



Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-717

Référence au processus : Politique réglementaire de télécom 2009-243

Ottawa, le 23 novembre 2009

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; et Télébec, Société en commandite – Demande visant la révision et la modification d'une partie de la politique réglementaire de télécom 2009-243 concernant le service de blocage de l'assistance-annuaire

Numéro de dossier : 8662-B2-200910606

Dans la présente décision, le Conseil modifie la conclusion qu'il a tirée dans la politique réglementaire de télécom 2009-243 quant à l'obligation, pour les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), de fournir gratuitement à leurs abonnés le service de blocage de l'assistance-annuaire à titre de condition d'abstention. Plus précisément, le Conseil modifie les paragraphes 59 et 74 de la politique réglementaire de télécom 2009-243 de manière à ce que, dans un environnement faisant l'objet d'une abstention, les ESLT soient tenues d'offrir gratuitement le service de blocage de l'assistance-annuaire uniquement si elles décident d'imposer des frais d'accès à l'égard du service d'assistance-annuaire de détail.

Introduction

1. Le 24 juillet 2009, Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; et Télébec, Société en commandite (Bell Canada et autres) ont déposé une demande réclamant que le Conseil revise et modifie la politique *Abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail fournis par les grandes entreprises de services locaux titulaires*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-243, 1^{er} mai 2009 (politique réglementaire de télécom 2009-243), et plus particulièrement la conclusion selon laquelle il exige que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT)¹ fournissent gratuitement le service de blocage de l'assistance-annuaire à titre de condition d'abstention. Plus précisément, Bell Canada et autres réclamaient que les ESLT aient le choix de ne pas imposer de frais mensuels pour l'accès à leur service d'assistance-annuaire de détail ou d'offrir gratuitement un service de blocage de l'assistance-annuaire si elles décident d'imposer des frais mensuels.
2. Le Conseil a reçu des observations de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) ainsi que du Centre pour la défense de l'intérêt public, pour le compte de l'Association des consommateurs du Canada et de Canada sans pauvreté (anciennement l'Organisation nationale anti-pauvreté) [collectivement les Groupes de défense des consommateurs].

¹ Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; MTS Allstream Inc.; Saskatchewan Telecommunications; Télébec, Société en commandite; et la Société TELUS Communications.

3. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 3 septembre 2009. 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.

Historique

4. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, le Conseil s'est abstenu de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail des grandes ESLT, mais à certaines conditions. Le Conseil a fait remarquer que certaines ESLT permettaient à leurs clients de se prévaloir du service de blocage de l'assistance-annuaire gratuitement. Le Conseil était d'avis que, dans un environnement faisant l'objet d'une abstention, le service de blocage de l'assistance-annuaire devrait être offert aux clients de toutes les ESLT.
5. Par conséquent, le Conseil a exigé que chaque ESLT offre gratuitement le service de blocage de l'assistance-annuaire sur demande du client pour que le service d'assistance-annuaire de détail puisse bénéficier d'une abstention de la réglementation.

Existe-t-il un doute réel quant à la rectitude de la conclusion formulée par le Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, conclusion selon laquelle les ESLT doivent fournir gratuitement le service de blocage de l'assistance-annuaire?

6. Bell Canada et autres ont indiqué que de nouveaux faits ont été révélés depuis la publication de la politique réglementaire de télécom 2009-243, lesquels soulèvent un doute réel quant à la rectitude de la conclusion formulée par le Conseil à l'égard du service de blocage de l'assistance-annuaire. Plus précisément, Bell Canada et autres ont évalué qu'elles devraient engager des coûts appréciables pour instaurer le service de blocage de l'assistance-annuaire dans leurs territoires d'exploitation en Ontario et au Québec et que la demande risquait d'être faible.
7. Bell Canada et autres ont conclu qu'elles ne pouvaient pas justifier, sur le plan économique, d'aller de l'avant avec l'instauration du service de blocage de l'assistance-annuaire, si bien qu'elles ne répondraient pas à cette condition d'abstention. À titre de solution de rechange, Bell Canada et autres ont proposé que les ESLT ne soient tenues d'instaurer un service de blocage de l'assistance-annuaire gratuit que si elles décident d'imposer des frais mensuels pour l'accès à leur service d'assistance-annuaire de détail.
8. MTS Allstream a appuyé la demande de Bell Canada et autres. En effet, MTS Allstream a fait valoir que, même si elle offre déjà gratuitement le blocage des appels d'assistance-annuaire au Manitoba, elle ne pourrait pas élaborer et mettre en place un service de blocage de tous les appels d'assistance-annuaire à l'échelle de l'Amérique du Nord afin de satisfaire à la condition d'abstention à cause des coûts qu'engendrerait une telle opération.

