



Décision de télécom CRTC 2020-355

Version PDF

Ottawa, le 21 octobre 2020

Dossier public : 8622-C182-202000412

Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. – Demande de redressement concernant le comportement relatif aux modems câbles Technicolor de Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d’Eastlink

*En réponse à une demande du Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (maintenant les Opérateurs des réseaux concurrentiels canadiens [ORCC]), le Conseil conclut que l’obligation faite à Eastlink pour ses clients du service d’accès Internet de tiers (AIT) de retirer de son réseau, en raison de défauts, un modèle de modem câble Technicolor (modem Technicolor) produit en deux lots spécifiques constitue un désavantage pour ses clients du service AIT, mais qu’elle n’est pas injustifiée. Toutefois, l’obligation d’Eastlink est incohérente avec son tarif général du service AIT. Par conséquent, le Conseil **ordonne** qu’Eastlink annule son avis de retirer le modem Technicolor de sa liste de modems AIT approuvés. En outre, le Conseil **rejette** la demande des ORCC d’obtenir des ordonnances enjoignant à Eastlink i) de permettre la réintroduction immédiate des modems Technicolor qui ont été fabriqués dans les deux mêmes lots que les unités défectueuses, mais dont la défectuosité n’a pas été confirmée; et ii) de permettre à ses clients du service AIT de réintroduire les unités défectueuses qui ont été réétalonnées par Technicolor.*

Contexte

Cadre du Conseil relatif aux modems câbles

1. Dans l’ordonnance de télécom 2000-789, le Conseil a estimé que les entreprises de câblodistribution ne devraient pas être tenues d’autoriser l’utilisation de modèles de modems câbles qui mettent en danger l’intégrité et la sécurité de leurs réseaux. Toutefois, le Conseil a également pris en compte que la proposition des entreprises de câblodistribution dans l’instance associée visant l’approbation de modèles spécifiques représentait en fait une procédure de certification supplémentaire et qu’elle était trop large. Le Conseil a donc estimé que le tarif de chaque entreprise devrait fournir aux fournisseurs de services Internet une liste de modèles compatibles.

2. Dans la décision de télécom 2004-37, le Conseil a confirmé qu'un modèle de modem câble d'accès Internet de tiers (AIT)¹ devrait, au minimum, satisfaire aux dix exigences suivantes (dix exigences) :
- i. il opère aux niveaux de service technique précisés par l'entreprise de câblodistribution;
 - ii. il ne cause pas de dommages physiques aux installations de l'entreprise de câblodistribution ni de blessures aux personnes qui exploitent, entretiennent ou utilisent ces installations;
 - iii. il ne provoque pas de dysfonctionnement des installations de l'entreprise de câblodistribution ou des installations d'autres personnes connectées au réseau de l'entreprise de câblodistribution;
 - iv. il met correctement en œuvre les fonctions utilisées par l'entreprise de câblodistribution pour surveiller son réseau à des fins opérationnelles ou de facturation;
 - v. il ne permet pas à un utilisateur final de contourner les mécanismes de l'entreprise de câblodistribution destinés à protéger la sécurité ou l'intégrité du réseau;
 - vi. il met correctement en œuvre les fonctions utilisées par l'entreprise de câblodistribution pour maintenir la confidentialité et la sécurité des transmissions sur les installations de l'entreprise de câblodistribution et ne fonctionne pas autrement d'une manière qui compromettrait la confidentialité ou la sécurité;
 - vii. il met correctement en œuvre les fonctions utilisées par l'entreprise de câblodistribution pour maintenir la qualité de ses services au niveau qu'elle estime approprié;
 - viii. il met correctement en œuvre les fonctions utilisées par l'entreprise de câblodistribution pour garantir que tous les utilisateurs finals bénéficient d'une utilisation équitable et proportionnée des installations de l'entreprise de câblodistribution;
 - ix. il ne provoque pas de dégradation du service pour des personnes autres que l'utilisateur final du modem;
 - x. il ne perturbe pas le fonctionnement normal des installations de l'entreprise de câblodistribution ou la fourniture de services, soit de radiodiffusion ou de télécommunication, par l'entreprise de câblodistribution.
3. Le Conseil a également estimé que les entreprises de câblodistribution doivent fournir des raisons claires et justifiables pour rejeter un modèle de modem câble, mais aussi

¹ Le service AIT est également appelé « service d'accès haute vitesse de gros ».

qu'elles ne sont pas tenues de résoudre les problèmes de modem et de fournir une analyse des problèmes rencontrés.

