



Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-243

Référence au processus : Avis public de télécom 2008-10

Ottawa, le 1^{er} mai 2009

Abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail fournis par les grandes entreprises de services locaux titulaires

Numéro de dossier : 8640-C12-200808074, 8640-T66-200803313 et 8640-B54-200804816

Le Conseil s'abstient, sous condition et dans la mesure précisée dans la présente décision, de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail fournis par Bell Aliant, Bell Canada, MTS Allstream, SaskTel, Télébec et la STC. L'abstention relative aux services d'assistance-annuaire de détail de chaque entreprise sera maintenue à condition que l'entreprise conserve les exemptions actuelles concernant les frais pour ses services d'assistance-annuaire et qu'elle fournisse gratuitement un service facultatif de blocage de l'assistance-annuaire à ses abonnés.

Introduction

1. Le 29 février 2008, le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC) sollicitant l'abstention de la réglementation de ses services d'assistance-annuaire de détail. Le 28 mars 2008, le Conseil a reçu une demande semblable de la part de Bell Canada, en son nom et au nom de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) et de Télébec, Société en commandite (Télébec) [Bell Canada et autres], modifiée le 28 mai 2008¹.
2. Le 11 juin 2008, le Conseil a publié l'avis public de télécom 2008-10, dans lequel il indique que les demandes présentées par Bell Canada et autres et la STC soulèvent des questions de politique communes aux grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Par conséquent, il a amorcé une instance visant à établir un cadre relatif à l'abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail, y compris les critères précis sur lesquels il pourrait s'appuyer pour décider s'il doit ou non s'abstenir de réglementer ces services.
3. Dans l'avis public de télécom 2008-10, le Conseil a indiqué qu'il se fonderait sur le cadre et les critères d'abstention établis lors de l'instance amorcée à cet effet pour rendre une décision à l'égard des demandes présentées par Bell Canada et autres et par la STC, ainsi que de toute autre demande présentée relativement à l'abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail qu'il recevrait d'ici le 18 juillet 2008. Les parties intéressées ont été invitées à formuler leurs observations au sujet du cadre approprié et de toute demande d'abstention connexe reçue avant la date précisée.

¹ Conformément à la modification apportée par Bell Canada et autres relativement à sa demande, la présente décision ne s'applique pas à NorthernTel, Limited Partnership.

4. Le 18 juillet 2008, le Conseil a reçu des demandes de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) sollicitant l'abstention de la réglementation de leurs services d'assistance-annuaire de détail.
5. Dans la présente décision, les requérantes sont collectivement appelées les ESLT.
6. Les parties suivantes ont participé à l'instance : Bell Canada et autres; MTS Allstream; le Centre pour la défense de l'intérêt public, en son nom et au nom de l'Association des consommateurs du Canada et de l'Organisation nationale anti-pauvreté (collectivement, les Groupes de défense des consommateurs); SaskTel; la Telecommunications Workers Union (TWU) et la STC.
7. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 22 août 2008. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Les demandes

8. En vertu de l'article 34 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), les ESLT ont demandé au Conseil de s'abstenir complètement et sans condition d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent les articles 25, 27, 29 et 31 de la *Loi* à l'égard de leurs services d'assistance-annuaire de détail locale et interurbaine soumis à la réglementation. Les ESLT ont également collectivement demandé au Conseil de s'abstenir de réglementer le service d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire (EACAA)² et le service d'interception des appels³, ainsi que toute amélioration future apportée aux services d'assistance-annuaire qui fourniraient des renseignements supplémentaires aux clients de détail, comme les cartes et les itinéraires, dans le cadre des services d'assistance-annuaire (services d'assistance-annuaire améliorés).
9. Les ESLT, à l'exception de la STC, ont demandé au Conseil de conserver les exemptions concernant les frais des services d'assistance-annuaire de détail figurant actuellement dans leurs tarifs, comme condition en vertu de l'article 24 de la *Loi*. La STC a quant à elle demandé au Conseil de s'abstenir complètement et sans condition d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confère l'article 24 de la *Loi* et a indiqué que sa demande ne portait pas sur les exemptions concernant les frais des services d'assistance-annuaire de détail figurant dans ses tarifs.

Questions

10. Le Conseil remarque que les parties ayant fourni leurs observations au sujet du cadre et des critères lui ont suggéré de se fonder sur le cadre et les critères établis dans la décision de télécom 94-19 pour évaluer les demandes d'abstention de la réglementation des services

² Le service d'EACAA permet au fournisseur de services d'acheminer un appel à la suite d'une demande adressée au service d'assistance-annuaire.

³ Le service d'interception des appels fournit à l'appelant des renseignements sur l'état d'un numéro de téléphone qui ne fonctionne plus et, le cas échéant, lui communique le nouveau numéro de téléphone.

d'assistance-annuaire de détail. Il estime approprié d'étudier les demandes reçues à l'aide du cadre défini dans la décision de télécom 94-19 et procède à l'examen des questions suivantes soulevées par les demandes :

- I. Comment les services d'assistance-annuaire sont-ils définis?
- II. Quel est le marché pertinent?
- III. Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services d'assistance annuaire de détail fournis par les ESLT?
- IV. Dans l'affirmative, quelle devrait être la portée de l'abstention?
- V. L'abstention serait-elle conforme aux instructions⁴?

