



Avis de consultation de télécom CRTC 2017-49

Version PDF

Ottawa, le 23 février 2017

Numéro de dossier : 1011-NOC2017-0049

Appel aux observations

Examen du régime de qualité du service aux concurrents

Date limite de dépôt des interventions : 24 avril 2017

[\[Soumettre une intervention ou voir les documents connexes\]](#)

Le Conseil sollicite des observations sur la question de savoir si le régime de qualité du service aux concurrents est toujours requis et, le cas échéant, sur la manière dont il devrait être structuré, compte tenu des changements récents dans le marché des télécommunications et des mesures réglementaires du Conseil.

Introduction

1. Le régime actuel de qualité du service (QS) aux concurrents est en vigueur depuis que le Conseil a finalisé le plan de rabais tarifaire (PRT) destiné aux concurrents dans la décision de télécom 2005-20. Ce régime permet au Conseil de surveiller la prestation de certains services fournis aux concurrents par les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT), afin de s'assurer que la QS des ESLT est suffisamment élevée pour permettre aux concurrents de livrer concurrence sur le marché. Ce régime exige des ESLT de payer des rabais aux concurrents lorsque les résultats de rendement pour certains indicateurs liés à la concurrence sont inférieurs aux normes établies, à moins que le Conseil n'en décide autrement¹.
2. En 2001, lors de l'établissement de nouveaux indicateurs de QS aux concurrents, le Conseil a conclu que la surveillance des intervalles et des normes du service de la QS aux concurrents était suffisante pour favoriser la concurrence dans la téléphonie locale. Plus particulièrement, le Conseil a estimé qu'une réglementation des indicateurs de QS des ESLT s'imposait toujours en raison des faibles niveaux de concurrence dans certaines régions. En établissant de nouvelles normes de service

¹ Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a établi quels indicateurs seraient inclus dans le PRT, en se fondant sur huit principes directeurs énoncés dans cette décision. L'annexe B de la décision de télécom 2005-20 énumère tous les indicateurs de QS liés à la concurrence. Les grandes ESLT sont actuellement tenues de soumettre leurs résultats mensuels à l'égard de ces indicateurs dans des rapports trimestriels. Elles sont également tenues d'effectuer chaque année des vérifications internes et externes de ces résultats, des calculs et des paiements de rabais tarifaire aux termes du PRT, et de déposer auprès du Conseil un rapport détaillant les constatations faites et les questions soulevées.

pour les ESLT, le Conseil comptait favoriser un environnement dans lequel les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) étaient mieux en mesure de satisfaire aux attentes des consommateurs et de se livrer à une concurrence plus efficace sur le marché².

3. Le PRT visait à faire en sorte, entre autres choses et sans représenter une mesure punitive, que les ESLT soient suffisamment incitées à respecter leurs obligations liées à la QS aux concurrents et à se conformer aux tarifs et aux modalités des services de gros concernés par le PRT³. Si une ESLT estime qu'une non-conformité à un indicateur de la QS aux concurrents est attribuable à des circonstances indépendantes de sa volonté, elle peut demander au Conseil de déterminer si la non-conformité devrait être exclue de ses résultats.
4. Le régime de QS aux concurrents, y compris le PRT, s'applique actuellement aux grandes ESLT⁴, à l'exception de Norouestel Inc. (Norouestel). Dans la décision de télécom 2007-109, le Conseil a expressément exclu les petites ESLT du PRT en faisant valoir que les coûts et les ressources supplémentaires requis à cette fin risqueraient de limiter la capacité des petites ESLT à faire concurrence aux nouveaux concurrents dans le marché des services locaux. Cependant, le Conseil a estimé qu'il faudrait qu'un système de surveillance de la QS aux concurrents soit en place et que le système existant fondé sur le dépôt de plaintes⁵ était suffisant à ce moment. Depuis, une concurrence dans les services locaux a été mise en œuvre dans les territoires de nombreuses petites ESLT. La concurrence dans les services locaux a été introduite dans le territoire de Norouestel en 2012.
5. Même si les entreprises de câblodistribution et les entreprises de services sans fil fournissent des services de gros réglementés, leurs services ne sont pas couverts par le régime actuel de QS aux concurrents. Le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. (CORC) a demandé au Conseil de traiter des questions relatives à la QS aux concurrents qui n'entrent pas dans le cadre du régime actuel. En

² Voir les décisions 2001-217 et 2001-366.

