



Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-406

Version PDF

Ottawa, le 23 juin 2010

Appel aux observations à l'égard du processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence

Le Conseil sollicite des observations relativement à une demande de Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership, Bell Canada et Bell TV (les compagnies Bell) en vue d'établir une symétrie réglementaire entre les mesures applicables aux services de télécommunication et de radiodiffusion à l'égard du traitement de l'annulation du service lorsqu'un client souhaite changer de fournisseur.

Le Conseil sollicite aussi des observations au sujet de demandes des compagnies Bell relativement à :

- *l'imposition, à tout concurrent, de normes de qualité de service associées au transfert de clients entre entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR);*
- *la suppression des frais d'utilisation du câblage intérieur appartenant aux EDR et l'imposition de frais fondés sur les coûts applicables à toute EDR qui ne respecte pas les normes de qualité de service;*
- *la publication des ententes d'accès entre les EDR et les propriétaires d'immeubles à logements multiples;*
- *l'utilisation des disponibilités locales¹ par les titulaires du câble et les nouvelles EDR pour faire la promotion de leurs services respectifs.*

Le Conseil sollicite également des observations relativement à une demande de Shaw Communications Inc. qui souhaite obtenir une décision du Conseil à l'égard du traitement des demandes de transferts et d'annulation de services aux clients des EDR.

Enfin, le Conseil sollicite des observations afin de déterminer s'il y a lieu d'établir une procédure normalisée pour le transfert de clients entre les fournisseurs de services d'accès Internet haute vitesse applicable à l'ensemble de l'industrie.

*La date butoir du dépôt des observations est fixée au **23 juillet 2010**. La date butoir du dépôt des répliques est fixée au **9 août 2010**.*

¹ Les disponibilités locales sont les périodes de temps dans la programmation de services non canadiens au cours desquelles les EDR peuvent insérer des messages ou du matériel promotionnel, conformément aux clauses de l'accord négocié entre une EDR et les services de programmation en question.

Les demandes des compagnies Bell

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Regional Communications, Limited Partnership, Bell Canada et Bell TV (les compagnies Bell), datée du 27 mai 2010, qui propose une série de modifications réglementaires en vue d'établir une symétrie entre les marchés de la téléphonie et de la distribution de radiodiffusion.
2. Les compagnies Bell sollicitent une exemption en vertu de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion*. La version abrégée de la demande présentée par les compagnies Bell est déposée au dossier public de l'instance.
3. Plus précisément, les compagnies Bell demandent au Conseil d'imposer une condition conformément à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* relativement à la fourniture de services locaux de base (SLB) de résidence et d'affaires et de services interurbains par des fournisseurs canadiens et par des fournisseurs de services de télécommunication (FST). En vertu de cette condition, toute entreprise – ou tout FST qui loue ou revend des services et des installations d'autres fournisseurs – qui souhaiterait offrir de tels services devrait en premier lieu obtenir l'annulation des services existants directement des utilisateurs finaux clients plutôt que du fournisseur de services possible.
4. Si la présente demande n'est pas acceptée, les compagnies Bell font valoir que leurs objectifs pourraient aussi être atteints en autorisant le fournisseur de services à annuler un service existant au nom du nouveau client dans le marché de la distribution de radiodiffusion. Les compagnies Bell indiquent néanmoins qu'elles préfèrent l'approche de la modification des procédures de transfert de clients pour le service de téléphonie.
5. Bell demande également au Conseil :
 - d'imposer des conditions relatives à la résiliation et à la migration des services de distribution de télédiffusion par les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) par la mise en application de nouvelles normes de qualité de service, dont des frais pertinents fondés sur les coûts applicables à toute EDR qui ne respecterait pas les normes de qualité de service;
 - de supprimer les frais ponctuels de 5 \$ pour le câblage intérieur des résidences unifamiliales et les frais mensuels de 0,52 \$ par abonné pour le câblage intérieur des immeubles à logements multiples (ILM);
 - d'imposer une condition aux EDR exigeant que toutes les ententes d'accès entre les EDR et les propriétaires d'ILM relatives à la fourniture de services de distribution de radiodiffusion soient rendues publiques;
 - d'obliger les titulaires du câble et les nouvelles EDR à partager pour une période de cinq ans suivant la date d'une décision du Conseil les éléments promotionnels de leurs installations locales concurrentes, notamment l'obligation pour les EDR du

câble et de la télévision par protocole Internet de partager à égalité les 25 % des disponibilités locales que chacune est autorisée à utiliser pour annoncer ses propres services (12,5 % pour l'EDR du câble et 12,5 % pour l'entreprise concurrente).