I. Comment les services d'assistance-annuaire sont-ils définis?

- 11. Malgré les quelques différences constatées dans les définitions proposées pour les services d'assistance-annuaire, toutes les parties ont convenu que ces services fournissaient, sur demande, des renseignements puisés dans les annuaires téléphoniques locaux et interurbains, comme le nom, l'adresse ou le numéro de téléphone des abonnés des services de résidence et d'affaires, tels qu'ils figurent dans les annuaires (ci-après renseignements téléphoniques inscrits). Les ESLT ont convenu que les services étudiés dans le cadre de cette instance devraient inclure le service d'EACAA. SaskTel, avec l'appui de Bell Canada et autres, a soutenu que les services d'assistance-annuaire devraient également inclure les futurs services d'assistance-annuaire améliorés, ainsi que son service d'interception des appels. Les Groupes de défense des consommateurs ont quant à eux affirmé que les services d'assistance-annuaire permettaient de mettre l'appelant en communication avec un téléphoniste ou un service automatisé pour l'aider à trouver un numéro de téléphone par l'intermédiaire du réseau téléphonique.
- 12. Le Conseil fait remarquer que le service d'assistance-annuaire locale des ESLT fournit des renseignements téléphoniques inscrits et à jour dans la zone d'appel local du demandeur et, dans le cas de MTS Allstream, au Manitoba. Il note en outre que le service d'assistance-annuaire interurbaine des ESLT fournit des renseignements téléphoniques inscrits et à jour pour d'autres numéros au Canada et aux États-Unis et, dans le cas de MTS Allstream, aux États-Unis et dans les provinces autres que le Manitoba.
- 13. Aux fins de la présente décision, le Conseil estime que les services d'assistance-annuaire de détail des ESLT comprennent le service d'assistance-annuaire locale, le service d'assistance-annuaire interurbaine pour lequel l'abstention n'a pas encore été accordée⁵, le service d'EACAA et les futurs services d'assistance-annuaire améliorés. Selon lui, le service

⁴ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

⁵ Le Conseil s'est abstenu de réglementer les services d'assistance-annuaire fournis par les ESLT pour les numéros de téléphone inscrits à l'extérieur du Canada et des États-Unis dans la décision de télécom 97-19 (pour les ESLT autres que SaskTel) et la décision 2000-150 (pour SaskTel).

d'interception des appels n'entre pas dans le cadre de cette instance, car il vise à faire en sorte que les abonnés continuent de recevoir les appels qui leur sont destinés, et non pas à leur fournir des renseignements leur permettant d'appeler d'autres abonnés.

II. Quel est le marché pertinent?

14. Conformément au cadre d'abstention établi dans la décision de télécom 94-19, pour évaluer la compétitivité d'un marché, il convient tout d'abord de définir le marché pertinent. Dans cette décision, le Conseil a défini un marché pertinent comme étant le plus petit groupe de produits pour lesquels et la plus petite zone géographique dans laquelle une entreprise qui a un pouvoir de marché peut imposer de façon rentable une hausse durable des prix. Tout marché pertinent sera par conséquent caractérisé à la fois par un produit et par une région géographique. La définition du marché pertinent repose sur la substituabilité des services dont il est question.

Quel est le marché de produits pertinent?

15. Les ESLT ont affirmé que le marché de produits pertinent comprend l'ensemble des services actuels et futurs qui permettent à un demandeur d'obtenir des renseignements téléphoniques inscrits relatifs à des numéros locaux et interurbains au Canada et aux États-Unis, et ce, quel que soit le fournisseur. Elles ont déclaré qu'il existe de nombreuses solutions de rechange à leurs services d'assistance-annuaire de détail locale et interurbaine. Selon elles, le marché de produits comprend les services d'assistance-annuaire proposés, entre autres, par les annuaires en ligne, les fournisseurs de services sans fil (FSSF), les fournisseurs de services de contournement comme Telehop, les fournisseurs de services d'assistance-annuaire améliorés comme More 411, les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), les fournisseurs de services de messagerie textuelle mobile, les fournisseurs de services d'assistance-annuaire qu'on peut joindre à l'aide d'un numéro sans frais et les autres annuaires imprimés.
16. Les Groupes de défense des consommateurs et la TWU ont fait valoir que les services mentionnés ci-dessus ne devraient pas être inclus dans le marché de produits pertinent, car ils ne peuvent pas réellement se substituer aux services d'assistance-annuaire de détail des ESLT étant donné que de nombreux abonnés du service de résidence n'y ont pas accès ou ne peuvent les payer. Les Groupes de défense des consommateurs ont par ailleurs soutenu que seuls les services d'assistance-annuaire autonomes, de même qualité, accessibles par téléphone et permettant aux utilisateurs de parler directement à une personne pour obtenir le service recherché devraient être acceptés comme solutions de rechange aux services d'assistance-annuaire de détail des ESLT. Les Groupes de défense des consommateurs et la TWU ont affirmé que, pour constituer une solution de rechange, les autres services d'assistance-annuaire devraient eux aussi fournir des renseignements téléphoniques inscrits complets et à jour. Pour appuyer ses affirmations selon lesquelles les renseignements fournis par les autres services auxquels les ESLT ont fait référence ne sont pas à jour, la TWU a cité plusieurs cas où certains services d'assistance-annuaire en ligne qu'elle a consultés pour obtenir des renseignements téléphoniques inscrits relatifs à des entreprises ne lui ont pas communiqué ces renseignements.