Modems câbles Technicolor

4. Le 24 septembre 2019, Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink), a envoyé un avis à ses clients du service AIT, les informant :
 - que deux lots de fabrication d'un modèle précis de modem câble de marque Technicolor, portant le numéro de modèle TC4350 (ci-après modem Technicolor), avaient été désignés comme contenant des unités défectueuses;
 - qu'Eastlink exigerait que toutes les unités de modems Technicolor produites dans ces deux lots et qui avaient été déployées sur le réseau d'Eastlink soient retirées dans les 30 jours;
 - que, conformément au tarif général AIT d'Eastlink (tarif), le modem Technicolor serait retiré de la liste des modems AIT approuvés d'Eastlink (liste approuvée), à compter du 24 mars 2020².
5. Le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC)³ a indiqué que ses membres ont ensuite contacté Technicolor pour obtenir plus de renseignements concernant les défauts mentionnés dans l'avis et que, dans sa réplique, Technicolor a présenté aux membres du CORC une copie d'un bulletin d'*avis technique du produit* (bulletin) daté du 21 mai 2019.
6. Selon le bulletin, « une très petite quantité » des modems Technicolor fabriqués au cours des semaines 35 et 37 de 2018 signalaient des niveaux de radiofréquence en aval incorrects, allant de +7 à +13 décibels de trop⁴; cependant, les niveaux de radiofréquence en amont semblaient corrects. D'après le bulletin, la fonctionnalité de base des unités n'a pas non plus été concernée, et le dysfonctionnement n'était qu'un problème de signalement, bien que Technicolor n'ait pas pu trouver la cause profonde de l'anomalie. Le bulletin indiquait en outre qu'il ne serait pas possible de corriger le problème à l'aide d'un logiciel téléchargeable sur le réseau (c'est-à-dire que le réétalonnage ne pouvait pas être effectué par les clients du service AIT d'Eastlink), et que les unités concernées devaient plutôt être réétalonnées dans un environnement contrôlé avec un équipement d'essai spécial (c'est-à-dire que le réétalonnage devait être effectué par Technicolor).

² Conformément au tarif, Eastlink doit donner un préavis de six mois pour le retrait d'un modèle de modem câble de la liste approuvée.

³ L'organisation est maintenant connue sous le nom d'Opérateurs des réseaux concurrentiels canadiens.

⁴ Le bulletin n'indiquait pas combien d'unités produites dans les deux lots en question présentaient le défaut, ni combien d'unités au total (c'est-à-dire les unités défectueuses plus les unités potentiellement non défectueuses) étaient produites dans les deux lots.

7. Le 13 novembre 2019, le CORC a envoyé une lettre à Eastlink dans laquelle il demandait à l'entreprise de réviser l'avis pour i) préciser que seules les unités dont il était confirmé qu'elles présentaient le problème de signalement décrit dans le bulletin seraient retirées; et ii) confirmer qu'Eastlink permettrait le redéploiement de toutes les unités défectueuses, une fois que Technicolor les aurait réétalonnées.
8. Le 26 novembre 2019, Eastlink a envoyé une lettre au CORC défendant sa décision de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée. Elle indiquait qu'elle n'était pas disposée à prendre le risque supplémentaire que ses clients déploient le modem Technicolor sur son réseau. Toutefois, afin de minimiser l'incidence sur ses clients du service AIT, Eastlink a néanmoins accepté de conserver les unités qui étaient déjà déployées sur son réseau au moment où elle a publié son avis, et qui n'étaient pas produites dans les deux lots désignés par Technicolor, ou dont il a été démontré qu'elles étaient défectueuses.
9. Eastlink a estimé que cette approche est raisonnable, car elle exige que toutes les unités des lots défectueux soient retirées immédiatement et donne un préavis de six mois pour le retrait du modem Technicolor de la liste approuvée, tout en accordant un droit acquis aux unités fonctionnant correctement qui n'ont pas été produites dans les deux lots défectueux. Eastlink a également indiqué qu'elle se réservait le droit d'exiger le retrait immédiat de toute unité bénéficiant de droits acquis dont on découvrirait ultérieurement qu'elle est à l'origine de problèmes de réseau.

Demande

10. Le Conseil a reçu une demande du CORC, datée du 20 janvier 2020, dans laquelle il demandait un allègement accéléré des décisions d'Eastlink concernant le modem Technicolor. Plus précisément, le CORC a indiqué que ses membres étaient privés de leur choix préféré de modem câble. Le CORC a argué que le comportement d'Eastlink soumet non seulement ses clients du service AIT à un désavantage indu et déraisonnable, ce qui est contraire au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, mais qu'il n'est pas non plus conforme à une interprétation raisonnable du tarif.
11. Le CORC a fait valoir que seules les unités qui ont présenté le défaut décrit dans le bulletin devraient être considérées comme étant défectueuses (contrairement à toutes les unités produites dans les deux lots concernés, comme l'a suggéré Eastlink) et donc retirées du réseau d'Eastlink jusqu'à ce qu'elles aient été réétalonnées par Technicolor. C'est pourquoi le CORC a demandé au Conseil de rendre une ordonnance enjoignant à Eastlink :
 - d'annuler son retrait du modem Technicolor de la liste approuvée;
 - de permettre la réintroduction immédiate sur son réseau des unités dont la défectuosité n'a pas été confirmée;
 - de permettre la réintroduction sur son réseau des unités défectueuses qui ont été réétalonnées.

12. Dans une lettre datée du 30 janvier 2020, le personnel du Conseil a établi un processus accéléré pour l'examen de la demande du CORC, à la suite d'une demande du CORC soulignant le délai qu'Eastlink avait fixé pour apporter des modifications à la liste approuvée (c'est-à-dire le 24 mars 2020).
13. Le 18 mars 2020, le CORC a informé le personnel du Conseil que quelques semaines après avoir reçu la lettre du 30 janvier 2020 du personnel du Conseil, ses membres ont reçu des avis définitifs d'Eastlink, dans lesquels l'entreprise confirmait que le modem Technicolor serait retiré de sa liste approuvée à compter du 24 mars 2020. Par suite de l'intervention du personnel du Conseil, Eastlink a accepté de reporter la date limite du 24 mars 2020 jusqu'à ce que le Conseil rende une décision concernant le conflit. Eastlink a également déclaré qu'elle ne menaçait pas de retirer de son réseau les modems Technicolor non défectueux, puisque l'entreprise avait accepté de conserver de telles unités. Eastlink a également précisé que le retrait du modem Technicolor de la liste approuvée signifiait simplement qu'aucun modem Technicolor supplémentaire ne pouvait être ajouté à son réseau après que le modèle en question a été retiré de la liste.
14. Le Conseil a reçu une intervention concernant la demande du CORC de la part d'Eastlink.