³ Les indicateurs actuels de QS aux concurrents, notamment ceux dans le PRT, sont associés à des processus de commande et de fourniture des services de gros des ESLT suivants : lignes locales dégroupées (LLD), transférabilité des numéros locaux, circuits d'interconnexion de réseaux locaux (IRL), demandes de services locaux, et services de réseau numérique propre aux concurrents. Ils couvrent également, entre autres choses, l'autorisation des rapports de dérangement liés aux LLD et aux circuits d'IRL, et le temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) des services de réseau numérique propre aux concurrents et des lignes de type C.

⁴ Les entreprises incluses sont Bell Canada; MTS Inc.; Saskatchewan Telecommunications; la Société TELUS Communications; et Télébec, Société en commandite.

⁵ Dans la décision de télécom 96-6, le Conseil a déterminé que pour les petites ESLT comptant moins de 25 000 services d'accès au réseau (SAR), les questions liées à la QS seraient résolues dans le cadre d'une procédure d'étude de plaintes déposées au sujet d'une petite ESLT en particulier. Dans la décision 2001-756, le Conseil a demandé aux petites ESLT comptant moins de 25 000 SAR de présenter des statistiques dans cinq catégories liées aux questions des services (au détail). Ces rapports doivent être déposés chaque année.

septembre 2013, il a demandé un redressement au sujet de la fourniture des services d'accès haute vitesse de gros par Cogeco Câble inc.⁶, le Rogers Communications Partnership (RCP)⁷, Shaw Cablesystems G.P. et Vidéotron s.e.n.c. aux fournisseurs de services Internet indépendants, comme les membres du CORC. Le Conseil a énoncé ses conclusions sur cette instance dans la décision de télécom 2015-40 et, par conséquent, un groupe de travail spécial des services d'accès haute vitesse de gros du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a été créé pour aborder certaines des questions soulevées par le CORC⁸.

6. Le marché des télécommunications et les mesures réglementaires du Conseil ont changé depuis la publication de la décision de télécom 2005-20. Par exemple, les indicateurs actuels de QS aux concurrents ont été établis alors que la concurrence pour les services téléphoniques filaires locaux, qui recourent à des installations louées, était croissante. Ces dernières années, toutefois, les revenus des services de gros associés aux services filaires locaux et aux services interurbains ont baissé, alors que ceux qui sont associés aux services Internet et sans fil mobiles ont augmenté⁹. De plus, de nouveaux services de gros ont été introduits, dont certains ont été rendus obligatoires. La demande a toutefois baissé pour certains services traditionnels visés par le régime actuel de QS aux concurrents, et dans le cas de certains de ces services, par exemple les services de réseau numérique haute vitesse propre aux concurrents et les lignes locales dégroupées, la prestation obligatoire a été ou est éliminée progressivement¹⁰.
7. Le régime de QS aux concurrents a joué un rôle clé dans le processus d'abstention locale parce que les grandes ESLT doivent respecter certaines normes de QS aux concurrents pour pouvoir obtenir une abstention de la réglementation des services locaux de détail¹¹. Le Conseil a autorisé une abstention de la réglementation des services locaux dans bon nombre de circonscriptions des grandes ESLT¹².

⁶ En date du 14 janvier 2016, Cogeco Câble inc. exerce ses activités sous le nom de Cogeco Communications inc.

⁷ Le 1^{er} janvier 2016, le RCP a cessé d'exister. Toutes les activités commerciales du RCP, y compris son actif et son passif, sont maintenant détenues par Rogers Communications Canada Inc.

⁸ De plus, dans ses observations lors de l'instance conduisant à la politique réglementaire de télécom 2015-326, le CORC a demandé au Conseil de mettre en place une série d'indicateurs de QS et un PRT pour améliorer la prestation des services d'accès de tiers aux fournisseurs de services Internet. Dans une lettre datée du [23 septembre 2014](#), le Conseil a exclu de la portée de cette instance toutes les questions liées à la QS aux concurrents, en mentionnant qu'il a l'intention d'examiner les indicateurs de QS aux concurrents ainsi que le PRT pour les concurrents dans le cadre d'un processus distinct.