6. Le Conseil note qu'il a accepté dans l'avis public 2000-81 le « modèle de non-interférence » proposé par l'Association canadienne de télévision par câble pour l'utilisation du câblage intérieur dans les résidences unifamiliales et dans les ILM. Tel qu'indiqué dans cet avis public, l'industrie du câble a précisément exclu toute demande de compensation pour le câblage installé dans des logements unifamiliaux lorsqu'elle a déposé sa demande. Par la suite, le Conseil a fixé dans l'avis public de radiodiffusion 2002-51 un tarif juste et raisonnable pour l'utilisation du câblage intérieur seulement dans les ILM.

Demande de Shaw Communications Inc.

7. Le 25 mai 2010, le Conseil a reçu une demande de Shaw Communications Inc. (Shaw) qui souhaite obtenir une décision du Conseil à l'égard du traitement des demandes de transferts et d'annulations de services aux clients des EDR. Plus particulièrement, Shaw sollicite une décision quant à l'obligation des EDR de traiter les demandes d'annulation de tierces parties par le biais d'un groupe de services aux consommateurs.
8. Le Conseil note que la demande de Shaw a trait à la première question des compagnies Bell notée au paragraphe 4 ci-dessus. Par conséquent, le Conseil étudiera la demande de Shaw dans le contexte de la présente instance. Dans cette optique, la lettre du 25 mai 2010 de Shaw est déposée au dossier public de l'instance, de même que les documents connexes suivants :
 - la lettre de Shaw adressée au Conseil en date du 12 mai 2010;
 - la lettre du directeur général, Radiodiffusion adressée à Shaw et à Société TELUS Communications (STC) en date du 17 mai 2010;
 - la lettre de STC adressée au Conseil en date du 31 mai 2010;
 - la lettre du directeur général, Radiodiffusion en date du 10 juin 2010 adressée à Shaw.
9. En dernier lieu, le Conseil note qu'en réponse à une demande du personnel du Conseil, les entreprises du câble citées ci-dessous ont fourni le 17 janvier 2003 des informations concernant la mise en place et le fonctionnement de leur groupe de services aux consommateurs :
 - Cogeco Câble inc.
 - Communications Rogers Câble inc.
 - Shaw Cablesystems Limited
 - Vidéotron Itée
10. Le Conseil dépose ces documents au dossier public de l'instance afin d'aider les parties et souligne que ceux-ci lui ont été remis à titre de renseignement, qu'ils ne sont pas soumis à son approbation et qu'ils n'ont pas été approuvés par lui.

Services d'accès Internet haute vitesse

11. Le Conseil note qu'il n'existe aucune procédure normalisée de transfert de client applicable à l'ensemble de l'industrie pour faciliter le traitement des demandes des utilisateurs qui souhaitent changer de fournisseur de services d'accès Internet haute vitesse – d'où des problèmes de facturation pour les utilisateurs finaux et des différends entre fournisseurs de services. Les fournisseurs de services, dont les entreprises de services locaux, les revendeurs et les fournisseurs de services d'accès Internet haute vitesse, qui commandent et fournissent des services Internet haute vitesse sont totalement tributaires des modalités et conditions des ententes signées entre les parties.
12. Par conséquent, le Conseil sollicite aussi des observations afin de déterminer s'il y a lieu d'établir une procédure normalisée pour le transfert de clients entre les fournisseurs de service d'accès Internet haute vitesse applicable à l'ensemble de l'industrie.

Appel aux observations

13. Le Conseil sollicite des observations sur les propositions énoncées ci-dessus ainsi que sur la possibilité d'établir des procédures normalisées pour le transfert de clients pour les services d'accès Internet haute vitesse en vertu de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion*.

