



## Décision de télécom CRTC 2014-213

Version PDF

Ottawa, le 2 mai 2014

### **Abstention de la réglementation relative aux services d'assistance-annuaire de détail fournis par les petites entreprises de services locaux titulaires**

Numéro de dossier : 8640-O2-201309815

*Le Conseil s'abstient, à certaines conditions et dans la mesure indiquée dans la présente décision, de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail fournis par : Amtelecom Limited Partnership et People's Tel Limited Partnership, qui exercent toutes deux leurs activités sous le nom d'Eastlink; DMTS; KMTS; NorthernTel, Limited Partnership et TBayTel; ainsi que par les compagnies représentées par l'Association des compagnies de téléphone du Québec et l'Independent Telecommunications Providers Association. L'abstention de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail de chaque entreprise sera maintenue à condition que l'entreprise conserve les exemptions actuelles concernant les frais pour son service d'assistance-annuaire de détail et qu'elle fournisse gratuitement un service facultatif de blocage de l'assistance-annuaire à ses clients, si elle décide d'imposer des frais mensuels d'accès à l'assistance-annuaire de détail.*

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande, datée du 5 juillet 2013, de DMTS, de KMTS, de Northern Tel, Limited Partnership, de l'Association des compagnies de téléphone du Québec, au nom de ses membres, et de l'Independent Telecommunications Providers Association, au nom de ses membres, dans laquelle le Conseil est invité à ne pas exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent les articles 25, 27, 29 et 31 de la *Loi sur les télécommunications* à l'égard des services d'assistance-annuaire de détail que fournissent actuellement ces entreprises et à l'égard des services de même catégorie qu'elles pourraient éventuellement offrir. Le service d'assistance-annuaire de détail consiste à communiquer des numéros de téléphone locaux, nationaux ou internationaux aux clients qui en font la demande.
2. Amtelecom Limited Partnership et People's Tel Limited Partnership, exerçant toutes deux leurs activités sous le nom d'Eastlink, et TBayTel ont déposé, le 8 novembre 2013, des demandes d'abstention de réglementation de leurs services d'assistance-annuaire de détail.
3. Les demandes énoncées ci-dessus ont été traitées dans le cadre d'une seule instance. La présente décision fait référence aux demandeurs collectivement désignés sous le nom de petites entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Voir l'annexe A pour la liste des petites ESLT auxquelles s'applique la présente décision.

4. Plus précisément, les petites ESLT ont demandé que les services d'assistance-annuaire de détail suivants fassent l'objet d'une abstention de la réglementation :
  - service d'assistance-annuaire local;
  - service d'assistance-annuaire interurbain;
  - service d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire (EACDAA);
  - services de même catégorie que les petites ESLT pourraient offrir dans l'avenir.
5. Pour tous ces services, les frais payables à l'utilisation sont habituellement facturés au compte associé au numéro de téléphone à l'origine de la demande d'assistance-annuaire. Cependant, la facturation optionnelle d'assistance-annuaire autorise que ces frais soient facturés à une carte d'appel, à un numéro de téléphone d'un tiers ou à une carte de crédit. Les petites ESLT ont demandé que l'abstention s'applique aussi à la facturation optionnelle d'assistance-annuaire.
6. Les petites ESLT ont fait valoir que l'abstention devrait être accordée selon les mêmes conditions que celles consenties aux grandes ESLT dans la politique réglementaire de télécom 2009-243<sup>1</sup>, modifiée par la politique réglementaire de télécom 2009-717, y compris en ce qui a trait aux exigences suivantes : i) maintien des exemptions concernant les frais des services d'assistance-annuaire de détail<sup>2</sup> et ii) prestation gratuite d'un service de blocage d'assistance-annuaire si les entreprises décident d'imposer des frais d'accès pour l'assistance-annuaire de détail.
7. Les petites ESLT ont également fait valoir que leurs demandes devraient être évaluées en vertu du cadre d'abstention de la réglementation établi dans la décision de

---

<sup>1</sup> Dans la politique réglementaire 2009-243, le Conseil s'abstient, sous conditions, de réglementer et d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent les articles 25, 29 et 31 ainsi que les paragraphes 27(1), (5) et (6) de la *Loi* en ce qui a trait aux services d'assistance-annuaire de détail fournis par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant); Bell Canada; MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); Télébec, Société en commandite (Télébec) et la Société TELUS Communications (STC).