⁹ Voir le tableau 5.6.2 et le graphique 5.6.2 du *Rapport de surveillance des communications* du CRTC, édition de 2016.

¹⁰ Voir la politique réglementaire de télécom 2015-326.

¹¹ Voir la décision de télécom 2006-15, modifiée par le décret C.P. 2007-532.

¹² Le Conseil a publié approximativement 130 décisions relatives à l'abstention locale pour les grandes ESLT depuis la publication des décisions de télécom 2005-20 et 2006-15.

8. Récemment, le Conseil a commencé à réglementer les tarifs d'itinérance de gros de certaines entreprises de services sans fil, soit Bell Mobilité inc., Rogers Communications Canada Inc. et la Société TELUS Communications¹³. Il a également obtenu le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires afin de favoriser le respect de la *Loi sur les télécommunications*, des règlements ou des décisions du Conseil¹⁴.
9. Les Instructions¹⁵ prévoient que le Conseil devrait, entre autres choses, i) se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication et ii) lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs.

Appel aux observations

10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations sur la question de savoir si le régime de QS aux concurrents est toujours requis et, le cas échéant, sur la manière dont il devrait être structuré, compte tenu des changements récents dans le marché des télécommunications et des mesures réglementaires du Conseil. De façon plus précise, les réponses devraient aborder les questions suivantes :

Exigence d'un régime de QS aux concurrents

- Q1. Dans quelle mesure le régime actuel de QS a-t-il pu favoriser la concurrence?
- Q2. Le libre jeu du marché est-il suffisant pour assurer un haut niveau de service, ou des mesures réglementaires en matière de QS sont-elles nécessaires?
- Q3. Si un régime de QS aux concurrents est requis, quels devraient en être les objectifs?
- Q4. Si d'autres mesures réglementaires sont requises, que devraient-elles inclure?

Pertinence du PRT actuel

- Q5. Est-ce que le PRT actuel destiné aux concurrents demeure approprié? C'est-à-dire, procure-t-il un incitatif adéquat pour maintenir une QS élevée?
- Q6. Si un PRT destiné aux concurrents est requis, les principes directeurs énoncés dans la décision de télécom 2005-20 sont-ils toujours appropriés? Si les principes directeurs en vigueur ne sont plus appropriés, quels principes devrait-on adopter?

¹³ Voir la politique réglementaire de télécom 2015-177.

¹⁴ Voir le bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2015-111.

¹⁵ *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

Q7. Quels indicateurs, le cas échéant, devraient être inclus dans le PRT destiné aux concurrents? Inclure des détails, avec justification à l'appui, pour tous les indicateurs nouveaux ou révisés proposés, comme les noms, les définitions et les normes de service.

Q8. Un autre mécanisme devrait-il être considéré comme mécanisme d'application, soit seul ou de concert avec le PRT destiné aux concurrents?

Types de services qui devraient être inclus

Q9. Quels critères devraient être utilisés en vue de sélectionner les types de services, le cas échéant, qui devraient être inclus dans le régime de QS aux concurrents?

Q10. Quels services particuliers devraient être assujettis au régime?

Fournisseurs de services auxquels le régime devrait s'appliquer

Q11. Le régime de QS aux concurrents devrait-il être élargi pour inclure les entreprises de câblodistribution, les entreprises de services sans fil, les petites ESLT et Norouestel? Le cas échéant, devrait-on appliquer le régime de QS aux concurrents à de telles entreprises ou devrait-on établir un seuil basé sur la taille de l'entreprise ou d'autres facteurs?

Q12. Le système fondé sur les plaintes continue-t-il d'être le meilleur moyen de surveiller la QS pour les petites ESLT?

Exigence d'un processus de demande d'exclusion

Q13. Le processus de demande d'exclusion est-il toujours requis? Dans l'affirmative, faudrait-il apporter des changements au processus actuel?

Exigences en matière de rapports

Q14. Quelles exigences en matière de rapports, le cas échéant, devraient être imposées à l'avenir?

Q15. S'il est nécessaire de présenter des rapports, quels indicateurs de rendement devraient y figurer?

Transition vers un nouveau régime

Q16. Comment les modifications apportées au régime devraient-elles être introduites ou éliminées progressivement, et quel serait le meilleur moyen de faire la transition vers un nouveau régime?

Délai d'examen du nouveau régime

Q17. Quel délai serait raisonnable pour procéder à l'examen du nouveau régime?

