dans le cadre des travaux du groupe de travail portant sur l'accès au câblage (haute vitesse) du CDCI et qui s'appliquent à tous les câblodistributeurs⁶ qui fournissent des services AHV de gros.

6. Le rapport de non-consensus et les lignes directrices peuvent être consultés dans la section « Rapports » de la page du groupe de travail 1540 portant sur les services d'accès haute vitesse de gros, qui se trouve sous la rubrique du CDCI sur le site Web du Conseil, à l'adresse www.crtc.gc.ca.
7. Le groupe de travail 1540 a demandé au Conseil i) de rendre une décision sur les points ne faisant pas consensus cernés dans le rapport de non-consensus et ii) d'approuver les lignes directrices et les recommandations consensuelles formulées dans le rapport de non-consensus.

Questions

8. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Quelle est la démarche appropriée pour rendre compte de l'état des demandes de services?
 - Le Conseil doit-il approuver les propositions du groupe de travail 1540 concernant les huit points de consensus indiqués dans le rapport et telles qu'elles sont intégrées dans les lignes directrices?

Quelle est la démarche appropriée pour rendre compte de l'état des demandes de services?

Contexte

9. Le groupe de travail 1540 a réfléchi au délai approprié (à inclure dans les lignes directrices) qui devrait être accordé aux câblodistributeurs pour rendre compte aux clients des services AIT sur l'état des demandes, en déterminant si une installation ou activation d'une demande de services AIT prévue a été une réussite. Les membres du groupe de travail 1540 ne se sont pas entendus sur l'obligation de rendre compte de ces renseignements dans le même intervalle aux clients des services AIT que dans le cadre d'un service à la clientèle des services de détail de câblodistributeurs.

⁵ Les procédures relatives à la prestation de services peuvent être consultées dans la section « Rapports » de la page du groupe de travail sur l'accès au câblage (haute vitesse) supprimé, qui se trouve sous la rubrique du CDCI sur le site Web du Conseil, à l'adresse www.crtc.gc.ca.

⁶ Les câblodistributeurs sont Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications Inc.; Rogers Communications Canada Inc.; Shaw Cablesystems G.P.; et Vidéotron Ltée.

10. Deux propositions ont été soumises, soit une proposition de clients des services AIT (représentés principalement par le CORC et TekSavvy Solutions Inc.) et une proposition de certains câblodistributeurs [représentés par Cogeco Communications Inc. (Cogeco), Rogers Communications Canada Inc. (RCCI), Shaw Cablesystems G.P. (Shaw) et Vidéotron Ltée (Vidéotron)] (appelés collectivement Cogeco et autres).

Positions et proposition de clients des services AIT

11. Les préoccupations particulières des clients des services AIT concernant la présentation de rapports sur l'état des demandes de services sont les suivantes :
- les câblodistributeurs utilisent différents processus pour indiquer l'état des demandes de services, et les délais dans lesquels l'état des demandes de services est présenté aux clients des services AIT sont différents;
 - les clients des services AIT ne reçoivent pas de rapports sur l'état des demandes de services avant au moins 24 heures après la demande de services prévue;
 - les clients des services AIT ne reçoivent pas de rapports sur l'état des demandes de services pendant les fins de semaine et les jours fériés;
 - les clients des services AIT ne sont pas en mesure de communiquer de façon proactive avec les utilisateurs finals pour i) les informer du résultat de l'installation, ii) fixer de nouveaux rendez-vous, le cas échéant, et iii) leur fournir des mises à jour;
 - les clients des services AIT ne sont pas en mesure de définir correctement le début du temps de facturation des utilisateurs finals, lequel coïncide avec l'installation ou l'activation des services;
 - les clients des services AIT ne reçoivent pas de rapports sur l'état des demandes de services dans le même intervalle que dans le cadre d'un service à la clientèle des services de détail de câblodistributeurs.
12. Les clients des services AIT ont indiqué que le manque d'information quant à savoir si les installations de services ont été effectuées avec succès (et s'il fallait fixer un nouveau rendez-vous) porte atteinte à i) la réputation des clients des services AIT et à ii) leurs relations avec les utilisateurs finals, étant donné que les utilisateurs finals s'attendent à ce que leurs fournisseurs possèdent des renseignements concernant l'état de leur demande de services (p. ex. installation ou activation des services).
13. Les clients des services AIT ont déclaré que la gravité de l'atteinte s'accroît lorsqu'un de ces clients n'est pas en mesure de fournir des renseignements plus de 24 heures après la date de la demande de services prévue ou pendant une fin de semaine ou un jour férié. Ils ont dit en outre que cette situation crée des

