



## Ordonnance de télécom CRTC 2025-228

Version PDF

Gatineau, le 5 septembre 2025

*Dossier public : Avis de modification tarifaire 674*

### **TELUS Communications Inc. – Retrait du Service d'accès téléphonique Internet**

#### **Sommaire**

Le Conseil a reçu une demande de TELUS Communications Inc. (TELUS) proposant de retirer son Service d'accès téléphonique Internet (SATI) à l'article 4.02 de son Tarif des services d'accès.

Le SATI est un service d'interconnexion traditionnel qui ne correspond plus aux pratiques de l'industrie ou à la technologie actuelle. Il n'y a pas de clients actifs du SATI depuis au moins trois ans, et aucune demande future n'est envisagée. Par conséquent, le Conseil approuve la demande de TELUS.

Une opinion concordante du conseiller Bram Abramson est jointe à la présente ordonnance.

#### **Demande**

1. Le 20 juin 2025, le Conseil a reçu une demande de TELUS Communications Inc. (TELUS) proposant de retirer son Service d'accès téléphonique Internet (SATI) à l'article 4.02 de son Tarif des services d'accès.
2. Le SATI est offert dans le territoire d'exploitation au Québec de TELUS à titre de titulaire et offre aux fournisseurs de services Internet un accès côté ligne ou côté réseau au réseau téléphonique public commuté de TELUS.
3. TELUS a indiqué que le SATI n'a pas d'abonnés actifs depuis au moins trois ans et qu'aucune demande future n'est envisagée. TELUS a souligné que d'autres solutions d'interconnexion sont maintenant disponibles sur le marché et que le SATI est devenu redondant d'un point de vue tant technique que commercial.
4. TELUS a demandé le 19 août 2025 comme date d'entrée en vigueur.
5. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la demande.

#### **Analyse du Conseil**

6. Le Conseil est d'avis que le SATI est un service d'interconnexion traditionnel qui ne correspond plus aux pratiques de l'industrie ou à la technologie actuelle. L'absence de

clients actifs depuis au moins trois ans est un indicateur fort de la cessation de la demande pour le service. TELUS a indiqué que tous les besoins actuels en matière d'interconnexion sont maintenant satisfaits par d'autres ententes, comme les solutions d'appels vocaux sur protocole Internet ou de voix sur protocole Internet de gros, qui n'exigent pas d'accès au réseau téléphonique public commuté côté ligne ou côté réseau.

7. De plus, TELUS a soutenu que le SATI ne satisfait plus à la condition relative à l'intrant de l'évaluation du caractère essentiel énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2015-326. Un service ne peut pas être estimé comme essentiel si les concurrents ne sont pas tenus de fournir des services de détail en aval. Le SATI ne satisfait plus à ce critère compte tenu de la disponibilité de solutions de rechange modernes. Par conséquent, le Conseil estime que l'évaluation de TELUS est raisonnable.
8. De même, dans l'ordonnance de télécom 2023-13, le Conseil a approuvé la demande de Bell Canada en vue de retirer le SATI en raison de l'absence de clients actifs et de l'absence de demande envisagée pour le service. La demande de TELUS reflète ces conditions. Par conséquent, le Conseil estime qu'il serait approprié d'approuver le retrait du SATI.
9. Le Conseil est d'avis qu'un plan de transition des clients ou des communications ciblées pour informer les clients du retrait du service ne sont pas nécessaires dans cette situation particulière, et ce, étant donné l'absence de clients actifs.
10. Le Conseil estime que la demande de TELUS est raisonnable et qu'elle sert l'intérêt public.

