



## Décision de télécom CRTC 2015-78

Version PDF

Ottawa, le 4 mars 2015

*Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 904, 904A, 904B et 904C*

### **Norouestel Inc. – Tarifs des services Internet de détail par voie terrestre**

*Dans la politique réglementaire de télécom 2013-711, le Conseil a déterminé que les Canadiens qui résident dans le Nord devraient avoir accès à des services de télécommunication qui soient aussi comparables que possible à ceux offerts dans le Sud du pays. En outre, le Conseil a déterminé qu'il n'était plus approprié pour lui de s'abstenir de réglementer les services Internet de détail par voie terrestre de Norouestel, ce qui a motivé la demande faisant l'objet de la présente décision.*

*Pour parvenir aux conclusions de la présente décision, le Conseil a tenu compte des circonstances particulières qui prévalent dans le territoire d'exploitation de Norouestel et a adopté une approche équilibrée qui permettra aux Canadiens du Nord, y compris ceux qui résident dans les nombreuses petites collectivités éloignées, de participer à l'économie numérique et de contribuer à l'essor économique du Nord.*

*Le Conseil **approuve, sous réserve de modifications**, les tarifs des services Internet de détail par voie terrestre proposés par Norouestel pour ses clients des services de résidence, d'affaires et d'entreprise. Les changements incluent une réduction de 10 % des tarifs des services Internet Lite de résidence par LAN (ligne d'abonné numérique) et Internet 2 de résidence par LAN, ainsi qu'une réduction de 30 % des tarifs des services Internet 5 de résidence par LAN et Internet 15 de résidence par LAN.*

*Le Conseil **rejette** la proposition de Norouestel d'exiger des frais supplémentaires pour l'abonnement aux seuls services Internet par LAN qui s'appliqueraient à certains clients des services de résidence et d'affaires qui sont abonnés aux services Internet, mais pas au service téléphonique de la compagnie.*

*Le Conseil **ordonne** également à Norouestel de réduire, d'au moins 0,50 \$ par gigaoctet en 2016, ses frais d'utilisation excédentaire en ce qui concerne ses services Internet de résidence et d'affaires non assujettis à un droit acquis. Ces réductions devront intervenir en plus de celles déjà appliquées par la compagnie depuis la publication de la politique réglementaire de télécom 2013-711.*

*De plus, tout futur changement que Norouestel proposera d'apporter à ses services Internet devra être approuvé par le Conseil.*

*À la suite de la présente décision, certains abonnés des services de résidence et d'affaires de Norouestel constateront une diminution marquée de leurs factures mensuelles de*

*services Internet. De plus, tous les abonnés des services de résidence et d'affaires de Norouestel bénéficieront de la réduction des frais d'utilisation excédentaire quand il leur arrivera de dépasser le plafond d'utilisation mensuelle prévu dans leur abonnement aux services Internet. Ces changements contribueront à réduire l'écart, d'une part, entre les tarifs imposés aux consommateurs du Nord et ce qui est facturé aux consommateurs du Sud pour des services Internet comparables et, d'autre part, entre les différents tarifs que Norouestel facture à ses propres clients en vertu de variables comme la technologie déployée pour offrir le service ou l'emplacement du client.*

*Une opinion minoritaire de la conseillère Candice Molnar est jointe au présent document.*

## **Introduction**

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-711, dans laquelle il a revu pour la dernière fois le cadre de réglementation de Norouestel Inc. (Norouestel), le Conseil a déterminé, entre autres choses, que les conditions du marché des services Internet de détail par voie terrestre dans le grand Nord ont changé depuis qu'il s'est abstenu de réglementer les services Internet de Norouestel en 1999, et que Norouestel occupe maintenant une position dominante sur le marché.
2. Le Conseil a donc déterminé qu'il n'était plus approprié pour lui de s'abstenir de réglementer les services Internet de détail par voie terrestre (services Internet) de Norouestel et a ordonné à la compagnie de déposer des tarifs pour ces services ainsi que les études de coûts qui y sont associées.
3. Dans cette décision, le Conseil a aussi déterminé qu'il ne convenait pas que Norouestel impose des frais supplémentaires pour offrir ses services d'accès Internet de détail par ligne d'abonné numérique (LAN) indépendamment de ses services locaux de base, autrement dit, qu'elle ne devait pas exiger de frais supplémentaires de ses clients qui lui achètent uniquement des services Internet et pas de service téléphonique.
4. Dans la décision de télécom 2014-379, le Conseil a approuvé la demande de Norouestel de réviser et de modifier ses conclusions à l'égard des frais supplémentaires. Le Conseil a fait remarquer qu'il lui serait nécessaire de disposer de renseignements plus précis sur les coûts afin de déterminer s'il serait approprié d'imposer des frais supplémentaires pour un abonnement aux seuls services Internet, et, le cas échéant, quel devrait en être le montant. Le Conseil a déclaré qu'il examinerait le bien-fondé des frais proposés dans le cadre du processus de l'avis de modification tarifaire 904, qui fait l'objet de la présente décision.

