



## Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-609

Version PDF

Ottawa, le 22 septembre 2011

### **Lignes directrices relatives au traitement des plaintes et au respect du cadre de réglementation lié aux pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet**

*Dans le présent bulletin, le Conseil décrit comment il traitera les plaintes déposées par des particuliers, des fournisseurs de services de télécommunication, des groupes de défense des consommateurs et des associations de l'industrie en ce qui concerne les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) utilisées par les fournisseurs de services Internet (FSI). Le Conseil présente également les mesures qu'il prendra pour veiller à ce que les FSI respectent le cadre lié aux PGTI concernant les services Internet de détail et de gros.*

#### **Introduction**

1. Selon le *Rapport de surveillance du CRTC sur les communications 2011*, environ 70 % des foyers canadiens disposaient d'un service Internet à large bande en 2010 (c.-à-d. à un service d'accès haute vitesse offrant un débit supérieur à 1,5 mégabit par seconde). Au cours de 2010, les utilisateurs canadiens de services à large bande résidentiels ont téléchargé en moyenne près de 15 gigaoctets de données par mois, ce qui équivaut à plus de 20 films.
2. Le Conseil ne réglemente pas le tarif ni la plupart des modalités des services Internet de détail. En revanche, le Conseil a établi des conditions en vertu desquelles les fournisseurs de services Internet (FSI) peuvent utiliser les pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) pour contrôler le flux de trafic sur leurs réseaux. Les PGTI peuvent comprendre des mesures techniques<sup>1</sup>, moyens que les FSI utilisent pour gérer le trafic de manière à éviter la congestion des réseaux et à corriger les problèmes s'y rapportant, ainsi que des mesures économiques<sup>2</sup>, lesquelles établissent un lien entre les tarifs des services Internet et la consommation de l'abonné.
3. Le présent bulletin traite des éléments suivants :

#### **I. Résumé du cadre s'appliquant aux FSI qui utilisent des PGTI<sup>3</sup>**

---

<sup>1</sup> Parmi les PGTI de nature technique, notons le ralentissement du trafic des utilisateurs, la priorisation du trafic et la détection des gros utilisateurs afin de limiter leur bande passante.

<sup>2</sup> Pour leur part, les PGTI de nature économique comprennent les limites de capacité mensuelle de la bande passante, selon lesquelles les utilisateurs qui dépassent un seuil prédéfini doivent payer davantage pour la bande passante utilisée.

<sup>3</sup> Par souci de commodité, le présent bulletin contient un résumé du cadre qui s'applique aux FSI. Ce résumé ne modifie pas le cadre relatif aux PGTI qui est énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2009-657 du Conseil.

II. Classification des plaintes relatives aux PGTI

III. Processus de traitement des plaintes déposées par des particuliers concernant les services de détail

IV. Processus de traitement des plaintes déposées par des fournisseurs de services de télécommunication, des groupes de défense des consommateurs ou des associations de l'industrie

## **I. Résumé du cadre s'appliquant aux FSI qui utilisent des PGTI**

4. Le Conseil a établi le cadre dont il se sert pour évaluer les PGTI d'un FSI dans la politique réglementaire de télécom 2009-657 (politique relative aux PGTI). Le cadre régissant la façon dont les FSI utilisent les PGTI pour gérer leurs services Internet de détail et de gros est résumé ci-dessous (voir la politique relative aux PGTI pour obtenir de plus amples renseignements).

### **Services Internet de détail**

5. Les FSI n'ont pas besoin de l'approbation du Conseil pour gérer leurs services Internet de détail au moyen de PGTI, mais ils doivent respecter le cadre énoncé dans la politique relative aux PGTI. Lorsque le Conseil reçoit des plaintes crédibles<sup>4</sup> de clients affirmant que les FSI ne respectent pas le cadre, il examine les pratiques de ces derniers en fonction de la politique relative aux PGTI.
6. La politique relative aux PGTI exige que les FSI divulguent :
- les renseignements suivants à leurs clients de détail :
    - les tarifs liés à leurs PGTI de nature économique;
    - une mention indiquant s'ils utilisent ou non des PGTI de nature technique et, dans l'affirmative, l'incidence que celles-ci ont sur leurs services Internet de détail.
  - les renseignements suivants sur leurs PGTI de nature technique, lesquels doivent figurer de façon claire et visible sur leur site Web, dans les contrats des clients et dans les modalités de service :
    - la raison pour laquelle des PGTI sont mises en œuvre;
    - les personnes qui sont touchées par les PGTI;
    - le moment auquel le FSI appliquera les PGTI;

---

<sup>4</sup> Une plainte crédible est une plainte concernant les PGTI d'un FSI qui contient suffisamment de renseignements pour que le Conseil puisse mener une enquête. Se reporter au paragraphe 14 du présent bulletin pour obtenir une description des preuves qu'un plaignant devrait, à tout le moins, fournir.

