



Décision de télécom CRTC 2008-10

Ottawa, le 31 janvier 2008

Le marché de produits pertinent pour les services Centrex et les services perfectionnés de circonscription aux fins d'abstention de la réglementation

Référence : 8640-C12-200711433

Dans la présente décision, le Conseil établit qu'aux fins d'abstention de la réglementation locale, les services Centrex appartiennent au même marché pertinent que les services locaux d'affaires. Par conséquent, les services Centrex que le Conseil avait exclus de la liste des services soustraits à la réglementation dans les décisions antérieures où il s'est abstenu de réglementer les services locaux d'affaires en attendant le résultat de la présente instance seront désormais soustraits à la réglementation.

Introduction

1. Dans l'avis public de télécom 2007-14, le Conseil a amorcé une instance afin d'examiner s'il y avait lieu d'exclure les services Centrex et les services perfectionnés de circonscription (collectivement les services Centrex) du marché de produits des services locaux d'affaires aux fins d'abstention locale. S'il s'avérait que les services Centrex appartiennent à un marché de produits différent, le Conseil examinerait quel devrait en être le marché géographique pertinent et de quelle façon le critère de présence de concurrents établi pour les services locaux d'affaires aux fins d'abstention locale devrait être modifié pour s'appliquer, le cas échéant, aux services Centrex.
2. Le Conseil a reçu des observations de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada et Télébec, Société en commandite (collectivement Bell Canada et autres); de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink (EastLink); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); et de la Société TELUS Communications (STC).
3. Le Conseil a fermé le dossier de l'instance le 16 octobre 2007 après réception des observations en réplique. On peut consulter le dossier public de l'instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.
4. Le Conseil estime que la principale question qu'il doit aborder dans sa conclusion est celle de savoir si les services Centrex et les services locaux d'affaires appartiennent au même marché de produits pertinent.

Positions des parties

5. Bell Canada et autres, SaskTel et la STC étaient d'avis que les services Centrex pouvaient remplacer les services locaux d'affaires monolignes et multilignes. Bell Canada et autres ont indiqué que, du point de vue de la fourniture des services, les solutions d'autocommutateur privé (PBX) étaient présentées en général comme des solutions de rechange aux services

Centrex. Bell Canada et autres ont indiqué que le site Web de Primus Telecommunications Canada Inc. comparait les caractéristiques des services Centrex et celles des services PBX hébergés et recommandait ce dernier aux clients des services d'affaires.

6. SaskTel et la STC ont fait valoir que les services Centrex avaient de nombreuses fonctions en commun avec les services locaux d'affaires monolignes, multilignes, PBX et autres, comme en témoignent les fonctions d'une multitude de services tels que les services de sélection directe à l'arrivée, les services Microlink et Megalink, ainsi que les services fondés sur protocole Internet hébergé.
7. MTS Allstream et EastLink ont fait valoir que les services Centrex n'appartenaient pas au même marché de produits pertinent que les autres services locaux d'affaires. À cet égard, MTS Allstream a indiqué que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), en particulier Bell Canada¹, avaient haussé les tarifs des services Centrex de manière importante au cours des dernières années sans perdre pour autant une part significative du marché² des grands et très grands clients des services d'affaires.
8. MTS Allstream et EastLink ont fait valoir que les services Centrex étaient physiquement et techniquement différents des autres services téléphoniques d'affaires, car ils avaient été conçus pour répondre aux besoins particuliers des grands et très grands clients des services d'affaires qui exercent leurs activités dans plusieurs circonscriptions et lieux géographiques différents.
9. MTS Allstream a estimé que l'absence d'interfonctionnement entre les plateformes Centrex des ESLT et les plateformes de services des concurrents constituait un sérieux obstacle à la concurrence dans le cas des grands et très grands clients des services d'affaires qui, en général, comptent des milliers de lignes Centrex. EastLink a fait valoir que, par conséquent, le coût pour un client de passer des services Centrex d'une ESLT à ceux d'un concurrent constituait un obstacle à l'entrée de la concurrence.
10. EastLink a indiqué qu'il ne conviendrait pas que le Conseil décide de s'abstenir de réglementer les services Centrex dans une circonscription, alors que les services seraient offerts dans plusieurs autres. EastLink a soutenu que si un concurrent ne pouvait offrir la gamme complète des services Centrex que requiert un client exerçant ses activités dans de nombreuses circonscriptions, et parfois en dehors des limites du territoire d'exploitation d'un concurrent, le marché des services Centrex n'était donc pas concurrentiel et ne devrait pas faire l'objet d'une abstention de la réglementation. Enfin, EastLink a ajouté que si les services Centrex faisaient l'objet d'une abstention de la réglementation dans certaines circonscriptions et non ailleurs, ce serait donc dire que les tarifs des ESLT n'étaient réglementés dans aucune circonscription.