Questions

15. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
- Le Conseil devrait-il exiger d'Eastlink qu'elle annule le retrait du modem Technicolor de la liste approuvée? Plus précisément :
 - o Le comportement d'Eastlink est-il conforme à une interprétation raisonnable de son tarif?
 - o Le comportement d'Eastlink soumettant ses clients du service AIT à un désavantage indu et déraisonnable est-il contraire au paragraphe 27(2) de la *Loi*⁵?
 - Le Conseil devrait-il exiger d'Eastlink qu'elle autorise la réintroduction immédiate sur son réseau des modems Technicolor produits dans les lots contenant des unités défectueuses, mais dont la défectuosité n'a pas été confirmée?

⁵ Le paragraphe 27(2) de la *Loi* prévoit ce qui suit : Il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder – y compris envers elle-même – une préférence induue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature.

- Le Conseil devrait-il exiger d'Eastlink qu'elle permette à ses clients du service AIT de réintroduire sur son réseau les modems Technicolor défectueux qui ont été réétalonnés?

Le Conseil devrait-il exiger d'Eastlink qu'elle annule le retrait du modem Technicolor de la liste approuvée?

Le comportement d'Eastlink est-il conforme à une interprétation raisonnable du tarif?

Positions des parties

16. Le CORC a fait valoir qu'Eastlink avait tort de prétendre que son comportement avait un fondement dans le tarif. Le CORC n'a pas contesté que le tarif est formulé largement en ce qui concerne les modems câbles et la liste approuvée, mais il a exhorté le Conseil à interpréter le libellé compte tenu du cadre plus large mais plus strict du Conseil pour la certification des modems câbles, comme le prescrit la décision de télécom 2004-37. Les règles établies dans cette décision prévoient qu'une entreprise de câblodistribution doit fournir des raisons claires et justifiables si elle souhaite rejeter un modèle dans le cadre du processus de certification du modem. Le CORC a fait valoir que par extension, un fournisseur de services AIT cherchant à retirer un modèle de sa liste approuvée (rejetant en fait ce modèle) devrait également être tenu de fournir des raisons claires et justifiables, ce qu'Eastlink n'a pas fait.
17. Le CORC a ajouté que si la conduite d'Eastlink n'est pas contrôlée, elle pourrait créer un dangereux précédent, dans la mesure où les fournisseurs de services AIT choisissent de plus en plus souvent de retirer les modems câbles de leurs listes approuvées en réponse à des problèmes d'équipement mineurs et courants qui ont des solutions simples, comme dans le cas décrit dans sa demande. Une telle tendance serait gravement préjudiciable aux fournisseurs de services de télécommunication (FST) concurrents et à leurs utilisateurs finals, ainsi qu'à la concurrence dans la fourniture de services à large bande de détail dans son ensemble.
18. Eastlink a soutenu qu'elle a le droit de décider de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée et que sa décision de le faire est conforme au tarif. Eastlink a indiqué qu'elle a dépensé des ressources importantes pour remédier aux défauts connus du modem Technicolor, et qu'elle a le droit de déterminer si elle doit ajouter des unités de ce modèle à son réseau. En particulier, Eastlink a fait remarquer que les niveaux de radiofréquence défectueux mesurés par certains modems câbles des lots concernés sur son réseau ont créé des alertes sur son réseau, qui ont donné lieu à des enquêtes importantes, notamment des interventions de techniciens.
19. Eastlink a indiqué qu'elle ne déploie pas sur son réseau de l'équipement dont elle ne peut pas être certaine qu'il est fiable en tout temps, et que le remplacement des modems câbles lorsqu'ils sont défectueux ou ne fonctionnent plus représente simplement le coût d'exploitation. En tant que propriétaire de réseau, elle a le droit de prendre des décisions appropriées concernant l'équipement utilisé sur son réseau, et elle devrait être autorisée à retirer des modèles de la liste approuvée lorsqu'elle

détermine que les efforts en cours pour gérer ces modèles ne sont pas appropriés. Eastlink a ajouté que le CORC et ses membres doivent comprendre qu'il y a des coûts d'exploitation de toute entreprise, et que si un produit, de l'équipement ou une autre question nécessite un changement, cela peut entraîner des coûts. Eastlink a fait valoir que ses coûts d'exploitation et de maintenance de son réseau sont bien plus importants que les coûts par modem cités par le CORC dans sa demande.

20. Eastlink a également précisé que la liste approuvée comprend un certain nombre de modèles de modems câbles dont l'utilisation est autorisée. Les clients du service AIT d'Eastlink n'utilisent pas exclusivement un modèle, mais plusieurs modèles approuvés. Par conséquent, la décision de ne plus ajouter de nouveaux modems Technicolor à son réseau n'est en aucun cas préjudiciable. Refuser aux clients du service AIT le choix du modèle qu'ils préfèrent n'équivaut en aucun cas à un désavantage indu; il est important qu'Eastlink, en tant que propriétaire et exploitant de son réseau, ait le droit de prendre de telles décisions, et les membres du CORC doivent être assujettis aux décisions raisonnables d'Eastlink pour gérer son réseau de manière appropriée.
21. Le CORC a en outre fait valoir que les dix exigences garantissent la compatibilité des modems câbles avec les réseaux des entreprises de câblodistribution. Le modem Technicolor a satisfait à ces exigences, et l'ensemble du processus de certification serait insensé si Eastlink était autorisée à se fonder sur son interprétation actuelle du tarif pour retirer unilatéralement des modèles de la liste approuvée sans justification convaincante. Ce contrôle trop large sur les modèles utilisés par les clients du service AIT d'Eastlink contourne l'intention qui sous-tend le cadre de certification des modems câbles, reflétée dans l'ordonnance de télécom 2000-789.

