



6226, rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec)  
Canada H2S 2M2  
W [www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union)

T (514) 521 6820  
F (514) 521 0736  
SF 1 888 521 6820  
C [union@consommateur.qc.ca](mailto:union@consommateur.qc.ca)

**NOS MEMBRES**

ACEF Abitibi-Témiscamingue  
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île-Jésus  
ACEF de Lanaudière  
ACEF du Nord de Montréal  
ACEF Estrie  
ACEF Grand-Portage  
ACEF Montérégie-est  
ACEF Rive-Sud de Québec  
Association des consommateurs  
pour la qualité dans la construction  
Membres individuels

Montréal, le 24 avril 2008

M. Robert A. Morin  
Secrétaire général  
Conseil de la radiodiffusion et  
des télécommunications canadiennes  
Ottawa, Ontario  
K1A 0N2

**Objet : Requête de l'Union des consommateurs en vertu de la Partie VII et  
Intervention au soutien de la requête # 8622-C51-200805153**

---

**Re : Utilisation par Bell du Deep Packet Inspection et détérioration délibérée du  
service d'accès à internet**

Monsieur,

1. La présente est une intervention faite par l'Union des consommateurs en vertu des dispositions de l'article 7 de la Loi sur les Télécommunications<sup>1</sup> ainsi que de l'article 60 de la Partie VII des règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications<sup>2</sup>.
2. L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.
3. L'intervenante, Union des consommateurs, a pour mission de veiller à la promotion et à la défense des droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres soit la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

---

<sup>1</sup> Loi sur les télécommunications (1993, ch. 38)

<sup>2</sup> Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications (DORS/79-554)

4. L'Union des consommateurs soumet la présente requête suite à l'instauration par Bell Canada (ci-après Bell) d'un système qui vise à identifier l'utilisation de certaines technologies de transfert de données sur les réseaux de télécommunication et à sa décision de limiter le libre accès à la bande passante aux utilisateurs de ces technologies.
5. L'Union des consommateurs estime que les actions de Bell, qui ralentit délibérément le service de ses abonnés sur la base de l'utilisation de certaines technologies de transfert de données, ont pour effet de :
  - a) limiter volontairement l'accès par l'ensemble des Canadiens à des services de télécommunications sûrs, abordables, et de qualité, et ce, en violation de l'article 7 b) de la Loi sur les télécommunications;
  - b) restreindre le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication, et ce, en violation de l'article 7 f) de la Loi sur les télécommunications;
  - c) nuire également à l'innovation dans le domaine des télécommunications en ciblant certaines technologies en violation de l'article 7 g) de la Loi sur les télécommunications;
  - d) porter atteinte à la vie privée des personnes, et ce, en violation de l'article 7 i) de la Loi sur les télécommunications;
  - e) contrevenir aux dispositions de l'article 36 de la loi sur les télécommunications, en portant atteinte au principe de neutralité quant au contenu des télécommunications.
6. L'Union des consommateurs demande au Conseil d'interdire à Bell de discriminer les utilisateurs du réseau sur la base de l'utilisation de certaines technologies de transfert de données, de filtrer ou de ralentir même partiellement l'accès à des applications et à du contenu et de procéder à une détérioration importante et délibérée des services d'accès à Internet. L'Union des consommateurs demande au Conseil d'ordonner à Bell de mettre fin immédiatement à toute pratique déjà entreprise en ce sens.
7. L'Union des consommateurs soutient la requête présentée par l'Association Canadienne des Fournisseurs Internet, qui demande notamment au Conseil de rendre une ordonnance enjoignant à l'entreprise Bell Canada de cesser toutes les activités de régulation et de perturbation des services dits Asynchronous Digital Subscriber Line (ADSL) offerts aux tiers qui utilisent son réseau.
8. L'Union des consommateurs estime que Bell, en ralentissant volontairement le service sur la base de l'utilisation de certaines technologies de transfert de données, a ajouté de nouvelles conditions au Tarif 6716 approuvé par le CRTC, et plus particulièrement aux conditions prévues à l'article 5410, dit service d'accès par passerelle (ci-après article 5410).
9. L'Union des consommateurs allègue que les pratiques de Bell sont préjudiciables à ses propres abonnés au service d'accès à Internet Haute vitesse ainsi qu'aux abonnés des services d'accès à Internet Haute vitesse offert par les entreprises qui utilisent son réseau.