¹ MTS Allstream a indiqué que les tarifs de Bell Canada concernant les lignes téléphoniques Centrex avaient augmenté de plus de 13 % au cours des cinq dernières années.

² D'après les données extraites des rapports suivants : *Rapport de surveillance du CRTC sur les télécommunications : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada*, juillet 2006; *Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada*, octobre 2005, novembre 2004 et novembre 2003

11. En réplique, Bell Canada et autres ont fait valoir que, de juillet 1997 à août 2007, les hausses tarifaires auxquelles MTS Allstream a fait allusion ont été appliquées (i) aux services Centrex qui avaient été dénormalisés³; (ii) aux services comparables aux services Centrex afin de maintenir les différences de tarifs relatives⁴; ou (iii) aux services Centrex qui n'avaient pas connu de hausses tarifaires depuis un bon moment⁵. À propos du point (iii), Bell Canada et autres ont signalé que les hausses tarifaires que le Conseil avait approuvées étaient inférieures à la variation cumulative du taux d'inflation pendant cette période.
12. Bell Canada et autres ont fait valoir que le scénario d'abstention partielle qu'EastLink a décrit n'entraînerait aucun désavantage pour EastLink au plan tarifaire. De plus, les compagnies ont déclaré que, dans les circonscriptions toujours réglementées, elles continueraient de facturer les tarifs que le Conseil a approuvés et, dans les circonscriptions soustraites à la réglementation, les tarifs seraient établis en fonction de l'état de la concurrence.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Le Conseil estime que si les services Centrex et les services locaux d'affaires sont jugés équivalents, ils doivent appartenir au même marché de produits pertinent.
14. Le Conseil fait remarquer que des preuves directes de substituabilité incluraient des preuves statistiques démontrant qu'un acheteur est disposé à passer à un autre service local d'affaires, ou des preuves empiriques révélant qu'un acheteur est passé d'un service à un autre à la suite d'une modification tarifaire importante et non transitoire applicable aux services Centrex.
15. Le Conseil n'est pas convaincu que les données que MTS Allstream a citées démontrent que la part de marché n'a pas été touchée par les hausses de tarifs des services Centrex. Le Conseil fait remarquer que les données sur lesquelles MTS Allstream s'appuyait ne tenaient pas bien compte des ESLT qui exercent des activités à l'extérieur de leur territoire et qui concurrencent l'ESLT en exploitation dans ce territoire. Par conséquent, le Conseil estime que les données que MTS Allstream a citées sur la part de marché des ESLT ne refléteraient pas les pertes de part de marché d'une ESLT au profit des ESLT en exploitation à l'extérieur de leur territoire.
16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que MTS Allstream n'a pas fourni de preuves directes et concluantes que les services Centrex appartiennent à un marché de produits pertinent différent de celui des autres services locaux d'affaires.
17. Le Conseil estime qu'en l'absence de preuves directes et concluantes, il convient d'examiner les éléments de preuve indirects concernant la substituabilité des services. Il s'agit d'examiner les éléments de preuve du point de vue à la fois de l'acheteur (conditions liées à la demande de services) et du fournisseur (conditions liées à la fourniture de services) en ce qui a trait aux caractéristiques, à l'utilisation prévue et aux tarifs des services Centrex.

