



Ordonnance de télécom CRTC 2026-7

Version PDF

Gatineau, le 9 janvier 2026

Dossier public : Avis de modification tarifaire 48

Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink – Dénormalisation des services d'accès Internet de tiers et clarification de la zone de desserte

Sommaire

Le Conseil a reçu une demande de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink) proposant de dénormaliser deux gammes de vitesses pour les services d'accès Internet de tiers : 100/10 mégabits par seconde (Mbps) et 300/10 Mbps, et de clarifier la zone de desserte où son service de 150/10 Mbps est offert.

Le Conseil a déterminé que l'élimination de ces gammes de vitesses du Tarif des services d'accès Internet de tiers d'Eastlink ne serait pas dans l'intérêt public, car cela toucherait de manière disproportionnée les concurrents et augmenterait considérablement leurs coûts d'accès. De plus, éliminer ces gammes de vitesses abordables irait à l'encontre de l'objectif stratégique d'augmenter l'abordabilité des services Internet. Le Conseil refuse donc la dénormalisation. Cependant, la clarification de la zone de desserte permettrait aux clients tiers de prendre des décisions éclairées sur le service qui correspond le mieux à leurs besoins en reflétant fidèlement sa disponibilité. Le Conseil approuve donc la clarification de la zone de desserte.

Demande

1. Le 10 mars 2025, le Conseil a reçu une demande de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink (Eastlink) dans laquelle elle proposait des modifications à son Tarif des services d'accès Internet de tiers (AIT). Plus précisément, Eastlink a proposé de dénormaliser deux gammes de vitesses AIT : 100/10 mégabits par seconde (Mbps) [service ou gamme de vitesses de 100 Mbps] et 300/10 Mbps (service ou gamme de vitesses de 300 Mbps) et de clarifier la zone de desserte dans laquelle son service de 150/10 Mbps (service ou gamme de vitesses de 150 Mbps) est offert.
2. Eastlink a fait remarquer qu'elle a cessé d'offrir les services de 100 Mbps et de 300 Mbps aux nouveaux clients des services de détail à partir du 20 décembre 2024 et que ses clients existants pour ces gammes de vitesses bénéficient d'un droit acquis.
3. Eastlink a demandé le 9 mai 2025 comme date d'entrée en vigueur de la dénormalisation.

4. Concernant la clarification de la zone de desserte, Eastlink a indiqué que sa page de tarif indique actuellement que son service de 150 Mbps n'est disponible que pour les clients des services AIT de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve¹. Cependant, Eastlink a fait remarquer que la gamme de vitesses est aussi disponible en Ontario et en Nouvelle-Écosse et a proposé des modifications sur la page de tarif pour refléter cela.
5. Le Conseil a reçu des interventions de Purple Cow Internet Inc. (Purple Cow), de TekSavvy Solutions Inc. (TekSavvy) et de TELUS Communications Inc. (TELUS) concernant la demande.

Questions

6. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente ordonnance :
 - Eastlink a-t-elle fourni des raisons suffisantes pour justifier la dénormalisation de deux gammes de vitesses AIT?
 - La correction d'ordre administratif à la page de tarif proposée par Eastlink est-elle appropriée?

Eastlink a-t-elle fourni des raisons suffisantes pour justifier la dénormalisation de deux gammes de vitesses AIT?

Positions des parties

Eastlink

7. Eastlink a indiqué qu'à partir du 20 décembre 2024, elle n'offre plus les services de 100 Mbps ou de 300 Mbps aux nouveaux clients des services de détail. De plus, elle a indiqué que, si elle est approuvée, cette dénormalisation harmonisera les offres de services AIT d'Eastlink avec celles offertes à ses clients des services de détail, et que ces modifications proposées résultent d'efforts continus pour rationaliser et consolider son offre de services. Eastlink a ajouté que ses services de 150 Mbps et de 350/10 Mbps (service ou gamme de vitesses de 350 Mbps) sont disponibles comme solutions de rechange pour les nouveaux utilisateurs finals.

Interventions

8. Purple Cow, TekSavvy et TELUS ont déposé des interventions pour demander au Conseil de refuser la demande d'Eastlink visant la dénormalisation des services de 100 Mbps et de 300 Mbps.

¹ Sur la page de tarif d'Eastlink, le nom de la province s'affiche comme « Terre-Neuve ». Le nom officiel est « Terre-Neuve-et-Labrador ».