## Neutralité technologique et neutralité des réseaux

10. L'entreprise Bell Canada, par le biais d'une technologie dite « Deep Packet Inspection » (ci-après DPI) a entrepris de réguler le trafic de son réseau de télécommunication en réduisant ou en ralentissant l'accès à la Haute vitesse des utilisateurs de certaines technologies de transfert de données identifiées par Bell, telles les technologies Peer-to-peer (ci-après P2P) et Bit torrent, contrevenant en cela au principe de neutralité technologique qui prévaut dans la Loi sur les télécommunications.
11. Comme le souligne le Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications dans son document de discussion<sup>3</sup>, la Loi sur les Télécommunications « *en venant axer la réglementation sur les services que fournissent les entreprises canadiennes et en élargissant la définition d'installations de télécommunication de manière à y inclure tous les modes de fourniture, la Loi a appuyé implicitement, à l'égard des télécommunications, une approche réglementaire reposant sur la neutralité technologique.* »
12. Le Groupe d'étude rappelle également que : « *le Conseil a adopté pour politique la neutralité technologique afin d'éviter que les interventions de la réglementation dans le marché n'encouragent ou ne découragent, par inadvertance, le choix d'une technologie* »<sup>4</sup>.
13. Le Conseil dans sa décision de Télécom CRTC 2008-17<sup>5</sup> maintient ce principe : « *Afin d'appliquer le principe de la neutralité technologique, le Conseil estime que, dans les circonstances, les services d'accès Internet de tiers devraient aussi demeurer obligatoires.* »
14. Comme le souligne le rapport final de 2006 du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications<sup>6</sup> : « *un accès libre est d'une importance primordiale que sa protection justifie le fait de donner à l'autorité de réglementation le pouvoir d'examiner les cas relatifs au blocage de l'accès à des applications et à du contenu ainsi qu'à la détérioration importante et délibérée des services.* »
15. Dans le cadre de l'examen de cette plainte, le Conseil dispose de l'opportunité de promouvoir de façon explicite la neutralité des réseaux. Il importe que le Conseil affirme le droit dont doivent disposer les consommateurs de choisir, sans interférence de la part des entreprises qui leur fournissent l'accès, les technologies qu'ils souhaitent utiliser sur les réseaux de télécommunication. Les principes de neutralité technologique et de neutralité des réseaux et les objectifs de la Loi sur les télécommunications interdisent aux entreprises de télécommunication de s'arroger le droit d'imposer aux consommateurs le choix des services, applications ou technologies qu'ils pourront ou ne pourront pas

---

<sup>3</sup> ÉTUDE DU CADRE RÉGLEMENTAIRE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS AU CANADA, Document de discussion, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2005 ; au point 49 ; disponible à [http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports/t\\_review05.htm](http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports/t_review05.htm)

<sup>4</sup> Ibid, point 130

<sup>5</sup> Point 85 de la décision télécom 2008-17, <http://www.crtc.gc.ca/archive/FRN/Decisions/2008/dt2008-17.htm>

<sup>6</sup> Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications, Rapport disponible sur : [http://www.telecomreview.ca/epic/site/tprp-gecrt.nsf/vwapj/report\\_f.pdf/\\$FILE/report\\_f.pdf](http://www.telecomreview.ca/epic/site/tprp-gecrt.nsf/vwapj/report_f.pdf/$FILE/report_f.pdf)

utiliser librement sur le réseau.

16. Le principe de neutralité des réseaux a été affirmé notamment par la Federal Communication Commission (FCC) américaine, qui l'a inséré dans une déclaration de politique<sup>7</sup>.
17. La FCC dans cette déclaration de politique a reconnu certains droits aux consommateurs, notamment:
  - a) les consommateurs ont le droit d'utiliser les applications et les services de leur choix, sous réserve de leur légalité.
  - b) les consommateurs ont le droit à la concurrence entre opérateurs de réseaux, d'applications, de services et de contenus.
18. Les commissaires<sup>8</sup>, et le président de la FCC ont également, de façon individuelle, clairement soutenu le principe de neutralité des réseaux, en rappelant le rôle bénéfique que cette neutralité des réseaux joue sur l'innovation, l'accessibilité, le meilleur choix possible et la qualité des services<sup>9</sup>.

### Transparence

19. L'Union des consommateurs allègue que Bell manque de transparence, non seulement dans l'utilisation qu'elle fait des technologies visant à réguler les services ADSL et à ralentir l'accès sur la base de l'utilisation de certaines technologies de transfert de données, mais également sur les motifs de l'instauration de tels procédés de régulation et de ralentissement. L'Union des consommateurs allègue de plus que Bell a manqué de transparence dans la diffusion auprès de ses clients de l'information relativement à son utilisation des procédés de filtrage ainsi que dans ses pratiques de ralentissement ciblé des services.
20. L'utilisation par Bell de la technologie dite « DPI » vise, à ses dires (voir Annexe A), à assurer une utilisation optimale du réseau Internet. Bell ne fournit toutefois à l'appui de ses dires aucune donnée, ni aucun document qui permettraient de constater quelque problème de congestion de réseau qui aurait nécessité l'emploi de telles techniques de régulation et de ralentissement d'accès, non plus que quelque détérioration liée à l'utilisation de certaines technologies de transfert de

---

<sup>7</sup> Federal Communications Commission, Policy Statement, 5 Août 2005, [http://fjallfoss.fcc.gov/edocs\\_public/attachmatch/FCC-05-151A1.pdf](http://fjallfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/FCC-05-151A1.pdf) FCC 05-151

<sup>8</sup> Statement of Commissioner Michael Copps Concurring, 5 Août 2005, "I am especially pleased at my colleagues' adoption of this Statement of Policy on Internet openness. This is something I have been advocating for nearly two years. This Statement lays out a path forward under which the Commission will protect network neutrality so that the Internet remains a vibrant, open place where new technologies, business innovation and competition can flourish. We need a watchful eye to ensure that network providers do not become Internet gatekeepers, with the ability to dictate who can use the Internet and for what purpose. Consumers do not want to be told that they cannot use their DSL line for VoIP, for streaming video, to access a particular news website, or to play on a particular company's game machine." (nos soulignés) [http://fjallfoss.fcc.gov/edocs\\_public/attachmatch/DOC-260433A4.pdf](http://fjallfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DOC-260433A4.pdf)