³ Par exemple, les postes de données Centrex et le service Lignes individuelles à tarif unitaire de Bell Canada

⁴ Par exemple, le service Forfait accès local de Bell Canada et les services connexes

⁵ Par exemple, les lignes téléphoniques Centrex de Bell Canada

a) Conditions liées à la demande de services

18. En évaluant les conditions liées à la demande de services, le Conseil examinera la capacité et la volonté des clients de passer des services Centrex à d'autres services locaux d'affaires et vice versa.
19. Selon le Conseil, un client n'envisagera de passer des services Centrex à d'autres services locaux d'affaires et vice versa que si les services offrent des fonctions similaires, que les tarifs sont comparables et que les coûts de transition sont raisonnables.
20. Le Conseil fait remarquer que le dossier de l'instance comporte des éléments de preuve indiquant qu'il est possible de configurer un certain nombre de services locaux d'affaires pour offrir les mêmes caractéristiques et fonctionnalités qui, selon MTS Allstream, distinguent les services Centrex des autres services locaux d'affaires. Par exemple, comme solution de rechange aux services Centrex, un client exerçant ses activités dans de nombreuses circonscriptions pourrait utiliser les services d'interface à débit primaire (IDP)⁶ et de voie intercirconscription d'un concurrent en combinaison avec de l'équipement de terminal intelligent, tel que les services PBX. Un tel arrangement pourrait offrir un service hautement personnalisé avec accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC), des liaisons entre les bureaux des différentes circonscriptions, un plan unique de composition pour les communications des employés à l'interne sans devoir passer par le RTPC et un certain nombre de fonctions et d'options supplémentaires qui pourraient s'ajouter et s'adapter à l'usage de certains employés ou à certains endroits exclusivement.
21. Le Conseil fait remarquer qu'il est possible de configurer, pour un petit client exerçant ses activités dans une seule circonscription, le service de lignes d'affaires individuelles et les fonctions optionnelles, ou le service IDP doté d'équipement de terminal intelligent tel que le PBX appartenant à un petit client ou un système d'intercommunication, afin d'offrir bon nombre des fonctionnalités et caractéristiques des services Centrex.
22. Le Conseil estime donc que, du point de vue du client, un certain nombre de services locaux d'affaires peuvent reproduire les caractéristiques et les fonctionnalités des services Centrex.
23. En ce qui concerne la tarification, le Conseil fait remarquer que l'équipement intelligent de l'utilisateur final appartenant au client nécessite un investissement initial en capital, de la maintenance permanente et de l'entretien. Quant aux services Centrex, aux services PBX hébergés ou aux lignes d'affaires individuelles dotées de fonctions optionnelles, ceux-ci comportent des paiements mensuels plus élevés, peu ou pas d'investissement initial, et peu ou pas de problèmes liés à l'entretien ou à la maintenance. Le Conseil signale que le dossier de l'instance renferme plusieurs exemples d'entreprises qui ont choisi d'autres services locaux d'affaires plutôt que les services Centrex afin de combler leurs besoins en matière de télécommunication. Par conséquent, le Conseil conclut que les tarifs des services Centrex et des autres services locaux d'affaires sont concurrentiels.

⁶ Appelés parfois Réseau numérique à intégration de services IDP ou service Megalink

24. En ce qui concerne les frais de transition, le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 2007-80, il a reconnu que la transition de grands et très grands clients des services Centrex vers un concurrent peut être fort ardue. Dans cette décision, le Conseil a fait également remarquer que de telles transitions nécessitent souvent une période de transition, ce qui pourrait faire grimper les tarifs que le client doit acquitter par ligne lorsque son volume de consommation baisse ou entraîner une hausse des tarifs mensuels pour les services libres de contrat après l'expiration de la durée minimale du contrat de l'abonné. Toutefois, le Conseil a estimé que le dossier de cette instance ne démontrait pas que ces frais empêchaient les clients de changer de fournisseur de services. Il estime qu'aucune preuve présentée dans le cadre de la présente instance ne le convainc que les frais de transition empêchent effectivement les clients de changer de fournisseur.
25. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que, du point de vue de la demande, les acheteurs peuvent passer des services Centrex à des services locaux d'affaires et vice versa, et qu'ils sont disposés à le faire.

