



Décision de télécom CRTC 2007-87

Ottawa, le 13 septembre 2007

Bell Canada – Demandes d'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires

Référence : 8640-B2-200705593, 8640-B2-200706822 et 8640-C12-200706351

Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande d'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires présentée par Bell Canada concernant 59 circonscriptions en Ontario et au Québec. Il rejette par ailleurs la demande d'abstention de Bell Canada concernant 123 autres circonscriptions en Ontario et au Québec.

Introduction

1. Le Conseil a reçu des demandes présentées par Bell Canada, datées du 11 avril et du 1^{er} mai 2007, dans lesquelles la compagnie demandait l'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires¹ dans 182 circonscriptions en Ontario et au Québec, y compris des circonscriptions dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) prioritaires de Hamilton, de London, de Montréal, d'Ottawa-Gatineau, de Québec et de Toronto². La liste de ces circonscriptions se trouve à l'annexe 1 de la présente décision.
2. Dans une lettre datée du 7 mai 2007, le Conseil a ordonné aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT), aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) 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 ou des données concernant les demandes de Bell Canada 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 (EastLink); Bruce Telecom; Câble-Axion Digital Inc.; Canadian Cable Systems Alliance Inc.; Cogeco Cable Inc.; Distributel Communications Limited; Execulink Telecom Inc.; Globility Communications Corporation; Robert Macaulay; Maskatel inc.; Mountain Cablevision Ltd; MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); Nexicom Telecommunications Inc.; Primus Telecommunications Canada Inc.; le Centre pour la défense de l'intérêt public, au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté; Quebecor Média inc. au nom de

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

² 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 seront traitées en priorité par le Conseil.

Vidéotron ltée (Vidéotron); Rogers Communications Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; 9163-7918 Québec inc., faisant affaire sous le nom de CoopTel; 9164-3122 Québec inc., faisant affaire sous le nom de Sogetel Numérique; Téléphone Drummond inc.; la Société TELUS Communications; Wightman Telecom Ltd.; ainsi que WTC Communications.

4. Après réception des observations en réplique de Bell Canada datées du 20 juillet 2007, le Conseil a fermé le dossier de l'instance.
5. Le Conseil a examiné les demandes de Bell Canada en fonction du critère d'abstention locale énoncé 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 qualité du service (QS) aux concurrents
 - d) Plan de communications
6. Le Conseil note qu'il a déjà abordé une question supplémentaire soulevée par Bell Canada dans ses demandes, soit la limitation de la responsabilité, dans la décision de télécom 2007-65.

Analyse du Conseil et résultats

a) Marché de produits

7. Bell Canada a demandé l'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires énumérés à l'annexe 2 de la présente décision. La compagnie a également demandé l'abstention de la réglementation de divers services Centrex (y compris les services perfectionnés de circonscription) dont la liste est dressée à l'annexe 3 de la présente décision.
8. MTS Allstream et EastLink se sont opposées à l'inclusion des services Centrex dans le marché pertinent de produits.
9. Le Conseil fait observer qu'il a publié l'avis public de télécom 2007-14 le 17 août 2007 afin de trancher la question des services Centrex dans le contexte des demandes d'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires. Par conséquent, le Conseil ne se penchera pas, dans la présente décision, sur la demande de Bell Canada relative aux services Centrex susmentionnés.
10. En ce qui concerne la liste des services dressée à l'annexe 2, le Conseil fait remarquer que tous les services figuraient dans la liste des services énoncée dans la décision de télécom 2005-35, sauf les suivants : Service d'accès à distance au compteur électronique et Voix IP [protocole Internet] d'affaires Standard. Le Conseil estime que ces services correspondent à la définition des services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2.

