



## Décision de télécom CRTC 2007-64

Ottawa, le 3 août 2007

### **Société TELUS Communications – Demandes d'abstention de la réglementation des services locaux de résidence**

Référence : 8640-T66-200705569, 8640-T66-200705577, 8640-T66-200705650, 8640-T66-200705668 (Alberta et Colombie-Britannique); 8640-T66-200705700 (Rimouski); et 8640-C12-200706351 (général)

*Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande d'abstention de la réglementation des services locaux de résidence présentée par la Société TELUS Communications, et ce, dans 11 circonscriptions situées en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec.*

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu des demandes présentées par la Société TELUS Communications (STC), datées des 11 et 13 avril 2007, dans lesquelles la compagnie demandait l'abstention de la réglementation des services locaux de résidence<sup>1</sup> dans 10 circonscriptions en Alberta et en Colombie-Britannique, y compris des circonscriptions dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) prioritaires de Calgary, d'Edmonton et de Vancouver<sup>2</sup>. La STC demandait également l'abstention de la réglementation dans la circonscription de Rimouski, au Québec. Les 11 circonscriptions sont énumérées à l'annexe 1.
2. Dans une lettre du 7 mai 2007, le Conseil a ordonné aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT), aux entreprises de services locaux concurrentes et aux fournisseurs de services sans fil de fournir des renseignements additionnels concernant les demandes d'abstention locale actuelles.
3. Le Conseil a reçu des mémoires et des données concernant les demandes de la STC ou des demandes d'abstention locale en général provenant des sociétés ou organismes suivants : Access Communications Co-operative Limited; Amtelecom Cable Limited Partnership; Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; Bell Mobilité Inc.; Bragg Communications Inc., faisant affaire sous le nom d'EastLink; Bruce Telecom; Canadian Cable Systems Alliance Inc.; Cogeco Cable Inc.; Execulink Telecom Inc.; Globility Communications Corporation; Mountain Cablevision Ltd; MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); Primus Telecommunications Canada Inc.; le Centre pour la défense de l'intérêt public, au nom de l'Association des consommateurs du Canada et

<sup>1</sup> Dans la présente décision, le terme « services locaux de résidence » indique les services locaux de base qu'utilisent les clients de résidence pour accéder au réseau téléphonique public commuté et tout frais de service, fonction et service auxiliaire connexes.

<sup>2</sup> Le paragraphe 522 de la décision de télécom 2006-15, modifiée par le décret de la gouverneure en conseil C.P. 2007-532 du 4 avril 2007 intitulé *Décret modifiant la Décision télécom CRTC 2006-15* (la décision de télécom 2006-15 modifiée), stipule que les demandes d'abstention locale relatives aux circonscriptions locales situées en tout ou en partie dans les RMR de Calgary, d'Edmonton, de Halifax, de Hamilton, de London, de Montréal, d'Ottawa-Gatineau, de Québec, de Toronto, de Vancouver et de Winnipeg seraient traitées en priorité par le Conseil.

de l'Organisation nationale anti-pauvreté (les Groupes de défense des consommateurs); Quebecor Média inc., au nom de Vidéotron Itée; Rogers Communications Inc. (RCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc. (Shaw); 9164-3122 Québec inc., faisant affaire sous le nom de Sogetel Numérique; Téléphone Drummond inc.; ainsi que WTC Communications.

4. Le Conseil a fermé le dossier de l'instance après avoir reçu les observations en réplique de la STC concernant les résultats de la qualité du service (QS) aux concurrents, datées du 19 juin 2007.
5. Le Conseil a examiné les demandes de la STC en fonction des critères d'abstention locale énoncés dans la décision de télécom 2006-15, telle que modifiée par le décret de la gouverneure en conseil C.P. 2007-532 du 4 avril 2007 intitulé *Décret modifiant la Décision télécom CRTC 2006-15* (la décision de télécom 2006-15 modifiée). Plus précisément, il a examiné les éléments suivants :
  - a) Marché de produits
  - b) Critère de présence de concurrents
  - c) Résultats de la QS aux concurrents
  - d) Plan de communications