## Demande

5. Le Conseil a reçu une demande de Norouestel, datée du 4 février 2014, dans laquelle la compagnie proposait d'introduire des tarifs pour ses services Internet, notamment en ce qui a trait aux prix et aux modalités applicables aux services de résidence et d'affaires groupés de lignes numériques à paires asymétriques (LNPA), aux forfaits des services Internet par câble ainsi qu'aux services Internet d'entreprise.
6. Norouestel a également proposé d'imposer des frais d'utilisation de données additionnelles (ou frais d'utilisation excédentaire)<sup>1</sup> pour ces mêmes services, ainsi que des frais supplémentaires pour tout abonnement aux seuls services Internet LNPA de résidence ou d'affaires. La compagnie a par ailleurs proposé que des droits acquis soient accordés pour certains services, ce qui reviendrait à dire que les clients actuels pourraient continuer d'utiliser les services existants, mais que ces services ne seraient plus offerts aux nouveaux clients. Norouestel a demandé que le Conseil approuve sa demande de manière définitive, avec l'entrée en vigueur à la fin d'un mois donné afin d'éviter les complications associées aux changements à apporter à la facturation en plein milieu d'un mois. Norouestel a aussi demandé que le Conseil ratifie l'imposition des tarifs proposés entre le 18 décembre 2013 – date de publication de la politique réglementaire de télécom 2013-711 – et la date d'approbation des tarifs.
7. Le 3 avril 2014, Norouestel a présenté une demande modifiée (avis de modification tarifaire [AMT] 904A) visant à inclure les services Internet commutés et à ajouter un service Internet par câble qui avait été oublié par erreur dans le dépôt initial de la compagnie.
8. Le 23 mai 2014, Norouestel a présenté une étude économique comprenant les tests du prix plancher<sup>2</sup>, à l'appui de ses services proposés.
9. Le 17 octobre 2014, Norouestel a présenté une deuxième demande modifiée (AMT 904B), dans laquelle elle proposait d'augmenter la limite d'utilisation du service pour certains services Internet de résidence et d'affaires, en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2014. Elle a également présenté une version modifiée des tests du prix plancher pour refléter ces changements.
10. Le 23 janvier 2015, Norouestel a présenté une troisième demande modifiée (AMT 904C), dans laquelle elle proposait de réduire de 0,50 \$ par gigaoctet (Go) les frais d'utilisation excédentaire qu'elle demande pour ses services Internet de résidence et d'affaires non assujettis à un droit acquis. La compagnie a également présenté des tests modifiés du prix plancher pour refléter ces changements.

---

<sup>1</sup> Les termes « utilisation de données additionnelles » et « utilisation excédentaire » désignent le volume de données qui dépasse la limite d'utilisation mensuelle du service qui est incluse déjà dans le forfait de services choisi par le client.

<sup>2</sup> Le test du prix plancher établit un seuil de prix minimal pour s'assurer que les tarifs sont justes et raisonnables, et qu'ils ne sont pas injustement discriminatoires.

11. Le Conseil a reçu les interventions du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO), du gouvernement du Yukon (GY) et du SSi Group of Companies (SSi). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 17 novembre 2014. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.
12. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans ses conclusions :
- Le Conseil devrait-il approuver les tarifs proposés par Norouestel pour ses services Internet?
  - Les frais proposés par Norouestel pour un abonnement à ses seuls services Internet sont-ils appropriés?
  - La proposition de Norouestel d'accorder des droits acquis ou de retirer certains services est-elle raisonnable?
  - Le Conseil devrait-il approuver de manière définitive, avec l'entrée en vigueur à la fin d'un mois, les tarifs proposés pour les services Internet et ratifier leur imposition?

### **Le Conseil devrait-il approuver les tarifs proposés par Norouestel pour ses services Internet?**

13. Norouestel a déclaré que certains tarifs de services Internet de résidence ne réussissent pas le test du prix plancher. La compagnie a fait valoir que, compte tenu des circonstances particulières dans lesquelles elle se trouve, il serait approprié que le Conseil tienne compte de la rentabilité globale des services Internet que la compagnie offre plutôt que d'exiger que chaque service, pris indépendamment, soit rentable. Norouestel a fait valoir que ses tarifs actuels, considérés globalement, réussissent le test du prix plancher et qu'ils sont justes et raisonnables. Elle a également fait valoir que sa pratique de tarification a consisté à offrir, dans toute la mesure du possible, des services comparables à des tarifs comparables sur l'ensemble de son territoire d'exploitation, ce qui, selon elle, est conforme aux objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*<sup>3</sup>.
14. Le GTNO a fait valoir qu'il était non seulement nécessaire d'établir des tarifs équivalents ou supérieurs au prix plancher, mais que, étant donné l'importance socioéconomique des services Internet, le Conseil doit veiller à ce que les tarifs exigés pour de tels services ne soient pas assortis de marges bénéficiaires excessives

---

<sup>3</sup> Norouestel a mentionné les objectifs de la politique qui sont les suivants : 7a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions; 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; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

au point que les services soient moins abordables pour les abonnés de Norouestel. Le GTNO a en outre fait valoir que les tarifs actuellement imposés par Norouestel pour ses services Internet sont nettement plus élevés que ceux exigés dans le Sud du Canada, et a demandé que le Conseil examine soigneusement la situation pour déterminer s'il y aurait lieu d'ordonner à Norouestel d'abaisser ses tarifs de ses services Internet, par rapport aux niveaux actuels.

15. Le SSI a indiqué que Norouestel est le fournisseur de services de détail dominant dans le cas des services Internet par voie terrestre et qu'il est le seul fournisseur de services de gros des services de connectivité de base terrestre dans le Nord, au point que la compagnie est en mesure de contrecarrer la concurrence en contraignant les fournisseurs de services Internet concurrents à restreindre énormément leur marge de manœuvre. Le SSI a en outre fait valoir que le Conseil doit veiller à ce que la tarification des liaisons de raccordement de gros et du service Internet de détail soit équilibrée et d'un niveau approprié pour permettre d'avoir un marché concurrentiel des services Internet de détail. Le SSI a soutenu qu'un concurrent ne peut se prévaloir du service de raccordement de gros (service offert par Norouestel à ses concurrents pour leur permettre d'offrir leurs propres services Internet haute vitesse à leurs clients) aux tarifs actuellement approuvés et être en même temps en mesure de concurrencer les tarifs de détail de Norouestel. Le SSI a déclaré qu'il envisageait de déposer, auprès du Conseil, une demande de révision et de modification du tarif du service de raccordement de gros établi dans la politique réglementaire de télécom 2013-711<sup>4</sup>.
16. Le SSI a demandé que le Conseil retarde l'approbation des tarifs proposés au motif que le régime de tarification pour les collectivités à coût élevé devrait être révisé à l'occasion du prochain examen par le Conseil des services de télécommunication de base nécessaires pour que tous les Canadiens puissent participer pleinement à l'économie numérique, comme il est mentionné dans la politique réglementaire de télécom 2013-711.
17. Le SSI a fait valoir que les tarifs inférieurs au prix de revient proposés par Norouestel pour son service Internet de détail – autrement dit des tarifs qui ne réussiraient pas le test du prix plancher – et l'offre de services comparables à des tarifs comparables sur l'ensemble du territoire d'exploitation de Norouestel se ramènent, au final, à une tarification d'éviction. Le SSI a ajouté qu'une telle tarification l'avait contraint à interrompre le service Internet de détail qu'il offrait dans un certain nombre de collectivités parce qu'il n'était plus en mesure d'offrir des conditions concurrentes, et cela bien qu'il ait précédemment établi une présence importante sur le marché des services à large bande dans ces collectivités.