## **Conclusion**

11. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve, par décision majoritaire, la demande de TELUS.
12. Des pages de tarif modifiées doivent être publiées dans les 10 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Norouestel Inc. – Introduction de remises de reconquête pour les forfaits de services Internet de résidence illimités*, Ordonnance de télécom CRTC 2025-74, 10 mars 2025
- *Demande d’attribution de frais concernant la participation du Centre pour la défense de l’intérêt public à l’instance amorcée par TekSavvy Solutions Inc.*, Ordonnance de télécom CRTC 2024-289, 15 novembre 2024
- *Bell Canada – Avis de modification tarifaire 7697 – Retrait du service Entretien de téléphone cellulaire*, Ordonnance de télécom CRTC 2024-269, 4 novembre 2024
- *Bell Canada – Avis de modification tarifaire 7692 – Introduction d’un service fourni dans un territoire hors zone de couverture*, Ordonnance de télécom CRTC 2024-214, 20 septembre 2024
- *Québecor Média inc. – Établissement d’un service d’accès de gros pour les exploitants de réseaux mobiles virtuels avec Bell Mobilité inc.*, Décision de télécom CRTC 2024-197, 29 août 2024
- *Concurrence sur les marchés canadiens des services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2024-180, 13 août 2024
- *Norouestel Inc. – Approbation provisoire d’une demande tarifaire*, Ordonnance de télécom CRTC 2024-82, 23 avril 2024
- *Diverses compagnies – Approbation de demandes tarifaires*, Ordonnance de télécom CRTC 2023-13, 18 janvier 2023
- *Tarifs des services d’itinérance sans fil mobiles de gros – Modalités définitives*, Décision de télécom CRTC 2017-56, 1er mars 2017
- *Les services de télécommunication modernes : La voie d’avenir pour l’économie numérique canadienne*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-496, 21 décembre 2016
- *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
- *Plan d’action révisé en vue de l’examen des mesures de réglementation*, Décision de télécom CRTC 2011-69, 4 février 2011

- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 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
- Ordonnance de télécom CRTC 2008-22, 24 janvier 2008
- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation du Conseil à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2007-51, 11 juillet 2007
- *Examen du cadre de réglementation concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Avis public de télécom CRTC 2006-14, 9 novembre 2006
- *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005
- *Colins Inc. et al. c. Bell Canada*, Décision télécom CRTC 79-12, 7 juin 1979

## Opinion concordante du conseiller Bram Abramson

1. En 2023, Bell Canada a demandé le retrait de son service d'accès téléphonique Internet (SATI). Sa demande comprenait le bref argument, bien qu'il ne réponde pas directement à l'évaluation du retrait, selon lequel le SATI « ne satisferait à aucun des volets de l'évaluation du caractère essentiel » [Traduction], car il existait probablement des solutions de rechange<sup>1</sup>.
2. Les observations de TELUS Communications Canada inc. (TELUS) ajoutent également l'idée que son SATI « ne satisfait plus à la condition relative à l'intrant de l'évaluation du caractère essentiel énoncé dans le cadre de la politique réglementaire de télécom 2015-326 » [Traduction]. La majorité<sup>2</sup> du Comité des télécommunications accepte cette formulation, « estim[ant] que l'évaluation de TELUS [quant à l'évaluation du caractère essentiel], est raisonnable<sup>3</sup> ».
3. Mais l'abstention et le retrait constituent des régimes différents :
  - L'évaluation du caractère essentiel fait partie du cadre d'abstention. Elle permet de demander s'il y a une diminution sensible de la concurrence qui justifie une tarification, qu'elle soit maintenue ou nouvelle<sup>4</sup>.
  - Le cadre de retrait est plus sommaire. Il officialise la cessation d'un service tarifé par une entreprise. Il ne traite pas de l'état de la concurrence.
4. Cette opinion concordante traite de ce que signifie cette confusion, pourquoi elle est importante et ce qu'il faut faire afin d'y remédier<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Se reporter à Bell Canada, Lettre, dans *Avis de modification tarifaire 7649*, dossier CRTC 8740-B2-202203967, Bell Canada, 13 juillet 2022; décision rendue dans le cadre de l'ordonnance de télécom 2023-13.

<sup>2</sup> Agissant au nom du Conseil : le *Comité des télécommunications*, en vertu du *Règlement administratif No 10*, alinéa e) (« que tous actes ou choses accomplis par le Comité des télécommunications soient réputés avoir été accomplis par les conseillers »), a adopté, conformément à la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Loi sur le CRTC)*, L.R.C. 1985, ch. C-22, paragraphe 12(3) – à distinguer d'un panel constitué en vertu du paragraphe 6(2) de la *Loi sur le CRTC* : *Shoan c. Canada* (Procureur général), 2016 CF 261 au paragraphe 6.

<sup>3</sup> Se reporter au paragraphe **Error! Reference source not found.** de l'opinion majoritaire, ci-dessus.

<sup>4</sup> Politique réglementaire de télécom 2015-326, paragraphes 27 à 30, 37 et 38; voir aussi la politique réglementaire de télécom 2024-180, annexe, paragraphes 1 à 6.

<sup>5</sup> Se reporter aussi à l'ordonnance de télécom 2024-269, opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson, qui traite de cette distinction en plus de détail.