<sup>2</sup> Les petites ESLT fournissent des services d'assistance-annuaire domestiques sans frais, conformément à leurs tarifs de détail, pour certaines demandes. Les tarifs incluent des exemptions pour les appels à des numéros sans frais, les appels locaux à partir de téléphones payants, les appels de personnes reconnues incapables d'utiliser les annuaires imprimés, les appels de personnes de 65 ans et plus enregistrées auprès de leurs fournisseurs, aux appels de personnes déclarant qu'il s'agit d'une situation d'urgence; aux appels de personnes appelant d'un hôpital ou d'un service de téléphonie mobile, du service radiomaritime ou radioaérien, du service de relais ou du service Téléforum.

télécom 94-19, conformément à l'approche préconisée par le Conseil pour les grandes ESLT<sup>3</sup> dans la politique réglementaire de télécom 2009-243.

8. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de ces demandes. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 13 décembre 2013. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## Questions

9. La décision de télécom 94-19 établit le cadre du Conseil pour examiner les demandes d'abstention de la réglementation. En examinant les demandes, le Conseil a relevé les questions suivantes qui seront abordées dans la présente décision :

- I. Comment les services d'assistance-annuaire sont-ils définis?
- II. Quels sont les marchés de produits et les marchés géographiques pertinents?
- III. Les petites ESLT ont-elles un pouvoir de marché en ce qui a trait aux services d'assistance-annuaire de détail?
- IV. Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail fournis par les petites ESLT?

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

10. Les petites ESLT ont fait valoir que le service d'assistance-annuaire de détail aide les abonnés en leur communiquant sur demande des numéros de téléphone, c'est-à-dire généralement des numéros locaux, provinciaux, nationaux, nord-américains ou internationaux.

11. Elles ont, de plus, fait valoir que le service d'assistance-annuaire permet aux clients de composer les numéros suivants :

- le 4-1-1 pour obtenir un numéro de téléphone local ou interurbain;
- le 1, plus un code régional nord-américain valide et le 555-1212 pour obtenir un numéro de téléphone du territoire correspondant au code régional (communément appelé service d'assistance-annuaire interurbain);
- le 0 pour joindre le service d'assistance-annuaire international.

---

<sup>3</sup> Les petites ESLT ont fait référence à la demande déposée par Bell Canada, en son nom et en celui de Bell Aliant et de Télébec (collectivement Bell Canada et autres) dans l'instance qui a mené à la politique réglementaire de télécom 2009-243. Elles se sont appuyées, pour leurs propres demandes, sur la documentation de la demande de Bell Canada et autres concernant les marchés de produits pertinents, les marchés géographiques pertinents, le pouvoir de marché, les nombreux services de remplacement et les obstacles à l'entrée sur le marché.

12. Le Conseil note que, dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, il a déterminé que les services d'assistance-annuaire de détail comprennent les services d'assistance-annuaire locaux, les services d'assistance-annuaire interurbains pour lesquels l'abstention de la réglementation n'a pas encore été accordée<sup>4</sup>, les services d'EACDAA et les futurs services d'assistance-annuaire améliorés.
13. Le Conseil estime que la définition des services d'assistance-annuaire de détail énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2009-243 pour les grandes ESLT convient également à chaque marché d'une petite ESLT. En conséquence, aux fins de la présente décision, les services d'assistance-annuaire de détail sont définis comme les services d'assistance-annuaire locaux, les services d'assistance-annuaire interurbains, les services d'EACDAA, les futurs services d'assistance-annuaire améliorés et tout autre service pouvant être offert à l'avenir par les petites ESLT.

