



Ordonnance de télécom CRTC 2020-229

Version PDF

Ottawa, le 16 juillet 2020

Dossier public : Avis de modification tarifaire 7607 et 7607A

Bell Canada – Retrait du service Internet facturé selon le temps d'accès

*Le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada de retirer son service Internet facturé selon le temps d'accès à compter du **30 septembre 2020**.*

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 31 janvier 2020 et modifiée le 13 mars 2020, dans laquelle l'entreprise proposait de modifier son tarif général de sorte que soit retiré l'article 7001 – Service Internet facturé selon le temps d'accès.
2. Bell Canada a décrit le service comme un service d'accès au réseau payable à l'utilisation qui fournit aux clients de gros un accès commuté à Internet¹ aux fins de la revente à leurs utilisateurs finals, avec une bande passante de réseau disponible pouvant atteindre 8 kilobits par seconde par utilisateur final.
3. Comme il y a encore des clients qui s'abonnent au service, Bell Canada a joint à sa demande des copies des lettres qu'elle leur a envoyées pour les informer du retrait proposé du service.
4. Bell Canada avait initialement proposé le 31 mars 2020 comme date d'entrée en vigueur, mais à la suite d'une discussion avec un client (Radiant Communications Solutions Corp. [Radiant]), elle a reporté la date au 31 mai 2020 lorsqu'elle a modifié sa demande.
5. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande de Bell Canada de la part de Daniel Guilbert (un utilisateur final du service) et de Radiant.

¹ L'accès commuté à Internet est une forme d'accès Internet qui utilise les installations du réseau téléphonique public commuté pour établir une connexion à un fournisseur de services Internet en composant un numéro de téléphone sur une ligne téléphonique traditionnelle. Les connexions par ligne commutée utilisent des modems pour décoder les signaux audio et les convertir en données qui sont ensuite envoyées à un routeur ou à un ordinateur, et pour coder les signaux d'un routeur ou d'un ordinateur afin de les envoyer à un autre modem.

Le Conseil devrait-il approuver la demande de Bell Canada en vue de retirer le service Internet facturé selon le temps d'accès?

Positions des parties

6. Bell Canada a fait valoir que le Conseil devrait approuver sa demande en vue de retirer le service Internet facturé selon le temps d'accès, parce que l'accès commuté à Internet est une technologie obsolète, que l'équipement nécessaire pour la prendre en charge n'est plus disponible, et que le personnel ayant les compétences nécessaires pour maintenir le service se fait de plus en plus rare.
7. Bell Canada a fait remarquer que le Conseil a approuvé la dénormalisation du service Internet facturé selon le temps d'accès dans l'ordonnance de télécom 2015-468 et que, depuis que cette ordonnance a été rendue, le nombre de clients utilisant le service a continué à diminuer, tout comme l'utilisation globale du service.
8. Bell Canada a indiqué que les autres services pour les utilisateurs finals comprennent la ligne d'abonné numérique (LAN) terrestre à haute vitesse, la large bande par câble, la large bande sans fil et les services Internet par satellite. En outre, il existe des services tarifés de gros, tels que les services Internet à large bande par LAN et par câble.
9. Enfin, l'entreprise a signalé que, dans la décision de télécom 2008-17, le Conseil s'est abstenu de réglementer un service de gros (service d'utilisation de points de présence virtuels pour accès direct) de TELUS Communications Inc. (TCI) qui offrait la même fonctionnalité que le service Internet facturé selon le temps d'accès de Bell Canada, la période d'élimination progressive étant de trois ans. Toutefois, le service de Bell Canada est classé comme un service de détail et ne relevait donc pas du champ d'application de la décision de télécom 2008-17 ni de celui de la politique réglementaire de télécom 2015-326, dans laquelle le Conseil a examiné les services de gros. Bell Canada a indiqué qu'à sa connaissance, aucune autre entreprise de services locaux titulaire (ESLC) ne fournit actuellement un service semblable au service Internet facturé selon le temps d'accès.
10. M. Guilbert, un client du revendeur RadioActif, s'est dit préoccupé par le fait que, si le Conseil approuvait la demande de Bell Canada, il n'aurait plus de service Internet à des tarifs abordables.
11. Bell Canada a répondu que M. Guilbert avait peut-être compris à tort que l'entreprise proposait de retirer le service de détail d'accès commuté à Internet, ce qui n'est pas le cas. Elle proposait de ne retirer qu'un service sous-jacent généralement offert aux revendeurs. Bell Canada a indiqué qu'il semble que le fournisseur de services Internet (FSI) de M. Guilbert, RadioActif, ait choisi de ne plus offrir de services d'accès commuté à Internet et ait proposé à M. Guilbert d'autres solutions telles qu'un service Internet par câble ou LAN. Le choix de RadioActif d'interrompre le service d'accès commuté à Internet ne fait que refléter sa décision d'affaires et non un retrait général du service d'accès commuté à Internet offert par d'autres FSI. Bell Canada a fait valoir que M. Guilbert pouvait choisir de s'abonner à d'autres services Internet, y compris par câble, LAN, fibre ou accès commuté, auprès d'autres FSI de la région de Montréal, dont Bell Canada.