## **Analyse du Conseil et résultats**

### **a) Marché de produits**

6. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant les listes des services locaux de résidence que la STC a proposées.
7. Le Conseil fait remarquer que la STC réclame l'abstention de la réglementation pour 22 services locaux de résidence tarifés offerts en Alberta, 29 en Colombie-Britannique et 15 au Québec.
8. De plus, il précise que 15 des services en Alberta, 19 des services en Colombie-Britannique et 10 des services dans la circonscription de Rimouski (Québec) figuraient dans la liste des services admissibles à l'abstention établie dans la décision de télécom 2005-35.
9. En ce qui concerne les services offerts dans la circonscription de Rimouski (Québec) pour lesquels la STC demande l'abstention, le Conseil fait remarquer ce qui suit :
  - i) l'article 2.01.06a, Service de base – Résidence, du Tarif général de l'ancienne TELUS Communications (Québec) Inc. (TCQ) ne figurait pas dans la décision de télécom 2005-35; toutefois, il est admissible à l'abstention, étant donné qu'il correspond à la définition des services locaux énoncée dans l'avis public de télécom 2005-2;

- ii) l'article 2.01.06g, Supplément temporaire relié à une ZAL<sup>3</sup>, du Tarif général de TCQ ne concerne pas les abonnés des services de résidence dans ladite circonscription.
10. Le Conseil estime donc que l'article 2.01.06a du Tarif général de TCQ et les articles susmentionnés énumérés dans la décision 2005-35 sont appropriés aux fins d'abstention.
  11. Le Conseil fait remarquer que, parmi les services pour lesquels la STC réclame l'abstention, les services qui restent – soit 7 en Alberta, 10 en Colombie-Britannique et 3 à Rimouski (Québec) – étaient exclus des services locaux admissibles énumérés dans la décision de télécom 2005-35, car il s'agissait de services génériques ou de services regroupés. Dans ladite décision, le Conseil a fait remarquer ce qui suit :
    - i) les tarifs des services génériques s'appliquent non seulement aux services locaux, mais à d'autres services de télécommunication et, si le Conseil s'abstient de réglementer un service local particulier, les tarifs pertinents du service générique ne s'appliqueront plus au service faisant l'objet d'une abstention;
    - ii) l'approbation tarifaire n'est pas requise dans le cas d'un groupe qui n'inclut pas de services tarifés.
  12. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'a pas à prendre de décision d'abstention concernant les services génériques et les services regroupés qui n'incluent pas de services tarifés.
  13. Les listes des services approuvés en Alberta, en Colombie-Britannique et à Rimouski (Québec) figurent à l'annexe 2.

**b) Critère de présence de concurrents**

14. D'après les données sur les lignes d'accès au réseau (LAR) que la STC a fournies, Shaw estimait qu'elle pouvait desservir au moins 75 % des lignes de service de résidence dans la circonscription de Newton. Toutefois, Shaw a demandé au Conseil d'examiner davantage la question étant donné que son réseau de câbles couvrait quelque 50 % de la superficie de la circonscription. La STC a fait valoir, en réplique, que Shaw desservait vraisemblablement les zones de desserte ayant la plus forte concentration de foyers dans la circonscription de Newton, même si elle ne desservait qu'une partie de la circonscription en question.
15. Le Conseil estime que le nombre de foyers que le réseau de Shaw couvre dans la circonscription de Newton constitue un indicateur adéquat du nombre de LAR qu'elle peut desservir. Ainsi, le Conseil estime que Shaw peut desservir plus de 75 % de la clientèle de la circonscription.
16. Le Conseil fait remarquer que les renseignements que les parties ont fournis confirment qu'il existe, dans l'ensemble des circonscriptions y compris Newton, en plus de la STC, au moins deux autres fournisseurs de services de télécommunication indépendants dotés d'installations, y compris des fournisseurs de services sans fil mobiles. Chacun de ces fournisseurs offre des

---

<sup>3</sup> ZAL signifie zone d'appel local.

services locaux dans le marché et a la capacité d'assurer des services sur au moins 75 % du nombre de lignes de services locaux de résidence que la STC est en mesure d'exploiter, et dont au moins un, outre la STC, est un fournisseur de services de télécommunication filaires fixes doté d'installations.

17. Par conséquent, le Conseil conclut que les 11 circonscriptions énumérées à l'annexe 1 respectent le critère de présence de concurrents.