## **II. Quels sont les marchés de produits et les marchés géographiques pertinents?**

14. Tel qu'énoncé dans la décision de télécom 94-19, le marché pertinent est 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 des prix viable.

### ***Marché de produits pertinent***

15. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, le Conseil a déterminé 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 titulaires. Il a estimé que ces solutions de rechange se caractérisent par leur capacité de fournir des renseignements téléphoniques inscrits et à jour, leur accessibilité aux clients des titulaires, leur facilité d'utilisation et un prix qui doit être comparable aux tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des titulaires.
16. Les petites 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, quel que soit le fournisseur; ces services incluent les annuaires imprimés, les moteurs de recherche d'annuaires en ligne (par l'utilisation d'un téléphone cellulaire ou d'un ordinateur), l'assistance-annuaire qu'on peut contacter à l'aide d'un numéro sans frais, l'assistance annuaire par messagerie textuelle, les téléphones cellulaires pour appeler l'assistance-annuaire d'un fournisseur de services sans fil et les services d'assistance-annuaire des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC).

---

<sup>4</sup> Dans la décision de télécom 97-19, le Conseil s'est abstenu de réglementer les services d'assistance-annuaire offerts par les grandes ESLT, sauf dans le cas de SaskTel qui a fait l'objet de la décision de télécom 2000-150, pour les numéros de téléphone inscrits ailleurs qu'au Canada ou aux États-Unis.

17. Le Conseil fait remarquer que, dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, il a conclu que les services d'assistance-annuaire en ligne, les services d'assistance-annuaire des fournisseurs de services sans fil, les services de contournement et les services d'assistance-annuaire améliorés constituaient des solutions de rechange aux services d'assistance-annuaire de détail des grandes ESLT.
18. Cependant, le Conseil a établi dans la même décision que les services d'assistance-annuaire des ESLC, ceux des services de messagerie textuelle mobile, les services d'assistance-annuaire accessibles par un numéro sans frais et les annuaires imprimés ne constituent pas des solutions de rechange aux services d'assistance-annuaire de détail des ESLT. Le Conseil a conclu qu'une hausse importante des tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des ESLT n'inciterait probablement pas les clients de ces dernières à recourir à ces produits et services de remplacement pour les raisons suivantes :
- les clients ne peuvent accéder au service d'assistance-annuaire d'une ESLC s'ils ne sont pas abonnés au service local de cette ESLC;
  - les services d'assistance-annuaire par messagerie textuelle mobile exigent que l'utilisateur envoie des coordonnées correctement orthographiées pour retrouver les renseignements téléphoniques inscrits correspondants; donc l'utilisateur n'obtiendra 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;
  - les services d'assistance-annuaire accessibles par un numéro sans frais ne fournissent généralement que des inscriptions d'affaires et ils ne permettent pas toujours d'obtenir des numéros locaux et interurbains au Canada et aux États-Unis;
  - les annuaires imprimés ne sont généralement pas à jour, ils se limitent à une zone géographique donnée et ils ne fournissent pas de renseignements complets relatifs aux inscriptions interurbaines.
19. Le Conseil conclut que, d'après le dossier de la présente instance, rien ne prouve que la définition de marché pertinent énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2009-243 pour les grandes ESLT ne doive pas s'appliquer aux petites ESLT.
20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que, aux fins de la présente décision, le marché de produits pertinent devrait être limité aux services d'assistance-annuaire en ligne, aux services d'assistance-annuaire de fournisseurs de services sans fil, aux services de contournement et aux services d'assistance-annuaire améliorés.