11. Par conséquent, le Conseil estime que, sauf les services Centrex, la liste des services proposée par Bell Canada aux fins d'abstention, telle qu'énoncée à l'annexe 2, est appropriée.

b) Critère de présence de concurrents

12. Le Conseil prend note de l'affirmation de Bell Canada selon laquelle les concurrents sont capables de desservir au moins 75 % du nombre des lignes de services locaux d'affaires que Bell Canada est en mesure de desservir dans les 182 circonscriptions.
13. Le Conseil fait également remarquer que les renseignements que les parties ont fournis indiquent qu'aucun autre fournisseur de services de télécommunication filaires fixes doté d'installations, à part Bell Canada, n'offre les services d'affaires dans les circonscriptions de Luskville, de Brownsburg, de Crabtree, de Dunham, de Grand-Mère, de Montebello, de Papineauville, de Ste-Adèle, de Ste-Agathe, de St-Germain-de-Grantham, de St-Jacques, de St-Jovite, de Ste-Julienne, de St-Tite-des-Caps et de Wickham. Par conséquent, le Conseil conclut que ces 15 circonscriptions des 182 circonscriptions ne satisfont pas au critère de présence de concurrents.
14. En ce qui concerne les 167 autres circonscriptions, le Conseil mentionne l'observation de Bell Canada selon laquelle, dans le cas des entreprises de câblodistribution qui offrent à la fois des services locaux de résidence et des services locaux d'affaires à l'aide de leur propre réseau de câblodistribution, telles que Vidéotron, il serait raisonnable de présumer que l'étendue du réseau de câblodistribution est la même pour les deux marchés. Le Conseil souligne également la proposition de Bell Canada d'utiliser l'étendue du marché de résidence comme estimation de l'étendue du marché d'affaires. À cet égard, le Conseil fait remarquer que les zones desservies par les services de résidence et d'affaires ne seront peut-être pas les mêmes; par exemple, on ne trouve généralement pas de ménages dans les parcs commerciaux. Par conséquent, le Conseil juge illogique d'utiliser l'étendue du marché de résidence comme indicateur de l'étendue du marché d'affaires.
15. Le Conseil fait remarquer que, pour certaines circonscriptions, Vidéotron a indiqué le nombre d'immeubles raccordés à son réseau de fibres. Il fait également remarquer que Vidéotron était incapable d'exprimer ces données en nombre de lignes de services locaux d'affaires qu'elle pouvait desservir, mais que, selon la compagnie, le réseau de fibres aurait une incidence négligeable sur sa capacité d'offrir des services locaux d'affaires. Dans les circonstances, le Conseil a analysé les éléments de preuve dont il disposait pour évaluer dans quelle mesure le réseau de fibres de Vidéotron permet d'offrir des services locaux d'affaires. Selon son analyse, le Conseil n'avait pas assez d'éléments de preuve – malgré les prévisions optimistes de la requérante – pour conclure que le critère de présence de concurrents était satisfait dans les circonscriptions où Vidéotron avait signalé qu'elle pouvait offrir des services locaux d'affaires grâce à son réseau de fibres et à ses installations de câblodistribution.
16. Certains concurrents ont fait remarquer qu'ils louaient des lignes dégroupées de Bell Canada et ont fait observer que, dans le cas des emplacements des utilisateurs finals desservis par des commutateurs éloignés, ils ne pouvaient pas les desservir en l'absence du déploiement par Bell Canada de la technologie de terminal de central ou de la présence d'une ligne de cuivre de bout en bout. Dans ces conditions, le Conseil fait remarquer qu'il a modifié la capacité de desserte des concurrents en conséquence.

17. Certains concurrents ont contesté la preuve de Bell Canada, soulignant que les cartes des zones de desserte ne signifient pas que les ESLC utilisent nécessairement leurs propres installations. Le Conseil est d'avis en effet que les cartes des zones de desserte ne prouvent pas que les concurrents sont dotés d'installations même si elles confirment que ces entreprises offrent des services dans une circonscription donnée. Le Conseil a donc demandé aux concurrents de lui fournir des renseignements additionnels sur leur capacité d'offrir des services au moyen de leurs installations dans les circonscriptions en question.
18. Le Conseil fait remarquer que les renseignements que les parties ont fournis confirment qu'il existe pour 59 des 167 circonscriptions (lesquelles sont énumérées à l'annexe 4), en plus de Bell Canada, au moins un autre fournisseur indépendant de services de télécommunication filaires fixes doté d'installations qui offre des services locaux dans le marché et qui est capable de desservir plus de 75 % du nombre des lignes de services locaux d'affaires que Bell Canada est en mesure de desservir. Par conséquent, le Conseil conclut que ces 59 circonscriptions respectent le critère de présence de concurrents.
19. Le Conseil conclut que les 108 autres circonscriptions ne satisfont pas au critère de présence de concurrents, car les autres fournisseurs de services de télécommunication filaires fixes ne peuvent pas assurer le service sur au moins 75 % du nombre des lignes de services locaux d'affaires que Bell Canada peut desservir.