---

<sup>4</sup> Le 18 novembre 2014, le SSI a déposé, auprès du Conseil, une demande en vertu de la partie 1 qui portait notamment sur l'établissement de tarifs inférieurs pour le service de raccordement de gros de Norouestel.

18. Norouestel a indiqué que la demande du SSI, soit que les tarifs des services Internet de détail ne soient pas approuvés avant que ne soient connus les résultats de l'examen des services de télécommunication de base que doit effectuer le Conseil, est déraisonnable parce que cela créerait de l'incertitude pour Norouestel et pour ses clients de détail, et qu'une décision en ce sens entraverait la mise en marché de nouveaux produits. Norouestel a déclaré que, si le prochain examen donne lieu à des changements dans la réglementation des services Internet, ces changements devraient être reflétés dans ses tarifs, mais à ce moment-là.
19. Norouestel a indiqué que le dossier public de l'instance ne fait pas état d'éléments de preuve indiquant que ses tarifs sont nettement plus élevés que les tarifs dans les collectivités éloignées du Sud du Canada, et a de nouveau insisté sur le fait que sa marge bénéficiaire globale moyenne est raisonnable.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

20. Estimant que Norouestel est désormais tenue d'offrir des services Internet conformes à l'approbation donnée par le Conseil à la suite de ses conclusions dans la politique réglementaire de télécom 2013-711, contrairement au point de vue du SSI, le Conseil n'est pas ouvert à l'idée qu'il doive attendre le résultat de son examen des services de télécommunication de base pour traiter la demande actuelle. En outre, le Conseil estime important que les consommateurs situés dans le territoire d'exploitation de Norouestel et la compagnie elle-même aient une certitude quant aux tarifs des services Internet.

### **Tarifs des services de résidence, d'affaires et d'entreprise**

21. À l'époque de sa demande initiale, Norouestel avait proposé de modifier certains de ses tarifs antérieurs et sa limite d'utilisation des données, à l'avantage des consommateurs. Qui plus est, dans l'avis de modification tarifaire 904B, Norouestel a modifié sa proposition en augmentant d'au plus 50 Go le volume d'utilisation de données permis pour les services Internet de résidence non assujettis à un droit acquis, et d'au plus 80 Go pour les services Internet d'affaires non assujettis à un droit acquis. Ces augmentations devraient bénéficier à certains clients des services de résidence et d'affaires qui dépassent leur limite d'utilisation par rapport à ce qui est prévu dans leur abonnement.
22. En outre, en réponse à une demande de renseignements, Norouestel s'est proposée d'apporter d'autres modifications à ses frais d'utilisation excédentaire, encore une fois à l'avantage des clients des services de résidence et d'affaires, comme il est discuté ci-dessous. Malgré ces améliorations, les tarifs du service de résidence proposés par Norouestel demeurent nettement plus élevés que ceux offerts ailleurs au Canada pour des services comparables.

23. Comme il est indiqué précédemment, certains tarifs proposés par Norouestel pour les services Internet de résidence ne réussissent pas le test du prix plancher. À l'exception de la prestation de services locaux dans des zones de desserte à coût élevé (ZDCE), le Conseil a toujours eu pour pratique d'exiger que les tarifs réussissent le test du prix plancher. Cette pratique a généralement été appliquée aux services qui, bien que réglementés, sont soumis à une certaine concurrence et pour lesquels les tarifs en question sont suffisants pour être considérés comme justes et raisonnables, conformément à ce qui est envisagé dans la *Loi*. Cependant, le Conseil estime que le fait d'exiger de Norouestel qu'elle revoie le prix de certains services Internet de résidence, pour les amener à réussir le test du prix plancher, aurait un effet négatif sur les résidents du Nord du Canada.
24. Dans la politique réglementaire de télécom 2013-711, le Conseil a réaffirmé sa compétence en ce qui a trait à l'exercice de certains de ses pouvoirs et fonctions qu'il s'était précédemment abstenu d'exercer, y compris pour ce qui est d'imposer des tarifs pour les services visés par la présente décision. À l'occasion de cette démarche importante que représente la réaffirmation de sa compétence, le Conseil a conclu que le libre jeu du marché ne suffit pas à protéger les intérêts des clients des services Internet situés dans le territoire d'exploitation de Norouestel.
25. Le Conseil estime que, dans les conditions très particulières qui prévalent dans le territoire d'exploitation de Norouestel, comprenant notamment un vaste territoire à faible densité de population, il est nécessaire et approprié de consentir des allègements tarifaires aux clients de certains services Internet de résidence par LAN afin d'amoinrir l'écart entre i) les tarifs que les clients des services Internet par câble de Norouestel paient pour des services similaires et ii) les tarifs que les clients des services Internet paient pour des services similaires dans le Sud.
26. Plus précisément, le Conseil estime qu'il est nécessaire et approprié de réduire de 10 % les tarifs proposés pour les deux services Internet de résidence à plus faible vitesse par LAN qui ne sont pas assujettis à un droit acquis. Il serait ainsi moins coûteux pour les Canadiens du Nord de s'abonner à ces services Internet de résidence particuliers, tout en évitant d'importants écarts tarifaires par rapport au service Internet par câble à faible vitesse. De plus, le Conseil estime nécessaire et approprié de réduire de 30 % les tarifs proposés pour les services Internet 5 de résidence par LAN et Internet 15 de résidence par LAN – les deux services de vitesse supérieure – pour faire en sorte que l'écart de prix des services Internet par câble ou par LAN dans le Nord corresponde davantage à ce qui est constaté dans le Sud pour les mêmes services.
27. Le Conseil estime que ces changements n'auront pas d'effet néfaste important sur les revenus de Norouestel ni sur sa capacité de mener des initiatives, comme son plan permanent de modernisation du réseau. Le Conseil reconnaît que ces changements peuvent avoir un effet négatif sur la concurrence relativement à ces services particuliers, mais estime qu'il faudra adopter des mesures exceptionnelles dans ce cas pour s'assurer que les services Internet de résidence soient offerts à des tarifs raisonnables sur l'ensemble du territoire d'exploitation de Norouestel. Ces mesures

conféreront aux résidents du Nord du Canada, surtout à ceux qui résident dans les petites collectivités éloignées dans le territoire d'exploitation de Norouestel, la possibilité d'accéder aux services en ligne et de participer à l'économie numérique afin qu'ils aient des avantages à un niveau plus comparable à celui dont jouissent les Canadiens du Sud. Le Conseil estime que ces mesures sont conformes aux objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7h) de la *Loi*.