11. Dans leurs interventions, les parties devraient fournir une justification et tous les éléments de preuve sur lesquels elles s'appuient pour formuler leur position. Bien que les questions et les sujets énoncés ci-dessus peuvent être interreliés et interdépendants, les parties devraient structurer leurs mémoires tel que précisé ci-dessus.
12. Le Conseil examinera les questions soulevées dans le cadre de la présente instance en fonction des objectifs de la politique exposés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* et en tenant compte des Instructions. Les parties devraient également en tenir compte et aborder tous les aspects pertinents, le cas échéant, dans leurs réponses aux questions.
13. Le Conseil finalisera le niveau de service minimal approprié, par exemple des intervalles de services, associé à n'importe quel indicateur de QS aux concurrents résultant de la présente instance dans le cadre d'une procédure de suivi distincte.

Procédure

14. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)* s'appliquent à la présente instance. Les *Règles de procédure* établissent, entre autres choses, les règles concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des réponses, des répliques et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle aux *Règles de procédure* et aux documents connexes, que l'on peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous la rubrique « [Lois et règlements](#) ». Les lignes directrices établies dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959 donnent des renseignements pour aider les intéressés et les parties à comprendre les *Règles de procédure* afin qu'ils puissent participer aux instances du Conseil de manière plus efficace.
15. Toutes les ESLT, incluant Norouestel et les petites ESLT, ainsi que les entreprises de câblodistribution et les entreprises de services sans fil sont désignées parties à la présente instance et peuvent déposer des interventions auprès du Conseil, au plus tard le **24 avril 2017**. Une demande de renseignements sera émise aux entités pertinentes et sera envoyée dans une lettre séparée aujourd'hui. Les délais et procédures applicables sont établis dans la lettre.
16. Les intéressés qui souhaitent devenir des parties à l'instance doivent déposer auprès du Conseil une intervention concernant les questions susmentionnées, au plus tard le **24 avril 2017**. L'intervention doit être déposée conformément à l'article 26 des *Règles de procédure*.
17. Les parties sont autorisées à coordonner, organiser et déposer, en un mémoire unique, des interventions au nom d'autres intéressés qui partagent leur opinion. Des renseignements sur la manière de déposer ce type de mémoire, qu'on appelle une

intervention favorable conjointe, ainsi qu'un [modèle](#) de la lettre d'accompagnement qui doit être déposée par les parties sont présentés dans le bulletin d'information de télécom 2011-693.

18. Tous les documents devant être signifiés aux parties à l'instance doivent être signifiés en utilisant les coordonnées figurant dans les interventions.
19. Le Conseil et les parties peuvent demander des renseignements, sous forme de questions, de toute partie à l'instance. L'auteur de la demande de renseignements doit déposer sa demande auprès du Conseil, et la signifier à la partie à laquelle elle s'adresse, au plus tard le **24 mai 2017**.
20. Les réponses aux demandes de renseignements doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées à toutes les parties, au plus tard le **23 juin 2017**.
21. Les parties peuvent demander i) des réponses complémentaires à leurs demandes de renseignements, en précisant dans chaque cas pourquoi des réponses complémentaires sont nécessaires et ii) la divulgation de renseignements désignés comme confidentiels, en précisant dans chaque cas les motifs de la divulgation. Ces demandes doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties en question, au plus tard le **7 juillet 2017**.
22. Les réponses écrites aux demandes de renseignements complémentaires et aux demandes de divulgation doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties qui en font la demande, au plus tard le **21 juillet 2017**.
23. Une décision relative aux demandes de renseignements complémentaires et de divulgation de renseignements sera rendue le plus rapidement possible.
24. Toutes les parties peuvent déposer auprès du Conseil une réplique finale, et en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **25 août 2017**.
25. Le Conseil encourage les intéressés et les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca pour tout renseignement additionnel qu'ils pourraient juger utile à la préparation de leurs mémoires.
26. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé. 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.
27. En vertu du bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2015-242, le Conseil s'attend à ce que les entités constituées et les associations déposent leurs mémoires dans le cadre des instances du Conseil dans des formats accessibles (p. ex. des formats de fichier texte dont le texte peut être agrandi ou modifié, ou lu par un lecteur d'écran), et il encourage tous les Canadiens à faire de même. Pour leur

faciliter la tâche, le Conseil a affiché sur son site Web des [lignes directrices](#) pour la préparation des documents en formats accessibles.