Résultats de l'analyse du Conseil

22. Le tarif établit les taux et les modalités selon lesquels le service AIT d'Eastlink est rendu accessible. L'article 9.2 du tarif se lit comme suit :

[Traduction] Le service AIT est fourni uniquement en liaison avec des modems câbles qui sont connectés au réseau et aux systèmes d'accès et de distribution d'Eastlink et qui sont compatibles avec ceux-ci. Eastlink tiendra une liste des modèles de modems câbles qui sont connectés au réseau et aux systèmes d'accès et de distribution d'Eastlink et qui sont compatibles avec ceux-ci, par endroit. Eastlink peut modifier cette liste à tout moment, moyennant un préavis écrit, **lorsqu'elle décide de procéder à un changement qui a pour conséquence qu'un modèle de modem câble ne soit plus connecté au réseau et aux systèmes d'accès et de distribution d'Eastlink ni compatible à ceux-ci.** Dans tous les cas, un préavis écrit d'au moins six mois est requis. [Non souligné dans l'original.]

23. Le Conseil estime que la formulation utilisée dans l'article 9.2 du tarif est ambiguë, car la disposition peut être raisonnablement interprétée de plusieurs manières. Une interprétation est que le tarif accorde à Eastlink la possibilité de modifier à tout

moment la liste approuvée, la seule exigence étant qu'Eastlink fournisse à ses clients un préavis écrit d'au moins six mois.

24. L'autre interprétation est que le tarif ne permet pas à Eastlink de modifier la liste approuvée sans qu'Eastlink apporte à son réseau d'accès et de distribution et à ses systèmes des modifications qui rendent un modem câble incompatible avec son réseau ou qui ne puisse plus s'y connecter.
25. Le tarif doit être interprété au sens large conformément au cadre du Conseil pour la certification des modems câbles, tel qu'il est prescrit dans la décision de télécom 2004-37 et décrit ci-dessus. Le Conseil est d'avis que l'interprétation la plus juste est que, pour retirer le modem Technicolor de la liste approuvée, Eastlink devrait apporter à son réseau une modification qui rendrait ce modem incompatible avec son réseau ou qu'il ne pourrait plus s'y connecter.
26. En outre, par extension et comme il est soumis par le CORC, un fournisseur de services AIT cherchant à retirer un modèle de sa liste approuvée doit également fournir des raisons claires et justifiables.
27. Bien qu'un certain nombre d'unités se soient avérées défectueuses, le modem Technicolor était auparavant certifié pour fonctionner sur le réseau d'Eastlink. En outre, Eastlink a déjà déployé sur son réseau des unités bénéficiant de droits acquis qui n'étaient pas défectueuses et qui n'étaient pas produites dans les deux lots contenant les unités défectueuses. Cela indique que le modem Technicolor reste compatible avec le réseau d'Eastlink et qu'il peut y être connecté.
28. Le Conseil estime que les modems Technicolor sont majoritairement non défectueux, d'autant plus que les unités présentant le défaut en question ont été confinées à deux lots précis. En outre, le tarif ne contient pas de disposition obligeant particulièrement les clients du service AIT à retirer les unités du réseau dans le cas où seules certaines unités d'un modèle de modem donné ne sont pas compatibles avec le réseau d'Eastlink ou ne peuvent pas s'y connecter. Ainsi, le tarif ne permet pas à l'entreprise de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée.
29. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le comportement d'Eastlink n'est pas conforme à une interprétation raisonnable du tarif. Par conséquent, Eastlink ne peut pas se fonder sur le tarif pour justifier sa décision de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée.

Le comportement d'Eastlink soumettant ses clients du service AIT à un désavantage indu et déraisonnable est-il contraire au paragraphe 27(2) de la Loi?

Positions des parties

30. Le CORC a indiqué que le comportement d'Eastlink soumet ses clients du service AIT à un désavantage indu et déraisonnable, contraire au paragraphe 27(2) de la Loi, qu'ils subissent de trois manières différentes :

- La décision d'Eastlink de ne plus soutenir l'ajout de nouvelles unités de modems Technicolor prive arbitrairement les clients du service AIT de leur choix de modèle préféré. Les listes de modèles de modems câbles AIT approuvés sont limitées et le processus de certification de modèles supplémentaires est long. Le fait que les clients du service AIT aient demandé la certification du modem Technicolor et en aient déployé un grand nombre prouve qu'il existe une forte demande pour l'utilisation de ce modèle en conjonction avec le service AIT d'Eastlink. Cette demande ne doit pas disparaître par la conduite arbitraire d'Eastlink.
- L'obligation faite par Eastlink à ses clients du service AIT de retirer le modem Technicolor de son réseau les empêche de rentabiliser leurs importants investissements dans de l'équipement parfaitement opérationnel. Soutenu par une menace de déconnexion, l'avis d'Eastlink a déjà entraîné le retrait de milliers de modems.
- Le comportement d'Eastlink a amené ses clients du service AIT à obtenir une quantité redondante d'unités de modèles de substitution pour remplacer le modem Technicolor, afin de desservir leurs utilisateurs finals actuels.