<sup>9</sup> Statement of Chairman Kevin Martin, Aug. 5, 2005 " I have long believed that consumers should be able to use their broadband internet access service to access any content on the internet. Consumers have demanded this ability, and cable and telephone companies have delivered it. In a competitive marketplace, providers must do so. They provide a service that consumers want, or they do not succeed. The steps we take today to place all broadband internet access providers on a level playing field will make this marketplace only more competitive, further strengthening the forces that best deliver choice, affordability, innovation, and quality to consumers." [http://fjallfoss.fcc.gov/edocs\\_public/attachmatch/DOC-260435A2.pdf](http://fjallfoss.fcc.gov/edocs_public/attachmatch/DOC-260435A2.pdf)

données sur les réseaux de télécommunication.

21. Bell n'aurait à aucun moment avisé ses abonnés de la mise en place de systèmes de filtrage ou des conditions relatives à la régulation à laquelle elle procédait et aux ralentissements imposés aux utilisateurs de certaines technologies ciblées de transfert de données. Les consommateurs n'auraient donc pas été informés des nouvelles conditions qui s'appliquent au service Internet Haute vitesse auquel ils sont abonnés.
22. Selon Bell, 5% de ses utilisateurs ont utilisé 33% de la bande passante disponible. Ces 5% d'utilisateurs ont généré 60% du trafic total de son réseau et 60 % de ce trafic était dû au Peer-to-peer. Néanmoins Bell n'apporte aucune preuve à ses affirmations.
23. La proportion du trafic faite par une portion des utilisateurs n'a en soit aucune incidence sur la congestion alléguée. Ces arguments n'ont aucune pertinence tant que la congestion n'a pas été établie.
24. Par conséquent, l'Union des consommateurs demande au Conseil qu'il exige de Bell qu'elle fasse la lumière sur les prétendues congestions du réseau de télécommunication, sur les ralentissements du réseau qu'elle impose, et sur les motifs qui l'ont mené à cibler plus particulièrement certaines technologies, dont l'utilisation entraînerait un ralentissement du service.
25. L'Union des consommateurs soumet que Bell, si elle craint l'encombrement de ses réseaux, pourrait bien être l'artisan de son propre malheur; la congestion alléguée des réseaux de télécommunication de Bell pourrait vraisemblablement, si elle est démontrée, être une conséquence de la vente par l'entreprise d'accès à la bande passante qui dépasseraient ses capacités à fournir tels accès. L'Union des consommateurs est d'avis que le Conseil devrait exiger de Bell qu'elle fasse la démonstration que la détérioration du service qu'elle impose à certains utilisateurs ne résulte pas du fait qu'elle aurait vendu plus d'accès que ce qu'elle était en mesure de fournir.

## Technologie

26. En outre, Bell affirme que ce type de régulation du trafic permet une meilleure expérience du service pour les clients qui utilisent des applications en temps réel extrêmement sensibles. En l'occurrence, Bell mentionne la navigation sur Internet (browsing), la messagerie instantanée, et la diffusion en continu (streaming). Cependant, la navigation sur Internet est le résultat de connexions très courtes qui durent généralement une fraction de seconde. Les navigateurs Internet sont d'ailleurs conçus pour faire face aux erreurs, et il y a toujours la possibilité d'utiliser la touche de rafraîchissement<sup>10</sup>. La navigation Internet n'est pas une activité sensible au temps réel comme la diffusion en continu. Bell devrait expliquer au Conseil en quoi la navigation sur Internet est une application sensible au temps réel.

---

<sup>10</sup> John Dillon, "P2P. It's not just for Pirates. The evolution of the Internet and the role that P2P will play" disponible sur <http://www.cachelogic.com/>

## Qualité des services de télécommunication

27. L'avènement des réseaux Haute vitesse permet le transfert de fichiers de plus en plus volumineux, qu'il s'agisse d'applications logicielles, des vidéos, de musique, etc. Avec le temps, et du fait que la vitesse d'accès le permet, la taille des fichiers disponibles sur le réseau a augmenté de façon exponentielle au fil des ans. L'augmentation de la taille des fichiers disponibles explique par ailleurs le fait que les consommateurs veulent de plus en plus disposer d'une connexion rapide, qui leur permette d'avoir accès rapidement à ces fichiers multimédias.
28. Comme on peut le constater sur le site de Bell<sup>11</sup>, la vitesse de téléchargement de fichiers multimédias volumineux est d'ailleurs le principal argument publicitaire et de vente utilisé par l'entreprise pour la promotion de ses accès Haute vitesse.
29. L'accès plus rapide au réseau s'est accompagné du développement de nouvelles technologies permettant un accès et un transfert plus efficaces des fichiers volumineux, notamment les technologies connues sous les noms de P2P et de BitTorrent.
30. Ainsi, nous pouvons lire dans une étude allemande<sup>12</sup> sur le protocole P2P que celui-ci, plutôt que de lui nuire, vise à améliorer la gestion de la bande passante : "Without incurring any significant additional administration, P2P-based approaches achieve increased load balancing by taking advantage of transmission routes that are not being fully exploited. They also facilitate the shared use of the bandwidth provided by the information providers."
31. A la différence des communications qui utilisent la diffusion en continu à partir d'un serveur unique, qui, à cause du grand nombre de connexions, risque la saturation, le P2P permet une meilleure diffusion des contenus multimédias en répartissant les téléchargements sur l'ensemble des personnes qui partagent les ressources.
32. L'Union des consommateurs s'étonne de voir Bell se référer au dossier Comcast, actuellement traité aux États-Unis par la FCC, et mentionner uniquement le fait que Comcast continuera d'effectuer la régulation de son trafic Internet. À ce titre, nous souhaitons rétablir certains faits concernant Comcast : Comcast se tourne actuellement vers des solutions encourageant le développement du nouveau P2P soit le P4P, en ce sens il s'agit de la participation active des fournisseurs de service Internet (tels que Comcast) au développement du P2P<sup>13</sup>. De plus, Comcast a également décidé d'investir dans son réseau en achevant une modification importante, soit le passage au DOCSIS 3.0, qui permettra à ses abonnés de disposer d'une vitesse d'envoi atteignant 5Mbps<sup>14</sup>.

