



Décision de télécom CRTC 2007-92

Ottawa, le 27 septembre 2007

Société TELUS Communications – Demande d'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires

Référence : 8640-T66-200709074

Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande d'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires présentée par la Société TELUS Communications (STC) concernant 35 circonscriptions en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec. Il rejette par ailleurs la demande d'abstention de la STC concernant 42 autres circonscriptions dans ces provinces.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC), datée du 15 juin 2007, dans laquelle la compagnie demandait l'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires¹ dans 77 circonscriptions en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec, y compris des circonscriptions dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) prioritaires de Calgary, d'Edmonton, de Québec et de Vancouver. La liste de ces circonscriptions se trouve à l'annexe 1 de la présente décision.
2. Le Conseil a reçu des mémoires et/ou des données concernant la demande de la STC provenant de Bell Canada; de Cogeco Cable Inc. (Cogeco); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de Quebecor Média inc., au nom de Vidétron ltée (Vidéotron); de Rogers Communications Inc. (RCI) et de Shaw Telecom Inc. (Shaw).
3. Le Conseil a fermé le dossier de l'instance après avoir reçu de RCI une réponse à sa demande de renseignements, datée du 20 août 2007.
4. Le Conseil a examiné la demande de la STC 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

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.

Résultats de l'analyse du Conseil

a) Marché de produits

5. Le Conseil fait remarquer que la STC demande l'abstention à l'égard de 65 services locaux d'affaires tarifés en Alberta et en Colombie-Britannique et de 24 au Québec. Par ailleurs, 49 de ces services en Alberta et en Colombie-Britannique et 16 de ces services au Québec étaient inclus dans la liste des services admissibles à l'abstention établie dans la décision de télécom 2005-35.
6. Le Conseil fait observer que MTS Allstream s'est opposée à l'inclusion, dans le marché pertinent de produits, des services Centrex et des services non indiqués dans la décision de télécom 2005-35.
7. Le Conseil fait remarquer qu'il a publié l'avis public de télécom 2007-14 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 la STC relative aux services Centrex énumérés à l'annexe 2 de la présente décision.
8. Le Conseil fait également remarquer que, dans la décision de télécom 2005-35, il avait exclu des services locaux admissibles ceux qui étaient soit des services génériques, soit des groupes de services. Dans cette décision, le Conseil a fait remarquer que :
 - i) les tarifs des services génériques ne s'appliquent pas seulement aux services locaux, mais aussi aux autres services de télécommunication, si bien que lorsqu'il s'abstient de réglementer un service local en particulier, les tarifs pertinents du service générique cessent de s'appliquer au service visé par l'abstention;
 - ii) l'approbation tarifaire n'est pas requise dans le cas d'un groupe qui ne comprend aucun service tarifé.
9. Le Conseil fait remarquer qu'il n'a pas à se prononcer sur l'abstention de la réglementation des services génériques et des groupes de services qui ne comprennent aucun service tarifé.
10. Le Conseil estime que même si les services restants (sept en Alberta et en Colombie-Britannique et trois au Québec) étaient exclus de la liste des services locaux admissibles dans la décision de télécom 2005-35, ils correspondent à la définition des services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2.
11. Les services approuvés, y compris les services restants correspondant à la définition établie dans l'avis public de télécom 2005-2, sont énumérés à l'annexe 3 de la présente décision.

b) Critère de présence de concurrents

12. Le Conseil fait remarquer que la STC a demandé l'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires dans 17 circonscriptions en Alberta, 43 circonscriptions en Colombie-Britannique et 17 circonscriptions au Québec.

13. Le Conseil fait également remarquer que dans 35 de ces circonscriptions, les renseignements fournis par les parties confirment qu'il existe, en plus de la STC, au moins un autre fournisseur indépendant de services de télécommunications filaires doté d'installation qui offre des services locaux sur ce marché et qui a la capacité d'assurer des services sur au moins 75 % du nombre de lignes de services locaux d'affaires que la STC est en mesure d'exploiter. Par conséquent, le Conseil conclut que ces 35 circonscriptions respectent le critère de présence de concurrents.
14. Le Conseil prend note de la soumission de la STC selon laquelle les concurrents pouvaient exploiter au moins 75 % du nombre de lignes de services locaux d'affaires que la STC pouvait exploiter dans les 42 circonscriptions restantes.
15. Bell Canada, Cogeco, MTS Allstream, RCI et Shaw ont soutenu ne pas offrir de services locaux d'affaires de détail dans la totalité des 42 circonscriptions où la STC les avait identifiés comme étant des concurrents. Vidéotron a soutenu que même si elle offrait des services locaux d'affaires dans certaines des 42 circonscriptions où la STC l'avait identifiée comme étant un concurrent, elle n'était pas en mesure d'exploiter au moins 75 % du nombre de lignes de services locaux d'affaires que la STC était capable d'exploiter dans ces circonscriptions.
16. Le Conseil prend également note de la réponse de la STC selon laquelle les réponses fournies par les concurrents, à l'exception de celles de Bell Canada et de Cogeco, n'étaient pas fondées sur des preuves. Le Conseil fait toutefois remarquer que MTS Allstream, RCI, Shaw et Vidéotron ont effectivement fourni des renseignements concernant les circonscriptions où elles étaient co-implantées et, lorsque Vidéotron offrait effectivement des services d'affaires, elle a fourni une estimation du nombre de clients d'affaires qu'elle pouvait desservir dans ces circonscriptions. Le Conseil estime qu'en fonction de cela, pour les 42 circonscriptions restantes, les concurrents ne sont pas en mesure d'exploiter au moins 75 % du nombre de lignes de services locaux d'affaires que la STC est capable d'exploiter.
17. Par conséquent, le Conseil conclut que les 42 circonscriptions restantes ne satisfont pas au critère de présence de concurrents.
18. Une liste des circonscriptions qui satisfont au critère de présence de concurrents se trouve à l'annexe 4 de la présente décision.