31. Selon le CORC, ces conséquences sont généralisées et menacent de saper les niveaux de concurrence dans le territoire de desserte d'Eastlink.
32. Eastlink a fait valoir que le CORC n'a aucune idée ou connaissance des efforts et des coûts importants qui ont résulté du fait que l'entreprise a enquêté et répondu aux appels de service découlant de modems câbles défectueux. Alors que la seule préoccupation des membres du CORC peut être de savoir si les modems fonctionnent, Eastlink doit s'inquiéter de l'incidence sur son réseau, ainsi que des ressources et des coûts associés à la gestion des unités défectueuses, ce qui crée plus de travail et un fardeau inappropriés, en tenant particulièrement compte des nombreuses autres pratiques complexes de gestion de réseau que l'entreprise doit déployer quotidiennement.
33. Eastlink a soutenu qu'elle était allée au-delà des exigences du tarif afin de pouvoir comprendre pleinement la cause du problème avant de prendre la décision de retirer les modems Technicolor de son réseau. En janvier 2019, Eastlink a découvert que certaines unités mesuraient de faux niveaux de radiofréquence, ce qui a permis aux systèmes de surveillance et de dépannage d'Eastlink de détecter des problèmes dans le réseau, alors qu'ils n'existaient pas en réalité.
34. Eastlink a ajouté qu'elle a pris des mesures pour s'assurer qu'aucune ressource supplémentaire ne soit gaspillée à enquêter sur des problèmes de service dans tout endroit où le modem Technicolor est déployé. Elle a modifié ses pratiques standards de gestion du réseau pour supprimer les unités défectueuses de ses rapports, car l'effort de gestion était si important qu'il détournait l'attention d'autres questions importantes concernant le réseau.

35. Selon Eastlink, aucun propriétaire de réseau ne devrait être dans une position où il perdrait beaucoup d'efforts et de temps et ne devrait s'acharner à enquêter sur les faux signaux émis par de l'équipement défectueux, ni ne devrait raisonnablement être obligé de modifier ses pratiques de gestion de réseau pour cesser de surveiller l'équipement défectueux.
36. Si les mesures qu'Eastlink a été contrainte de prendre étaient acceptables de façon provisoire, elles ne constituaient pas une solution raisonnable à long terme, car elles peuvent entraîner d'autres vulnérabilités du réseau. Eastlink a déterminé que l'ajout continu des modems Technicolor au réseau d'Eastlink l'exposait à des vulnérabilités, ce qui constituait un risque inacceptable. Eastlink a ensuite fourni à ses clients du service AIT le préavis de six mois requis par le tarif pour le retrait du modèle de la liste approuvée, à compter du 24 mars 2020.
37. Eastlink a fait valoir que, contrairement à l'affirmation du CORC selon laquelle ses membres ont fait des efforts importants pour se conformer à l'exigence d'Eastlink de retirer les modems Technicolor défectueux, à la fin du mois de janvier 2020, un certain nombre d'unités défectueuses étaient encore approvisionnées sur son réseau⁶. Non seulement les membres du CORC n'ont pas réussi à retirer toutes les unités défectueuses, mais ils n'ont pas tenu compte des instructions d'Eastlink et ont ajouté de nouvelles unités problématiques au réseau. Eastlink a précisé qu'elle ne peut donc pas avoir confiance dans le fait que ses clients du service AIT se conformeront à sa demande, et qu'elle ne devrait pas être tenue d'autoriser le maintien des modems Technicolor sur son réseau.
38. Eastlink a soutenu que sa décision n'a pas soumis les membres du CORC à des coûts qui équivalent à un désavantage déraisonnable. La liste approuvée comprend un certain nombre de modèles de modems câbles autorisés. En outre, ses clients du service AIT n'utilisent pas exclusivement un seul modèle, mais plusieurs types approuvés; par conséquent, la décision de cesser d'ajouter de nouveaux modems Technicolor au réseau n'est nullement préjudiciable.
39. Le CORC a répliqué qu'Eastlink n'est pas en droit d'agir de manière arbitraire et disproportionnée en ce qui concerne le modem Technicolor, au motif qu'il existe d'autres modems approuvés. Les membres du CORC établissent leur approvisionnement en modems en fonction d'une multitude de considérations, notamment selon la capacité technique et le prix unitaire, et le comportement d'Eastlink interfère inutilement avec ces décisions importantes.
40. Le CORC a indiqué que ses membres admettent les coûts d'exploitation raisonnables, tels que ceux liés au réétalonnage des unités dont la défectuosité est confirmée; toutefois, ses membres rejettent les coûts qui vont au-delà d'une réponse raisonnable et proportionnée au problème. Le CORC a soutenu que ces coûts sont directement

⁶ Eastlink a déposé le nombre exact d'unités à titre confidentiel.

attribuables à la conduite arbitraire et disproportionnée d'Eastlink et ne constituent donc pas des coûts d'exploitation.

41. Le CORC a estimé que l'affirmation d'Eastlink selon laquelle une nouvelle demande de certification du modem Technicolor ne répondrait pas aux 10 exigences n'est pas fondée, puisque le modem Technicolor a déjà satisfait à ces exigences. Le CORC a réitéré que seul un petit nombre d'unités défectueuses pourrait soulever des préoccupations, et que celles-ci seraient pleinement prises en compte par le réétalonnage des modems.