## Des mesures d'exception, mais en pleine conscience

5. Les tarifs de télécommunication sont des offres à commandes. Ils doivent énoncer toutes les conditions de service essentielles<sup>6</sup>.
6. La plupart des services ne sont plus tarifés : le Conseil a conclu que la concurrence était suffisante pour supprimer les tarifs ou les a supprimés pour des raisons stratégiques<sup>7</sup>. Certains éléments coûteux, comme la large bande et la téléphonie mobile, sont hybrides : le Conseil peut supprimer les tarifs des services de détail, mais exiger l'approvisionnement des services de gros, ou ne supprimer les tarifs que partiellement en limitant les conditions tarifées à celles nécessaires pour favoriser la concurrence<sup>8</sup>.
7. Mais les services restants se comptent encore par centaines, en particulier pour les monopoles téléphoniques historiques connus sous le nom d'entreprises de services locaux titulaires. Les tarifs de gros ont fait l'objet d'un dernier examen exhaustif de 2006 à 2008<sup>9</sup>; et les tarifs de détail, dans des régimes plus fragmentaires, de 2007 à 2011<sup>10</sup>. Pendant ce temps, les marchés sont passés d'un réseau téléphonique public commuté à un environnement centré sur le protocole Internet. En l'absence d'un examen systématique du système tarifaire, nous nous sommes retrouvés à gérer le retrait du réseau téléphonique public commuté et le déclassement du cuivre par des cycles ponctuels de demandes et de réponses. Cette gestion contraste fortement avec l'approche plus consciente de nombreux partenaires commerciaux du Canada<sup>11</sup>. À

---

<sup>6</sup> Dans la décision de télécom 79-12, à la page 21, le Conseil a défini le terme « tarif » comme faisant référence à « la publication par la compagnie des modalités relatives à son offre de services et de moyens de transmission ». Dans l'ordonnance de télécom 2024-82, au paragraphe 3, le Conseil a fait remarquer que « les pages de tarif doivent inclure les modalités essentielles des services tarifés ».

<sup>7</sup> Se reporter à la *Loi sur les télécommunications*, paragraphes 34(1) et 34(2).

<sup>8</sup> Se reporter à la décision de télécom 2017-56, paragraphe 17 et à la décision de télécom 2024-197, paragraphe 40.

<sup>9</sup> Se reporter à l'avis public de télécom 2006-14, ayant mené à la décision de télécom 2008-17.

<sup>10</sup> Se reporter aux décisions de télécom 2007-51, 2008-34 et 2011-69.

<sup>11</sup> Voir, à ce sujet, mes opinions minoritaires dans les ordonnances de télécom 2024-214 (« la tâche plus vaste de déterminer et de mettre à jour les façons dont les cadres réglementaires actuels restent fermement ancrés dans les hypothèses du réseau téléphonique public commuté, et la façon de les mettre à jour qui n'est pas *ad hoc*, subsiste »), 2024-289 (« [n]ous sommes en train d'orienter nos cadres réglementaires entourant les télécommunications non plus vers les services téléphoniques filaires, mais plutôt vers un monde dominé par le protocole Internet et axé sur les services de données à large bande. La tâche consistant à cerner et à mettre à jour systématiquement les principales composantes de ces cadres d'une manière qui est bien plus que ponctuelle continue de s'appliquer ») et 2025-74 (« nous avons le pouvoir de prendre du recul, de suivre là où bon nombre de nos homologues ont déjà mené des actions et de collaborer vers une transition ordonnée du cuivre vers la fibre et du RTPC [réseau téléphonique public commuté] vers la large bande, comme nous l'avions laissé entendre en 2016 »).

mon humble avis, elle ne respecte pas notre engagement à recentrer la réglementation sur la large bande<sup>12</sup>.

8. La clarté conceptuelle est cruciale pour s'orienter parmi les mesures d'exception. À savoir : le retrait met hors service un service désuet ou inutile. L'abstention, cependant, signifie que la concurrence a érodé le pouvoir de marché, de sorte que la tarification n'est probablement plus nécessaire. L'utilisation du retrait comme raccourci pour sauter l'évaluation du marché mine la cohérence réglementaire et l'imputabilité, et laisse ainsi la concurrence dans les limbes.