***Marché géographique pertinent***

21. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, le Conseil a indiqué que pour établir le marché géographique pertinent, il convient de déterminer si un client serait disposé à passer d'un fournisseur d'une région à un autre fournisseur d'une autre

région. De plus, le marché géographique pertinent devrait correspondre à un regroupement de clients auxquels sont offertes les mêmes solutions de rechange. Le territoire d'exploitation de chaque grande ESLT est le marché géographique pertinent pour les services d'assistance-annuaire.

22. Pour leur part, les petites ESLT ont fait valoir que le marché géographique pertinent est le territoire d'exploitation de chaque entreprise étant donné que la plupart, sinon tous les produits du marché de produits pertinents sont disponibles dans le territoire d'exploitation des entreprises.
23. Le Conseil conclut que, d'après le dossier de la présente instance, rien ne prouve que la définition de marché géographique pertinent énoncée dans la politique réglementaire de télécom 2009-243 pour les grandes ESLT ne doit pas s'appliquer aux petites ESLT.
24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le marché géographique pertinent aux fins de la présente décision est le territoire d'exploitation de chaque petite ESLT.

**III. Les petites ESLT ont-elles un pouvoir de marché en ce qui a trait aux services d'assistance-annuaire de détail?**

25. Dans la décision de télécom 94-19, le Conseil a adopté le principe de pouvoir de marché afin d'évaluer si un marché est ou peut devenir suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs, ce qui permettrait au Conseil de s'abstenir de réglementer un service spécifique. Un pouvoir de marché est défini par la capacité d'un fournisseur de hausser ou de maintenir les prix au-dessus de ceux qui prévaudraient sur un marché concurrentiel.
26. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, le Conseil a évalué le pouvoir de marché des grandes ESLT sur la fourniture de services d'assistance-annuaire, en tenant compte des facteurs suivants :
  1. les parts de marché que détiennent les entreprises dominantes et concurrentes;
  2. 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);
  3. 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.

### **Parts de marché détenues par les entreprises dominantes et concurrentes**

27. Selon les petites ESLT, il est très difficile de déterminer avec exactitude les parts de marché sans connaître l'utilisation de tous les services de remplacement disponibles. Les petites ESLT ont cependant ajouté que la tendance à délaissé les services d'assistance-annuaire traditionnels au profit de services de remplacement, y compris des services d'assistance-annuaire en ligne, s'est poursuivie parallèlement à la forte pénétration d'Internet, du sans-fil et des services de communication vocale par protocole Internet sur leurs territoires d'exploitation. À cet égard, on note une chute constante et continue du nombre d'appels au service d'assistance-annuaire des petites ESLT depuis 2009.
28. Bien que les petites ESLT n'aient pas fourni de preuves de leurs parts de marché respectives, le Conseil note une réelle tendance au délaissement des services d'assistance-annuaire traditionnels, comme le prouve la chute du nombre d'appels au service d'assistance-annuaire des petites ESLT. De plus, ces dernières ont démontré qu'il existe de nombreux services de remplacement non réglementés sur les marchés pertinents.

### **Conditions de la demande**

29. Les petites ESLT ont indiqué qu'en raison de la disponibilité des services d'assistance-annuaire de remplacement sur Internet, la plupart de leurs clients ont accès à des services d'assistance-annuaire de détail de remplacement.
30. Les petites ESLT ont aussi fait valoir que 33 des 34 sites Web, qui offraient des services d'assistance-annuaire gratuits au moment de la demande d'abstention de la réglementation présentée par Bell Canada, en son nom et au nom de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Télébec, Société en commandite (Bell Canada et autres) en mars 2008<sup>5</sup>, offrent toujours ces services. Ceux-ci sont disponibles à toute personne ayant un accès Internet par ordinateur, tablette ou téléphone intelligent. Les petites ESLT ont ajouté que l'accès à Internet est habituellement gratuit dans les hôtels de ville, les bibliothèques publiques et les centres communautaires.
31. En ce qui a trait aux téléphones intelligents, les petites ESLT ont souligné que leurs utilisateurs n'ont pas seulement accès aux services mobiles d'assistance-annuaire de détail de leur fournisseur à partir de n'importe quel point de leur zone de couverture cellulaire, mais qu'ils peuvent aussi utiliser le navigateur Web pour accéder aux services gratuits d'assistance-annuaire offerts à tous les utilisateurs d'Internet. Toujours selon les petites ESLT, l'accès gratuit à Internet par les téléphones