17. Le Conseil indique que pour définir le marché de produits pertinent, il doit déterminer quel groupe de produits constituerait, aux yeux des consommateurs, des solutions de rechange aux services d'assistance-annuaire de détail des ESLT. Le Conseil estime que ces solutions de rechange se caractérisent par leur capacité de fournir des renseignements téléphoniques inscrits et à jour, leur accessibilité aux clients des ESLT, leur facilité d'utilisation et leur prix qui doit être comparable aux tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT.
18. Pour les raisons exposées ci-dessous, le Conseil considère qu'une augmentation importante des tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT inciterait probablement les clients de ces dernières à recourir à un ou plusieurs des services d'assistance-annuaire suivants à la place : les services en ligne, les services des FSSF, les services améliorés et, lorsque ceux-ci sont disponibles, les services de contournement.
19. En ce qui concerne les services d'assistance-annuaire en ligne et des FSSF, le Conseil note que ceux-ci fournissent aux clients des ESLT qui sont également abonnés à Internet ou à des services sans fil respectivement, des renseignements téléphoniques inscrits relativement à jour.
20. Le Conseil note qu'un nombre important de foyers canadiens sont abonnés à Internet ou à des services sans fil⁶ et que la décision d'acheter ces services n'est pas essentiellement fondée sur la possibilité d'accéder aux services d'assistance-annuaire en ligne ou des FSSF. Selon lui, le prix des services d'assistance-annuaire en ligne, qui sont généralement fournis gratuitement, et le prix des services d'assistance-annuaire des FSSF sont assez comparables aux tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT.
21. Le Conseil estime que le service de Telehop, qui fournit des renseignements téléphoniques locaux et interurbains inscrits et à jour à un prix comparable aux tarifs appliqués par les ESLT, constitue une solution de rechange aux services d'assistance-annuaire de détail de Bell Aliant et de Bell Canada dans les zones de leur territoire où il est disponible.
22. Le Conseil note que More 411 est un service d'assistance-annuaire amélioré qui fournit lui aussi des renseignements téléphoniques inscrits et à jour aux appelants. Le Conseil estime que le prix de ce service, facturé à la seconde, est comparable aux tarifs appliqués par les ESLT pour leurs services d'assistance-annuaire de détail.
23. Le Conseil est d'avis que la facilité d'utilisation des solutions de rechange décrites ci-dessus est comparable à celle des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT. Il fait également remarquer que More 411 et Telehop sont des services téléphoniques et que leurs utilisateurs peuvent s'adresser directement à un téléphoniste pour obtenir un service d'assistance-annuaire.
24. Pour les raisons citées ci-dessous, le Conseil considère qu'une augmentation importante des tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT n'inciterait probablement pas les clients de ces dernières à recourir aux produits et services suivants à la place : les services des ESLC, les services de messagerie textuelle mobile, les services d'assistance-annuaire auxquels on peut accéder à l'aide d'un numéro sans frais et les autres annuaires imprimés.

⁶ En 2007, 72 % des foyers canadiens étaient abonnés à un service Internet et 71 % étaient abonnés à un service sans fil.
Source : *Rapport de surveillance des communications 2008 du CRTC*, disponible à l'adresse www.crtc.gc.ca

25. Le Conseil fait remarquer que les clients des ESLT peuvent accéder aux services d'assistance-annuaire des ESLC uniquement s'ils sont abonnés aux services locaux de ces dernières. Il estime que la plupart des clients ont recours aux services d'assistance-annuaire de manière ponctuelle et que leur choix de fournisseur de services locaux est d'abord motivé par des facteurs comme le prix, la qualité de service, les options, les groupes de services et la satisfaction de la clientèle plutôt que l'accès aux services d'assistance-annuaire.
26. Le Conseil fait remarquer que les services d'assistance-annuaire par messagerie textuelle exigent que l'utilisateur envoie des coordonnées correctement orthographiées pour retrouver les renseignements téléphoniques inscrits correspondants. Selon lui, il est probable que l'utilisateur n'obtienne pas la bonne inscription s'il recherche des renseignements téléphoniques sur un client ayant des homonymes ou s'il a omis ou mal saisi une partie du nom ou de l'adresse de l'abonné dans sa demande.
27. Enfin, le Conseil souligne que les services d'assistance-annuaire auxquels on peut accéder à l'aide d'un numéro sans frais ne fournissent généralement que des inscriptions d'affaires et qu'ils ne permettent pas toujours d'obtenir des numéros locaux et interurbains au Canada et aux États-Unis. Par ailleurs, il note que les autres annuaires imprimés ne sont généralement pas à jour, qu'ils se limitent à une zone géographique donnée et qu'ils ne fournissent pas de renseignements complets relatifs aux inscriptions interurbaines.
28. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les services d'assistance-annuaire en ligne, les services d'assistance-annuaire des FSSF et les services d'assistance-annuaire améliorés constituent des solutions de rechange à tous les services d'assistance-annuaire de détail de chaque ESLT. En outre, le Conseil conclut que si un service de contournement est disponible dans certaines zones des territoires des ESLT, alors ce service constitue une solution de rechange aux services d'assistance-annuaire de détail des ESLT. Enfin, le Conseil conclut que les services d'assistance-annuaire des ESLC, les services d'assistance-annuaire par messagerie textuelle mobile, les services d'assistance-annuaire auxquels on peut accéder à l'aide d'un numéro sans frais et les annuaires téléphoniques imprimés ne peuvent se substituer aux services d'assistance-annuaire de détail des ESLT.