9. Les intervenants ont indiqué qu'Eastlink n'a pas respecté les exigences fixées par le Conseil concernant les demandes de dénormalisation. Plus précisément, les intervenants ont affirmé que la dénormalisation proposée par Eastlink de ses services de 100 Mbps et de 300 Mbps n'a pas été suffisamment justifiée, qu'elle touche de manière disproportionnée les concurrents et qu'elle est de nature non concurrentielle, en référence à une décision antérieure du Conseil concernant la dénormalisation dans l'ordonnance de télécom 2023-2.
10. Concernant la justification de la dénormalisation, Purple Cow a indiqué que dans les ordonnances de télécom 2023-2 et 2021-188, le Conseil a déterminé que la décision d'un fournisseur de services AIT de cesser d'offrir certaines gammes de vitesses à ses propres clients des services de détail est insuffisante pour justifier une demande de dénormalisation. TekSavvy et TELUS ont ajouté qu'Eastlink n'a fourni aucune autre raison à la dénormalisation proposée, si ce n'est d'harmoniser ses offres de services.
11. Concernant la dénormalisation proposée par Eastlink, qui touche de manière disproportionnée les concurrents, tous les intervenants ont souligné la popularité de ces services. Plus précisément, Purple Cow a indiqué qu'une part importante de ses abonnés est desservie par le service AIT d'Eastlink, et que les services proposés pour la dénormalisation sont leurs offres de service les plus populaires. TekSavvy a précisé que les services de 100 Mbps et de 300 Mbps représentent la « grande majorité » de ses abonnements à l'accès haute vitesse de gros avec Eastlink. TELUS a indiqué que de nombreux clients des services Internet de Koodo actuels dans le territoire d'Eastlink utilisent soit le service de 100 Mbps, soit celui de 300 Mbps et a affirmé que le fait qu'une part importante des clients des services Internet de Koodo choisissent des forfaits de gamme inférieure démontre leur popularité. TELUS a également fait remarquer que, dans l'ordonnance de télécom 2023-2, le Conseil a conclu que lorsque les gammes de vitesses dénormalisées proposées étaient utilisées par une grande partie des abonnés des concurrents, une telle dénormalisation toucherait de manière disproportionnée les concurrents.
12. Concernant le caractère non concurrentiel de la dénormalisation proposée, les intervenants ont invoqué l'insuffisance des services de rechange proposés par Eastlink et ont fait remarquer la différence de tarif d'accès entre les services de 100 Mbps et de 150 Mbps et ceux de 300 Mbps et de 350 Mbps. Les intervenants ont indiqué que les services de 150 Mbps et de 350 Mbps ne sont pas des solutions de rechange viables, et que la dénormalisation des services de 100 Mbps et de 300 Mbps réduirait encore davantage l'accessibilité des services de télécommunication et le choix des consommateurs.
13. Purple Cow et TekSavvy ont également soulevé des préoccupations similaires concernant l'augmentation des coûts d'accès. Plus précisément, Purple Cow a cité les ordonnances de télécom 2023-2 et 2021-188, faisant remarquer que le Conseil a conclu que les concurrents auraient des coûts mensuels d'accès significativement plus élevés s'ils étaient contraints de passer à des services à vitesse supérieure. De plus, Purple Cow a fait remarquer que dans l'ordonnance de télécom 2023-2, le Conseil reconnaissait qu'une transition vers des services à vitesse supérieure imposerait

également une augmentation des coûts de facturation en fonction de la capacité aux concurrents. Elle a précisé que cela est attribuable à la nécessité de réserver une capacité de bande passante supplémentaire pour les utilisateurs finals desservis à une vitesse de bande passante plus élevée. TekSavvy a également indiqué qu'une transition vers des gammes de vitesses plus élevées imposerait un fardeau non concurrentiel aux concurrents, car cela s'accompagnerait d'une augmentation significative des coûts d'accès, aggravée par une hausse de la facturation en fonction de la capacité.