---

<sup>5</sup>Le 28 mars 2008, le Conseil a reçu une demande de Bell Canada et autres, sollicitant l'abstention de la réglementation de leurs services d'assistance-annuaire de détail (demande modifiée le 28 mai 2008). La STC a déposé une demande similaire le 29 février 2008, puis MTS Allstream et SaskTel ont aussi déposé des demandes similaires le 18 juillet 2008. Le Conseil a rendu ses décisions relatives à ces demandes dans la politique réglementaire de télécom 2009-243.

intelligents ne fait qu'augmenter en raison de la multiplication des bornes Wifi accessibles au public.

32. Le Conseil note que l'utilisation croissante d'Internet et des téléphones intelligents permet à de plus en plus de gens d'accéder aux services d'assistance-annuaire en ligne. De plus, la disponibilité d'autres services d'assistance-annuaire, comme ceux des fournisseurs de services sans fil et des services de contournement, confirme l'existence de formules de remplacement aux services d'assistance-annuaire de détail. Il est donc probable qu'une augmentation significative des tarifs d'assistance-annuaire de détail conduira leurs clients à une utilisation croissante de ces services comme substituts.
33. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que si les petites ESLT augmentaient leurs tarifs de services d'assistance-annuaire de détail, leurs clients auraient accès à des services de remplacement.

#### **Conditions de l'offre**

34. Les petites ESLT ont souligné que tous leurs territoires d'exploitation étant ouverts à la concurrence locale, il n'y a pas d'obstacle à l'entrée sur leur marché de services d'assistance-annuaire. Par conséquent, les ESLC ont toute la liberté d'y entrer et de proposer l'assistance-annuaire dans le cadre de leur offre de services. De plus, les services sans fil concurrentiels étant aussi disponibles dans tous les territoires d'exploitation des petites ESLT, les utilisateurs du sans-fil peuvent accéder soit aux services mobiles d'assistance-annuaire de leur fournisseur, soit aux services gratuits d'assistance-annuaire en ligne s'ils ont un téléphone intelligent.
35. En ce qui concerne la présence d'une rivalité, on a noté précédemment dans la présente décision qu'il existe actuellement un certain nombre de substituts aux services d'assistance-annuaire de détail des petites ESLT. De plus, le Conseil a déterminé dans la décision de télécom 2008-17 que la disponibilité du service de fichier d'échange d'inscriptions ordinaires<sup>6</sup> et du service de fichiers répertoires<sup>7</sup> (services essentiels à tarifs imposés) élimine un obstacle à l'entrée des fournisseurs de service d'assistance-annuaire de remplacement. Par conséquent, le Conseil estime qu'il n'y a pas d'obstacles à l'entrée des fournisseurs de services d'assistance-annuaire sur les territoires d'exploitation des petites ESLT.
36. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les conditions de l'offre de services d'assistance-annuaire locaux et interurbains de détail permettent aux

---

<sup>6</sup> [Le service de fichier d'échange d'inscriptions ordinaires offre un ensemble complet de renseignements de base non confidentiels tirés des inscriptions d'abonnés d'une entreprise de services locaux](#) à d'autres entreprises de même type, aux éditeurs indépendants d'annuaires téléphoniques et aux fournisseurs de services de remplacement (p. ex. canada411.ca).