Quel est le marché géographique pertinent?

29. MTS Allstream et la STC ont fait valoir que le marché géographique pertinent est national, tandis que Bell Canada et autres ainsi que SaskTel ont fait valoir qu'il correspondait au territoire de desserte de chaque ESLT.
30. Le Conseil fait remarquer que pour établir le marché géographique pertinent pour un produit ou un service, il convient de déterminer si un client serait disposé à passer d'un fournisseur dans une région à un autre fournisseur dans une autre région. Même si le marché géographique pertinent pour les services d'assistance-annuaire de détail des ESLT pourrait correspondre à un territoire aussi petit que le lieu de résidence d'un client, le Conseil considère qu'une telle approche n'est pas réalisable et que le marché géographique pertinent devrait correspondre à un regroupement de clients auxquels sont offertes les mêmes solutions de rechange. Le Conseil note que les services d'assistance-annuaire de détail des ESLT ne peuvent être substitués l'un à l'autre puisque les clients d'une ESLT ne peuvent utiliser les services d'assistance-annuaire de détail d'une autre ESLT.

31. Par conséquent, le Conseil détermine que le territoire de desserte de chaque ESLT est le marché géographique pertinent pour les services d'assistance-annuaire locale et interurbaine.

III. Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail fournis par les ESLT?

32. L'article 34 de la *Loi* confère au Conseil le pouvoir de s'abstenir de réglementer des services ou catégories de services de télécommunication fournis par une entreprise canadienne. Conformément au cadre d'abstention établi dans la décision de télécom 94-19, le Conseil a adopté le concept du pouvoir de marché afin de déterminer si un marché est, ou s'il est susceptible de devenir, suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des usagers.
33. Dans la décision de télécom 94-19 de même que dans les décisions subséquentes, le Conseil a pris en considération de nombreux facteurs pour déterminer si une ESLT détenait un pouvoir de marché. Il a notamment tenu compte des facteurs suivants :
- (i) les parts de marché que détiennent les entreprises dominantes et concurrentes;
 - (ii) les conditions de la demande, qui ont une incidence sur la réaction des clients à une modification du prix du produit, y compris sur la capacité du client de changer de fournisseur ou de réduire sa consommation (p. ex., la disponibilité de solutions de rechange pratiques, les coûts nécessaires pour passer à un autre fournisseur, l'importance du produit pour le client);
 - (iii) les conditions de l'offre, qui ont une incidence sur la capacité d'autres entreprises au sein du marché de réagir à une modification du prix du produit, y compris la probabilité d'entrée dans le marché, les obstacles à l'entrée et l'existence de rivalité dans le marché.

Critère relatif à la part du marché

34. Le Conseil note qu'aucune des parties n'a fourni d'éléments de preuve démontrant les parts de marché respectives des fournisseurs de services. Toutefois, il souligne que les éléments de preuve démontrent qu'il y a de nombreux services de remplacement non réglementés dans le marché pertinent.

Critère relatif aux conditions de la demande

35. Les ESLT ont fait valoir qu'elles ne possèdent pas de pouvoir de marché parce que, si elles augmentent les tarifs de leurs services d'assistance-annuaire de détail, leurs clients peuvent utiliser les services d'assistance-annuaire d'autres fournisseurs. Les ESLT ont également soutenu qu'au moment de déterminer le pouvoir de marché des ESLT relativement aux services d'assistance-annuaire, le Conseil devrait tenir compte du nombre et de la diversité des autres fournisseurs de services d'assistance-annuaire, ainsi que des tendances en ce qui concerne le volume d'appels des ESLT. MTS Allstream a fait valoir que le fait que la majorité des abonnés des services filaires ait accès à au moins un autre fournisseur suggère un manque de pouvoir de marché. La STC a soutenu que les services d'assistance-annuaire gratuits offerts en ligne contribuaient grandement à limiter le pouvoir de marché des ESLT relativement aux services d'assistance-annuaire de détail.