---

<sup>11</sup> Voir le site Internet de Bell invitant à télécharger de la musique en haute définition sonore, regardez des vidéos et jouez à des jeux en ligne : [http://www.bell.ca/shopping/PrsShpInt\\_NewAccess.page?userType=NEW](http://www.bell.ca/shopping/PrsShpInt_NewAccess.page?userType=NEW)

<sup>12</sup> DETLEF Schoder, FISCHBACH, K., SCHMITT, C., "Core concept in peer-to-peer Networking" <http://www.idea-group.com/downloads/excerpts/Subramanian01.pdf>

<sup>13</sup> Voir l'Article d'Ars Technica, de LASAR Matthew, Big ISPs push P4P as substitute for net neutrality <http://arstechnica.com/news.ars/post/20080410-big-isps-push-p4p-as-substitute-for-fcc-regulation.html>

<sup>14</sup> Voir l'article d'Arts Technica, ANDERSON, N. "Keeping pace? Torrents of traffic and the Internet Backbone", <http://arstechnica.com/articles/culture/exaflood-not-happening.ars/1>

33. En ralentissant volontairement l'accès à certaines technologies et la libre utilisation de ces technologies efficaces de transfert de données, et ce, aux heures où les consommateurs sont le plus susceptibles d'accéder aux réseaux de télécommunications, Bell nuit à la qualité des services de télécommunication, en violation de l'article 7 b) de la loi sur les télécommunications.
34. L'Union des consommateurs allègue que les ralentissements volontaires imposés par Bell représentent des pratiques trompeuses, puisque Bell mentionne dans ses dépliants (Annexe B), que l'accès Haute vitesse permet un accès plus rapide aux contenus multimédias, tout en réduisant les temps d'attente, alors que dans les faits, Bell ralentit au contraire l'accès à certaines technologies efficaces qui permettraient cet accès rapide aux contenus multimédias, et augmente ainsi les temps d'attente pour l'accès à ces fichiers.

### Libre jeu du marché

35. Le service d'accès par passerelle est défini comme un service d'accès large bande basé sur la technologie ADSL. Ce service permet à un fournisseur de services d'établir une voie d'accès à haute vitesse entre l'emplacement d'un utilisateur final et le centre de commutation de desserte de la compagnie. En l'occurrence, les fournisseurs de service achètent en gros à Bell le service d'accès par passerelle et le revendent aux consommateurs.
36. Les fournisseurs de services liés par le tarif 6716 et l'article 5410 se voient maintenant imposer par Bell des ralentissements de service sur la base de l'utilisation de certaines technologies de transfert de données. Or, comme le Conseil le rappelle dans sa décision Télécom 2008-17, la concurrence dans le domaine de l'accès Internet haute vitesse est déjà très fragile :
- « Dans la plupart des cas, les concurrents qui souhaitent offrir le service d'accès Internet haute vitesse de détail n'ont d'autre choix que d'acheter le service d'accès groupé de LNPA de gros ou le service d'AIT de gros. À l'heure actuelle, le retrait de l'accès obligatoire au service d'accès groupé de LNPA, soit l'accès et le transport, serait susceptible de réduire ou d'empêcher sensiblement la concurrence relativement aux services d'accès Internet haute vitesse de détail. Par conséquent, le Conseil conclut que le service d'accès groupé de LNPA doit être obligatoire étant donné qu'il s'agit du seul moyen abordable de fournir le transport entre le central d'une ESLT et le client du concurrent, ainsi que l'accès depuis ledit central. » (nous soulignons)*
37. Le ralentissement et la régulation de l'accès et de l'utilisation de certaines technologies que Bell impose aux autres fournisseurs de service ADSL limitent l'établissement d'une concurrence effective et réelle dans l'accès Internet Haute vitesse, puisqu'elle ne permet pas à ces fournisseurs de service d'offrir des services non régulés, ni ralentis. Les concurrents se trouvant du fait de Bell dans l'impossibilité de différencier leur offre, il n'y a dès lors plus de concurrence possible sur des critères essentiels des offres de service, d'accès à la Haute vitesse ou sur l'utilisation de la bande passante allouée aux consommateurs.