14. TELUS a également fait remarquer que l'augmentation des tarifs d'accès réduit la capacité des concurrents à ajuster leurs prix des services de détail pour rester compétitifs et répondre aux dynamiques changeantes du marché. TELUS a ajouté qu'il n'existe pas d'autres options viables dans les provinces où elle utilise le service AIT d'Eastlink, faisant remarquer que la zone de couverture des services filaires de Rogers Communications Canada Inc. ne chevauche pas la majorité des régions où TELUS utilise actuellement le service d'Eastlink et n'est donc pas une option de rechange. TELUS a ajouté que, bien que Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) soit présente dans ces régions, le tarif mensuel plus élevé pour son service d'accès par fibre jusqu'aux locaux des abonnés² pour les gammes de vitesses correspondantes empêcherait TELUS d'offrir des prix compétitifs dans le marché des services de détail.
15. Enfin, les intervenants ont indiqué que la demande d'Eastlink va à l'encontre des objectifs stratégiques du Conseil en vue de favoriser la concurrence, l'accès, l'abordabilité et des prix plus bas. Plus précisément, Purple Cow et TELUS ont fait référence à l'article 7 de la [Loi sur les télécommunications](#) (Loi) et, avec TekSavvy, aux Instructions de 2023³. Purple Cow a indiqué que le refus de la proposition de dénormalisation d'Eastlink ferait avancer les directives des Instructions de 2023 en assurant que les services de télécommunication demeurent abordables pour les consommateurs et les petites entreprises du Canada atlantique, tout en maintenant un marché compétitif et diversifié.

Réplique d'Eastlink

16. Eastlink a répliqué qu'elle avait fourni des raisons suffisantes pour justifier la dénormalisation. Eastlink a déclaré que sa demande est conforme aux directives du Conseil dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1. Elle a également cité

² TELUS a mentionné ce tarif à 122,50 \$/mois pour les gammes de vitesses de 100 Mbps, de 150 Mbps et de 300 Mbps, en référence au tarif proposé dans l'avis de modification tarifaire 569/C de Bell Aliant, déposé le 15 mars 2024, mais jamais en vigueur. Dans sa réplique, Eastlink a fait remarquer que le tarif d'accès par fibre jusqu'aux locaux des abonnés tarifé actuel de Bell Aliant est de 68,94 \$ par mois pour chaque gamme de vitesses, notamment les gammes de vitesses de 100 Mbps, de 150 Mbps et de 300 Mbps. Le Conseil a approuvé provisoirement ce tarif dans l'ordonnance de télécom 2024-261.

³ *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023.

l'exigence relative à une vitesse équivalente, soutenant que les fournisseurs de réseau ne sont pas tenus d'offrir un service de gros s'ils n'offrent plus un service de détail équivalent. Eastlink a affirmé que cela suffisait à justifier la dénormalisation de ses gammes de vitesses AIT de 100 Mbps et de 300 Mbps.

17. Concernant les décrets du Conseil cités par les intervenants, en particulier les ordonnances de télécom 2023-2 et 2021-188, Eastlink a indiqué qu'il s'agit d'écarts de l'exigence de validation de vitesse de longue date. Elle a ajouté que le Conseil n'avait pas fourni de directives dans ces ordonnances sur ce qui constitue des motifs suffisants pour justifier la dénormalisation, au-delà de l'affirmation que les coûts nécessaires pour maintenir la vitesse étaient insuffisants⁴. Eastlink a également indiqué que, dans ces ordonnances, le Conseil a déterminé qu'une très forte augmentation de prix, combinée à l'absence de solutions de rechange en matière de gammes de vitesses similaires, serait considérée comme non compétitive, mais qu'aucun seuil clair pour les différences de prix ou de vitesse n'avait été établi dans l'une ou l'autre des instances. Eastlink a réitéré que sa demande ne représente pas une forte augmentation de prix et qu'il existe des solutions de rechange en matière de gammes de vitesses similaires.
18. Eastlink a également affirmé que la dénormalisation proposée ne touche pas de manière disproportionnée les concurrents. Au contraire, elle atteint la neutralité concurrentielle en permettant à Eastlink et à ses clients des services AIT d'offrir les mêmes gammes de vitesses et de se concentrer sur d'autres moyens de différenciation concurrentielle. De plus, Eastlink a indiqué que toute incidence sur les concurrents est atténuée par l'octroi d'un droit acquis aux clients existants et la disponibilité d'options similaires en rapidité, contrairement au contexte ayant mené à l'ordonnance de télécom 2021-188. Eastlink a ajouté qu'elle n'est pas le seul fournisseur de services AIT dans la région et a indiqué que Bell Aliant offre effectivement des services par fibre jusqu'aux locaux des abonnés de gros.
19. Eastlink a indiqué que la dénormalisation proposée n'est pas de nature non compétitive. Pour appuyer cela, Eastlink a réitéré que la demande avait été déposée conformément à la politique de mise en valeur de longue date, dans le but d'harmoniser ses offres de services de gros avec ses offres de services de détail. De plus, Eastlink a affirmé que la différence de tarif entre les gammes de vitesses n'est pas importante et permettrait tout de même aux clients des services de gros de maintenir des prix compétitifs.
20. Eastlink a également répondu aux préoccupations des intervenants concernant une possible augmentation des coûts de la facturation en fonction de la capacité pour le fournisseur de services Internet, soutenant que ces affirmations sont spéculatives et ne fournissent aucun élément de preuve qu'une augmentation des gammes de vitesses disponibles changerait significativement le comportement des consommateurs.