c) Résultats de la QS aux concurrents

20. Dans la décision de télécom 2007-65, le Conseil a conclu que les résultats de Bell Canada concernant la QS fourni aux concurrents respectaient le critère concernant la QS aux concurrents.

d) Plan de communications

21. MTS Allstream a fait valoir que, malgré les instructions claires du Conseil selon lesquelles il devait approuver tout plan de communications aux clients concernant l'abstention locale, Bell Canada avait déjà fait parvenir aux abonnés des services de résidence et d'affaires des avis vantant les prétendus avantages de la déréglementation.
22. Le Conseil fait remarquer que MTS Allstream a joint une copie du message de Bell Canada adressé aux clients de ses services d'affaires, y compris le document que Bell Canada appelait les conditions de services non réglementées (CSNR).
23. Le Conseil rappelle qu'il a conservé ses pouvoirs prévus à l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*) dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, afin notamment d'être en mesure d'imposer des conditions à l'avenir, au besoin. De plus, le Conseil a maintenu, entre autres choses, les conditions réglementaires existantes suivantes, qui sont énumérées dans les modalités de service applicables aux clients des services d'affaires :
 - la fourniture d'annuaires téléphoniques;
 - les dispositions sur la confidentialité des renseignements sur le client.

24. Le Conseil estime que les CSNR que Bell Canada a fait parvenir à ses clients des services d'affaires ne sont pas conformes à la décision de télécom 2006-15 modifiée en ce qui concerne les modalités de service susmentionnées dans un marché faisant l'objet d'une abstention.
25. Le Conseil ordonne donc à Bell Canada de mettre à jour ses CSNR pour qu'elles soient conformes aux modalités de service énoncées dans la décision de télécom 2006-15 modifiée en ce qui a trait aux clients des services d'affaires.
26. Le Conseil a revu le projet de plan de communications de Bell Canada et il 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 (indiquées en italique) :

i) Modifier le troisième point de la section intitulée « Objectifs » comme suit :

Aviser les abonnés qu'à compter du (date), le CRTC ne réglementera plus les prix et la plupart des modalités concernant les services téléphoniques locaux, mais que ceux-ci le seront aux termes des conditions de service non réglementées de la Compagnie fixant les droits fondamentaux, les obligations et les restrictions applicables à Bell Canada et à ses abonnés.

- ii) Préciser que les clients des services locaux qui auraient des questions concernant l'abstention locale doivent communiquer en premier lieu avec Bell Canada et fournir les coordonnées, y compris 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 l'information suivante à la liste des personnes-ressources, après les coordonnées de Bell Canada et avant celles du Conseil :

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (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

27. Le Conseil **approuve** le plan de communications proposé concernant les services d'affaires, avec les modifications susmentionnées. Le Conseil ordonne à Bell Canada de fournir à ses abonnés les documents de communication qui en résultent, et ce dans les deux langues officielles, au besoin.