disparités importantes entre l'expérience en matière de services fournie par eux et celle que les câblodistributeurs fournissent à leurs utilisateurs finals de services de détail.

14. Pour répondre à ces préoccupations, les clients des services AIT ont proposé la démarche suivante :
 - Les câblodistributeurs doivent rendre compte de l'état des demandes aux clients des services AIT sans que l'intervalle ne soit supérieur à celui dans lequel l'état des demandes est fourni à la fonction des services à la clientèle de services de détail des câblodistributeurs – étant entendu toutefois que cet intervalle ne pourra en aucun cas s'étendre au-delà du jour suivant (y compris pendant les fins de semaine et les jours fériés).
 - Six mois doivent être accordés aux câblodistributeurs pour mettre en œuvre la démarche proposée.

Positions et proposition de Cogeco et autres

15. Cogeco et autres n'ont pas contesté la nécessité de rendre compte de l'état des rendez-vous d'installation, mais elles ont affirmé qu'il serait inapproprié de créer une exigence relative aux rapports liée aux services AHV de gros qui est fondée sur les processus internes relatifs aux services de détail des câblodistributeurs. Elles ont ajouté que la proposition des clients des services AIT ne tient pas suffisamment compte des différences entre les processus liés aux services de gros et de détail, pose des problèmes d'interprétation et ne prend pas en compte les difficultés techniques.
16. Cogeco et autres ont indiqué qu'elles utilisent des méthodes et des intervalles de temps différents pour fournir des rapports sur l'état des demandes de services aux clients des services AIT. Par exemple :
 - Vidéotron informe, par courriel, de la situation dans les 24 à 48 heures suivant l'achèvement des demandes de services AIT;
 - RCCI mène une enquête sur la présentation de rapports « le jour suivant »;
 - Shaw fournit des rapports par lots aux clients des services AIT dans un délai de 24 à 48 heures;
 - certains câblodistributeurs (p. ex. Shaw) ont conçu des systèmes propres à leur compagnie, lesquels nécessitent parfois un traitement manuel afin de fournir l'état des demandes de services propres aux clients des services AIT.
17. Cogeco et autres ont de plus indiqué que les systèmes d'information et les processus utilisés pour gérer les demandes de services des clients des

services AIT (p. ex. installation ou activation de services) sont souvent différents des systèmes d'information et des processus utilisés pour gérer les demandes de services de détail. Cogeco et autres ont déclaré qu'elles n'utilisent généralement aucun type de rapports internes pour déterminer l'état des rendez-vous d'installation pour leurs propres services de détail.