36. Les ESLT ont soutenu qu'au cours des dernières années, des diminutions considérables ont été observées quant au volume d'appels d'assistance-annuaire que leurs clients font sur leurs réseaux, et que ces diminutions ne peuvent être attribuées à la diminution relativement minime du nombre de clients locaux qu'elles desservent. Les ESLT ont fait valoir que ces diminutions indiquent que les clients se tournent de plus en plus vers les solutions de rechange en matière d'assistance-annuaire et qu'il serait, par conséquent, approprié que le Conseil s'abstienne de réglementer leurs services d'assistance-annuaire de détail.
37. Afin d'étayer cette position, Bell Canada et autres ainsi que la STC ont fourni des données concernant l'utilisation de l'assistance-annuaire en ligne dans leurs territoires respectifs. Bell Canada et autres, SaskTel, de même que la STC (pour l'Alberta et la Colombie-Britannique), ont également fourni des données faisant état de la diminution de leurs volumes d'appels d'assistance-annuaire par rapport à la diminution du nombre de lignes d'accès à leurs réseaux. MTS Allstream et la STC (pour le Québec) ont fourni des données concernant la diminution de leurs volumes d'appels d'assistance-annuaire.
38. Les Groupes de défense des consommateurs et la TWU ont fait valoir qu'il y aura toujours des clients qui auront besoin des services d'assistance-annuaire téléphoniques, notamment les personnes handicapées, les personnes âgées qui peuvent trouver les services de remplacement moins conviviaux que le système téléphonique et les clients qui n'ont pas accès au service Internet ou au service sans fil. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que, malgré les diminutions observées quant au volume d'appels d'assistance-annuaire, l'utilisation que ces clients font des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT ne diminuerait vraisemblablement pas.
39. Les Groupes de défense des consommateurs ont également soutenu que les services d'assistance-annuaire de détail des ESLT font partie intégrante de la fourniture du service local de base et qu'ils ne peuvent être considérés comme concurrentiels. Par conséquent, ils ne devraient pas faire l'objet d'une abstention de la réglementation dans des régions où le Conseil ne s'est pas abstenu de réglementer le service local.
40. Tel qu'il a été indiqué précédemment, le Conseil a conclu que les services d'assistance-annuaire en ligne, les services des FSSF et les services améliorés, ainsi que les services d'assistance-annuaire de contournement lorsqu'ils sont offerts, constituent des solutions de rechange aux services d'assistance-annuaire de détail locale et interurbaine des ESLT. Cette conclusion est fondée sur les renseignements téléphoniques inscrits que fournissent ces services et sur l'accessibilité des services aux clients des ESLT, leur facilité d'utilisation et leurs prix qui doivent être comparables aux tarifs des services d'assistance-annuaire de détail fournis par les ESLT. Le Conseil note que ces facteurs influencent la capacité des clients de passer des services d'assistance-annuaire de détail d'une ESLT à ceux d'un autre fournisseur. Le Conseil note également que les éléments de preuve présentés par Bell Canada et autres ainsi que la STC indiquent que leurs clients font un usage important des services d'assistance-annuaire en ligne.
41. En ce qui concerne les observations formulées par les Groupes de défense des consommateurs et la TWU, selon lesquelles certains clients ont besoin des services d'assistance-annuaire téléphoniques, le Conseil fait remarquer que les ESLT offrent diverses exemptions relatives aux frais de leurs services d'assistance-annuaire de détail, qui sont abordées ci-dessous, et que

les services d'assistance-annuaire améliorés et de contournement sont des services téléphoniques. Pour ce qui est de l'observation des Groupes de défense des consommateurs concernant la compétitivité des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT, le Conseil note que la disponibilité des solutions de rechange à ces services n'est pas limitée, sur le plan géographique, aux régions où il s'est abstenu de réglementer le service local.

42. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que les conditions de la demande relative aux services d'assistance-annuaire locale et interurbaine sont telles que les clients des ESLT pourraient utiliser des solutions de rechange à ces services en réaction à une hausse des tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT.

Critère relatif aux conditions de l'offre

43. Le Conseil fait remarquer qu'il a conclu, dans la présente décision, qu'il existe des solutions de rechange aux services d'assistance-annuaire de détail locale et interurbaine des ESLT. Il note également que, dans la décision de télécom 2008-17, il a déterminé que le service de fichiers d'échange d'inscriptions ordinaires et le service de fichiers répertoires demeurerait des services essentiels à tarifs prescrits. Le Conseil estime que la disponibilité de ces services obligatoires contribue à lever un obstacle à l'accès au marché d'autres fournisseurs de services d'assistance-annuaire. Par conséquent, il estime que le dossier de la présente instance démontre qu'il n'existe aucun obstacle important à l'entrée dans le marché des services d'assistance-annuaire de détail locale et interurbaine.
44. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les conditions de l'offre relatives aux services d'assistance-annuaire de détail locale et interurbaine sont telles que d'autres fournisseurs de services pourraient facilement accéder au marché en réaction à une hausse des tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT.