⁴ Ordonnance de télécom 2023-2, paragraphe 32.

Eastlink a également souligné que, d'après son expérience avec l'introduction de nouvelles gammes de vitesses, une augmentation de 50 Mbps est peu susceptible de modifier le comportement des consommateurs au point d'augmenter les besoins en capacité.

21. Eastlink a indiqué que cette demande est différente de celle liée à l'ordonnance de télécom 2021-188, dans laquelle le Conseil a conclu que la dénormalisation pourrait considérablement limiter le choix des consommateurs, surtout pour ceux qui considéraient la vitesse proposée pour la dénormalisation comme un prix et une vitesse idéaux. Eastlink a affirmé que la dénormalisation de ses gammes de vitesses de 100 Mbps et de 300 Mbps ne limiterait pas non plus le choix des consommateurs, puisqu'il n'y a qu'une différence de 50 Mbps entre ces gammes de vitesses et les autres gammes de vitesses supérieures disponibles, et que les services de 150 Mbps et de 350 Mbps restent des options à faible coût et à faible vitesse. Eastlink a précisé que, bien que les intervenants aient indiqué que les deux gammes de vitesses actuelles sont populaires, rien ne laisse croire que si les intervenants les offraient en plus des gammes de vitesses de 150 Mbps et de 350 Mbps, ces dernières ne seraient pas aussi populaires, voire plus populaires. Eastlink a ajouté que sa décision de retirer les options à basse vitesse de son offre de services de détail est le résultat de la recherche de services à plus haute vitesse par des clients.
22. Enfin, Eastlink a indiqué que la dénormalisation proposée est conforme, et non contraire, aux objectifs stratégiques du Conseil. Concernant l'abordabilité, Eastlink a affirmé que les intervenants pouvaient soit maintenir leurs prix actuels pour les gammes de vitesses de rechange de 150 Mbps et de 350 Mbps tout en conservant des marges importantes, soit augmenter leurs prix pour maintenir les marges actuelles, ce qui, selon Eastlink, est peu susceptible d'avoir une incidence substantielle sur les utilisateurs finals. De plus, Eastlink a indiqué que les gammes de vitesses de 150 Mbps et de 350 Mbps demeurent des options abordables pour les clients du service AIT et les utilisateurs finals, ce qui soutient l'abordabilité et assure une variété d'offres de services. Eastlink a également indiqué que la dénormalisation de certaines de ses gammes de vitesses inférieures tout en conservant des options légèrement plus rapides mais toujours peu coûteuses est conforme aux objectifs stratégiques du Conseil en vue de favoriser une dépendance accrue au libre jeu du marché (alinéa 7f) de la *Loi*) et à répondre aux exigences économiques et sociales des consommateurs de services de télécommunication (alinéa 7h) de la *Loi*).

Analyse du Conseil

23. À la suite d'une instance publique exhaustive, la politique réglementaire de télécom 2010-632 a réaffirmé la position du Conseil sur son exigence relative à une vitesse équivalente. Cette exigence est que les entreprises de services locaux titulaires fournissent, à la demande d'un concurrent, leurs services d'accès haute vitesse de gros groupés à des gammes de vitesses qui correspondent à toutes leurs options de vitesses de services Internet de détail. Le Conseil a conclu que la concurrence dans les services Internet de détail ne continuerait pas à être suffisante pour protéger les

intérêts des consommateurs en l'absence d'une exigence relative à une vitesse équivalente.