38. Par ailleurs, l'Union des consommateurs s'inquiète du fait que les fournisseurs de services qui ont vendu à leur client des services non régulés, ni ralentis se voient dans l'incapacité de faire face à leurs obligations contractuelles vis-à-vis de leurs clients et du fait que les consommateurs se trouvent dans l'impossibilité, du fait de Bell, d'obtenir du fournisseur de service le type d'accès qui faisait l'objet du contrat et pour lequel ils paient.
39. L'Union des consommateurs allègue que les pratiques de Bell constituent une atteinte illicite au libre jeu du marché, en violation de l'article 7 f) de la loi sur les télécommunications.
40. Les mesures entreprises par Bell sont susceptibles d'entraîner à plus ou moins court terme l'éradication des fournisseurs de services concurrents, qui dépendent de Bell dans le secteur de l'Internet Haute vitesse et qui ne pourront ni respecter les contrats en cours ni offrir un service différencié de celui de Bell.
41. Les pratiques de Bell sont susceptibles d'entraver le libre jeu du marché et d'entraîner une réduction drastique de la concurrence, en violation de l'Article 7 f) de la loi sur les télécommunications.
42. Une des technologies ciblées par Bell pour l'application du ralentissement d'accès est la technologie Bit Torrent. Cette technologie est déjà utilisée par de nombreuses chaînes de télévision aux États-Unis<sup>15</sup>, ainsi que par des plateformes comme Vuze<sup>16</sup>, Hulu<sup>17</sup>, Joost<sup>18</sup>, Veoh<sup>19</sup>, pour la diffusion de contenu multimédia. La CBC a récemment utilisé elle aussi la technologie Bit torrent pour rejoindre les consommateurs canadiens en diffusant par le biais de cette technologie le dernier épisode de sa série « *Next Great Prime Minister* »<sup>20</sup>. En ralentissant l'accès au réseau sur la base de l'utilisation de certaines technologies, Bell se trouve à limiter, en violation de l'article 7 f) de la Loi sur les télécommunications, la concurrence de certains services qui permettent l'accès à du contenu qui pourrait être similaire à celui qui est offert par Bell Express Vu.

---

<sup>15</sup> Voir la plateforme de téléchargement BitTorrent et les nombreuses émissions disponible sur <http://www.bittorrent.com/nowplaying?csrc=splash>

<sup>16</sup> Voir la plateforme de téléchargement Vuze avec de nombreuses vidéos, bandes annonces de films, etc... <http://www.vuze.com/app>

<sup>17</sup> Voir la plateforme de téléchargement d'émissions et de séries TV Hulu : "We hope to provide you with the web's most comprehensive selection from more than 50 content providers including FOX, NBC, MGM, Sony Pictures Television, Warner Bros., Lionsgate, and more to deliver premium programming across all genres and formats, television shows, feature films, and clips. Watch full-length episodes of current primetime TV shows such as *The Simpsons* and *The Office* the morning after they air, classics like *Miami Vice* and *Buffy the Vampire Slayer*, and clips from Saturday Night Live, Nip/Tuck, and others. Hulu also offers full-length feature films like *The Usual Suspects*, *Ice Age*, *Three Amigos!*, and *The Big Lebowski* as well as clips from films such as *Napoleon Dynamite*, *The 40 Year Old Virgin*, *Devil Wears Prada* and many more". <http://www.hulu.com/>

<sup>18</sup> Voir le service Joost: "It's video – more than 20,000 shows, with more added daily. It's online – all you need is a broadband internet connection. And it's free. So what are you waiting for?" <http://www.joost.com/>

<sup>19</sup> Voir le service de video Veoh: "Veoh is a revolutionary Internet TV service that gives viewers the power to easily discover, watch, and personalize their online viewing experience. With a simple broadband connection Veoh gives you free access to all of the great TV and film studio content, independent productions, and user-generated videos on the Web. From hit CBS, NBC, FOX and Comedy Central shows to your favorite YouTube clips, Veoh turns the vast universe of Internet video into an easy-to-use, high-quality, personalized experience that TV fans everywhere can enjoy." <http://www.veoh.com/>

<sup>20</sup> Voir le site de la CBC pour le lancement du téléchargement du dernier épisode de sa série "Gret next Prime minister" via Bittorrent [http://www.cbc.ca/nextprimeminister/blog/2008/03/canadas\\_next\\_great\\_prime\\_minis.html](http://www.cbc.ca/nextprimeminister/blog/2008/03/canadas_next_great_prime_minis.html)