18. Compte tenu de ce qui précède, Cogeco et autres ont proposé la démarche suivante :
 - À tout le moins, les câblodistributeurs fourniront des rapports par lots aux clients des services AIT le jour suivant. Un rapport par lots sur l'état des demandes doit être fourni aux clients des services AIT le jour suivant la date à laquelle l'achèvement de la demande ou de l'installation est prévu (y compris pendant une fin de semaine ou un jour férié).
 - Les câblodistributeurs doivent essayer de fournir des rapports par lots aux clients des services AIT le même jour ou en temps quasi réel lorsque cela est faisable sur le plan technique ou économique. Cela pourrait comprendre un rapport aux clients des services AIT avant la fin de la journée pendant laquelle l'achèvement de la demande ou de l'installation est prévu ou des rapports en temps quasi réel, comme une présentation en lots à la fin du créneau de l'achèvement de la demande ou de l'installation prévu.
 - Si un câblodistributeur élabore un outil de rapports en temps réel, la disponibilité de cet outil éliminerait la nécessité pour lui de fournir des rapports par lots aux clients des services AIT.
19. Cogeco et autres ont fait valoir que leur proposition permettait d'atteindre trois objectifs : i) elle établit une exigence minimale en matière de rapports, ii) elle énonce un objectif que les câblodistributeurs doivent atteindre lorsque cela est faisable sur le plan technique ou économique, et iii) elle offre suffisamment de souplesse aux câblodistributeurs afin qu'ils puissent élaborer des approches, des systèmes et des solutions adaptées à la situation. Cogeco et autres ont également indiqué qu'il leur faudrait six mois pour mettre en œuvre leur solution proposée.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Les deux propositions prévoient un intervalle de présentation de rapports au moins le jour suivant, répondent à la majorité des préoccupations des clients des services AIT concernant la présentation de rapports sur l'état des demandes de services et amélioreraient la prestation des services AHV de gros fournis par les câblodistributeurs. Leur seul point de divergence est l'obligation de rendre compte de l'état des demandes dans le même intervalle que dans le cadre d'un service à la clientèle des services de détail des câblodistributeurs.
21. Le Conseil a tenu compte i) de la pertinence de la comparaison de la présentation de rapports sur l'état des demandes de services de détail et de gros, et ii) du degré du préjudice touchant les clients des services AIT ou leurs utilisateurs finals qui

serait causé par la présentation de rapports le jour suivant par rapport à une présentation de rapports dans le même intervalle que le service à la clientèle des services de détail des câblodistributeurs. Le Conseil a étudié ces questions en tenant compte de la décision de télécom 2015-40 selon laquelle une prestation efficiente des services AHV de gros est un élément essentiel d'un marché de services d'accès Internet concurrentiel.

22. Cogeco et autres ont déclaré que dans la mesure où il existe une fonction pour la présentation de rapports sur l'état des demandes, leur fonction de service à la clientèle des services de détail utilise des systèmes d'information et des processus différents de ceux utilisés pour fournir des services de gros. À leurs avis, la synchronisation de ces systèmes d'information et ces processus pose des difficultés techniques. Compte tenu de ces difficultés, Cogeco et autres ont proposé de chercher à fournir des rapports par lots aux clients des services AIT le jour même ou en temps quasi réel lorsque cela est faisable sur le plan technique ou économique. Dans l'immédiat, elles ont proposé de fournir, au minimum, des rapports par lots aux clients des services AIT le jour suivant.
23. Il n'existe pas suffisamment de renseignements au dossier sur ce rapport du CDCI pour permettre au Conseil de déterminer s'il est possible de synchroniser ces systèmes d'information et ces processus ou la portée des travaux ou des coûts exigés pour synchroniser ces systèmes d'information et ces processus. Il ne serait pas approprié pour le moment d'exiger que les câblodistributeurs rendent compte aux clients des services AIT dans le même intervalle que la fonction du service à la clientèle de services de détail des câblodistributeurs dans la mesure où ils utilisent différents processus et systèmes d'information respectivement. Le Conseil n'a pas établi l'obligation que les intervalles de présentation de rapports soient les mêmes. Cela va au-delà de la portée de la prise en considération du Conseil en ce qui a trait aux propositions du groupe de travail 1540 dans le rapport de non-consensus et les lignes directrices.
24. Quel que soit le degré du préjudice touchant les clients des services AIT qui serait causé par la présentation de rapports par lots le jour suivant par rapport à la présentation de rapports dans le même intervalle (par lots ou autrement) que le service à la clientèle de services de détail des câblodistributeurs, le Conseil note que : i) les clients des services AIT ont affirmé que leurs utilisateurs finals, plus précisément pour ce qui est des demandes qui n'exigeaient pas l'accès à un lieu, ne connaissent pas l'état de leur demande, ii) le degré d'atteinte à la réputation des clients des services AIT et à la relation entre ces clients et les utilisateurs finals s'accroît lorsqu'un client des services AIT n'est pas en mesure de fournir l'état des renseignements sur la demande plus de 24 heures après la date d'installation ou d'activation des services prévue ou pendant une fin de semaine ou un jour férié, et iii) les clients des services AIT ont proposé une période de présentation de rapports minimale le jour suivant.
25. En fournissant au moins les rapports par lots aux clients des services AIT le jour suivant, y compris pendant les fins de semaine et les jours fériés, le degré du

préjudice pour les clients des services AIT ou leurs utilisateurs finals est atténué considérablement et respecte la période de présentation de rapports minimale proposée par les clients des services AIT.