28. Par conséquent, le Conseil **approuve** les tarifs proposés par Norouestel pour ses services Internet de résidence par câble, mais **ordonne** à Norouestel de réduire de 10 % ses tarifs pour ses services Internet Lite de résidence par LAN et Internet 2 de résidence par LAN, et de réduire de 30 % ses tarifs pour ses services Internet 5 de résidence par LAN et Internet 15 de résidence par LAN.
29. Le Conseil note que les tarifs proposés par Norouestel pour ses services Internet d'affaires et d'entreprise réussissent le test du prix plancher. Le Conseil **approuve** les tarifs proposés en question.

#### **Frais d'utilisation excédentaire**

30. Le GTNO et le GY ont exprimé leurs préoccupations au sujet des frais d'utilisation excédentaire de Norouestel. Le GTNO a fait valoir que Norouestel n'a pas justifié le niveau élevé des frais d'utilisation excédentaire qui, selon lui, contribuent à limiter grandement l'utilisation des services Internet que peuvent se permettre les abonnés dans le Nord. Le GY a indiqué que Norouestel n'avait pas traité de la question des limites ou du plafonnement des frais d'utilisation excédentaire, qu'il estime comme soulevant de sérieuses préoccupations sur le plan de l'abordabilité pour les consommateurs.
31. Dans sa réponse à une demande de renseignements au sujet des frais d'utilisation excédentaire et sur le fait que la compagnie n'offre pas d'abonnement à utilisation illimitée, Norouestel a indiqué que sa demande reflète les réductions, de 1,50 \$ par Go pour le service par LAN et de 2 \$ par Go pour le service par câble, apportées à ses frais d'utilisation excédentaire pour les services Internet de résidence et de petites entreprises, tout de suite avant son dépôt initial, de même que l'augmentation de la limite d'utilisation pour certains services. Norouestel a soutenu que ses études de coûts étayaient les frais d'utilisation excédentaire proposés et que ceux-ci représentaient un important outil de rentabilisation. La compagnie a fait valoir qu'elle n'avait pas offert d'option d'abonnement à utilisation illimitée par crainte de l'incidence que cela aurait eu sur le niveau d'utilisation des services Internet par ses clients et sur leurs expériences des services Internet, surtout dans les collectivités rurales principalement desservies par des réseaux hertziens plus coûteux.
32. Norouestel a en outre indiqué qu'elle avait réduit ses tarifs d'utilisation compte tenu des préoccupations précédemment exprimées, mais que l'abaissement arbitraire des frais d'utilisation pourrait entraîner une augmentation par la compagnie du tarif de base des services dans les collectivités rurales ou une réduction de l'investissement en capital dans les ZDCE. Norouestel a soutenu que l'augmentation du tarif de base



pour tenir compte des frais d'utilisation se ferait au désavantage des faibles utilisateurs des services Internet et a fait remarquer que les grands utilisateurs ont toujours la possibilité d'opter pour des forfaits prévoyant une utilisation supérieure.

33. Norouestel a indiqué qu'elle a actuellement recours à un certain nombre d'outils et de méthodes pour renseigner les clients sur l'utilisation des services Internet et sur la façon de limiter leur utilisation, comme les rapports en ligne et les avis de dépassement de certains seuils qui sont envoyés par courriel.
34. Norouestel a indiqué que les clients qui sont de grands utilisateurs de bande passante contribuent de façon disproportionnée au taux d'utilisation de pointe et, par voie de conséquence, aux coûts d'exploitation plus élevés du réseau. La compagnie a soutenu qu'il est juste de demander aux grands utilisateurs de payer davantage parce qu'ils consomment plus et que les utilisateurs moyens des services Internet n'ont pas à subventionner les grands utilisateurs. Norouestel a précisé que ces frais s'imposent dans le Nord du Canada où la densité de population est très faible, où les distances sont importantes et où les réseaux de raccordement sont coûteux.
35. Norouestel a toutefois fait valoir qu'elle était disposée à s'engager à réduire ses frais d'utilisation excédentaire, pour chacune des deux prochaines années, soit avant la fin de février 2015 et avant la fin de février 2016.
36. Norouestel a proposé d'apporter des modifications, en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2014, afin d'augmenter le niveau permis d'utilisation de données pour certains services. Norouestel a aussi proposé d'apporter des modifications, avec l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2015, visant à réduire les frais d'utilisation excédentaire de 0,50 \$ par Go pour ses services Internet de résidence et d'affaires par LAN et par câble qui ne sont pas assujettis à un droit acquis.
37. Le Conseil note les observations du GY relativement au non-plafonnement des frais d'utilisation excédentaire et à l'effet de cette situation sur l'abordabilité des services pour les consommateurs. Cependant, le Conseil note aussi les préoccupations exprimées par Norouestel, soit que les grands utilisateurs contribuent de façon disproportionnée aux coûts élevés du réseau.
38. Le Conseil note les réductions que Norouestel propose d'apporter aux frais d'utilisation excédentaire, en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2015. Le Conseil note aussi que Norouestel propose d'augmenter les limites d'utilisation des services et de réduire au fil du temps les frais d'utilisation excédentaire, et elle s'engage à réduire une nouvelle fois les frais d'utilisation excédentaire le 1<sup>er</sup> février 2016. Le Conseil estime que la proposition de Norouestel d'augmenter la limite d'utilisation des services et de réduire les frais d'utilisation excédentaire au fil du temps serait avantageuse pour la majorité de ses clients.