Résultats de l'analyse du Conseil

42. L'analyse par le Conseil d'une allégation de préférence indue ou de désavantage déraisonnable en vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi* se déroule en deux phases. Tout d'abord, le Conseil doit déterminer si le comportement en question constitue une préférence ou s'il désavantage une personne. S'il le détermine, il doit alors décider si la préférence ou le désavantage est indu ou déraisonnable. Conformément au paragraphe 27(4) de la *Loi*, il incombe au répondant de démontrer que la préférence ou le désavantage n'est pas indu ou déraisonnable⁷. Afin d'évaluer la demande du CORC concernant le fait qu'Eastlink impose un désavantage déraisonnable à ses clients du service AIT, le Conseil doit d'abord déterminer s'il existe un désavantage.
43. La décision d'Eastlink de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée aurait pour conséquence de faire subir aux clients du service AIT concernés un coût financier pour remplacer toutes les unités ne bénéficiant pas de droits acquis (c'est-à-dire le coût d'achat d'unités d'un autre modèle pour un déploiement futur sur le réseau d'Eastlink). En outre, le retrait du modem Technicolor de la liste approuvée priverait les clients du service AIT d'Eastlink de ce que le CORC a décrit comme un « choix préférentiel » de modems câbles à utiliser en conjonction avec les services AIT d'Eastlink.
44. Cependant, Eastlink a également engagé des coûts en raison des problèmes causés à son réseau par les unités défectueuses. Outre les coûts de main-d'œuvre liés à la réponse aux difficultés de réseau éprouvées, Eastlink a également dû surveiller les unités des lots défectueux pour empêcher que des unités ne bénéficiant pas de droits acquis continuent d'être introduites sur son réseau.
45. Le dossier de la présente instance ne permet pas au Conseil d'évaluer avec certitude quelle partie (c'est-à-dire Eastlink ou ses clients du service AIT) a subi ou subira un coût financier ou de réputation plus élevé en raison des problèmes causés par les unités défectueuses et du projet d'Eastlink de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée.

⁷ Le paragraphe 27(4) de la *Loi* est libellé comme suit : Il incombe à l'entreprise canadienne qui a fait preuve de discrimination, accordé une préférence ou fait subir un désavantage d'établir, devant le Conseil, qu'ils ne sont pas injustes, indus ou déraisonnables, selon le cas.

46. Le CORC n'a pas donné de précisions concernant son affirmation selon laquelle les coûts que les clients concernés du service AIT d'Eastlink devraient supporter compromettraient les niveaux de concurrence sur le territoire de desserte d'Eastlink. Toutefois, le Conseil estime qu'il est peu probable que l'action en vue de retirer ce modèle particulier de modem câble de la liste approuvée ait une incidence importante et durable sur la concurrence dans le territoire desservi par Eastlink, puisque les clients concernés du service AIT pourraient utiliser d'autres modèles de la liste approuvée pour continuer à desservir leurs utilisateurs finals. En outre, Eastlink a accepté de conserver les unités non défectueuses du modem Technicolor qui étaient déjà déployées sur son réseau, même après le retrait du modem Technicolor de la liste approuvée.
47. Le Conseil estime donc que la décision d'Eastlink ne portera pas atteinte au niveau de concurrence sur le territoire qu'elle dessert, que ce soit à court ou à long terme, car la décision n'empêchera pas ses clients du service AIT d'accéder au réseau de l'entreprise pour desservir leurs utilisateurs finals.
48. Le Conseil estime qu'Eastlink s'est acquittée du fardeau de la preuve, tel que prévu au paragraphe 27(4) de la *Loi*, que sa décision de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée était motivée par l'intention de protéger l'intégrité de son réseau et de son service à ses utilisateurs finals et à ceux de ses clients du service AIT, plutôt que d'imposer un désavantage indu à ces derniers.
49. Par conséquent, le Conseil conclut que si la décision d'Eastlink de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée désavantage les clients du service AIT de l'entreprise qui utilisent ce modem, elle n'est pas induë.

Conclusion

50. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que si la proposition d'Eastlink de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée ne constitue pas un désavantage indu pour les clients du service AIT de l'entreprise, elle est néanmoins non conforme au tarif. Eastlink ne devrait pas être autorisée à retirer le modem Technicolor de la liste approuvée, de sorte qu'elle priverait ses clients du service AIT de leur choix de modem câble préféré, étant donné que les lots désignés comme contenant des unités potentiellement défectueuses sont limités à deux, et que ces lots ont eux-mêmes produit un nombre limité d'unités défectueuses.
51. Le Conseil **ordonne** donc à Eastlink d'annuler son avis de retrait du modem Technicolor de la liste approuvée.

Le Conseil devrait-il exiger d'Eastlink qu'elle autorise la réintroduction immédiate sur son réseau des modems Technicolor produits dans les lots contenant des unités défectueuses, mais dont la défectuosité n'a pas été confirmée?