26. Compte tenu de ce qui précède, la proposition de Cogeco et autres résout la majorité des préoccupations des clients des services AIT, cadre avec l'intervalle de présentation de rapports minimal proposé par les clients des services AIT, établit de futurs objectifs visant à répondre à la préoccupation liée à la fourniture de rapports sur l'état des demandes aux clients des services AIT le jour même ou en temps quasi réel, lorsque cela est possible sur le plan technique ou économique, et est conforme à la décision du Conseil d'assurer la prestation efficiente des services AHV de gros énoncée dans la décision de télécom 2015-40.
27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
 - **approuve** la proposition de Cogeco et autres de fournir au moins des rapports par lots le jour suivant, ce qui doit être mis en œuvre par tous les câblodistributeurs dans les six mois suivant la publication des lignes directrices définitives;
 - demande au CDCI de mettre à jour les lignes directrices proposées afin d'intégrer les conclusions énoncées dans la présente décision, et de publier les lignes directrices définitives qui s'appliquent à tous les câblodistributeurs dans les 90 jours suivant la date de la décision;
 - **ordonne** à Cogeco, à Eastlink, à RCCI, à Shaw et à Vidéotron, **dans les six mois** suivant la publication des lignes directrices définitives, de rendre compte au Conseil : i) des progrès accomplis relativement à la mise en œuvre du point ne faisant pas consensus et ii) de tout obstacle technique ou économique à la fourniture aux clients des services AIT de rapports par lots le jour même ou en temps quasi réel, y compris la justification à l'appui et un calendrier indiquant quand les rapports par lots le jour même ou en temps quasi réel pourront être fournis aux clients des services AIT.

Le Conseil doit-il approuver les propositions du groupe de travail 1540 concernant les huit points de consensus indiquées dans le rapport et telles qu'elles sont intégrées dans les lignes directrices?

28. Le groupe de travail 1540 a relevé huit points au sujet desquels les membres du groupe de travail se sont réunis pour discuter des préoccupations soulevées, ont discuté ouvertement des activités entourant les préoccupations soulevées, ont fait la promotion d'un dialogue ouvert, ont partagé leurs points de vue respectifs et sont parvenus à un consensus sur chacun des huit points. Ces points de consensus sont présentés ci-dessous.

Lancement des demandes de services – Vérification des adresses

29. À ce sujet, le groupe de travail 1540 a recommandé que :

- les câblodistributeurs utilisent les données des lignes directrices sur l'adresse municipale ou fournissent un outil de vérification des adresses;
- les processus de rejet et de demandes de services semblables à ceux contenus dans les lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes (LDCL-C) soient adoptés par les câblodistributeurs et les clients des services AIT;
- les clients des services AIT obtiennent et confirment les renseignements sur la résidence auprès des utilisateurs finals (p. ex. si la résidence est une maison individuelle, si la résidence a des unités distinctes, si la résidence est un immeuble d'habitation collectif) pour s'assurer que l'adresse et les renseignements sur les unités qui s'appliquent sont complets;
- en ce qui concerne les questions portant sur la composante de renseignements sur les unités d'une adresse de service d'un utilisateur final :
 - dans les cas où le numéro d'unité ne figure pas sur la demande de service et que le numéro d'unité correspond à un grand immeuble à logements multiples, la demande de services doit être rejetée;
 - dans les cas où une précision mineure est nécessaire, par exemple si le numéro d'unité indiqué dans la demande de services AIT diffère de celui indiqué dans les renseignements relatifs à l'adresse du câblodistributeur, ou si des précisions sont nécessaires en lien avec une unité qui se trouve dans un bâtiment de plus petite taille (p. ex. une maison unifamiliale avec un appartement à l'étage ou au sous-sol), le client des services AIT et le câblodistributeur doivent avoir un processus en place pour traiter les rejets (c.-à-d. une personne-ressource pour transmission à un échelon supérieur entre le câblodistributeur et le client des services AIT) afin de clarifier les renseignements relatifs à l'adresse.