39. Par conséquent, le Conseil **approuve** les tarifs proposés par Norouestel pour ses frais d'utilisation excédentaire. En outre, le Conseil **ordonne** à Norouestel de réduire, d'au moins 0,50 \$ par Go au cours de mois de février 2016, les frais d'utilisation excédentaire imposés pour ses services Internet de résidence et d'affaires de détail qui ne sont pas assujettis à un droit acquis.

### **Les frais proposés par Norouestel pour un abonnement à ses seuls services Internet sont-ils appropriés?**

40. Norouestel a indiqué avoir introduit des abonnements à ses seuls services Internet de détail par LNPA en octobre 2013, moyennant des frais supplémentaires de 20 \$ par mois pour un service de résidence et de 50 \$ par mois pour un service d'affaires. La compagnie a précisé que ces frais s'appliqueraient à l'achat de ses seuls services Internet haute vitesse, sans le service téléphonique.
41. Norouestel a ajouté que, à la lumière des conclusions du Conseil énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2013-711, elle avait, en vigueur le 1<sup>er</sup> février 2014, réduit à 30 \$ par mois les frais supplémentaires pour les abonnements aux seuls services Internet d'affaires par LNPA.
42. Norouestel a soutenu que, étant donné qu'il faut disposer d'une ligne locale<sup>5</sup> pour fournir un service Internet par LAN, peu importe si le client achète ou pas le service téléphonique de la compagnie, et que cette dernière ne recevrait pas de subvention du Fonds de contribution national (FCN) pour les abonnements aux seuls services Internet par LAN, il conviendrait que le client verse une certaine contribution pour compenser une partie du coût des installations utilisées pour amener le service Internet jusqu'à ses locaux. Norouestel a signalé qu'elle ne reçoit de subventions du FCN qu'au titre de la prestation des services téléphoniques dans les ZDCE et que, par conséquent, la compagnie n'applique de frais supplémentaires associés aux abonnements aux seuls services Internet que dans les zones où c'est le plus approprié, soit dans les ZDCE. Norouestel a soutenu qu'à en juger d'après le niveau de demande pour ce service, les tarifs sont raisonnables et ils n'empêchent pas les clients de passer à des fournisseurs de services locaux concurrents.
43. Norouestel a signalé que les tarifs proposés visent à permettre de réaliser un équilibre entre les besoins des consommateurs et la nécessité de demeurer concurrentielle, de même qu'à récupérer une partie des coûts associés aux lignes locales. La compagnie a indiqué qu'elle ne s'opposait pas à l'imposition de frais supplémentaires à Whitehorse et à Yellowknife, si on le lui ordonnait. Elle a néanmoins précisé que, le coût des lignes locales dans ces collectivités ne représentant qu'un tiers de celui des lignes locales dans les ZDCE, il n'est pas nécessaire d'imposer de contribution au titre de l'amortissement du coût des lignes locales par le biais de frais supplémentaires pour l'abonnement aux seuls services Internet.

---

<sup>5</sup> Une ligne locale établit la connexion entre le point de démarcation chez le client et les installations du fournisseur de services de télécommunication.

## Résultats de l'analyse du Conseil

44. Dans la décision de télécom 2014-379, le Conseil a approuvé la demande de Norouestel visant à faire réviser et modifier ses conclusions énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2013-711 relativement aux frais supplémentaires. Le Conseil a en outre déclaré qu'il déterminerait si les frais proposés sont appropriés dans l'instance relative à l'AMT 904.
45. Norouestel perçoit actuellement une subvention du FCN pour chaque service téléphonique de résidence qu'elle offre dans certaines régions, cela en reconnaissance du coût élevé des services dans ces régions. Dans le cas des abonnements aux seuls services Internet de résidence par LAN, la compagnie ne perçoit aucun revenu pour le service téléphonique de résidence et aucune subvention du FCN qui lui permettraient d'amortir le coût des lignes locales. Quand la compagnie n'offre que des services Internet d'affaires, elle ne reçoit aucun revenu au titre du service téléphonique d'affaires qui permettrait de compenser le coût des lignes locales.
46. Le Conseil fait remarquer que les entreprises de services locaux titulaires dans le Sud disposent de la latitude voulue pour prélever des frais supplémentaires dans le cadre d'abonnements aux seuls services Internet de détail parce que les tarifs des services Internet dans le Sud font l'objet d'une abstention de la réglementation. Par conséquent, elles peuvent décider d'appliquer ou pas des frais supplémentaires.
47. Le Conseil fait également remarquer que Norouestel a choisi d'imposer des frais supplémentaires à ses clients dans les ZDCE, mais pas à l'extérieur de telles zones, ce qui signifie que ces frais supplémentaires s'appliqueraient aux clients résidant dans les régions les plus éloignées qui sont surtout desservies par LAN. Ces tarifs du service par LAN demeurent supérieurs à ceux du service par câble, même après l'application de la consigne fixée par le Conseil dans la présente décision, soit que Norouestel doit réduire ses tarifs du service de résidence par LAN.
48. Le Conseil fait remarquer que l'imposition des frais supplémentaires ne ferait que creuser l'écart tarifaire entre ce que paie une certaine catégorie d'abonnés au service par LAN dans ces régions éloignées et : i) les tarifs que les clients des services Internet par câble de Norouestel paient pour des services similaires et ii) les tarifs que les clients des services Internet paient pour des services similaires dans le Sud. Le Conseil estime que les frais supplémentaires peuvent décourager ou empêcher certains consommateurs du Nord de participer à l'économie numérique. En outre, le Conseil estime que les marges bénéficiaires des services Internet d'affaires par LAN sont suffisantes pour permettre que les taux de ces services couvrent les coûts des lignes locales dans le cas des abonnements aux seuls services Internet par LAN, et ce, sans demander de frais supplémentaires.
49. Le Conseil estime que le fait d'exiger de Norouestel qu'elle applique les mêmes tarifs à ses clients dans les ZDCE et à ceux à l'extérieur des ZDCE contribuerait davantage à l'objectif du Conseil qui est de faire en sorte que les Canadiens du Nord aient accès à des services Internet à des prix raisonnables.

50. Par conséquent, le Conseil **rejette** l'application des frais supplémentaires proposés par Norouestel pour les abonnements aux seuls services Internet par LAN et **ordonne** à Norouestel de ne plus les exiger de ses clients.