24. Le Conseil estime que, bien que le respect de l'exigence relative à une vitesse équivalente soit un facteur dans l'approbation d'une demande de dénormalisation, d'autres facteurs sont à considérer. Ceux-ci sont énoncés dans l'ordonnance de télécom 2023-2 :
- si le demandeur a fourni des motifs suffisants pour justifier la dénormalisation proposée;
 - si la dénormalisation proposée touche les concurrents de façon disproportionnée;
 - si la dénormalisation proposée est de nature non concurrentielle.
25. Concernant le premier facteur, le Conseil estime que la demande d'Eastlink est conforme à l'exigence relative à une vitesse équivalente. Cependant, le Conseil reconnaît que le respect de cette politique réglementaire à elle seule ne constitue pas de motifs suffisants pour la dénormalisation. De plus, le Conseil fait remarquer que, à part rationaliser et consolider ses offres de services, Eastlink n'a déposé aucun élément de preuve supplémentaire pour appuyer sa proposition de dénormalisation.
26. Concernant le deuxième facteur, le Conseil estime qu'après avoir examiné les renseignements confidentiels déposés, la dénormalisation des services de 100 Mbps et de 300 Mbps toucherait de manière disproportionnée les concurrents, car tous les intervenants ont affirmé que ces services sont utilisés par une proportion substantielle de leurs abonnés. De plus, le Conseil souligne la forte dépendance de tous les intervenants au niveau de la gamme de vitesses de 100 Mbps.
27. Concernant le troisième facteur, le Conseil estime qu'une transition des gammes de vitesses plus lentes de 100 Mbps et de 300 Mbps vers les gammes de vitesses plus élevées proposées par Eastlink imposerait un fardeau aux concurrents, car cela s'accompagnerait d'une augmentation importante des coûts d'accès. Plus précisément, cela correspondrait à une augmentation de 23 % à 29 %. Cette augmentation pourrait aussi être aggravée par une augmentation de la facturation en fonction de la capacité en raison de la nécessité de réserver une capacité de bande passante supplémentaire pour les utilisateurs finals desservis à des gammes de vitesses plus élevées.
28. Concernant la question de la cohérence avec ses objectifs stratégiques, le Conseil estime que les positions des intervenants raisonnables. Le Conseil estime que

l'élimination des services plus abordables du tarif AIT d'Eastlink irait à l'encontre des objectifs stratégiques énoncés aux alinéas 7b) et 7c) de la *Loi*⁵.

29. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil refuse la proposition d'Eastlink de dénormaliser les gammes de vitesses AIT de 100 Mbps et de 300 Mbps.

La correction d'ordre administratif à la page de tarif proposée par Eastlink est-elle appropriée?

Positions des parties

30. Eastlink a proposé une correction d'ordre administratif à la page de tarif concernant la zone de desserte où le service de 150 Mbps est disponible. Actuellement, la page de tarif d'Eastlink indique que le service de 150 Mbps est offert uniquement aux clients du service AIT à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve. Cependant, le service de 150 Mbps est actuellement disponible dans toute la zone desservie par Eastlink. La modification proposée par Eastlink répond à cette divergence.

31. Les intervenants n'étaient pas opposés à cette partie de la demande d'Eastlink.

Analyse du Conseil

32. Le Conseil estime que les pages de tarif d'une entreprise doivent refléter l'information la plus exacte et à jour. Des pages de tarif à jour permettent aux clients tiers de prendre des décisions éclairées sur le service qui convient le mieux à leurs besoins en reflétant fidèlement les services disponibles dans leur région. Par conséquent, le Conseil estime raisonnable la mise à jour proposée par Eastlink à la page de tarif.

Conclusion

33. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil :

- refuse la proposition d'Eastlink de dénormaliser les gammes de vitesses AIT de 100 Mbps et de 300 Mbps;
- approuve la correction d'ordre administratif proposée par Eastlink concernant la clarification de la zone de desserte pour son service de 150 Mbps.

⁵ Les objectifs de la politique cités sont : 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes.

34. Les pages de tarif modifiées seront publiées dans les 10 jours civils suivant la date de la présente ordonnance. Elles peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Tarifs provisoires pour la fourniture de services d'accès haute vitesse de gros groupés au moyen d'installations par fibre jusqu'aux locaux des abonnés*, Ordonnance de télécom CRTC 2024-261, 25 octobre 2024
- *Cogeco Communications inc. – Introduction de nouvelles gammes de vitesses dégroupées pour le service par réseau optique passif Ethernet/fibre jusqu'au domicile et dénormalisation de certaines gammes de vitesses groupées et dégroupées pour les services d'accès Internet de tiers*, Ordonnance de télécom CRTC 2023-2, 9 janvier 2023
- *Câblevision du nord de Québec inc. – Mise à jour du service d'accès Internet aux tierces parties*, Ordonnance de télécom CRTC 2021-188, 1er juin 2021
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Instance sur les services d'accès à haute vitesse de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-632, 30 août 2010