Lancement d'une demande de services – Interaction avec le processus de demande d'annulation des services des lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes

30. À ce sujet, le groupe de travail 1540 a recommandé que :

- les câblodistributeurs suivent les processus de passation de demandes de transfert de services AIT détaillés dans le document *Process Guidelines for TPIA Service Orders and Trouble Tickets*, version 1, à l'annexe B intitulée « Appendix B – Process for Service Cancellation on Behalf of an End-User » (en anglais seulement);

- les câblodistributeurs révisent le libellé de leur entente pour les services AIT pour tenir compte des processus de demandes de transfert de services AIT.

État d'une demande de services – Harmonisation des intervalles de service pour les nouvelles demandes chez les câblodistributeurs

31. À ce sujet, le groupe de travail 1540 a recommandé que :

- les câblodistributeurs adhèrent à l'exigence selon laquelle ils doivent répondre à une demande de services dans un délai de deux jours ouvrables.

Nécessité de fixer un nouveau rendez-vous d'une demande de services – Affichettes génériques pour poignées de porte à utiliser lorsque personne n'est à la maison

32. À ce sujet, le groupe de travail 1540 a recommandé que :

- si le câblodistributeur laisse une affichette sur la poignée de porte parce que personne n'est à la maison pendant une installation de services AIT chez un client, cette affichette doit être générique et ne pas inclure l'image de marque du câblodistributeur.

Nécessité de fixer un nouveau rendez-vous d'une demande de services – Procédures pour fixer un nouveau rendez-vous lorsque personne n'est à la maison ou en cas d'installation incomplète

33. À ce sujet, le groupe de travail 1540 a recommandé que :

- les rapports sur l'état des demandes de services (lesquels comprennent les rapports sur les installations et les activations de services incomplètes) soient traités dans le cadre de la résolution des éléments de non-consensus (exposés en détail ci-dessus);
- les câblodistributeurs se conforment aux lignes directrices proposées exigeant que les demandes de fixer un nouveau rendez-vous soient traitées d'une manière expéditive à l'instar de l'exigence comparable dans les LDCL-C, et qui permettent au câblodistributeur de communiquer directement avec l'utilisateur final du client des services AIT pour fixer un nouveau rendez-vous d'installation.

État des dossiers d'incident – Harmonisation des intervalles de service et des processus relatifs aux dossiers d'incident des utilisateurs finals chez les câblodistributeurs

34. À ce sujet, le groupe de travail 1540 a recommandé que :

- les câblodistributeurs traitent un dossier d'incident dans les 24 heures suivant son émission et fournissent tous les renseignements qu'ils ont à leur

disposition à ce moment-là (p. ex. cause du problème et délai d'achèvement prévu pour la résolution);

- dans les cas où le câblodistributeur n'est pas en mesure de fournir des renseignements comme la cause du problème ou un délai d'achèvement prévu pour la résolution dans sa réponse initiale, qu'il fournisse une réponse actualisée au dossier d'incident dès qu'il obtient ces renseignements.

Annulation d'une demande de déconnexion des services

35. À ce sujet, le groupe de travail 1540 a recommandé que :

- les câblodistributeurs se conforment au processus mis à jour dans les lignes directrices proposées permettant à un client des services AIT de demander l'annulation d'une demande de déconnexion qu'il a soumise au câblodistributeur sous-jacent, pourvu que la demande soit soumise au plus tard deux jours ouvrables avant la déconnexion prévue ou demandée.

Modernisation du langage des lignes directrices proposées

36. À ce sujet, le groupe de travail 1540 a recommandé que :

- le libellé des lignes directrices soit mis à jour comme convenu par les câblodistributeurs et les clients des services AIT;
- lorsqu'il y a des différences entre le libellé des lignes directrices et les tarifs des services AIT des câblodistributeurs, ce dernier ait préséance, comme l'ont convenu les câblodistributeurs et les clients des services AIT.