<sup>7</sup> Le service de fichiers répertoires fournit les mêmes renseignements que le service de [fichier d'échange d'inscriptions ordinaires](#), plus des renseignements sur les inscriptions complexes comme l'information sur les sous-inscriptions d'entreprises ou de l'information complémentaire sur les inscriptions pour une ligne principale de résidence.

fournisseurs de services de remplacement d'entrer facilement sur le marché en réponse à une hausse des tarifs des services d'assistance-annuaire de détail des petites ESLT.

### **Conclusions**

37. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les petites ESLT n'ont pas de pouvoir de marché dans le secteur des services d'assistance-annuaire locaux et interurbains de détail sur leurs territoires respectifs.
38. Le Conseil note que, dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, il a conclu que les grandes ESLT n'auraient pas de pouvoir de marché en ce qui a trait aux services d'assistance-annuaire améliorés qu'elles pourraient éventuellement offrir, étant donné que les services en ligne offraient déjà des services d'assistance-annuaire améliorés avec des services supplémentaires, tels que des cartes routières et des itinéraires. Le Conseil estime que la même conclusion s'applique aux services d'assistance-annuaire améliorés que les petites ESLT pourraient éventuellement offrir.
39. En ce qui a trait aux services d'EACDAA, dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, le Conseil a souligné le fait suivant : après avoir obtenu un numéro de téléphone par l'intermédiaire des services d'assistance-annuaire de détail des grandes ESLT, les clients peuvent faire l'appel en composant eux-mêmes le numéro de téléphone. Le Conseil a donc conclu que les grandes ESLT n'exerçaient pas de pouvoir de marché en matière de services d'EACDAA. Le Conseil estime que pour ces mêmes services la même conclusion s'applique aux petites ESLT.

#### **IV Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail fournis par les petites ESLT?**

##### **Décisions relatives aux paragraphes 34(1), (2) et (3) de la Loi**

40. En ce qui a trait 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 de chacune des petites ESLT, dans la mesure prévue et selon les conditions établies dans la présente décision, est conforme aux objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi* et tout particulièrement aux alinéas 7b), 7c), 7f) et 7h)<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Les objectifs cités de la politique sont les suivants :

- 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication 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.

41. Le Conseil conclut aussi que, conformément au paragraphe 34(2) de la *Loi* et comme question de fait, que les services de détail de chacune des petites ESLT sont soumis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs et que par conséquent, il convient de s'abstenir, dans la mesure décrite ci-dessous, de réglementer les services d'assistance-annuaire de détail de chacune des petites ESLT.
42. 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 petite ESLT, dans la mesure et aux conditions établies dans la présente décision, ne compromettra probablement pas indûment le maintien d'un marché concurrentiel pour la prestation de ces services.
43. Le Conseil fait remarquer que les petites ESLT conservent les exemptions existantes à l'égard des frais à l'utilisation des services d'assistance-annuaire de détail, y compris les exemptions qui s'appliquent aux appels d'assistance-annuaire domestiques pour obtenir des numéros sans frais; aux appels locaux à partir de téléphones payants; aux appels de personnes reconnues incapables d'utiliser les annuaires imprimés; aux appels de personnes de 65 ans et plus enregistrées auprès de leurs fournisseurs; aux appels de personnes déclarant qu'il s'agit d'une situation d'urgence; aux appels de personnes appelant d'un hôpital ou d'un service de téléphonie mobile, du service radiomaritime ou radioaérien, du service de relais ou du service Téléforum. En ce qui concerne plus particulièrement l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*, le Conseil exige que chaque petite 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.
44. Conformément aux exigences imposées aux grandes ESLT en ce qui a trait au service de blocage de l'assistance-annuaire, le Conseil estime que, dans un environnement faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, les clients de toutes les petites ESLT devraient avoir accès au service facultatif de blocage de l'assistance-annuaire si les entreprises décident de facturer des frais d'accès aux services d'assistance-annuaire de détail. Par conséquent, en ce qui concerne plus particulièrement l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*, si une petite ESLT souhaite imposer des frais d'accès à ses services d'assistance-annuaire de détail, le Conseil exige qu'elle fournisse gratuitement un service de blocage de l'assistance-annuaire aux clients qui en font la demande comme condition de l'abstention de la réglementation conformément aux paragraphes 34(1) et 34(2) de la *Loi*.