9. Les Groupes de défense des consommateurs ont admis que, selon la proposition de Bell Canada et autres, les consommateurs seraient protégés si une ESLT décidait d'imposer des frais d'accès à l'égard de son service d'assistance-annuaire de détail. Par contre, ils ont fait valoir que le service de blocage de l'assistance-annuaire devrait continuer d'être exigé afin que les consommateurs soient protégés contre les majorations éventuelles des tarifs du service d'assistance-annuaire de détail.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. En exigeant que les ESLT offrent gratuitement le service de blocage de l'assistance-annuaire, le Conseil veut s'assurer que les consommateurs sont protégés si une ESLT décide d'imposer des frais d'accès à l'égard du service d'assistance-annuaire de détail. Le Conseil est d'avis que la modification que proposent Bell Canada et autres va également en ce sens.
11. Le Conseil prend note des réserves que les Groupes de défense des consommateurs ont exprimées à l'égard des majorations éventuelles des tarifs de l'assistance-annuaire de détail. Toutefois, le Conseil estime avoir tenu compte de ces préoccupations dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, où il est précisé qu'il existe des solutions de rechange à prix concurrentiels aux services d'assistance-annuaire de détail des ESLT, dont l'assistance-annuaire gratuite par Internet.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil établit que le mémoire de Bell Canada et autres soulève un doute réel quant à la rectitude de la conclusion selon laquelle les ESLT doivent offrir gratuitement le service de blocage de l'assistance-annuaire. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande présentée par Bell Canada et autres en vue de faire réviser et modifier la politique réglementaire de télécom 2009-243 de sorte que, à titre de condition d'abstention, les ESLT peuvent soit ne pas imposer de frais d'accès à l'égard du service d'assistance-annuaire de détail, soit instaurer un service gratuit de blocage de l'assistance-annuaire si elles décident d'imposer de tels frais d'accès.
13. Par conséquent, les paragraphes 59 et 74 de la politique réglementaire de télécom 2009-243 sont remplacés par les suivants :
 59. Le Conseil estime que, dans un environnement faisant l'objet d'une abstention, les clients d'une ESLT qui décide d'imposer des frais d'accès à l'égard du service d'assistance-annuaire de détail devraient avoir accès au blocage de l'assistance-annuaire. Par conséquent, en ce qui concerne l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*, le Conseil exige que chaque ESLT qui décide d'imposer des frais d'accès à l'égard du service d'assistance-annuaire de détail offre gratuitement un service de blocage de l'assistance-annuaire sur demande du client pour que le service d'assistance-annuaire de détail puisse bénéficier d'une abstention de la réglementation conformément aux paragraphes 34(1) et (2) de la *Loi*.

74. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve**, telles qu'elles sont énoncées dans le présente décision, les demandes d'abstention de la réglementation des ESLT à l'égard du service d'assistance-annuaire de détail, à condition que les ESLT maintiennent les exemptions existantes en ce qui concerne les frais applicables à leurs services d'assistance-annuaire et qu'elles offrent gratuitement le blocage de l'assistance-annuaire à leurs clients si elles décident d'imposer des frais d'accès à l'égard du service d'assistance-annuaire de détail.

Secrétaire général

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