Conclusion

28. Le Conseil conclut que les demandes de Bell Canada relatives aux 59 circonscriptions énumérées à l'annexe 4 respectent tous les critères d'abstention locale énoncés dans la décision de télécom 2006-15 modifiée.
29. Conformément au paragraphe 34(1) de la *Loi*, le Conseil juge, 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 d'affaires 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 d'affaires, dans les 59 circonscriptions énumérées à l'annexe 4, serait conforme aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
30. Conformément au paragraphe 34(2) de la *Loi*, le Conseil juge, comme question de fait, que ces services locaux d'affaires dans ces circonscriptions sont soumis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des usagers de ces services.
31. Conformément au paragraphe 34(3) de la *Loi*, le Conseil juge, comme question de fait, que s'abstenir, dans la mesure spécifiée dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, de réglementer ces services locaux d'affaires dans ces circonscriptions n'aurait vraisemblablement pas pour effet de compromettre indûment le maintien d'un marché concurrentiel pour leur fourniture.
32. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** les demandes que Bell Canada 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 d'affaires, dans les 59 circonscriptions énumérées à l'annexe 4, 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. Le Conseil ordonne à Bell Canada de soumettre à son approbation des pages de tarif révisées dans les 30 jours.
33. En ce qui a trait aux 123 autres circonscriptions, le Conseil conclut que les demandes de Bell Canada ne satisfont pas à tous les critères d'abstention énoncés dans la décision de télécom 2006-15 modifiée. Par conséquent, il **rejette** la demande de Bell Canada visant l'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires dans ces 123 circonscriptions.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Examen du marché pertinent pour le service Centrex et le service perfectionné de circonscription aux fins de l'abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom CRTC 2007-14, 17 août 2007
- *Bell Canada – Demandes d'abstention de la réglementation des services locaux de résidence*, Décision de télécom CRTC 2007-65, 3 août 2007
- *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 intitulé *Décret modifiant la décision Télécom CRTC 2006-15*, C.P. 2007-532, 4 avril 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

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 en Ontario et au Québec

Circonscriptions situées à l'intérieur des RMR prioritaires

RMR de Hamilton

Ancaster
Binbrook
Burlington
Dundas
Grimsby
Hamilton
Mount Hope
Stoney Creek
Waterdown

RMR de London

Dorchester
Lambeth
London

RMR de Montréal

Beauharnois
Beloeil
Boucherville
Chambly
Châteauguay
Chomedey
Hudson
Île-Perrot
L'Épiphanie-L'Assomption
Lachine
Laprairie
Laval-Est
Laval-Ouest
Lavaltrie
Le Gardeur
Les Cèdres
Longueuil
Mascouche
Mirabel-Aéroport
Mirabel-St-Augustin
Mirabel-Ste-Scholastique
Montréal
Oka
Pointe-Claire
Pont-Viau

Roxboro
Ste-Anne-des-Plaines
St-Bruno
St-Constant
St-Eustache
Ste-Geneviève
St-Jérôme
Ste-Julie-de-Verchères
St-Lambert
Ste-Rose
Ste-Thérèse
St-Vincent-de-Paul
Terrebonne
Varenes
Vaudreuil

RMR d'Ottawa-Gatineau

Aylmer
Buckingham
Chelsea
Gatineau
Kanata-Stittsville
Luskville
Orléans
Ottawa-Hull
Perkins

RMR de Québec

Boischatel
Charny
Lévis
Loretteville
Notre-Dame-des-Laurentides
Québec
St-Jean-Île-d'Orléans
St-Nicolas
Ste-Pétronille
Valcartier

RMR de Toronto

Acton
Ajax-Pickering
Aurora
Brampton
Castlemore

Clarkson
Cooksville
Georgetown
Gormley
Keswick
King City
Kleinburg
Malton
Maple
Markham
Milton
Newmarket
Oak Ridges
Oakville
Port Credit
Richmond Hill
Schomberg
South Pickering
Streetsville
Thornhill
Toronto
Unionville
Woodbridge

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires

Actonvale
Barrie
Beamsville
Belleville
Brantford
Bromont
Bromptonville
Brownsburg
Coaticook
Coteau-du-Lac
Coteau-Landing
Cowansville
Crabtree
Deauville
Drummondville
Dunham
East Angus
Essex
Farnham
Fort Erie
Galt