**La proposition de Norouestel d'accorder des droits acquis ou de retirer certains services est-elle raisonnable?**

51. Norouestel a fait remarquer qu'elle a cessé d'offrir certains de ses anciens forfaits de services Internet à ses nouveaux clients, mais qu'elle compte un certain nombre d'abonnés existants qui continuent de se prévaloir de ces forfaits. La compagnie a donc proposé d'accorder des droits acquis à ces forfaits et a indiqué que les clients existants pourraient s'abonner désormais à des forfaits plus récents.

52. Dans l'avis de modification tarifaire 904A, Norouestel a indiqué que le dernier client du service I-Hotel, service qui faisait l'objet d'un droit acquis, s'était désabonné. Norouestel a donc proposé de retirer le service.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

53. Le Conseil estime approprié que Norouestel accorde des droits acquis pour certains services Internet existants et retire le service I-Hotel. Le Conseil fait remarquer que les clients peuvent choisir de s'abonner à d'autres services d'accès Internet réglementés.

54. Le Conseil **approuve** donc la proposition de Norouestel d'accorder des droits acquis pour les services existants qui font l'objet de la présente demande et de retirer le service I-Hotel.

**Le Conseil devrait-il approuver de manière définitive, avec l'entrée en vigueur à la fin d'un mois, les tarifs proposés pour les services Internet et ratifier leur imposition?**

55. Norouestel a fait valoir que les tarifs proposés pour ses services Internet étaient en vigueur à l'époque de son dépôt initial et que certains tarifs ont été réduits depuis la publication de la politique réglementaire de télécom 2013-711.

56. Norouestel a demandé que l'entrée en vigueur de ces tarifs soit approuvée à la fin d'un mois pour éviter les complications associées aux changements à apporter à la facturation en plein milieu d'un mois.

57. Norouestel a également demandé que le Conseil ratifie l'imposition des tarifs, conformément au paragraphe 25(4) de la *Loi*, entre le 18 décembre 2013 – date de publication de la politique réglementaire de télécom 2013-711 – et la date d'approbation des tarifs.

## Résultats de l'analyse du Conseil

58. Le Conseil fait remarquer que, dans la politique réglementaire de télécom 2013-711, l'ordre a été donné à Norouestel de déposer un tarif pour ces services et que, par conséquent, la compagnie s'est trouvée à offrir les services sans que les tarifs aient été approuvés, et cela depuis le 18 décembre 2013.
59. Le paragraphe 25(4) de la *Loi* précise que le Conseil peut ratifier la facturation d'une entreprise canadienne de télécommunication autrement que conformément à un tarif approuvé par le Conseil si ce dernier est convaincu que le tarif a été facturé en raison d'une erreur ou d'un cas justifiant la ratification.
60. Le Conseil estime qu'il est approprié pour lui de ratifier l'imposition des tarifs des services Internet de Norouestel qui est antérieure à l'entrée en vigueur des tarifs connexes approuvés par le Conseil, aux termes de la présente décision.
61. Le Conseil ratifie donc l'imposition des tarifs des services Internet de Norouestel sans avoir l'approbation des tarifs entre le 18 décembre 2013 et la date d'entrée en vigueur des tarifs pour les services en question, conformément aux conclusions de la présente décision.
62. Le Conseil estime raisonnable que Norouestel dispose de suffisamment de temps pour modifier ses systèmes de facturation afin de mettre en œuvre les conclusions de la présente décision. Le Conseil **approuve** donc les tarifs des services Internet de Norouestel, tels qu'ils sont modifiés par le Conseil dans la présente décision, ainsi que leur entrée en vigueur dans les **60 jours** suivant la date de la présente décision.
63. Le Conseil **ordonne** à Norouestel de publier des pages de tarif modifiées reflétant les conclusions ci-dessus (autres que la modification par le Conseil des tarifs proposés par la compagnie), dans les **10 jours** suivant la date de la présente décision. Le Conseil **ordonne** à Norouestel de publier ensuite de nouvelles pages de tarif modifiées reflétant les modifications apportées par le Conseil aux tarifs de la compagnie, comme il est énoncé dans la présente décision, dans les **10 jours** suivant l'entrée en vigueur de ces tarifs<sup>6</sup>.

## Conclusion

64. En résumé, le Conseil
- i. ratifie l'imposition des tarifs proposés par Norouestel pour ses services Internet entre le 18 décembre 2013 et leur date d'entrée en vigueur, conformément aux conclusions rendues dans la présente décision;

---

<sup>6</sup> Des pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

- ii. **approuve** les tarifs proposés par Norouestel pour ses services Internet, sous réserve des changements suivants :
- a) Norouestel devra réduire de 10 % les tarifs de ses services Internet Lite par LAN et Internet 2 par LAN, et de 30 % les tarifs de ses services Internet 5 par LAN et Internet 15 par LAN, au plus tard dans les **60 jours** suivant la date de la présente décision;
  - b) Norouestel devra, dans le courant du mois de février 2016, réduire d'au moins 0,50 \$ par Go les frais d'utilisation excédentaire qu'elle exige pour ses services Internet de résidence et d'affaires non assujettis à un droit acquis;
- iii. **rejette** la proposition de Norouestel consistant à exiger des frais supplémentaires pour l'abonnement aux seuls services Internet par LAN, et **ordonne** à la compagnie de cesser de facturer de tels frais à ses clients, au plus tard dans les **60 jours** suivant la date de la présente décision;
- iv. **approuve** la proposition de Norouestel de retirer le service I-Hotel et de consentir immédiatement des droits acquis pour certains de ses services Internet;
- v. **ordonne** à Norouestel de publier les pages de tarif modifiées qui refléteront les **conclusions** énoncées dans la présente décision, tel qu'indiqué au paragraphe 63 ci-dessus.

## Instructions

65. Le Conseil estime que les conclusions énoncées dans la présente décision sont conformes aux Instructions<sup>7</sup> pour les raisons énoncées ci-dessous.
66. Les Instructions précisent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, le Conseil doit mettre en œuvre la politique canadienne de télécommunication énoncée à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
67. Les mesures réglementaires dont il est question dans la présente décision concernent les tarifs réglementés des services Internet de détail par voie terrestre offerts par Norouestel. Le sous-alinéa 1a)(ii)<sup>8</sup> et les sous-alinéas 1b)(i) et 1b)(ii)<sup>9</sup> des Instructions s'appliquent donc aux conclusions énoncées par le Conseil dans la présente décision.