Positions des parties

52. Le CORC a fait valoir que seuls les modems Technicolor qui ont présenté le défaut décrit dans le bulletin devraient être considérés comme étant défectueux et donc être refusés aux utilisateurs finals jusqu'à ce que le réétalonnage soit terminé; toutes les autres unités qui fonctionnent normalement devraient pouvoir être redéployées immédiatement. Traiter les modems câbles défectueux de cette manière ciblée est juste et proportionné pour le fournisseur de services AIT et pour ses utilisateurs finals, et évite à l'utilisateur final les désagréments résultant du retrait et du remplacement inutiles des modems câbles.
53. Eastlink a fait valoir qu'elle n'est pas tenue d'entretenir les modems câbles de son réseau qui se sont avérés défectueux. Compte tenu du grand nombre d'unités produites dans les lots défectueux, combiné à la pratique des clients du service AIT de réintroduire des unités de ces mêmes lots sur son réseau, il est plus que raisonnable qu'Eastlink ait le droit de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée. Cela permettra non seulement de garantir l'intégrité du réseau, mais aussi de réduire au minimum les problèmes de gestion du réseau associés aux modèles dont on sait qu'ils nécessitent du temps et des ressources supplémentaires inutiles.
54. Eastlink a indiqué que le maintien de modems Technicolor sur son réseau l'amènerait à continuer à surveiller ces unités et à gaspiller des ressources supplémentaires ou à les retirer des rapports quotidiens et à exposer son réseau à des vulnérabilités. Eastlink a estimé qu'elle ne devrait pas avoir à surveiller les unités des lots défectueux pour s'assurer que les clients du service AIT ne continuent pas à utiliser les unités défectueuses. Eastlink exige simplement que les unités des lots défectueux soient retirées, et à l'avenir, les membres du CORC pourront utiliser d'autres modems câbles de la liste approuvée.

Résultats de l'analyse du Conseil

55. Comme il a été mentionné ci-dessus, dans l'ordonnance de télécom 2000-789, le Conseil a estimé que les entreprises de câblodistribution ne devraient pas être tenues d'autoriser l'utilisation de modèles de modems câbles qui mettent en danger l'intégrité et la sécurité de leurs réseaux. Le Conseil estime que le compte rendu détaillé d'Eastlink sur les difficultés causées à son réseau par les unités défectueuses, ainsi que le temps et les efforts consacrés à cerner le problème et à atténuer ses effets, préconisent la position d'Eastlink selon laquelle aucune des unités des lots désignés ne devrait être réintroduite.
56. Plus précisément, le Conseil estime qu'Eastlink ne devrait pas avoir à dépenser des ressources considérables pour surveiller les unités potentiellement défectueuses des deux lots qui ont été réintroduits sur son réseau, ni à retirer ces unités de la surveillance en cours et à exposer son réseau à des vulnérabilités du type de celles qu'elle a connues avec les unités défectueuses. En outre, Eastlink ne devrait pas avoir à consacrer du temps et des ressources à la surveillance de son réseau pour s'assurer

que ses clients du service AIT ne continuent pas à déployer ou à redéployer des unités potentiellement défectueuses sur son réseau.

57. Contrairement à sa décision de retirer le modem Technicolor de la liste approuvée, la décision d'Eastlink d'interdire la réintroduction sur son réseau de toutes les unités des deux lots contenant des unités défectueuses, que ces unités soient vraiment défectueuses ou non, est conforme au tarif. La décision d'Eastlink ne concerne que les unités ne bénéficiant pas de droits acquis, qui ne représentent qu'une partie du nombre total d'unités de modems Technicolor détenues par ses clients du service AIT.
58. En outre, le refus d'Eastlink d'autoriser la réintroduction de modems Technicolor potentiellement défectueux des deux lots ne désavantage pas indûment ses clients du service AIT. Plus précisément, le Conseil estime que la décision d'Eastlink est motivée par l'intention de protéger l'intégrité de son réseau et de son service à ses utilisateurs finals et à ceux de ses clients du service AIT, plutôt que de leur imposer un désavantage indu. Par suite de la décision d'Eastlink, les clients du service AIT de l'entreprise ne seront pas empêchés d'accéder au réseau d'Eastlink; ils continueront également de pouvoir utiliser le modèle de modem câble de leur choix (c'est-à-dire le modem Technicolor) pour fournir le service au moyen du réseau d'Eastlink.
59. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande du CORC en vue d'obtenir une ordonnance enjoignant à Eastlink de permettre la réintroduction immédiate des modems Technicolor qui ont été fabriqués dans les deux mêmes lots que les unités défectueuses, mais dont le caractère défectueux n'a pas été confirmé.

Le Conseil devrait-il exiger d'Eastlink qu'elle permette à ses clients du service AIT de réintroduire sur son réseau les modems Technicolor défectueux qui ont été réétalonnés?

Positions des parties

60. Le CORC a fait valoir que le refus d'Eastlink de permettre à ses clients du service AIT de redéployer des modems Technicolor réétalonnés sur son réseau est déraisonnable, car les unités en état de marche répondent aux 10 exigences, et le remplacement de ces unités impose inutilement des coûts aux clients.
61. Eastlink a argué qu'elle devrait être habilitée à prendre les décisions concernant l'ajout éventuel de modems Technicolor à son réseau à l'avenir, et que ces décisions incluraient des unités réétalonnées. Eastlink a fait remarquer qu'elle n'avait aucun lien avec Technicolor.
62. Le CORC a répliqué que les problèmes d'équipement défectueux dont la portée est limitée justifient des solutions ciblées et proportionnées, ajoutant que les modems Technicolor défectueux peuvent être facilement réétalonnés par le fabricant dans un environnement contrôlé, ce qui permet de corriger le défaut et de procéder à un redéploiement. Le CORC a fait valoir que cela offre la possibilité d'apporter une réponse simple, directe et proportionnée à la question.

63. Le CORC a précisé qu'Eastlink n'a même pas tenté de fournir les raisons pour lesquelles les modems Technicolor réétalonnés ne pouvaient pas être redéployés sur son réseau, ajoutant qu'Eastlink n'a pas décrit ni qualifié les risques qu'elle prévoit ostensiblement avec les unités réétalonnées. Le CORC a indiqué qu'à son avis, cette omission critique dans la réplique d'Eastlink n'est pas surprenante, étant donné qu'il n'existe aucun risque.