b) Conditions liées à la fourniture de services

26. En évaluant les conditions liées à la fourniture de services, le Conseil examinera la capacité des entreprises concurrentes à offrir d'autres services locaux pour remplacer les services Centrex.
27. Le Conseil fait remarquer que le dossier de la présente instance comporte des éléments de preuve de concurrents qui offrent des services comme solutions de rechange aux services Centrex dans le but de satisfaire les besoins en matière de télécommunication des clients.
28. Le Conseil estime que, pour répondre à la demande d'un client du service d'affaires pour des services Centrex ou équivalents, un fournisseur de services utilisera les services locaux d'affaires existants, incluant les services intercirconscriptions requis, afin de relier les services locaux d'affaires situés dans différentes circonscriptions. Ces services pourraient comprendre l'utilisation de ses propres installations et services, dont plusieurs sont décrits précédemment, ou les installations et les services loués d'un ou de plusieurs fournisseurs de services. Le Conseil est d'avis qu'étant donné que les fournisseurs de services disposent de multiples possibilités pour répondre aux demandes de services Centrex ou équivalents, soit dans une ou plusieurs circonscriptions, les obstacles à la fourniture des services sont relativement peu nombreux.
29. Par conséquent, le Conseil estime que la plupart des entreprises locales qui offrent des services locaux d'affaires sont en mesure d'offrir des solutions de rechange qui sont, du point de vue de la fourniture de services, des substituts aux services Centrex.

c) Autres préoccupations

30. Le Conseil estime qu'il convient de soustraire les services Centrex de la réglementation, en fonction de la circonscription. Le Conseil n'est pas convaincu que le fait de s'abstenir de réglementer les services Centrex d'une circonscription donnée – alors que les services Centrex peuvent être offerts à un client dans de nombreuses circonscriptions – nuirait indûment à la

concurrence. Il estime que, même si les ESLT peuvent fixer les tarifs des services Centrex qu'elles offrent dans une circonscription faisant l'objet d'une abstention en fonction des conditions du marché, les tarifs des services Centrex offerts à l'intérieur des circonscriptions réglementées devraient continuer d'être compensatoires.

Conclusion

31. Le Conseil juge que les éléments de preuve déposés dans le cadre de la présente instance indiquent que les services Centrex et les services locaux d'affaires sont équivalents et qu'ils appartiennent au même marché pertinent. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il n'y a pas lieu d'exclure les services Centrex du marché des produits des services locaux d'affaires aux fins d'abstention locale.
32. Compte tenu de cette conclusion, le Conseil estime qu'il n'a pas à examiner les autres questions soulevées dans l'avis public de télécom 2007-14.
33. Le Conseil fait remarquer que, dans les demandes d'abstention de la réglementation applicables aux services locaux d'affaires reçues à ce jour, les ESLT ont demandé que les services Centrex fassent partie des services non assujettis à la réglementation. Toutefois, le Conseil fait remarquer que, dans des décisions connexes, il avait soustrait à la réglementation les services locaux d'affaires, à l'exception des services Centrex, en attendant le résultat de l'instance amorcée par l'avis public de télécom 2007-14.
34. En application de la présente décision, le Conseil estime que, lorsque les ESLT ont prouvé qu'elles satisfont aux critères d'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires, les services Centrex devraient eux aussi faire l'objet d'une abstention dans la mesure précisée dans la décision de télécom 2006-15, modifiée par le décret de la gouverneure en conseil du 4 avril 2007 (C.P. 2007-532) intitulé *Décret modifiant la décision Télécom CRTC 2006-15* (la décision de télécom 2006-15 modifiée). Une liste des services concernés et des tarifs connexes est jointe aux décisions initiales portant sur l'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires.
35. 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 Centrex ainsi que les futurs services Centrex qui correspondent à la définition des services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2 et qui ne s'appliquent qu'aux clients des services d'affaires, dans les circonscriptions où le Conseil a déjà, dans des décisions précédentes, exempté de la réglementation les services locaux d'affaires, 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 juge, comme question de fait, que les services Centrex dans les circonscriptions concernées 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 juge, comme question de fait, que s'abstenir, dans la mesure spécifiée dans la décision de télécom 2006-15 modifiée, de réglementer les services Centrex dans les circonscriptions concernées 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 précédentes visant à obtenir l'abstention de la réglementation des services Centrex ainsi que des futurs services Centrex qui correspondent à la définition des services locaux établie dans l'avis public de télécom 2005-2, qui ne s'appliquent qu'aux clients des services d'affaires, dans les circonscriptions où le Conseil a déjà, dans des décisions précédentes, approuvé les demandes d'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires, 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 aux ESLT de soumettre à son approbation des pages de tarifs révisées pour les services Centrex dans les 30 jours de la date de la présente décision.

Secrétaire général

Documents connexes

- *MTS Allstream Inc. – Demande en vertu de la partie VII concernant le service Centrex et le service perfectionné de circonscription des entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-80, 6 septembre 2007
- *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
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532 du 4 avril 2007
- *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>