---

<sup>7</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

<sup>8</sup> Le sous-alinéa 1a)(ii) énonce que lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil doit prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.

<sup>9</sup> L'alinéa 1b) énonce que lorsqu'il a recours à la réglementation, le Conseil devrait prendre des mesures qui satisfont aux exigences suivantes, entre autres choses : (i) préciser l'objectif qu'elles visent et démontrer

68. Conformément aux sous-alinéas 1a)(ii) et 1b)(ii) des Instructions, le Conseil estime que les mesures réglementaires approuvées dans la présente décision : 1) sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans une mesure minimale et 2) ne découragent pas un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni n'encouragent un accès au marché qui est non efficace économiquement. Plus exactement, le Conseil estime que les restrictions tarifaires découlant de la présente décision n'interviennent que pour un sous-ensemble circonscrit d'offres de services de Norouestel et sont proportionnelles à la nécessité d'offrir des services Internet par voie terrestre qui soient abordables pour les Canadiens du Nord.

69. Conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions, le Conseil estime que les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7h) de la *Loi*<sup>10</sup> sont atteints par le biais des mesures réglementaires établies dans la présente décision.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Norouestel Inc. – Demande de révision et de modification de certaines conclusions de la politique réglementaire de télécom 2013-711*, Décision de télécom CRTC 2014-379, 21 juillet 2014
- *Norouestel Inc. – Cadre de réglementation, plan de modernisation et questions connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-711, 18 décembre 2013

---

leur conformité avec le présent décret et (ii) lorsqu'elles sont de nature économique, ne pas décourager un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni encourager un accès au marché qui est non efficace économiquement.

<sup>10</sup> Les objectifs de la politique cités dans la *Loi* sont les suivants :

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;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

## **Opinion minoritaire de la conseillère Candice Molnar**

Au cours des dernières années, le Conseil a porté, avec juste raison, une attention particulière aux besoins de communication dans le Grand Nord canadien. Préoccupés par le fait que Norouestel ne répondait pas aux besoins des consommateurs du Nord, nous avons entrepris deux examens complets des opérations de cette entreprise. Nous avons rejeté la demande de Norouestel d'augmenter les prix du service téléphonique local et nous avons ouvert ce marché à la concurrence. Nous avons ordonné à Norouestel de développer un plan de modernisation en vue d'améliorer son offre de services de communication modernes, y compris les services Internet et sans fil. Après avoir constaté que la concurrence sur le marché des services Internet de détail dans des collectivités desservies par voie terrestre était insuffisante pour assurer des tarifs justes et raisonnables pour ces services, nous avons pris la décision sans précédent de rétablir des tarifs réglementés pour les services Internet de détail de Norouestel. Le Conseil lui a donc ordonné de déposer des tarifs avec les détails relatifs aux prix et aux modalités de tous ses services Internet par voie terrestre et de lui fournir les études de coûts qui y sont associées.

J'ai résolument soutenu les initiatives prises par le Conseil en vue de régler les questions de qualité, de disponibilité et d'abordabilité des services dans le Nord. Cependant, je ne peux me ranger à la décision de la majorité de réduire artificiellement les prix des services Internet de résidence par LAN (ligne d'abonné numérique) ni de refuser des frais supplémentaires pour l'abonnement aux seuls services Internet par LAN.

### **Réductions des prix des services Internet par LAN**

La décision de la majorité impose des réductions tarifaires sur les services Internet de résidence par LAN qui représentent de 10 % à 30 % des frais mensuels de base actuels. Non seulement j'estime ces réductions injustifiées et contraires aux processus d'approbation tarifaire du Conseil établis de longue date, mais je m'inquiète également de leurs conséquences éventuelles pour les consommateurs du Nord, facteur dont la majorité n'a pas tenu compte. Qui plus est, la décision de la majorité est basée, selon moi, sur des principes de politique qu'il serait beaucoup plus pertinent de prendre en considération lors du prochain examen des services de base que dans la présente instance tarifaire où ils n'ont pas leur place.

Il est important de noter que pour déclarer ces réductions tarifaires injustifiées, je base ma conclusion sur les coûts et les frais supplémentaires associés aux services Internet actuels de Norouestel, y compris tous les récents changements apportés aux volumes de données et aux frais d'utilisation. Norouestel a fourni des informations détaillées sur les coûts, qui ont été scrutées par le Conseil et qui démontrent que la majoration cumulative du portefeuille de services Internet de la compagnie n'est pas excessive. Ces études de coûts démontrent aussi un interfinancement très significatif entre les clients des services Internet de Norouestel. La majoration moyenne pondérée des services de résidence est significativement moindre que celle des services d'affaires, et la majoration agrégée des services par LAN est significativement moindre que celle des services par câble. En fait,



le prix de certains services par LAN est actuellement inférieur à leur coût. Malgré ceci, les réductions tarifaires imposées par la majorité visent un ou plus de ces services.

Pour déterminer si des tarifs sont justes et raisonnables, le Conseil a recours depuis longtemps à une pratique selon laquelle les tarifs doivent réussir le test du prix plancher (c'est-à-dire dépasser leur coût marginal) et inclure une majoration raisonnable. À l'exception du service téléphonique local dans les zones de desserte à coût élevé, qui est subventionné par le Fonds de contribution national, je ne connais aucune autre instance dans laquelle le Conseil ait déterminé qu'il était déraisonnable de fixer le tarif d'un service de détail au niveau du prix coûtant ou au-dessus.

La majorité soutient qu'il est nécessaire et approprié de réduire les tarifs actuels de certains services Internet par LAN afin de mieux aligner les prix des services Internet par câble et par LNPA (ligne numérique à paires asymétriques) de Norouestel, et de réduire la différence tarifaire entre les services Internet dans les régions du Nord et du Sud. Les membres de la majorité soutiennent que des mesures exceptionnelles sont nécessaires pour assurer la fourniture de services Internet de résidence à des tarifs raisonnables dans l'ensemble du territoire d'exploitation de Norouestel.