28. Les mémoires doivent être déposés auprès de la Secrétaire générale du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[\[formulaire d'intervention\]](#)

ou

par la poste, à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur, au numéro
819-994-0218

29. Les parties qui envoient des documents par voie électronique doivent s'assurer de pouvoir prouver au Conseil, sur demande, le dépôt ou la signification d'un document en particulier. Par conséquent, elles doivent conserver la preuve de l'envoi et de la réception d'un document pour une période de 180 jours à compter de la date du dépôt du document. Le Conseil recommande aux parties qui déposent un document et en signifient copie par voie électronique de se montrer prudentes lors de la signification de documents par courriel, car la preuve de la signification peut être difficile à faire.
30. Conformément aux *Règles de procédure*, un document doit être déposé auprès du Conseil et toutes les parties concernées au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa) à la date d'échéance. Les parties sont tenues de veiller à ce que leur mémoire soit déposé en temps opportun et ne seront pas informées si leur mémoire est reçu après la date limite. Les mémoires déposés en retard, y compris en cas de retard causé par la poste, ne seront pas pris en compte par le Conseil et ne seront pas versés au dossier public.
31. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des mémoires. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance, pourvu que la procédure de dépôt énoncée ci-dessus ait été suivie.

Avis important

32. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre de ce processus public, sauf ceux désignés confidentiels, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à l'adresse 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 et les numéros de téléphone et de télécopieur.

33. Les renseignements personnels fournis par les parties peuvent être divulgués et seront utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
34. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, 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 affichés en version PDF.
35. Les renseignements fournis au Conseil par les parties 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.

Disponibilité des documents

36. On peut consulter sur le site Web du Conseil les versions électroniques des interventions et des autres documents dont il est question dans le présent avis. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca au moyen du numéro de dossier indiqué au début du présent avis ou en consultant la rubrique « Participer », puis en cliquant sur « Soumettre des idées et des commentaires » et ensuite « les instances en période d'observation ouverte ». On peut alors accéder aux documents en cliquant sur les liens dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes » associées au présent avis.
37. Les documents peuvent également être consultés à l'adresse suivante, sur demande, pendant les heures normales de bureau.

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Téléphone : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782
ATS sans frais : 1-877-909-2782

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Examen du cadre des services filaires de gros et des politiques connexes*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326, 22 juillet 2015; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-326-1, 9 octobre 2015
- *Cadre de réglementation régissant les services sans fil mobiles de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2015-177, 5 mai 2015
- *Dépôt de mémoires en formats accessibles pour les instances du Conseil*, Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-242, 8 juin 2015
- *Lignes directrices relatives au régime général de sanctions administratives pécuniaires en vertu de la Loi sur les télécommunications*, Bulletin d'information de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2015-111, 27 mars 2015
- *Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. – Demande d'amélioration de la qualité des services d'accès haute vitesse de gros fournis par les câblodistributeurs aux fournisseurs de services Internet indépendants*, Décision de télécom CRTC 2015-40, 12 février 2015
- *Dépôt d'interventions favorables conjointes*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-693, 8 novembre 2011
- *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
- *Justification des petites entreprises de services locaux titulaires – Suivi de la décision de télécom 2006-14*, Décision de télécom CRTC 2007-109, 21 novembre 2007
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006; modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005
- *Cadre de réglementation applicable aux petites compagnies de téléphone titulaires*, Décision CRTC 2001-756, 14 décembre 2001
- *Qualité du service dans le contexte de la concurrence – Indicateurs recommandés par le CDCI – Suivi de la décision CRTC 2001-217*, Décision CRTC 2001-366, 20 juin 2001

- *Le CRTC crée de nouveaux indicateurs de la qualité du service pour les compagnies de téléphone, Décision CRTC 2001-217, 9 avril 2001*
- *Cadre de réglementation pour les compagnies de téléphone indépendantes au Québec et en Ontario (sauf la Commission de transport Ontario Northland, Québec-Téléphone et Télébec ltée), Décision Télécom CRTC 96-6, 7 août 1996, modifiée par la Décision Télécom CRTC 96-6-1, 17 septembre 1996*