Conclusions

45. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que les ESLT n'exercent pas de pouvoir de marché relativement aux services d'assistance-annuaire de détail locale et interurbaine dans leurs marchés respectifs.
46. En ce qui concerne le service d'EACAA, le Conseil note que l'utilisation par un client du service d'assistance-annuaire locale ou interurbaine constitue une condition préalable à l'utilisation du service d'EACAA. Par ailleurs, il fait remarquer qu'après avoir obtenu un numéro de téléphone par l'intermédiaire des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT, les clients ont la possibilité de faire l'appel en composant eux-mêmes le numéro de téléphone. Par conséquent, il conclut que les ESLT n'exercent pas de pouvoir de marché relativement à leurs services d'EACAA.
47. Pour ce qui est des services d'assistance-annuaire améliorés que les ESLT pourraient offrir à l'avenir, le Conseil note que More 411 et certains services d'assistance-annuaire en ligne fournissent actuellement des services et des renseignements supplémentaires, tels que des cartes routières et des itinéraires, aux usagers des services de détail. Il note également qu'il a conclu que ces services constituent des solutions de rechange aux services d'assistance-

annuaire locale et interurbaine que les ESLT offrent actuellement. Par conséquent, il conclut que les ESLT n'exerceraient pas de pouvoir de marché relativement aux services d'assistance-annuaire améliorés qu'ils pourraient offrir à l'avenir.

Conclusions relatives aux paragraphes 34(1), 34(2) et 34(3) de la Loi

48. Conformément au paragraphe 34(1) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que l'abstention de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail offerts par chaque ESLT, dans la mesure et aux conditions établies dans la présente décision, serait compatible avec la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, et plus particulièrement avec les objectifs énoncés aux alinéas 7b), 7c), 7f) et 7h) de la *Loi*⁷.
49. En outre, conformément au paragraphe 34(2) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que les services d'assistance-annuaire de détail offerts par chaque ESLT sont soumis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des usagers de ces services et que, par conséquent, il convient de s'abstenir de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail offerts par chaque ESLT, dans la mesure et aux conditions établies dans la présente décision.
50. Conformément au paragraphe 34(3) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que l'abstention de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail offerts par chaque ESLT, dans la mesure et aux conditions établies dans la présente décision, n'aurait vraisemblablement pas pour effet de compromettre indûment le maintien d'un marché concurrentiel pour la prestation de ces services.

IV. Quelle devrait être la portée de l'abstention?

51. Le Conseil note qu'aux termes des paragraphes 34(1) et 34(2) de la *Loi*, il peut s'abstenir d'exercer – en tout ou en partie et aux conditions qu'il fixe – les pouvoirs et fonctions que lui confèrent les articles 24, 25, 27, 29 et 31 de la *Loi*.
52. Les ESLT ont indiqué que, si le Conseil conclut qu'il devrait s'abstenir de réglementer leurs services d'assistance-annuaire de détail aux termes de l'article 34 de la *Loi*, il devrait s'abstenir complètement et sans condition, d'exercer les pouvoirs que lui confèrent les articles 25, 27, 29 et 31 de la *Loi*. La STC a indiqué que le Conseil devrait également s'abstenir de réglementer aux termes de l'article 24 de la *Loi*.
53. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que l'abstention de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail des ESLT pourrait entraîner l'élimination d'un service qui contribue à la mise en œuvre des objectifs énoncés aux alinéas 7a), 7b) et 7h) de la *Loi*. Ils ont également indiqué que, si le Conseil conclut qu'il devrait s'abstenir de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail des ESLT, il devrait imposer comme conditions, aux

⁷ 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunications sûrs, abordables et de qualité;

7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;

7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

termes de l'article 24 ou de l'article 34 de la *Loi*, les exigences suivantes aux ESLT : (i) que leurs services d'assistance-annuaire de détail demeurent des services autonomes, à la carte; (ii) qu'elles ne soient pas autorisées à facturer, en plus des tarifs à la carte, des frais d'accès à leurs services d'assistance-annuaire de détail; (iii) qu'elles soient toujours soumises à la réglementation des tarifs en ce qui concerne les services d'assistance-annuaire de détail utilisés parallèlement à leurs services locaux autonomes.

Exemptions concernant les frais relatifs aux services d'assistance-annuaire

54. Les ESLT, autres que la STC, ont fait valoir que les exemptions actuelles concernant les frais relatifs à leurs services d'assistance-annuaire de détail pourraient être maintenues conformément à une condition de l'article 24. Pour sa part, la STC a soutenu qu'une telle condition n'était pas nécessaire parce que sa demande d'abstention ne comprenait pas ces exemptions.
55. Le Conseil fait remarquer l'observation des Groupes de défense des consommateurs, selon laquelle les services d'assistance-annuaire de détail offerts par les ESLT sont importants pour certains groupes de consommateurs, tels que les personnes handicapées ou les personnes âgées. Il fait également remarquer que les ESLT offrent actuellement une exemption des frais pour leurs services d'assistance-annuaire de détail aux clients handicapés qui s'inscrivent auprès d'elles. Bell Canada, Bell Aliant en Ontario et au Québec, ainsi que Bell Aliant à Terre-Neuve offrent également une exemption des frais pour leurs services d'assistance-annuaire de détail aux clients âgés qui s'inscrivent auprès d'elles. Le Conseil note que toutes les ESLT offrent d'autres exemptions des frais pour leurs services d'assistance-annuaire de détail.
56. En ce qui concerne l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*, le Conseil exige que chaque ESLT souhaitant que ses services d'assistance-annuaire bénéficient de l'abstention de la réglementation, conformément aux paragraphes 34(1) et 34(2) de la *Loi*, conserve toutes les exemptions existantes à l'égard des frais facturés pour ses services d'assistance-annuaire de détail. Le Conseil fait remarquer qu'étant donné le plan d'action énoncé dans la décision de télécom 2008-34, un examen des exemptions des ESLT, concernant les frais relatifs aux services d'assistance-annuaire de détail pour les personnes âgées et les personnes handicapées, s'impose.