- le type de trafic Internet devant être géré – par exemple, les applications de partage de fichiers poste à poste en amont;
  - l'incidence qu'auront les PGTI sur l'expérience Internet de l'utilisateur, y compris les répercussions précises sur les vitesses.
- des renseignements concernant leurs PGTI de nature technique sur leur site Web au moins 30 jours avant la mise en œuvre d'une nouvelle PGTI de nature technique ou la modification d'une pratique déjà en place, à moins que la modification n'assouplisse la PGTI.
7. Les renseignements divulgués sur le site Web des FSI doivent être accessibles aux personnes handicapées<sup>5</sup>.

### **Services Internet de gros**

8. Un FSI principal est une entreprise de télécommunication canadienne qui offre généralement des services Internet de détail et de gros alors qu'un FSI secondaire utilise les services de gros d'un FSI principal pour fournir, entre autres choses, ses propres services Internet de détail. Les FSI principaux doivent recevoir l'approbation du Conseil s'ils souhaitent utiliser des PGTI pour gérer leurs services de gros, lesquelles sont plus rigoureuses que celles qu'ils utilisent pour gérer leurs services de détail.

### **Contrôle du contenu ou influence sur le sens ou l'objet des télécommunications**

9. À moins d'avoir préalablement obtenu l'approbation du Conseil aux termes de l'article 36 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), un FSI ne peut pas recourir aux PGTI dans l'un ou l'autre des cas suivants :
- les PGTI empêchent la livraison de contenu à un utilisateur final;
  - les PGTI entraînent une dégradation perceptible du trafic Internet exigeant une livraison en temps réel<sup>6</sup>;
  - les PGTI ralentissent le trafic n'exigeant pas une livraison en temps réel dans une mesure telle qu'elles bloquent le contenu, et, par conséquent, qu'elles contrôlent le contenu et influent sur le sens et l'objet des télécommunications.
10. Les plaintes concernant ces problèmes seront évaluées aux termes de l'article 36 de la *Loi* et non pas en fonction de la politique relative aux PGTI.

---

<sup>5</sup> Se reporter au paragraphe 66 de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences d'accessibilité

<sup>6</sup> Un appel vocal sur protocole Internet est un exemple de trafic Internet exigeant une livraison en temps réel.

## **II. Classification des plaintes relatives aux PGTI**

11. Les plaintes déposées par les fournisseurs de services de télécommunication, les groupes de défense des consommateurs ou les associations de l'industrie au sujet des services de détail ou de gros sont assujetties à la partie 1 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les *Règles de procédure*)<sup>7</sup>.
12. Les plaintes des particuliers au sujet des PGTI relatives aux services de détail sont assujetties à la partie 2 des *Règles de procédure*.

## **III. Processus de traitement des plaintes déposées par des particuliers concernant les services de détail**

### **Processus de dépôt d'une plainte**

13. Le plaignant devrait d'abord communiquer avec le FSI pour tenter de résoudre le problème relatif aux PGTI. Si ses préoccupations ne sont pas prises en compte par le FSI, le plaignant peut alors déposer une plainte relative aux PGTI auprès du Conseil en se rendant sur le site Web du CRTC ([www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca)) à la section « Consommateurs » ou par les autres moyens indiqués en ligne. Une plainte est justifiée si le plaignant estime notamment être dans l'un des cas suivants :

- le FSI n'a pas respecté les exigences de divulgation<sup>8</sup> énoncées dans la politique relative aux PGTI;
- les PGTI du FSI empêchent le plaignant d'accéder à certaines applications (p. ex., le plaignant est constamment déconnecté d'une application et ne peut donc plus s'en servir);
- le FSI a renforcé le caractère restrictif d'une PGTI ou a introduit une nouvelle PGTI sans donner un préavis de 30 jours;
- le FSI a, d'une autre manière, contrevenu aux exigences de la politique relative aux PGTI;
- les PGTI du FSI ne sont pas conformes à la *Loi*.

14. Le plaignant devrait en outre fournir des éléments de preuve et une justification montrant que les PGTI ne respectent pas les exigences du cadre établi dans la politique relative aux PGTI. À tout le moins, les éléments de preuve du plaignant devraient clairement indiquer :

---

<sup>7</sup> Pour obtenir de plus amples renseignements sur les *Règles de procédure*, consulter le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959.