c) Résultats de la QS aux concurrents

19. Le Conseil juge que, conformément à la décision de télécom 2007-64, les résultats de la QS aux concurrents de la STC pendant la période s'échelonnant de décembre 2006 à mai 2007 satisfont au critère concernant la QS pour l'abstention locale.

d) Plan de communications

20. 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.

21. Le Conseil a revu le projet de plan de communications de la STC 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 (les caractères en italique représentent les modifications à apporter) :

i) Veiller à cibler correctement les clients d'affaires.

ii) Inclure l'énoncé suivant :

Le CRTC a ordonné à la STC de maintenir certaines exigences, comme la fourniture des annuaires téléphoniques et le maintien des dispositions à l'égard de la confidentialité des renseignements sur les clients, dans le cadre de la fourniture des services locaux d'affaires dans les régions faisant l'objet d'une abstention de la réglementation.

iii) Préciser que les clients des services locaux qui auraient des questions concernant l'abstention locale doivent communiquer en premier lieu avec la STC et fournir les coordonnées, y compris une adresse postale, un numéro de téléphone et une adresse de courriel.

iv) Fournir les adresses postales de chacun des organismes énumérés dans le plan de communications.

v) Ajouter l'information suivante à la liste des personnes-ressources, après les coordonnées de la STC 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

22. Le Conseil **approuve** le plan de communications proposé pour le marché d'affaires avec les modifications susmentionnées. Le Conseil ordonne à la STC de fournir à ses abonnés les documents de communication qui en résultent dans les deux langues officielles, au besoin.

Conclusion

23. Le Conseil conclut que la demande de la STC relative aux 35 circonscriptions énumérées à l'annexe 4 respecte tous les critères d'abstention locale énoncés dans la décision de télécom 2006-15 modifiée.
24. Conformément au paragraphe 34(1) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), le Conseil juge, comme question de fait, que la décision de s'abstenir, dans la mesure précisée dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, de réglementer les services locaux d'affaires énumérés à l'annexe 3 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 35 circonscriptions énumérées à l'annexe 4, serait conforme aux objectifs de la politique canadienne de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*.
25. 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.
26. 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.
27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande que la STC a présentée en vue d'obtenir l'abstention de la réglementation des services locaux énumérés à l'annexe 3 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 35 circonscriptions énumérées à l'annexe 3, 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 la STC de soumettre à son approbation des pages de tarif révisées dans les 30 jours.
28. En ce qui a trait aux 42 autres circonscriptions, le Conseil conclut que la demande de la STC ne satisfait pas à tous les critères d'abstention locale énoncés dans la décision de télécom 2006-15 modifiée. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de la STC visant l'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires dans ces 42 circonscriptions.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Société TELUS Communications – Demandes d'abstention de la réglementation des services locaux de résidence*, Décision de télécom CRTC 2007-64, 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, *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>

La STC a demandé l'abstention de la réglementation de ses services locaux d'affaires offerts dans les 77 circonscriptions suivantes :

Alberta

RMR de Calgary

Airdrie
Calgary
Cochrane

RMR d'Edmonton

Edmonton
Fort Saskatchewan
Sherwood Park
Spruce Grove
St. Albert

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires

Canmore
Fort McMurray
Grand Prairie
High River
Lethbridge
Medicine Hat
Okotoks
Red Deer
Strathmore

Colombie-Britannique

RMR de Vancouver

Aldergrove
Fort Langley
Haney
Ladner
Langley
New Westminster
Newton
North Vancouver
Pitt Meadows
Port Coquitlam
Port Moody
Richmond
Vancouver
West Vancouver
Whalley
White Rock

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires

Abbotsford
Agassiz
Chilliwack
Cobble Hill
Duncan
Fort St. John
Kelowna
Lakeview Heights
Lantzville
Mission
Nanaimo
North Kamloops
Okanagan Falls
Okanagan Mission
Penticton
Prince George
Qualicum
Rutland
Saanich
Sooke
South Kamloops
Squamish
Vernon
Victoria
Wellington
Westbank
Whistler

Québec

RMR de Québec

St-Augustin-de-Desmaures
St-Lambert-de-Lauzon

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires

Baie-Comeau (Hauterive)
Baie-Comeau (Marquette)
Donnacona
Matane
Mont-Joli
Montmagny
Neuville
Port-Cartier