**c) Résultats de la QS aux concurrents**

18. Le Conseil fait remarquer que la STC a déposé des résultats de la QS aux concurrents pour la période allant de décembre 2006 à mai 2007.
19. MTS Allstream a fait valoir que la STC avait omis de prouver qu'elle avait respecté, en moyenne pendant six mois, les normes de la QS aux concurrents relativement à chacun des indicateurs et des concurrents, comme il est exigé dans la décision de télécom 2006-15 modifiée. De plus, elle a fait valoir que la STC lui avait régulièrement fourni, ainsi qu'à d'autres concurrents, des services inférieurs aux normes pendant la période de six mois en question.
20. Le Conseil fait remarquer qu'en vertu de la décision de télécom 2006-15 modifiée, une ESLT doit prouver qu'elle a respecté, en moyenne, la norme QS applicable à chaque indicateur concerné, « relativement aux services qu'elle a fournis aux concurrents sur son territoire de desserte », et non à chaque concurrent sur son territoire. Le Conseil a examiné les résultats de la QS aux concurrents de la STC et conclut que la compagnie a fourni à MTS Allstream, au cours de la période de six mois en question, des services égaux ou supérieurs aux normes de service pour plus de 80 % des nombres déclarés individuellement, chaque nombre déclaré étant le résultat d'un indicateur pour un mois.
21. De plus, le Conseil fait remarquer qu'à l'exception de certains cas où un concurrent comptait seulement un ou deux points de données pendant la période de six mois, la STC a fourni des services aussi efficacement aux autres concurrents qu'à MTS Allstream. Le Conseil estime que, dans les cas où un concurrent ne compte que quelques points de données pendant une période de six mois, les données ne permettent pas de conclure qu'une compagnie a régulièrement fourni à un concurrent des services inférieurs aux normes QS.
22. Le Conseil a examiné les résultats QS aux concurrents de la STC et conclut que la compagnie a prouvé qu'au cours de la période de six mois :
  - i) elle a respecté, en moyenne, la norme QS pour chaque indicateur énoncé à l'annexe B de la décision de télécom 2006-15 modifiée, tel qu'énoncé dans la décision de télécom 2005-20, en ce qui a trait aux services fournis aux concurrents dans son territoire;
  - ii) elle n'a pas régulièrement fourni à l'un ou l'autre des concurrents des services inférieurs aux normes QS.
23. Par conséquent, le Conseil conclut que les résultats de la STC concernant la QS aux concurrents satisfont au critère concernant la QS aux concurrents.

#### **d) Plan de communications**

24. La STC, fidèle aux instructions du Conseil dans la décision de télécom 2007-18, a proposé d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de communications de concert avec les fournisseurs de services locaux concurrents dans les circonscriptions sélectionnées faisant l'objet d'une demande d'abstention, dans le mois suivant l'ordonnance d'abstention. RCI et Shaw ont demandé au Conseil de rejeter la demande de la STC, étant donné qu'elle n'était pas conforme à la décision de télécom 2006-15 modifiée et au décret C.P. 2006-1534 daté du 14 décembre 2006 et intitulé *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication.*
25. Conformément à la décision de télécom 2006-15 modifiée, le Conseil estime qu'il incombe aux ESLT d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de communications.
26. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que le plan de communications de la STC était inadéquat et ont proposé que la compagnie aborde des éléments précis et détaillés dans son plan.
27. Le Conseil fait remarquer que la décision de télécom 2006-15 modifiée précise que le plan de communications doit décrire comment l'ESLT entend expliquer l'abstention locale aux clients du marché pertinent, les informer de l'offre à long terme du service local de base autonome sur ce marché et leur fournir les coordonnées de personnes-ressources auxquelles ils peuvent s'adresser s'ils ont des questions ou des préoccupations.
28. Le Conseil a revu le projet de plan de communications de la STC et est convaincu qu'il respecte en général les exigences en matière d'information énoncées dans la décision de télécom 2006-15 modifiée. Cependant, le Conseil estime que la compagnie doit y apporter les modifications suivantes (les caractères en italique représentent les révisions à apporter) :
  - i) Modifier la première phrase du dernier point comme suit :

*Le CRTC a ordonné à TELUS de maintenir certaines exigences, comme continuer à offrir dans les régions faisant l'objet d'une abstention le service de base de résidence autonome à des tarifs ne dépassant pas les derniers approuvés par le CRTC.*
  - ii) Indiquer que la STC doit être la première entité avec laquelle communiqueront les abonnés du service local qui auraient des questions concernant l'abstention locale. Les coordonnées des personnes-ressources doivent inclure une adresse postale, un numéro de téléphone et une adresse de courriel.
  - iii) Fournir les adresses postales de chacun des organismes énumérés dans le plan de communications.
  - iv) Ajouter les renseignements suivants à la liste des personnes-ressources, après les coordonnées de la personne-ressource de la STC et avant celles du Conseil :