Je reconnais que la présente demande tarifaire est unique. C'est la première instance où le Conseil réaffirme son pouvoir de fixation des tarifs de services de détail qu'il s'est abstenu de réglementer auparavant, et ceci, dans le cadre d'une demande d'approbation de tarifs en vigueur qui sont inférieurs à leurs coûts. Je crois qu'il aurait été approprié que le Conseil approuve les tarifs actuels des services par LAN, pour éviter aux consommateurs une augmentation des prix. Mais je ne crois pas qu'il est approprié que la majorité se permette de réduire davantage les prix en dessous de leurs coûts, du moins pas dans la présente instance tarifaire.

L'importance des services Internet est indiscutable, non seulement pour les Canadiens du Nord, mais aussi pour tous les Canadiens. Le Conseil lancera bientôt une instance de politique pour examiner les services de télécommunication de base indispensables à tous les Canadiens qui désirent participer à l'économie numérique. À mon avis, cette prochaine instance aurait été le lieu approprié pour examiner 1) si, et dans quelle mesure, il devrait y avoir parité de prix et de services entre des technologies et entre des zones géographiques – que ce soit entre zones urbaines et rurales ou entre le Nord et le Sud; 2) s'il est raisonnable que le prix de quelques services à large bande soit évalué en dessous de leurs coûts et 3) le cas échéant, comment serait indemnisé un fournisseur d'accès Internet pour fournir ces services non rentables.

La majorité a plutôt décidé de rendre des conclusions sur ces importantes questions de politique dans le cadre d'un processus de demande tarifaire et sur la base d'un dossier de preuves assez maigre. Il est étonnant que la présente décision n'englobe pas toutes les parties du territoire d'exploitation de Norouestel ni ne porte sur toutes les technologies et tous les services Internet essentiels dans le Nord. Il reste à déterminer dans quelle mesure la présente décision créera un précédent, ou des attentes chez les Canadiens du Nord.

Il reste aussi à déterminer comment Norouestel récupérera le revenu perdu en raison des réductions tarifaires obligatoires, mais il est fort probable que le coût de la décision de la majorité sera assumé par les consommateurs du Nord. Bien que la majorité soit d'avis que les réductions tarifaires n'auraient pas d'incidence considérable sur le revenu de Norouestel, pas plus que sur son plan de modernisation, je doute de cette conclusion. L'impact des réductions tarifaires sur le revenu est non négligeable et répétitif. Il n'y a aucune raison de croire que les actionnaires de Norouestel en supporteront les conséquences.

Peut-être que Norouestel réduira son investissement en capital dans des services Internet par LAN hautement déficitaires, au moins dans ses zones de desserte à coût élevé. Peut-être que Norouestel retardera la mise en place de certains éléments de son plan de modernisation. Peut-être que Norouestel demandera un rajustement exogène lui permettant de récupérer le revenu perdu sur d'autres services réglementés, y compris d'autres services Internet. Quoi qu'il arrive, ce sont les utilisateurs des services de télécommunication du Nord qui en subiront les conséquences.

Par ailleurs, je dois admettre que la réduction des tarifs des services Internet par LAN imposée par la majorité les rend maintenant plus intéressants, dans certains cas, que les tarifs du service par câble en milieu urbain. D'après l'exemple du service de 5 mégabits par seconde (Mbps) illustré ci-dessous, le service Internet par LAN offre, pour un même prix, un volume d'utilisation de 300 % supérieur. La majorité a décidé qu'il en était bien ainsi. Je me demande si les clients au service Internet par câble de Norouestel seront d'accord.

Service de résidence	Prix	Vitesse de téléchargement maximale (Mbps)	Vitesse de téléversement maximale (Mbps)	Limite d'utilisation de données	Utilisation de données supplémentaires	Comptes courriel inclus
Internet LAN 5	62,97 \$	5	0,512	125	3,00 \$	5
Internet par câble 5	62,95 \$	5	0,384	40	2,50 \$	2

#### **Abonnement aux seuls services Internet par LAN**

Je ne suis pas d'accord non plus avec la décision de la majorité de refuser les frais supplémentaires proposés par Norouestel pour l'abonnement aux seuls services Internet par LAN, particulièrement pour les services de résidence.

La majorité reconnaît que Norouestel ne reçoit ni revenu de la fourniture du service téléphonique local, ni subvention en compensation du coût des lignes locales dans ses zones de desserte à coût élevé dont les infrastructures sont utilisées pour fournir des abonnements aux seuls services Internet par LAN. Pour les services Internet d'affaires par LAN, la majorité base son refus de tout supplément, au moins en partie, sur la

conclusion que les suppléments actuels suffisent à couvrir le coût des lignes locales pour l'abonnement aux seuls services Internet par LAN.

Pourtant, la majorité ne tient aucunement compte du coût et du supplément associés aux services de résidence par LAN, et ce, malgré la décision de télécom 2014-379, dans laquelle le Conseil a déclaré : «... le Conseil a besoin de davantage de renseignements sur l'établissement des coûts concernant les services Internet par LAN offerts par la compagnie pour déterminer si un supplément est approprié dans le cas présent et pour déterminer le montant du supplément, le cas échéant ».

Il n'y a aucun doute que les informations de coûts détaillées fournies au cours de la présente instance plaident en faveur de frais associés aux abonnements aux seuls services Internet de résidence par LAN. Selon les tarifs actuels de Norouestel, certains services Internet par LAN sont offerts en dessous de leurs coûts. Si l'on y incorpore les réductions tarifaires obligatoires demandées par la majorité, la rentabilité globale du portefeuille des services de résidence par LAN se trouve grandement réduite.

Les citoyens, tout comme les entités réglementées, ont droit à un Conseil qui fait preuve d'équité, de prévisibilité et de transparence et dont les décisions sont basées sur la preuve déposée à l'instance. Dans le cas présent, le Conseil a déclaré qu'il déterminerait le bien-fondé de frais supplémentaires associés aux abonnements aux seuls services Internet d'après les informations détaillées sur les coûts. Ces informations, qui ont été déposées dans le cadre de la présente instance, indiquent clairement que des frais supplémentaires associés aux abonnements aux seuls services Internet sont justifiés, et pourtant la majorité les refuse.

Le moins que l'on puisse dire est que la décision de la majorité n'est pas prévisible.