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires (suite)

Rimouski

Sainte-Marie-de-Beauce

Saint-Georges-de-Beauce

Sept-Îles

St-Henri-de-Lévis

St-Jean-Port-Joli

St-Tite

Listes des services Centrex pour lesquels la STC a demandé l'abstention de la réglementation (déborde le cadre de la présente instance)

Alberta et Colombie-Britannique

Tarif	Article	Liste des services
1005	42	Centrex – Général
1005	43	Centrex
1005	43A	Traitement des appels Centrex
1005	43B	Transfert électronique EDC Centrex
18001	240	Service régional (Centrex)
18001	530	Transfert électronique EDC Centrex
18001	585	Service Centrex

Québec

25080	2.13	Service Centrex d'affaires
25080	2.18	Service Centrex Plus
25080	2.21	Service Datamedia

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

Alberta et Colombie-Britannique

Services inclus dans la décision de télécom 2005-35

Tarif	Article	Liste des services
1005	25	Classification des circonscriptions et tarifs
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	126	Sélection directe à l'arrivée
1005	132	Service aux bateaux et aux trains
1005	138	Service Intelliroute
1005	150	Service de numéro de téléphone réservé
1005	153	Arrangements de recherche de ligne optionnels
1005	154	Service de données détaillées de l'appel
1005	157	Suspension du service
1005	161	Service « Call Guardian »
1005	164	Services multifréquences à double tonalité
1005	168C	Service d'options de messagerie vocale
1005	169	Service d'options de messagerie universelle
1005	405	Gestion d'appels Internet
1005	465	RNIS-IDB (anciennement Microlink)
1005	470	RNIS-IDP (anciennement Megalink)
1005	470A	Accès RNIS-IDP (sans contrat)
1005	490	Service « DataDial »
1005	495	Accès local numérique
18001	165	Accès local numérique
18001	170	Service de sélection directe à l'arrivée
18001	215	Service « Dataline »
18001	230	Service d'options de messagerie vocale

18001	235	Services téléphoniques
18001	250	Intelliroute
18001	305	Refus d'appels
18001	310	Restrictions d'accès à l'interurbain
18001	380	Débranchement temporaire
18001	425	Service de circonscription
18001	430	Réductions – Églises, centres communautaires et centres d'accueil pour personnes âgées
18001	485	RNIS-IDB (anciennement Microlink)
18001	495	RNIS-IDP (anciennement Megalink)
18001	505	Service de données numériques 56 commuté
18001	520	Messagerie universelle
21461	202	Service de ligne individuelle
21461	209	Élargissement de la zone d'appel local
21461	210	Service IP-Évolution
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

Autres services admissibles à l'abstention

1005	122A	Service de central hors circonscription – Données
1005	200	Programme de raccordement de terminaux
18001	295	Accès au service sans fil
21461	129	Inscriptions à l'annuaire
21461	316	Blocage des appels 900
21461	521	Service 900
21461	1000	Service d'interception des appels facturables

Québec

Services inclus dans la décision de télécom 2005-35

Tarif	Article	Liste des services
25080	2.02	Service d'affaires et de résidence
25080	2.04	Usage conjoint
25080	2.05	Inscriptions à l'annuaire
25080	2.11	Service aux bateaux, remorques et trains immobilisés
25080	2.12	Réservation de numéro de téléphone
25080	2.16.03	Restriction à l'interurbain
25080	2.17	Service d'accès direct d'entrée
25080	2.19	Service de messagerie vocale
25080	2.20	Les Outils téléphoniques de TELUS Québec
25080	2.22	Service de confidentialité
25080	3.02.07	Service Avantage 900
25080	4.08	Utilisation de l'équipement fourni par l'abonné et relié aux installations de l'entreprise
25080	5.03	Service Multiflex
25080	5.05	Service réseau numérique à intégration de services – Interface à débit primaire (RNIS-IDP)

Autres services admissibles à l'abstention

21461	1000	Service d'interception des appels facturables
25080	2.29	Accès au service 310-XXXX
25081	5.08	Filtrage d'appel Intelliroute

Le Conseil s'abstient de réglementer les services locaux d'affaires de la STC énumérés à l'annexe 3 dans les circonscriptions suivantes :

Alberta

RMR de Calgary

Airdrie
Calgary
Cochrane

RMR d'Edmonton

Edmonton

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires

Fort McMurray
Grand Prairie
High River
Strathmore
Medicine Hat
Okotoks
Red Deer
Lethbridge

Colombie-Britannique

RMR de Vancouver

New Westminster
Newton
North Vancouver
Port Coquitlam
Port Moody
Richmond
Vancouver
Whalley

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires

Abbotsford
Chilliwack
Fort St. John
Kelowna
Nanaimo
Penticton
Prince George
South Kamloops
Victoria
Vernon

Québec

Circonscriptions situées en dehors des RMR prioritaires

Rimouski

Baie-Comeau (Hauterive)

Baie-Comeau (Marquette)

Sainte-Marie-de-Beauce

Saint-Georges-de-Beauce