Commissaire des plaintes relativement aux services de télécommunication (CPRST)

**Site Web**

www.ccts-cprst.ca

**Courriel**

Renseignements généraux : info@ccts-cprst.ca

Plaintes : plaintes@ccts-cprst.ca

**Téléphone**

Sans frais : 1-888-221-1687

Région d'Ottawa : 613-244-9585

Numéro de télécopieur sans frais : 1-877-782-2924

**Adresse postale**

C.P. 81088, Ottawa (Ontario) K1P 1B1

- v) Ajouter l'information suivante à la liste des personnes-ressources, après les coordonnées du Conseil :

Passerelle d'information pour le consommateur canadien – Bureau de la consommation

Industrie Canada

235, rue Queen

6<sup>e</sup> étage Ouest

Ottawa (ON)

K1A 0H5

Tél. : 613-946-2576

Courriel : info.consommation@ic.gc.ca

29. Le Conseil **approuve** le plan de communications proposé avec les modifications susmentionnées. Il ordonne à la STC de fournir à ses abonnés les documents de communication qui en résultent, et ce dans les deux langues officielles, au besoin.

**Autres questions**

30. Le Conseil fait remarquer que la STC a demandé l'abstention de la réglementation non seulement pour ses services locaux de résidence, mais également pour les articles 100-110 et 112-124, Modalités de service générales, de son Tarif général ainsi que pour les articles 1.02, Modalités de service, et 1.04, Règlements généraux, du Tarif général de TCQ (les Règlements et modalités généraux).
31. En ce qui a trait aux services génériques mentionnés au paragraphe 11 ci-dessus, le Conseil fait remarquer également que les Règlements et modalités généraux s'appliquent non seulement aux services locaux, mais aussi aux autres services de télécommunication. Lorsqu'il s'abstient de réglementer un service local en particulier, le Conseil estime que les Règlements et modalités généraux ne s'appliquent plus au service en question. Il juge donc inutile de prendre une décision d'abstention concernant ce sujet.

32. Le Conseil fait remarquer en outre que, dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, il a conservé ses pouvoirs prévus à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), afin d'être en mesure notamment d'imposer des conditions telles, dans le cas des abonnés des services de résidence, celles concernant les éléments suivants associés aux modalités de service des ESLT :
- la suspension ou l'interruption de service sur l'initiative d'une ESLT;
  - la politique en matière de dépôts;
  - la fourniture d'annuaires téléphoniques;
  - la confidentialité des renseignements sur le client.
33. Le Conseil rappelle à la STC qu'elle doit respecter les conditions susmentionnées dans un marché déréglementé.

### **Conclusion**

34. Le Conseil conclut que les demandes de la STC visant les 11 circonscriptions énumérées à l'annexe 1 respectent tous les critères d'abstention locale énoncés dans la décision de télécom 2006-15 modifiée.
35. Conformément au paragraphe 34(1) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que la décision de s'abstenir, dans la mesure spécifiée dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, de réglementer les services locaux de résidence énumérés à l'annexe 2 ainsi que les futurs services qui correspondent à la définition de services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2 et qui ne s'appliquent qu'aux abonnés des services de résidence, dans les 11 circonscriptions énumérées à l'annexe 1, serait conforme aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
36. Conformément au paragraphe 34(2) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que ces services locaux de résidence dans ces circonscriptions sont soumis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des usagers de ces services.
37. Conformément au paragraphe 34(3) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que s'abstenir, dans la mesure spécifiée dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, de réglementer ces services locaux de résidence dans ces circonscriptions n'aurait vraisemblablement pas pour effet de compromettre indûment le maintien d'un marché concurrentiel pour leur fourniture.
38. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** les demandes que la STC a présentées en vue d'obtenir l'abstention de la réglementation des services locaux énumérés à l'annexe 2 ainsi que de futurs services qui correspondent à la définition de services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2, qui ne s'appliquent qu'aux abonnés des services de résidence, dans les 11 circonscriptions énumérées à l'annexe 1, sous réserve des pouvoirs et fonctions que le Conseil a conservés tels qu'énoncés dans la décision de télécom 2006-15 modifiée. Cette mesure prend effet à compter de la date de la présente décision.