#### **Portée de l'abstention**

45. À la lumière des conclusions ci-dessus, le Conseil doit déterminer dans quelle mesure il convient de s'abstenir, en tout ou en partie, sous réserve de conditions ou sans condition, d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent les articles 24, 25, 27, 29 et 31 de la *Loi*.

46. Le Conseil conclut qu'il est approprié de conserver les pouvoirs que lui confère l'article 24 de la *Loi* pour pouvoir, au besoin, imposer des conditions futures.

*Article 25*

47. Étant donné qu'il a conclu que les petites ESLT n'exerçaient pas de pouvoir de marché relativement aux services d'assistance-annuaire de détail dans leurs territoires respectifs, le Conseil 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*

48. Le Conseil estime inutile d'appliquer les normes réglementaires pour des tarifs justes et raisonnables prévus à l'article 27 de la *Loi*, lorsqu'il s'agit de tarifs établis dans un marché concurrentiel. Par conséquent, en ce qui a trait aux services d'assistance-annuaire existants des petites ESLT et autres services similaires qu'elles pourraient offrir à l'avenir, le Conseil s'abstiendra d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère l'alinéa 27(1) de la *Loi*.

49. 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 petites 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 estime 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.

50. 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*

51. 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.

52. 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.

## Instructions

53. Selon les Instructions<sup>9</sup>, le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1*a*), 1*b*) et 1*c*) des Instructions.
54. Le Conseil estime que ses conclusions dans la présente décision contribuent à l'atteinte des objectifs de politique énumérés aux alinéas 7*b*), 7*c*), 7*f*) et 7*h*) de la *Loi*. Le Conseil estime également que ses conclusions sont conformes aux exigences des Instructions voulant que i) les mesures en question soient efficaces et proportionnelles au but visé et ne fassent obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique et ii) les mesures ne découragent pas un accès aux marchés des services d'assistance-annuaire de détail propice à la concurrence et économiquement efficace.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *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*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-717, 23 novembre 2009
- *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<sup>er</sup> mai 2009
- *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
- *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

---

<sup>9</sup> *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

### Petites ESLT

#### Association des compagnies de téléphone du Québec

- CoopTel
- Groupe Maskatel LP (anciennement Téléphone Guèvremont inc.)
- La Cie de Téléphone de Courcelles inc.
- La Compagnie de Téléphone de Lambton inc.
- La Compagnie de Téléphone de St-Victor
- La Compagnie de Téléphone Upton inc.
- Le Téléphone de St-Éphrem inc.
- Sogetel inc.
- Téléphone Milot inc.

#### Independent Telecommunications Providers Association

- Brooke Telecom Co-operative Limited
- Bruce Telecom
- CityWest Telephone Corporation
- Cochrane Telecom Services
- Execulink Telecom Inc.
- Gosfield North Communications Co-operative Limited
- Hay Communications Co-operative Limited
- Huron Telecommunications Co-operative Limited
- Lansdowne Rural Telephone Co. Ltd.
- Mornington Communications Co-operative Limited
- Nexicom Telecommunications Inc.
- Nexicom Telephones Inc.

- North Frontenac Telephone Corporation Ltd.
- NRTC Communications
- Ontera
- Quadro Communications Co-operative Inc.
- Roxborough Telephone Company Limited
- Tuckersmith Communications Co-operative Limited
- Wightman Telecom Ltd.
- WTC Communications

**Autres petites ESLT**

- Bragg Communications Inc. (Amtelecom Limited Partnership et People's Tel Limited Partnership)
- DMTS
- KMTS
- NorthernTel, Limited Partnership
- TBayTel