<sup>8</sup> Se reporter au paragraphe 6 du présent bulletin pour obtenir de plus amples renseignements sur les exigences de divulgation

- la partie du cadre relatif aux PGTI qui, selon le plaignant, n'est pas respectée par le FSI (voir ci-dessus les exemples de situations justifiant une plainte);
  - le moment où le problème est survenu et s'il s'agit d'un problème récurrent;
  - l'application touchée;
  - les effets constatés sur l'application<sup>9</sup>;
  - les éventuelles mesures prises pour résoudre le problème directement avec le FSI, et les réponses de ce dernier.
15. Sur réception d'une plainte au sujet de l'utilisation des PGTI relatives aux services de détail par un FSI, le secteur des télécommunications du Conseil examine les éléments de preuve présentés par le plaignant à la lumière du cadre établi dans la politique relative aux PGTI afin de déterminer si la plainte justifie la tenue d'une enquête.

### **Processus de résolution des plaintes**

16. Si le secteur des télécommunications conclut que la plainte soulève des problèmes potentiels de conformité, il transmet la plainte au FSI concerné dans les 15 jours civils suivant la date de réception de la plainte. Le FSI disposera d'un délai de 20 jours civils à compter de la date à laquelle il reçoit copie de la plainte pour déposer sa réponse au Conseil et la signifier au plaignant. Le défaut du FSI de répondre à la plainte sera jugé comme une non-conformité à la politique relative aux PGTI.
17. Le plaignant peut déposer une réplique à la réponse du FSI et, le cas échéant, il doit en signifier copie à ce dernier dans un délai de 10 jours civils suivant la date de dépôt de la réponse du FSI auprès du Conseil.
18. S'il y a lieu, le secteur des télécommunications examine la réponse du FSI et la réplique du plaignant. Si le secteur des télécommunications estime que la PGTI du FSI est conforme à la politique relative aux PGTI et à la *Loi*, il ferme le dossier de la plainte et en avise le plaignant dès que possible et au plus tard dans les 15 jours civils suivant la date de réception de la réponse du FSI.
19. À la suite de son examen des plaintes individuelles ou de son analyse des tendances statistiques des plaintes individuelles de même nature déposées au sujet d'un FSI précis, le secteur des télécommunications peut estimer que la PGTI n'est pas conforme à la politique relative aux PGTI ou à la *Loi*. Dans ce cas, le secteur de la conformité et des enquêtes du Conseil peut prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :
- demander de plus amples renseignements au FSI ou au plaignant;

---

<sup>9</sup> Il n'est pas nécessaire que le plaignant fournisse des détails techniques complets sur le problème, mais le Conseil doit obtenir suffisamment de renseignements pour comprendre la nature du problème.

- convoquer une réunion axée sur la conformité avec le FSI afin de discuter de la plainte plus en détail;
- envoyer une lettre au FSI faisant état de mesures correctives s'il estime que la PGTI du FSI n'est pas conforme à la politique relative aux PGTI ou à la *Loi*;
- effectuer un examen sur place ou une vérification par un tiers pour obtenir des renseignements supplémentaires;
- initier la publication d'un avis de consultation<sup>10</sup>;
- tenir une audience<sup>11</sup> durant laquelle le FSI devra justifier pourquoi le Conseil ne devrait pas rendre une ordonnance qu'il pourrait enregistrer auprès de la Cour fédérale;
  - cette ordonnance obligerait le FSI à prendre des mesures correctives en vertu de l'article 51 de la *Loi*, qui pourraient aller jusqu'au remboursement partiel du client.

20. Le Conseil publiera sur son site Web toute conclusion de non-conformité et inclura le nom du FSI et la nature de la plainte. De plus, tous les trimestres, le Conseil publiera sur son site Web un résumé présentant le nombre et le type de plaintes reçues, en précisant le nombre de plaintes en cours et résolues.

#### **IV. Processus de traitement des plaintes déposées par des fournisseurs de services de télécommunication, des groupes de défense des consommateurs ou des associations de l'industrie**

21. Comme il a été mentionné précédemment, les plaintes déposées par les fournisseurs de services de télécommunication, les groupes de défense des consommateurs ou les associations de l'industrie au sujet des services de détail ou de gros sont assujetties à la partie 1 des *Règles de procédure*.
22. Toutes les demandes en vertu de la partie 1 sont affichées sur le site Web du Conseil. À compter de la date de publication de la demande, le FSI visé par la plainte dispose de 30 jours civils pour déposer une réponse auprès du Conseil. Toute personne concernée peut intervenir par écrit durant ce délai.
23. Le demandeur peut déposer une réplique à la réponse d'un FSI ou au document d'un intervenant dans un délai de 10 jours civils après la date limite fixée pour déposer la réponse ou pour intervenir dans le cadre de l'instance.

---

<sup>10</sup> Avec l'autorisation du Conseil

<sup>11</sup> Avec l'autorisation du Conseil

24. Le Conseil s'est fixé comme objectif de service de publier les décisions concernant les demandes en vertu de la partie 1 dans les quatre mois suivant la fermeture du dossier de l'instance concernée.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Examen des pratiques de gestion du trafic Internet des fournisseurs de services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-657, 21 octobre 2009
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009