## Atteinte à l'innovation

43. Le choix fait par Bell de ralentir l'accès au réseau sur la base de l'utilisation de technologies spécifiques est susceptible de porter atteinte à l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans le domaine des télécommunications. En l'occurrence, Bell vise des technologies qui permettent le transfert efficace de fichiers de grande taille, tels que des vidéos, des logiciels, des contenus multimédias.
44. Ces technologies de transfert de données permettent également aux consommateurs d'avoir accès à des logiciels libres, des systèmes d'exploitation, des logiciels de bureautique, des jeux vidéo, des logiciels de VOIP, etc. Les activités de Bell, qui limitent l'accès au réseau sur la base de l'utilisation de certaines technologies, sont également un frein au développement de ces mêmes technologies. La recherche dans le domaine du transfert de contenus de grande taille est primordiale et doit être encouragée afin de permettre un accès encore plus facile à des contenus diversifiés et de qualité<sup>21</sup>.
45. En vertu du principe de neutralité technologique, l'Union des consommateurs estime que Bell effectue de la discrimination technologique sur les réseaux de télécommunications.
46. Si les fournisseurs d'accès ralentissent l'accès au réseau pour les utilisateurs qui tentent de transférer des fichiers par le biais de ces technologies efficaces, le développement et l'innovation dans le domaine des technologies de transfert de données risquent d'être mis en péril, faute d'utilisateurs, qui se verront forcés de fuir ces technologies pour ne pas voir leur accès au réseau contrôlé et ralenti.
47. L'Union des consommateurs allègue que Bell enfreint ainsi l'article 7 g) de la loi sur les télécommunications, en mettant en péril l'innovation dans la fourniture de services dans ce domaine.

## Vie privée

48. L'Union des consommateurs s'inquiète au demeurant des intrusions dans la vie privée que permet la technologie « Deep Packet Inspection », les risques d'atteinte à la vie privée par l'utilisation de telles techniques ayant déjà été soulevés par certaines études<sup>22</sup>. Le Conseil se doit d'enquêter sur la technologie employée par Bell. Comme Vaxination Informatique le mentionne dans son intervention<sup>23</sup>, et comme Bell l'affirme dans son appendice 1 : « DPI therefore

---

<sup>21</sup> Voir notamment sur la recherche dans le domaine du peer-to-peer, la revue Computer Communication, Volume 31, Issue 2, p.187-418, et plus particulièrement James Walkerdine, Danny Hughes, Paul Rayson, John Simms, Kiel Gilleade, John Mariani, Ian Sommerville « A Framework for P2P application development ».

<sup>22</sup> Voir notamment une étude de l'Université de Calgary de MADHUKAR, A., & WILLIAMSON, C., " A longitudinal study of P2P Traffic Classification" qui mentionne : "First, privacy regulations may make it illegal to access the user payload for signature analysis." Disponible à <http://pages.cpsc.ucalgary.ca/~carey/papers/2006/Alok-MASCOTS2006.pdf>

<sup>23</sup> Intervention de Vaxination Informatique : "The most often mentioned platforms for "throttling" are Ellacoya, Sandvine and pCube. Documentation on those platforms shows that they perform Deep Packet Inspection of TCPIP packet payloads to detect data patterns belonging to certain popular applications.

looks for protocol headers, commonly referred to as signatures, that properly identify the traffic as a P2P application regardless of how the application declares itself. » Ces éléments indiquent que Bell porte atteinte à la vie privée des utilisateurs du réseau.

49. Bell ne dispose d'aucun droit lui permettant d'intercepter les communications des consommateurs au mépris des lois en vigueur, notamment l'article 7 i) de la Loi sur les télécommunications, mais également les articles 184, 342.1 et 430 (1.1) du Code criminel<sup>24</sup>.
50. L'Union des consommateurs considère que le fait pour les utilisateurs d'employer des technologies spécifiques, au même titre que le fait de visiter certains sites, relèvent de leur vie privée. Toute tentative de contrôle de ces pratiques des consommateurs dans le cadre de l'accès au réseau qu'ils ont contracté avec le fournisseur de service constitue une violation de leur vie privée.
51. De plus, l'Union des consommateurs soumet que Bell contrevient également à l'article 5 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques<sup>25</sup>, qui exige que toute organisation se conforme aux obligations énoncées dans l'Annexe 1. En l'occurrence, l'article 4.3 de l'Annexe 1 exige que toute entreprise informe la personne visée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent qu'elle obtienne son consentement préalable, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire. On peut s'interroger sur la mesure dans laquelle les méthodes employées par Bell lui permettent de collecter, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels. Le manque de transparence de Bell à ce titre ne peut qu'inquiéter les consommateurs et le Conseil.

### **Neutralité quant au contenu**

52. Bell rappelle dans son appendice 1 le fonctionnement de l'Internet et du protocole TCP/IP. Chaque fois qu'un paquet d'informations traverse les différentes couches de l'Internet, un entête est ajouté. Le protocole Internet se décompose en 4 couches, la quatrième n'étant utile qu'au destinataire final du message. Cette couche application n'est pas utile à Bell pour la fourniture de services, et n'est pas destinée aux fournisseurs de service. Force est de conclure que Bell tente de contrôler le contenu des télécommunications. En effet, pour répondre à l'analogie postale de Bell, le principe d'encapsulation des paquets Internet, peut être assimilé aux poupées russes. Bell doit avoir accès à la plus grande des poupées russes, mais Bell n'a pas besoin d'ouvrir toutes les poupées pour les expédier alors que justement l'encapsulation permet d'envoyer que la plus grande.
53. Il appert ainsi que Bell viole l'Article 36 de la loi sur les télécommunications. En effet, en s'intéressant à l'entête application Bell s'immisce dans une couche du protocole TCP/IP qui ne lui est pas nécessaire pour acheminer les informations

---

These platforms are aimed at Internet Service Providers. Some or all of those solutions achieve the performance reduction by injecting forged TCPIP packets in the stream which confuses the applications.”