## Documents connexes

- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, telle que modifiée par le décret de la gouverneure en conseil C.P. 2007-532 du 4 avril 2007 intitulé *Décret modifiant la Décision télécom CRTC 2006-15*
- *Demande d'abstention de réglementation des services locaux de résidence à Fort McMurray (Alberta)*, Décision de télécom CRTC 2007-18, 27 mars 2007, telle que modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-18-1, 27 mars 2007
- *Liste des services visés par l'instance portant sur l'abstention de la réglementation des services locaux*, Décision de télécom CRTC 2005-35, 15 juin 2005, telle que modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-35-1, 14 juillet 2005
- *Abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>.

## Liste des circonscriptions

### **Alberta**

Calgary  
Edmonton

### **Colombie-Britannique**

New Westminster  
Newton  
North Vancouver  
Richmond  
Vancouver  
Victoria  
West Vancouver  
Whalley

### **Québec**

Rimouski

**Services locaux admissibles à l'abstention de la réglementation dans la présente décision  
(concernant les abonnés du service de résidence seulement)**

**Calgary et Edmonton (Alberta)**

*Services inclus dans la décision de télécom 2005-35*

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Liste des services</b>
18001	230	Service d'options de messagerie vocale
18001	235	Services téléphoniques
18001	240	Service régional
18001	305	Refus d'appels
18001	310	Restrictions d'accès à l'interurbain
18001	380	Débranchement temporaire
18001	425	Service de circonscription
21461	129.1b; 129.1c; et 129.1d	Inscriptions à l'annuaire, inscriptions supplémentaires, numéros de téléphone non inscrits et non publiés
21461	202	Service de ligne individuelle
21461	209	Élargissement de la zone d'appel local (ZAL)
21461	300	Service de gestion des appels
21461	301	Service de messagerie vocale (SMV)
21461	307	Recherche de numéro spécial
21461	311	Gestionnaire d'appels sur ligne double
21461	314	Renvoi automatique d'appels interurbains

**Victoria et Vancouver (Colombie-Britannique)**

*Services inclus dans la décision de télécom 2005-35*

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Liste des services</b>
1005	25	Classification des circonscriptions et tarifs – Généralités
1005	26	Service de résidence et d'affaires
1005	27	Secteurs à tarifs de base
1005	32	Tarifs de circonscription
1005	122	Service de central hors circonscription – Voix
1005	157	Suspension du service
1005	161	Service « Call Guardian »
1005	165	Interception d'appels – Numéros de résidence
1005	405	Gestion d'appels Internet
1005	168-C	Service d'options de messagerie vocale
1005	465-B	Service résidentiel RNIS-IDB

## **Victoria et Vancouver (Colombie-Britannique) (suite)**

### *Services inclus dans la décision de télécom 2005-35*

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Liste des services</b>
21461	129.1b; 129.1c; et 129.1d	Inscriptions à l'annuaire, inscriptions supplémentaires, numéros de téléphone non inscrits et non publiés
21461	202	Service de ligne individuelle
21461	209	Élargissement de la zone d'appel local (ZAL)
21461	300	Services de gestion des appels – services de résidence seulement
21461	301	Service de messagerie vocale (SMV) – services de résidence seulement
21461	307	Recherche de numéro spécial
21461	311	Gestionnaire d'appels sur ligne double
21461	314	Renvoi automatique d'appels interurbains

## **Rimouski (Québec)**

### *Services inclus dans la décision de télécom 2005-35*

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Liste des services</b>
25080	2.02.03	Service de résidence
25080	2.05	Inscriptions à l'annuaire
25080	2.12	Réservation de numéro de téléphone
25080	2.16.03	Restriction à l'interurbain
25080	2.19	Service de messagerie vocale
25080	2.20	Les outils téléphoniques de TELUS Québec
25080	2.22.01	Confidentialité – blocage systématique
25080	2.22.01	Confidentialité – blocage sélectif par appel
25080	2.22.01	Confidentialité – établissement des appels par le téléphoniste
25080	3.02.07	Service de blocage des appels au service Avantage 900

### *Autres services admissibles à l'abstention*

<b>Tarif</b>	<b>Article</b>	<b>Liste des services</b>
25080	2.01.06a	Service de base – Résidence