Résultats de l'analyse du Conseil

64. Le CORC n'a fourni aucune preuve ni garantie dans ses observations que les unités défectueuses qui ont été réétalonnées par Technicolor ne présenteront pas, lors de leur redéploiement sur le réseau d'Eastlink, le risque de présenter à nouveau la même erreur de signalement de radiofréquence qui a nécessité leur retrait en premier lieu. Comme mentionné ci-dessus, le bulletin indiquait que l'entreprise n'avait pas encore déterminé la source du problème, qu'il n'existe pas de logiciel téléchargeable pour résoudre le problème, et que les unités concernées doivent être réétalonnées dans un environnement contrôlé avec un équipement d'essai spécial. Toutefois, le bulletin n'a pas abordé en détail les questions relatives, par exemple, à la fiabilité d'une unité réétalonnée une fois qu'elle est réintroduite dans un réseau. Par conséquent, le Conseil estime que, compte tenu des erreurs de signalement et des autres problèmes qui, selon Eastlink, ont été causés par le déploiement des unités défectueuses, l'entreprise ne devrait pas être tenue d'accepter pour réintroduction les unités défectueuses qui ont été réétalonnées par le fabricant, d'autant plus qu'Eastlink a indiqué qu'elle n'avait pas de lien avec Technicolor.

65. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande du CORC en vue d'obtenir une ordonnance enjoignant à Eastlink de permettre à ses clients du service AIT de réintroduire sur son réseau des modems Technicolor défectueux qui ont été réétalonnés.

Instructions

66. Les Instructions de 2019⁸ 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 canadienne de télécommunications énoncée à l'article 7 de la *Loi* (objectifs de la politique), selon les alinéas 1a) et 1b) des Instructions de 2019.

67. Le Conseil estime que les conclusions qu'il tire dans la présente décision contribueront à la réalisation de l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7c) de la *Loi*. Plus précisément, la décision du Conseil de rendre une ordonnance enjoignant à Eastlink d'annuler son retrait du modem Technicolor de la liste approuvée signifie que les clients du service AIT d'Eastlink ne devront pas renoncer à leurs investissements dans les unités fonctionnelles du modem Technicolor, ce qui pourrait

⁸ 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

autrement désavantager ces FST, ainsi que ceux qui n'ont pas acheté le modem Technicolor, par rapport à Eastlink. Par conséquent, le Conseil estime que l'ordonnance à Eastlink de maintenir le modèle Technicolor sur la liste approuvée renforcera l'efficacité et la compétitivité des télécommunications canadiennes au niveau national, en permettant aux clients du service AIT d'Eastlink de continuer à utiliser des modems Technicolor fonctionnels sur son réseau et ainsi, en leur permettant de se livrer une concurrence loyale sur le territoire desservi par Eastlink, que ce soit avec Eastlink ou avec d'autres FST.

68. Le Conseil est d'avis que, conformément aux sous-alinéas 1a)(i), 1a)(ii) et 1a)(v) des Instructions de 2019, sa conclusion selon laquelle Eastlink annule son retrait du modem Technicolor de la liste approuvée favorise l'accessibilité financière et la baisse des prix, et réduit les obstacles à la concurrence pour les FST qui sont plus petits que les fournisseurs de services titulaires nationaux. Plus précisément, grâce à l'obligation de continuer à prendre en charge le modem Technicolor, les clients du service AIT d'Eastlink sont plus susceptibles de continuer à accéder au réseau d'Eastlink afin de servir leurs utilisateurs finals, ce qui contribue à un marché concurrentiel sur le territoire desservi par Eastlink. Ce niveau continu de concurrence facilite également l'accessibilité financière et la baisse des prix des services Internet à large bande pour les utilisateurs finals, par l'intermédiaire de la promotion du choix des FST par les utilisateurs finals.
69. Le Conseil est également d'avis que ses conclusions dans la présente décision sont conformes au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions de 2006⁹, c'est-à-dire que lorsqu'elle s'appuie sur la réglementation, le Conseil utilise des mesures efficaces et proportionnées à leur objectif et qui interfèrent avec le fonctionnement du libre jeu du marché concurrentiel dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique.
70. Plus précisément, les clients concernés du service AIT d'Eastlink ne devront remplacer qu'une partie de leur nombre total de modems Technicolor, tandis que le reste pourra être déployé sur le réseau d'Eastlink. Par conséquent, les clients concernés du service AIT d'Eastlink pourront toujours accéder au réseau d'Eastlink afin de fournir des services à leurs utilisateurs finals; cela permettra aux clients du service AIT de continuer à pouvoir concurrencer Eastlink et les clients du service AIT ou d'autres FST qui n'ont pas été touchés par l'avis.
71. En même temps, en permettant à Eastlink d'interdire la réintroduction sur son réseau de tous les autres modems Technicolor produits dans les deux lots (c'est-à-dire ceux qui sont potentiellement défectueux, ainsi que les unités défectueuses qui ont été réétalonnées), cela évitera à Eastlink de connaître des problèmes de réseau permanents qui pourraient autrement entraver sa capacité à concurrencer d'autres

⁹ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

entreprises de câblodistribution ou à servir correctement ses clients et utilisateurs finals.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Accès Internet de tiers fourni par modem câble*, Décision de télécom CRTC 2004-37, 4 juin 2004
- *Modalités et tarifs approuvés pour le service d'accès grande vitesse des grandes entreprises de câblodistribution*, Ordonnance CRTC 2000-789, 21 août 2000