Gananoque
Granby
Grand-Mère
Guelph
Joliette
Kingston
Kingsville
Kitchener-Waterloo
Lachute
Leamington
Lindsay
Louiseville
Magog
Marieville
Montebello
Niagara Falls
Niagara-on-the-Lake
Oshawa
Papineauville
Pelham
Peterborough
Port Colborne
Ridgeway
Rigaud
Shawinigan
Sherbrooke
Sorel
Ste-Adèle
Ste-Agathe
Ste-Anne-de-Beaupré
St. Catharines
St-Calixte-de-Kilkenny
St-Césaire
St-Denis
St-Féréol
St-Germain-de-Grantham
St-Hyacinthe
St-Jacques
St-Jean
St-Jovite
Ste-Julienne
St-Lin
St-Marc
St-Paul-d'Abbotsford
St-Polycarpe
St-Rémi

St-Sauveur
St-Tite-des-Caps
Stoke
Stratford
Tecumseh
Thurso
Trenton
Trois-Rivières
Valleyfield
Verchère
Waterloo
Waterville
Welland
Whitby
Wickham
Windsor

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

Tarif	Article	Liste des services
6716	29	Frais pour téléphones non retournés
6716	50	Service d'accès à distance au compteur électronique
6716	70	Tableau des tarifs du service local
6716	72	Service de Référence d'appels
6716	73	Service de numéros de téléphone
6716	82	Restrictions d'accès à l'interurbain
6716	86	Blocage de l'affichage du nom et du numéro demandeur
6716	220	Inscriptions supplémentaires – Omission d'une inscription principale
6716	430	Service de PBX
6716	500	Sélection directe à l'arrivée
6716	1030	Service temporaire
6716	1060	Service aux bateaux, remorques et trains immobilisés
6716	1130	Suspension du service
6716	2025	Service de Messagerie vocale intégrée (Service MVI)
6716	2030	Messagerie universelle
6716	2150	Composition au clavier (Touch-Tone)
6716	2165	Services téléphoniques
6716	2180	Accès Total Élite
6716	2185	Service numéro unique
6716	2200	Service de blocage d'appels
6716	2205	Service sans sonnerie
6716	2210	Service UniContact
6716	2300	Équipement téléphonique d'abonné
6716	4699	Service d'Afficheur Internet
6716	5201	Service Megalink
6716	5210	Services Microlink
6716	5300	Accès local numérique
6716	6000	Routage intelligent
6716	7026	Voix IP d'affaires Standard
7400	515	Service 900 – Service d'interdiction d'accès/blocage des appels 900

Bell Canada a réclamé l'abstention de la réglementation pour les services Centrex suivants :

Tarif	Article	Liste des services
6716	670	Service Centrex III (généralités)
6716	675	Service Centrex III – tarifs et frais
6716	677	Transfert électronique EDC Centrex
6716	678	Service de distribution de fichiers/enregistrement des données de communications
6716	350	Service perfectionné de circonscription
6716	7010	Service Gestion de téléphonie IP

Liste des circonscriptions en Ontario et au Québec qui respectent le critère de présence de concurrents

Circonscriptions situées à l'intérieur des RMR prioritaires

RMR de Hamilton

Ancaster
Burlington
Dundas
Hamilton
Stoney Creek

RMR de London

London

RMR de Montréal

Boucherville
Chomedey
Lachine
Longueuil
Mirabel-Ste-Scholastique
Montréal
Pointe-Claire
Pont-Viau
Roxboro
Ste-Geneviève
St-Lambert

RMR d'Ottawa-Gatineau

Kanata-Stittsville
Orléans
Ottawa-Hull

RMR de Québec

Québec

RMR de Toronto

Ajax-Pickering
Aurora
Brampton
Castlemore
Clarkson
Georgetown
Malton
Maple

Markham
Milton
Newmarket
Oakville
Port Credit
Richmond Hill
South Pickering
Streetsville
Toronto
Unionville
Woodbridge

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires

Barrie
Belleville
Brantford
Drummondville
Galt
Guelph
Kitchener-Waterloo
Oshawa
Peterborough
Sherbrooke
St. Catharines
St-Hyacinthe
Stratford
Tecumseh
Trenton
Trois-Rivières
Welland
Whitby
Windsor