<sup>24</sup> Code criminel (L.R., 1985, ch. C-46)

<sup>25</sup> Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (2000, ch. 5)

sur son réseau. Au contraire, l'entête application est analysé par Bell pour influencer l'objet des télécommunications de telle façon que les applications P2P soient ralenties.

54. Nous tenons à reprendre les propos de Mme Suzanne Morin, chef adjointe du service juridique de la politique réglementaire chez Bell Canada, qui interpelle l'industrie musicale lors des Rencontres québécoises de l'industrie de la musique de l'ADISQ qui reprochait à l'industrie musicale québécoise de ne pas soutenir les actions de Bell contre le P2P<sup>26</sup>. Le Conseil se doit d'enquêter sur de telles déclarations. En l'occurrence le P2P ne serait pas ciblé parce qu'il saturerait le réseau de Bell mais parce que Bell associe le P2P au piratage. Ainsi, Bell violerait l'article 36 de la loi sur les télécommunications en influençant l'objet des communications puisque Bell s'attaque à l'application P2P pour des raisons autres que la congestion du trafic.

## Conclusion

55. L'Union des consommateurs soutient que son intervention vise au respect de la politique canadienne de télécommunication, notamment l'article 7, ainsi que ceux du Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, du 14 décembre 2006.

56. L'Union des consommateurs demande donc respectueusement au Conseil, à la lumière de tous ces éléments, d'ordonner à Bell :

- a) de faire toute la lumière sur la congestion alléguée de son réseau de télécommunication et de participer sur ce sujet à une ronde de questions devant le Conseil à laquelle les intervenants à la présente pourraient participer;
- b) de cesser toute utilisation de technologie visant à ralentir, ou perturber les réseaux de télécommunications, à bloquer l'accès à des applications et à du contenu ou à détériorer de façon délibérée les services.

57. L'Union des consommateurs demande également, au Conseil, à la lumière de tous ces éléments, de déclarer que Bell a agi illégalement et en violation des dispositions relatives aux objectifs de la politique canadienne en télécommunication, plus précisément aux alinéas b), f), g) et i) de l'Article 7 de la loi sur les télécommunications, ainsi que de l'article 36 de la loi sur les télécommunications

58. Par ailleurs, nous demandons au CRTC de réexaminer les motifs ayant conduits à la non-réglementation de l'Internet dans son avis public télécom 99-14. Aujourd'hui l'Internet permet la transmission vidéo de qualité suffisante pour être appréciée par le grand public. Par ailleurs, l'Internet permet la retransmission de la télévision par le biais de la TVIP. En outre, les pratiques de Bell limitent la fourniture de contenus variés provenant de divers types de sources que ce soit des particuliers, ou des entreprises spécialisées. Bell porte atteinte à la diversité

---

<sup>26</sup> Lire les propos de Mme Morin dans l'article « Bell demande l'appui de l'ADISQ dans sa gestion du trafic », sur le site bénéfice.net : [http://benefice-net.branchez-vous.com/actubn/2008/04/bell\\_demande\\_lappui\\_de\\_ladisq.html](http://benefice-net.branchez-vous.com/actubn/2008/04/bell_demande_lappui_de_ladisq.html)

culturelle de l'Internet.

59. L'Union des consommateurs est d'avis qu'à la lumière de ces pratiques, le Conseil devrait régler les pratiques des fournisseurs de services Internet, notamment pour les empêcher de filtrer les réseaux de télécommunications. Le Conseil devrait ainsi réaffirmer son soutien au principe de neutralité technologique et affirmer le principe de neutralité des réseaux.

\*\*\* End of Document \*\*\*

Cc: Bell Canada  
CAIP



**Me Marcel Boucher**  
Responsable des affaires juridiques

**Anthony Hémond**  
Analyste politiques et réglementation  
en matière de Télécommunication, Radiodiffusion,  
Inforoute et Vie privée





March 28th, 2008

To: Our Bell Canada ISP Customers

**John Sweeney**  
Senior Vice President  
Carrier Services

In 2007, Bell Canada launched internet traffic management for our Sympatico residential customers during peak periods of Internet usage (4:30 p.m. – 2:00 a.m.) to ensure we deliver bandwidth fairly to all customers during peak Internet usage. Last week, we initiated similar traffic management for our wholesale users as well.

Bell's congestion and bandwidth management solutions apply to our entire DSL PPPoE (Point to Point Protocol over Ethernet) network, including both retail and wholesale services. To ensure optimal use of Internet network resources for all of our customers Bell has implemented Data Packet Inspection (DPI) on P2P file sharing and bit torrent applications. DPI identifies the packet mapping, but does not monitor, track, or access the data of your customers who are using P2P applications. Your customers can continue to use P2P services but they will not work as fast during peak periods. All other application functionality is not affected.

We understand the difficulty this action has caused for you and your customers who are P2P users, but the majority of your end users will experience an increased level of satisfaction. We regret the fact that we did not advise you in advance of taking this action, but the action was necessary to allow for a more fair allocation of bandwidth for all Canadian internet users.