Résultats de l'analyse du Conseil

37. Dans la décision de télécom 2015-40, le Conseil a noté que les parties ont reconnu que la prestation des services AHV de gros fournis par les câblodistributeurs peut être améliorée, et il a demandé à l'industrie de trouver des solutions dans le cadre du CDCI. Le Conseil a également déterminé que la prestation efficace des services AHV de gros est un élément essentiel d'un marché de services Internet concurrentiel.

38. Le Conseil estime que les huit points de consensus proposés, tels qu'ils sont énoncés dans le rapport, amélioreront la prestation des services AHV de gros fournis par les câblodistributeurs, et que ces points cadrent avec les orientations établies par le Conseil dans la décision de télécom 2015-40. Par conséquent, le Conseil **approuve** les huit points de consensus tels qu'ils ont été proposés et intégrés dans les lignes directrices.

39. De plus, le Conseil **ordonne** à Cogeco, à Eastlink, à RCCI, à Shaw et à Vidéotron de lui faire rapport sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des points de

consensus proposés dans les lignes directrices **dans les six mois** suivant la publication des lignes directrices définitives.

Chevauchement potentiel avec la politique réglementaire de télécom 2018-123

40. Parallèlement aux travaux du groupe de travail 1540, le Conseil a procédé à l'examen de son régime de qualité du service aux concurrents, ce qui a donné lieu à la politique réglementaire de télécom 2018-123.
41. Dans cette politique, le Conseil a déterminé, entre autres choses, qu'une surveillance réglementaire supplémentaire est appropriée pour l'ensemble des fournisseurs (y compris les câblodistributeurs) de services AHV de gros groupés et dégroupés, et que ces services devraient être inclus dans un régime de qualité du service aux concurrents. Les indicateurs du régime de qualité de service pour les services AHV de gros doivent être établis dans le cadre d'un autre processus. Le Conseil a également ordonné aux fournisseurs de services AHV de gros de recenser et de lui indiquer i) les rendez-vous d'installation pour les services AHV respectés et ii) les rendez-vous de réparation pour les services AHV respectés, de même que les délais moyens des installations et des réparations, tant pour l'ensemble de l'entreprise que pour chaque concurrent. Le Conseil a également exigé que le CDCI travaille à l'élaboration de cibles d'intervalle et propose des cibles d'intervalle pour les délais moyens associés aux rendez-vous d'installation ou de réparation pour les services AHV de gros, et ce, au plus tard le 15 octobre 2018.
42. Les points à définir au moyen d'un nouveau processus, y compris les travaux confiés au CDCI, tel qu'il est énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, peuvent chevaucher certains aspects du document *Process Guidelines for TPIA Service Orders and Trouble Ticket* proposé. Les lignes directrices comprennent des périodes d'avis et des intervalles de service relatifs à des installations en lien avec des demandes de services, et le régime de qualité de service assurera un suivi, entre autres choses, des renseignements relatifs aux intervalles moyens d'installation et de réparation des services AHV de gros. L'ampleur et les conséquences de ce chevauchement (le cas échéant) seront déterminées pendant le processus, lorsque le Conseil examinera les constatations soumises par le CDCI en octobre 2018.
43. Étant donné ce chevauchement potentiel, le Conseil fait remarquer que les conclusions énoncées dans la présente décision sur le rapport de non-consensus et les lignes directrices n'empêchent pas le groupe de travail sur la qualité de service du CDCI ni le Conseil d'examiner et de formuler d'autres recommandations sur ces questions en réponse au rapport du CDCI.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen du régime de qualité du service aux concurrents*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123, 13 avril 2018

- *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*

Annexe à la Décision de télécom CRTC 2018-357

Questions à résoudre par l'intermédiaire du CDCI ou de discussions bilatérales

N° d'élément	Description
1	État des demandes d'installation et des dossiers d'incident
2	Processus de transmission des incidents aux échelons supérieurs
3	Préavis de modifications à apporter au réseau
4	Processus d'inscription au service AIT (accès Internet de tiers)
5	Débranchements effectués par erreur en raison de l'étiquetage incohérent des branchements aux services AIT
6	Mesures de protection des réseaux (Protocole BFD [Bidirectional Forward Detection])
7	Rapports sur l'utilisation et l'attribution des adresses IP