12. Radiant a indiqué qu'elle ne s'opposait pas au retrait du service, mais qu'elle aurait besoin de plus de temps pour diriger ses clients vers une autre plateforme. Par conséquent, elle a suggéré le 31 octobre 2020 comme date d'entrée en vigueur.
13. Bell Canada a répondu que Radiant a choisi de fournir par ses propres moyens un service de modem commuté sous-jacent pour remplacer le service Internet facturé selon le temps d'accès, et que l'entreprise semblait être en voie de terminer l'installation d'ici la date d'entrée en vigueur proposée, soit le 31 mai 2020, ou peu après cette date. Toutefois, en raison des incertitudes résultant de la pandémie de la COVID-19, Radiant a demandé une autre prolongation.
14. Bell Canada a fait valoir qu'elle comprend que Radiant puisse avoir besoin de temps supplémentaire en plus de la prolongation initiale, compte tenu des circonstances actuelles. Toutefois, Bell Canada a soutenu qu'une prolongation additionnelle, alors que Radiant a reconnu qu'elle était déjà en voie de respecter la date cible du 31 mai 2020, est exagérée et pose un risque intenable pour Bell Canada. Bell Canada a indiqué qu'elle est prête à prolonger la disponibilité du service Internet facturé selon le temps d'accès jusqu'à la fin septembre 2020, puisque son contrat avec le fournisseur qui prend en charge le service pourrait faire l'objet d'un renouvellement après cette date.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. La demande de Bell Canada respecte les exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, dans lequel le Conseil a établi les procédures pour traiter les demandes en vue de dénormaliser ou de retirer des services tarifés². En particulier, Bell Canada a fourni une description du service qu'elle propose de retirer, la date proposée, la justification du retrait et le nombre de clients touchés. En outre, l'entreprise a fourni un avis à chaque client touché par sa demande en vue de retirer le service.
16. Le Conseil estime que la demande de Bell Canada est acceptable pour les raisons suivantes :
 - la clientèle du service est en baisse;
 - le Conseil s'est abstenu de réglementer un service de gros semblable offert par TCI et a approuvé une période d'élimination progressive de trois ans pour ce service;
 - il ne semble pas y avoir d'autres ESLC qui fournissent actuellement un service semblable au service Internet facturé selon le temps d'accès;

² Ces procédures, qui ont été approuvées dans diverses décisions et résumées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, ont été élaborées conformément aux directives énoncées dans le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006 (les Instructions de 2006). En particulier, en ce qui concerne la dénormalisation et le retrait, ce bulletin résume les conclusions du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et est incorporé par renvoi à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

- il existe d'autres services pour les utilisateurs finals.
17. Pour ce qui est de l'intervention de M. Guilbert, le Conseil estime que la préoccupation était fondée sur une mauvaise compréhension du service que Bell Canada proposait de retirer. C'est en fait le FSI de M. Guilbert qui cesse d'offrir un service d'accès commuté à Internet. Le Conseil estime que d'autres services et FSI acceptables sont offerts, comme l'a fait remarquer Bell Canada.
18. En ce qui concerne l'intervention de Radiant, le Conseil fait remarquer ce qui suit :
- Bell Canada a déjà reporté une fois pour ce client la date de retrait du service;
 - Bell Canada a indiqué que Radiant est déjà en voie de mettre en œuvre sa solution bien avant le 31 octobre 2020;
 - dans sa réponse à l'intervention de Radiant, Bell Canada a affirmé que Radiant n'avait pas utilisé le service au cours des deux cycles de facturation précédents.
19. Compte tenu de ce qui précède, et étant donné que le contrat de Bell Canada avec le fournisseur qui prend en charge ce service pourrait être renouvelé après le 30 septembre 2020, le Conseil estime que la date de retrait proposée par Bell Canada, à savoir le 30 septembre 2020, est raisonnable et équitable tant pour Radiant que pour Bell Canada.
20. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada à compter du **30 septembre 2020**.

Instructions

21. Les Instructions de 2019³ stipulent que le Conseil devrait examiner de la manière dont ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
22. Le Conseil a examiné la demande de Bell Canada en tenant compte des Instructions de 2019 et a étudié ses aspects dans la mesure nécessaire, en utilisant des mesures qui sont efficaces et proportionnées à leur objectif. Le Conseil estime que son approbation de la demande est conforme aux Instructions de 2019, puisque cela favorise i) les intérêts des consommateurs, en permettant le retrait d'un service désuet et obsolète tout en garantissant que les clients peuvent faire entendre leur point de vue avant le retrait, et ii) l'innovation, en faisant en sorte que les consommateurs aient accès à des services de télécommunication novateurs de haute qualité en remplacement du service retiré.

³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

23. De plus, conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006, l'approbation de la demande de Bell Canada fait progresser l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7f) de la *Loi sur les télécommunications*⁴.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- Ordonnance de télécom CRTC 2015-468, 20 octobre 2015
- *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, 22 juillet 2015; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326-1, 9 octobre 2015
- *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services*, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008
- *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Décision de télécom CRTC 2008-17, 3 mars 2008

⁴ L'objectif de la politique cité est le suivant : 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.