Service facultatif de blocage de l'assistance-annuaire

57. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le Conseil devrait interdire aux ESLT de facturer des frais d'accès en sus des frais d'utilisation réguliers perçus pour leurs services d'assistance-annuaire de détail, car l'accès à ces services est compris dans l'objectif de service de base (OSB) que le Conseil a établi à l'intention des ESLT dans la décision de télécom 99-16. Bell Canada et autres, ainsi que SaskTel, ont soutenu qu'une telle restriction constituerait une forme de réglementation tarifaire incompatible avec l'abstention. MTS Allstream a quant à elle affirmé que les ESLT seraient guidées par leur obligation de fournir un accès permanent à leurs services d'assistance-annuaire de détail et que des restrictions tarifaires étaient inutiles.

58. Le Conseil fait remarquer que, dans certains cas, les fournisseurs de services présents dans des marchés faisant l'objet d'une abstention ont exigé de leurs abonnés qu'ils payent des frais mensuels pour accéder à un service de télécommunication particulier. Il note également que certaines ESLT fournissent gratuitement un service facultatif de blocage de l'assistance-annuaire à leurs abonnés⁸.
59. Le Conseil estime que, dans un environnement faisant l'objet d'une abstention, les clients de toutes les ESLT devraient avoir accès au service facultatif de blocage de l'assistance-annuaire. Par conséquent, en ce qui concerne l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*, si une ESLT souhaite que ses services d'assistance-annuaire bénéficient de l'abstention de la réglementation, conformément aux paragraphes 34(1) et 34(2) de la *Loi*, le Conseil exige qu'elle fournisse gratuitement un service de blocage de l'assistance-annuaire aux clients qui en font la demande.

Objectif de service de base

60. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'accès aux services d'assistance-annuaire était compris dans l'OSB des ESLT. Avec la TWU, ils ont soutenu que l'abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail offerts par les ESLT pourrait pousser ces dernières à cesser de fournir ces services.
61. Le Conseil fait remarquer que l'OSB défini à l'intention des ESLT dans la décision de télécom 99-16 comprend la fourniture d'un accès aux services d'assistance-annuaire. Il conclut que l'abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail demandée par les ESLT, telle qu'elle est établie dans la présente décision, ne retire ni ne modifie l'obligation faite à chaque ESLT de fournir un accès aux services d'assistance-annuaire.

Article 24

62. La STC a demandé que le Conseil s'abstienne de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail offerts par les ESLT en vertu de l'article 24 de la *Loi*, lequel lui confère le pouvoir d'imposer des conditions relatives à l'offre et à la prestation de ces services. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que si le Conseil accorde l'abstention, il devrait, en vertu de l'article 24 ou 34 de la *Loi*, exiger des ESLT que leurs services d'assistance-annuaire de détail demeurent des services autonomes, à la carte, car le caractère abordable de ceux-ci représente un problème pour certains consommateurs. Le Conseil fait remarquer que, pour que les services d'assistance-annuaire de détail des ESLT bénéficient de l'abstention, il exige de ces entreprises qu'elles conservent les exemptions existantes à l'égard des frais facturés pour ces services, y compris les exemptions accordées aux clients handicapés ou âgés inscrits.
63. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'en cas d'abstention, le libre jeu du marché suffira généralement à protéger les intérêts des utilisateurs des services d'assistance-annuaire. Cependant, étant donné les objectifs de la politique de télécommunication énoncés à l'article 7 de la *Loi*, et plus précisément à l'alinéa 7h), il estime qu'il doit conserver les pouvoirs que lui confère l'article 24 de la *Loi* pour pouvoir, au besoin, imposer des conditions futures. Par conséquent, le Conseil conserve lesdits pouvoirs.

⁸ Le service de blocage de l'assistance-annuaire empêche l'accès aux services d'assistance-annuaire depuis la ligne téléphonique d'un abonné.

Article 25

64. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que, pour des raisons liées au caractère abordable et à la facilité d'utilisation pour les clients, les ESLT devraient continuer de faire l'objet d'une réglementation tarifaire en ce qui concerne leurs services d'assistance-annuaire de détail utilisés parallèlement à leurs services locaux autonomes.
65. Le Conseil fait remarquer que l'utilisation des services d'assistance-annuaire améliorés ne nécessite pas que le client s'abonne à un service Internet ou sans fil et que, pour accorder l'abstention, il exige des ESLT qu'elles conservent les exemptions existantes à l'égard des frais pour leurs services d'assistance-annuaire de détail. Pour ces raisons, et étant donné qu'il a conclu que les ESLT n'exercent pas de pouvoir de marché relativement aux services d'assistance-annuaire de détail, le Conseil estime que le fait d'obliger les ESLT à soumettre les tarifs et les modalités applicables à leurs services d'assistance-annuaire de détail à son approbation préalable ne constituerait pas une réglementation efficace. Par conséquent, il conclut qu'il conviendrait de s'abstenir d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confère l'article 25 de la *Loi*.