Procédure

14. Les entreprises énumérées à l'annexe du présent avis de consultation sont désignées parties à l'instance.
15. Les parties qui souhaitent participer à l'instance et recevoir des copies des mémoires doivent en informer le Conseil au plus tard le **8 juillet 2010** en remplissant le formulaire en ligne ou en adressant leur requête au Secrétaire général par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2 ou par télécopieur au numéro 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses électroniques, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles souhaitent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
16. Le Conseil affichera sur son site web, dès que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées, leurs adresses postales et leurs adresses électroniques (si disponibles), avec mention des parties qui souhaitent recevoir des versions sur disquette.
17. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées, et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties au plus tard le **23 juillet 2010**.
18. Les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil et en signifier copie à toutes les autres parties au plus tard le **9 août 2010**.

19. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
20. Si un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
21. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
22. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.
23. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention ***Fin du document*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
24. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.

Avis important

25. Veuillez noter que tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site web du Conseil à www.crtc.gc.ca seront versés à un dossier public et affichés sur le site web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale, les numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que les parties fournissent.
26. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
27. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
28. Veuillez noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page web de ce processus public. Par conséquent, une recherche généralisée du

site web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder directement aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

29. Les documents déposés peuvent être examinés aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau, ou seront accessibles rapidement sur demande.

Téléphone sans frais : 1 877 249 2782

ATS sans frais : 1 877 909 2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Place Metropolitan

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington

275, avenue Portage, bureau 1810

Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3

Tél. : 204-983-6306

Télécopieur : 204-983-6317

2220, 12^e Avenue, bureau 620

Regina (Saskatchewan) S4P 0M8

Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520

Edmonton (Alberta) T5J 3N4

Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél. : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Documents connexes

- *Tarif de location du câblage intérieur*, avis public de radiodiffusion CRTC 2002-51, 3 septembre 2002
- *Politique révisée concernant le régime applicable au câblage intérieur; appel d'observations au sujet du projet de modifications de l'article 10 du Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, avis public CRTC 2000-81, 9 juin 2000

Annexe à l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-406

Parties à l'instance

Access Communications Co-operative Ltd.
Amtelecom Limited Partnership
Bell Aliant Communications régionales, société en commandite
Bell Canada
Bluewater TV Cable Ltd.
Bragg Communications Incorporated
Brooke Telecom Co-operative Ltd.
Bruce Telecom
Câble-Axion Digitel Inc.
CityWest Telephone Corporation
Cochrane Telecom Services
Cogeco Câble inc.
CoopTel
DERYtelecom inc.
Distributel Communications Limited
Dryden Municipal Telephone System
ExaTEL Inc.
Execulink Telecom Inc.
Fibernetics Corporation
Fido Solutions Inc.
FlexITY Solutions Inc.
Globility Communications Corporation
Gosfield North Communication Co-operative Limited
Hay Communications Co-operative Limited
Huron Telecommunications Co-operative Limited
Iristel Inc.
ISP Telecom Inc.
KMTS
La Cie de Téléphone de Courcelles Inc.
La Compagnie de Téléphone de Lambton Inc.
La Compagnie de Téléphone de St-Victor
La Compagnie de Téléphone Upton Inc.
La Coopérative de câblodistribution de l'Arrière-Pays (CCAP)
Lansdowne Rural Telephone Co. Ltd.
Managed Network Systems Inc.
Maskatel inc.
Michaud Technologies Inc.
Morningson Communications Co-operative Limited
Mountain Cablevision Limited
MTS Allstream Inc.

NanoFibre Networks Inc.
Nexicom Telecommunications Inc.
Nexicom Telephones Inc.
North Frontenac Telephone Corporation Ltd.
NorthernTel, Limited Partnership
Norouestel Inc.
Novus Entertainment Inc.
NRTC Communications
Ontera
People's Tel Limited Partnership
Persona Communications Corp.
Provincial Tel Inc.
Quadro Communications Co-operative Inc.
Communications Rogers Câble inc.
Roxborough Telephone Company Limited
Saskatchewan Telecommunications
Shaw Communications Inc.
Sogetel inc.
Source Cable Limited
TBayTel
Télébec, Société en commandite
Télécommunications Xittel Inc.
Téléphone Drummond Inc.
Téléphone Guèvremont inc.
Téléphone Milot inc.
Téléphone de St-Éphrem inc.
TelNet Communications
Société TELUS Communications
TeraGo Networks Inc.
Tuckersmith Communications Co-operative Limited
Vidéotron ltée
Westman Media Cooperative Ltd.
Wightman Telecom Ltd.
WTC Communications
Yak Communications (Canada) Corp.