Regards,

A handwritten signature in black ink that reads "John Sweeney". The signature is fluid and cursive, with the first letters of the first and last names being capitalized and prominent.

Bell Canada  
Floor 6N  
483 Bay Street  
Toronto, Ontario M5G 2C9

Telephone: 416-353-7225  
Fax: 416-977-3557  
[john.sweeney@bell.ca](mailto:john.sweeney@bell.ca)



## Offer your residential and small-business customers the power of high-speed Internet access – plus the reliability of Canada’s leading Internet Access Service provider.

### High-speed Internet: Right now, the right way.

High-speed Internet service is a necessity of life for serious surfers and a vital communications and logistical channel for small businesses.

Internet Service Providers know that their customers need to make the best choice out of the many technologies to get the most from the Internet.

Bell Wholesale DSL – GAS is a complete solution that quickly, easily and reliably brings high-speed Internet access to your customers.

With Bell Wholesale DSL – GAS you can offer your residential customers a viable and leading High Speed DSL access service and your small-business customers a scalable and key building block for their Internet connectivity or network infrastructure. Combined with LAN and ATM connectivity, Bell high-speed service completes an effective end-to-end business Internet solution.

### Gateway Access Service is a logical upgrade for your customers – and for ISP your business.

Bell Wholesale DSL – GAS adds value to your offerings while you capitalize on the explosive growth in demand for broadband Internet services, enhancing your revenues and profitability. It helps you:

- Strengthen** your customer relationships
- Expand** your service offerings
- Gain** competitive advantages

### Expand product lines, reduce costs and target specific growth markets.

**Generate new revenue from your existing customer base.** Expand and strengthen your product portfolio, and minimize the loss of dial-up customers to competitors offering cable high-speed or other competing services.

**Reduce operating costs and complexity** by outsourcing this non-differentiating part of your

service, and combining your customers’ POP and high-speed access connectivity into a single affordable network solution.

**Bell’s unmatched Internet expertise and product capabilities** – including remote LAN connectivity – are part of the package when you offer your commercial customers Bell’s widely deployed and proven ADSL network services.

**Select individual areas or all of Ontario and/or Quebec** – you can achieve your desired availability and scale in order to meet business and marketing objectives.

And, because it all works with existing Bell Canada local telephone lines, you’re ready to go when your customers are.

### Benefits for you and your customers.

**Speed:** Up to 6.0 Mbps downstream and 800 Kbps upstream (Asymmetrical).

Your benefit – Capitalize on growing customer demand for faster speeds and more bandwidth.

End-user benefit – Faster access to the Internet’s growing library of multimedia content. Significantly reduced waiting time.

**Flexibility:** Shared ISP Infrastructure.

Your benefit – Optimize your dial-POP and high-speed access connectivity using a single easy network solution.

End-user benefit – Consistent performance using either dial-up or high-speed service.

**Convenience and savings:** High-speed service frees up a phone line, needs no dialling, is always on and is easy to use.

Your benefit – Strong sales proposition for customers who currently pay for a dedicated Internet phone line.

End-user benefit – Saves money because a second phone line is not required for heavy usage. Instant connection saves time.



# Bell Wholesale DSL Gateway Access Service (GAS)



## Bell Wholesale DSL – a superior solution.

**More reliable than cable:** DSL's reputation includes perceived higher stability and reliability over cable.

Your benefit – Consistent performance coupled with minimal service degradation improves your customers' experience – and their perception of your services.

End-user benefit – A reliable high-speed DSL connection affords users a higher level of comfort and security.

**Broad Availability:** DSL is available to 77% of Bell's subscribers.

Your benefit – Large Footprint allows ISPs to penetrate large geographic areas while achieving marketing, sales and operating cost-efficiencies. Download availability database to quickly verify service footprint and translate into sales intelligence and strategies. Offer an ISP-branded qualification tool via downloadable extract files.

End-user benefit – Widely available, with quick verification of availability, and typically able to accommodate multiple customer locations and continue service when a customer moves.

**Efficient Ordering Procedure:** Online ordering (and customer service) is done through the DSL Portal.

Your benefit – Efficient, cost-effective online new-order entry and order status checking.

End-user benefit – Efficient order processing means your customers are well served, increasing end-user satisfaction.

## Just ask Bell Canada's high-speed subscribers.

Bell Canada's high-speed service has more than one million subscribers, representing 61 percent of the DSL market.

80 percent of Canada's Internet traffic is on our network.

We manage 25 million client connections.

We manage over 2,000 security devices.

We operate the most advanced Broadband/IP infrastructure in the world, with unmatched network reach.

## Bell total solutions include taking responsibility.

*Bell's complete technical and support expertise delivers full accountability, with your Bell account team as the convenient single point of contact for all your Internet needs.*

*Bell offers the absolute assurance of network and service reliability. This is only possible when those systems and services are created, engineered and maintained by the most experienced, qualified technical experts available in the industry: Bell experts.*

## Bell – Keeping your customers connected

With 125 years of industry leadership in research, technology and customer service, Bell has the reliability, quality and credibility to offer you this innovative Internet solution as part of our **Bell Total Internet Solutions portfolio**.

For more information about **Bell Wholesale DSL – Gateway Access Service** or any Bell Advanced Internet Solution, contact your Bell Sales Representative