Article 27

66. En ce qui concerne l'affirmation des Groupes de défense des consommateurs, selon laquelle les tarifs facturés par les ESLT pour les services d'assistance-annuaire de détail pourraient augmenter considérablement si le Conseil s'abstenait en vertu de l'article 27, le Conseil estime qu'en cas d'abstention, le libre jeu du marché suffira généralement à protéger les intérêts des utilisateurs des services d'assistance-annuaire de détail. Par conséquent, il conclut qu'il conviendrait de s'abstenir d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent les paragraphes 27(1), 27(5) et 27(6) de la *Loi*.
67. Le Conseil estime cependant qu'il conviendrait de conserver les pouvoirs et les fonctions que lui confère le paragraphe 27(2) de la *Loi*, afin d'empêcher les ESLT d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder une préférence indue ou déraisonnable en ce qui concerne la prestation des services d'assistance-annuaire de détail. En outre, le Conseil est d'avis qu'étant donné qu'il conserve ses pouvoirs et ses fonctions en vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi*, il devrait également conserver ceux que lui confère le paragraphe 27(4). Enfin, le Conseil estime également qu'il est nécessaire de conserver les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(3) de la *Loi* en ce qui concerne la conformité avec les autres pouvoirs et fonctions, qui ne font pas l'objet d'une abstention.
68. Par conséquent, le Conseil conserve les pouvoirs que lui confèrent les paragraphes 27(2), 27(3) et 27(4) de la *Loi*.

Articles 29 et 31

69. Le Conseil estime que l'article 29 de la *Loi* porte sur des questions qui ne sont pas pertinentes dans le cadre du marché des services d'assistance-annuaire de détail et conclut qu'il conviendrait de s'abstenir d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confère cet article.

70. Selon le Conseil, dans un marché concurrentiel des services d'assistance-annuaire de détail, les entreprises devraient pouvoir, au moyen de négociations avec leurs clients, établir l'étendue de toute limitation de leur responsabilité. Par conséquent, il conclut qu'il conviendrait de s'abstenir d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confère l'article 31 de la *Loi*. Cependant, le Conseil fait remarquer que toute disposition limitant la responsabilité dans les contrats ou accords en vigueur à la date de la présente décision, demeurera en vigueur jusqu'à son échéance.

Date d'entrée en vigueur de l'abstention

71. Pour chaque ESLT, l'abstention entrera en vigueur à la date à laquelle le Conseil approuve sa demande de révision des tarifs applicables à ses services d'assistance-annuaire de détail, en vue de les rendre conformes aux conclusions de la présente décision, y compris celles concernant le maintien des exemptions existantes à l'égard des frais pour les services d'assistance-annuaire de détail et la fourniture d'un service facultatif de blocage de l'assistance-annuaire gratuit à la demande du client.

V. L'abstention serait-elle conforme aux instructions?

72. Les instructions prévoient, entre autres choses, que le Conseil devrait se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication. Le Conseil fait remarquer qu'il a conclu que l'abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail de chaque ESLT, telle qu'elle est énoncée dans la présente décision, serait conforme à ces objectifs. Il estime que cette abstention serait également conforme aux sous-alinéas 1a)(i) et 1a)(ii) des instructions.
73. Conformément au sous-alinéa 1b)(i) des instructions, le Conseil précise que les conclusions énoncées dans la présente décision contribuent à la mise en œuvre des objectifs de la politique de télécommunication énoncés aux alinéas 7b), 7c), 7f) et 7h) de la *Loi*. En outre, conformément au sous-alinéa 1b)(ii) des instructions, le Conseil estime que les conclusions formulées dans la présente décision ne décourageraient pas un accès au marché des services d'assistance-annuaire de détail propice à la concurrence et efficace sur le plan économique, ni n'encourageraient un accès au marché inefficace sur le plan économique.

Conclusion

74. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve**, tel qu'il est établi dans la présente décision, les demandes des ESLT relatives à l'abstention de la réglementation de leurs services d'assistance-annuaire de détail, à condition que les ESLT conservent les exemptions actuelles à l'égard des frais pour leurs services d'assistance-annuaire et qu'elles fournissent gratuitement des services facultatifs de blocage de l'assistance-annuaire à leurs abonnés.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail fournis par les grandes entreprises de services locaux titulaires*, Avis public de télécom CRTC 2008-10, 11 juin 2008
- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534*, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 2008
- *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Décision de télécom CRTC 2008-17, 3 mars 2008
- *SaskTel – Passage à la réglementation fédérale*, Décision CRTC 2000-150, 9 mai 2000
- *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999
- *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19, 18 décembre 1997, modifiée par la Décision Télécom CRTC 97-19-1, 9 mars 1998
- *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994

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>