### **Appliquer le cadre d'aujourd'hui**

9. Jusqu'en 2005, la dénormalisation<sup>13</sup> et le retrait<sup>14</sup> ne constituaient que des modifications tarifaires. La circulaire de télécom 2005-7 a répondu aux changements technologiques au moyen d'un cadre spécialisé, exigeant un substitut, un plan de transition et un avis aux clients<sup>15</sup>.
10. Ce cadre correspondait à la transition initiale vers le protocole Internet : éliminer les services traditionnels que personne n'utilisait, sans exiger de test de la concurrence. Il est important de faire remarquer que le retrait oblige une entreprise à cesser de vendre le service. Le retrait ne lui permet pas de vendre le service sans tarif. Seule l'abstention permet la vente d'un service sans tarif.
11. La dénormalisation et le retrait constituent des solutions justifiées là où les services sont désuets. L'abstention est justifiée lorsque les services sont toujours pertinents, mais concurrentiels, ou qu'ils n'ont pas besoin d'être entièrement tarifés pour d'autres raisons d'intérêt public. Les deux solutions ne doivent pas être confondues. La *Loi sur les télécommunications* rend obligatoire l'abstention dans les marchés concurrentiels :

---

<sup>12</sup> Politique réglementaire de télécom 2016-496, paragraphe 51.

<sup>13</sup> Dénormaliser un tarif signifie faire du service qu'il décrit un service traditionnel. Les clients existants peuvent continuer à s'y abonner à leur emplacement actuel. Mais le service n'est plus disponible pour les nouveaux clients ou dans de nouveaux emplacements.

<sup>14</sup> Le retrait d'un tarif signifie que le service qu'il décrit n'est pas du tout disponible. Cela a des implications pour les acheteurs restants, qui doivent trouver une solution de rechange. Mais cela a aussi des répercussions pour l'entreprise qui se retire, qui ne doit plus offrir le service : le Conseil ne l'a pas empêchée de tarifier, mais l'entreprise qui se retire n'a plus de tarif approuvé pour vendre le service.

<sup>15</sup> Le cadre a été révisé quelques années plus tard pour mettre l'accent sur les renseignements à fournir aux clients (service, date proposée, justification et façon de participer à l'instance) et au Conseil (avis aux clients et nombre de clients touchés), bien que les entreprises aient été encouragées à continuer de trouver des services de remplacement, le cas échéant. Se reporter à la circulaire de télécom 2005-7 et à la décision de télécom 2008-22.

nous ne pouvons pas utiliser un pouvoir plus large pour défricher un raccourci vers la même fin<sup>16</sup>.

### **De deux à trois volets**

12. Les entreprises trouvent naturellement que la dénormalisation et le retrait sont plus faciles que l'abstention. Mais la *Loi sur les télécommunications* exige que, lorsque la concurrence le justifie, nous nous abstenions.
13. Heureusement, ce dilemme en est un que nous avons nous-mêmes fabriqué. Nous avons constitué, en 2005, un processus simplifié de dénormalisation et de retrait. Nous pourrions également créer un processus d'abstention simplifié parallèle, en ajoutant un troisième volet à un processus qui semble actuellement être constitué de deux volets :
  - Donner un avis aux clients, avec la possibilité de participer;
  - Exiger un élément de preuve de la concurrence, au lieu de trouver des éléments de preuve des substituts;
  - Permettre aux entreprises de regrouper des services semblables dans la même instance avant de permettre les interventions.
14. Sans élément de preuve de la concurrence, le retrait devrait demeurer un outil pour retirer des services désuets. Lorsqu'il y a de la concurrence, l'abstention est à la fois une meilleure politique et une obligation prévue par la loi. Si nous confondons le retrait et l'abstention, nous érotons notre propre responsabilité et continuons à réglementer ce qui ne doit plus l'être. Si nous peaufinons ces deux solutions, en rendant l'abstention aussi accessible sur le plan procédural que le retrait, alors les entreprises gagnent en clarté, les consommateurs conservent les mesures de protection et notre travail s'harmonise plus clairement avec la loi.

---

<sup>16</sup> Cela, comme je l'ai indiqué ailleurs, semble être selon moi une application du principe plus large *expressio unius est exclusio alterius* d'interprétation des lois, comme cela a été utilement examiné dans *Reference re : Section 101 of the Public Utilities Act*, 2017 NLCA 34 (CanLII), au paragraphe 17. Se reporter à l'ordonnance de télécom 2024-269, opinion minoritaire du conseiller Bram Abramson, note de bas de page 4 et texte connexe.