



## Version remaniée

**Le CRTC n'assume aucune responsabilité en ce qui a trait à l'exactitude ou à la fiabilité de la reproduction provenant de la version remaniée de la décision. La version a été préparée uniquement pour la commodité du lecteur et n'a aucune valeur officielle. Aux fins d'interprétation et d'application de la décision, le lecteur doit consulter la Décision de télécom CRTC 2006-15 et le décret C.P. 2007-532.**

---

## Décision de télécom CRTC 2006-15

Ottawa, le 6 avril 2006

### **Abstention de la réglementation des services locaux de détail**

Référence : 8640-C12-200505076 et 8640-A53-200403329

*Conformément au Décret modifiant la Décision télécom CRTC 2006-15, C.P. 2007-532 (le décret), les changements à la décision et aux annexes sont en gras et en italique.*

*La décision doit par ailleurs continuer de s'appliquer, mais les dispositions du présent décret l'emportent sur les dispositions incompatibles de la décision.*

<b>Table des matières</b>	<b>Paragraphe</b>
<b>I. Introduction</b>	1
<b>II. Contexte législatif pertinent</b>	14
<b>III. Vue d'ensemble du cadre d'abstention des services locaux</b>	18
<b>IV. Marchés pertinents</b>	24
<b>V. Critères d'abstention locale</b>	169
<b>VI. Portée de l'abstention locale</b>	282
<b>VII. Examen de l'abstention locale</b>	474
<b>VIII. Régime transitoire</b>	481
<b>IX. Demande d'abstention d'Aliant Telecom Inc.</b>	490
<b>X. <i>Demande d'abstention locale</i></b>	512

*Dans la présente décision, le Conseil énonce les conclusions qu'il a tirées relativement à l'instance amorcée par l'avis Abstention de la réglementation des services locaux, Avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005. Il présente également les détails du cadre d'abstention de la réglementation des services locaux (abstention locale), y compris les critères d'abstention locale, ainsi que ses conclusions sur la demande qu'a présentée Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) en vue d'obtenir l'abstention locale dans 32 circonscriptions locales en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard.*

*Le Conseil conclut qu'aux fins du cadre d'abstention locale, les services locaux de résidence et les services locaux d'affaires appartiennent à des marchés pertinents différents. Il juge également que pour chaque marché pertinent, la composante géographique à considérer pour appliquer le cadre d'abstention locale est la région métropolitaine de recensement dans le cas des marchés urbains, et une région économique (RE), ou une combinaison de RE, dans le cas des marchés ruraux.*

*Le Conseil se dit également disposé à approuver une demande d'abstention locale dans un marché pertinent donné si l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) concernée est en mesure de prouver :*

- que dans le marché pour lequel elle sollicite l'abstention, sa part a diminué de 25 p. 100;*
- qu'au cours des six mois précédant la demande, elle a respecté les normes individuelles relatives à chacun des 14 indicateurs de qualité du service applicables aux services offerts aux concurrents (indicateurs QS pour les concurrents) énoncés dans le plan de rabais tarifaire (PRT) destiné aux concurrents, lorsqu'on établit la moyenne des résultats obtenus au cours de cette période de six mois;*
- qu'elle a mis en place les tarifs nécessaires applicables aux services des concurrents. Dans le cas d'une demande visant l'abstention de la réglementation des services locaux de résidence, l'ESLT dispose d'un tarif approuvé applicable aux services des concurrents pour le service groupé de lignes numériques à paires asymétriques (LNPA) qu'elle offre sur des lignes qui ne servent pas à fournir des services locaux de base (lignes sèches) ou de concert avec des services locaux de base (SLB). Dans le cas d'une demande visant l'abstention de la réglementation des services locaux d'affaires, l'ESLT dispose d'un tarif approuvé applicable aux services des concurrents pour le service groupé LNPA fourni à la fois sur des lignes sèches et avec les SLB, de même que des tarifs approuvés pour les services d'accès Ethernet et les services de transport propres aux concurrents;*
- qu'elle a fourni aux concurrents l'accès à ses systèmes de soutien à l'exploitation, conformément aux directives que le Conseil a énoncées dans la décision Accès des entreprises de services locaux concurrentes*

aux systèmes de soutien à l'exploitation des entreprises de services locaux titulaires, *Décision de télécom CRTC 2005-14, 16 mars 2005*;

- *qu'elle a convaincu le Conseil qu'il existe une rivalité dans le marché pertinent.*

*Le Conseil décrit également le degré d'abstention qu'il entend autoriser aux termes du cadre d'abstention locale. Selon lui, il convient de conserver uniquement les pouvoirs et fonctions qui sont strictement nécessaires au développement de la concurrence et à la protection des intérêts des clients, plus particulièrement les clients laissés pour compte et vulnérables. Le Conseil conclut que les pouvoirs et fonctions qui ne s'appliquent qu'à la réglementation économique n'ont pas leur place dans un milieu qui fait l'objet d'une abstention. Le Conseil invite également des propositions concernant la mise en œuvre d'un régime d'autoréglementation de l'industrie qui permettrait de déréglementer encore davantage le marché faisant l'objet d'une abstention. De plus, il fait part de son intention d'examiner les obligations, s'il en est, qu'il serait toujours nécessaire d'imposer aux ESLT dans les marchés faisant l'objet d'une abstention.*

*Le Conseil adopte certaines mesures de transition relatives au cadre d'abstention locale afin d'appuyer le développement d'une concurrence locale durable. En effet, dans la présente décision, le Conseil réduit de 12 à 3 mois la période d'absence de contact prescrite dans la règle de reconquête des services locaux de résidence. Il se dit également disposé à abolir complètement cette règle, lorsqu'une ESLT peut prouver qu'elle a perdu 20 p. 100 de sa part dans un marché pertinent, et qu'au cours des trois mois qui ont précédé le dépôt de sa demande, elle a respecté les normes individuelles relatives à chacun des 14 indicateurs QS pour les concurrents énoncés dans le PRT destiné aux concurrents, lorsqu'on établit la moyenne des résultats obtenus au cours de cette période de trois mois.*

*Le Conseil met en œuvre des procédures de collecte de données afin de faciliter l'application du cadre d'abstention locale. Il établit également des procédures accélérées en vue de traiter les demandes d'abstention locale et les demandes d'exonération de la règle de reconquête du marché local.*

*Le Conseil **rejette** la demande d'abstention locale d'Aliant Telecom parce qu'elle ne respecte pas les critères énoncés dans la présente décision. Il fait part de son intention d'examiner, selon une procédure accélérée, les futures demandes d'Aliant Telecom.*

## **I. Introduction**

1. Dans la décision *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994 (la décision 94-19), faisant suite à l'entrée en vigueur de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi), le Conseil a élaboré, conformément à la Loi, un cadre de réglementation pour l'industrie des télécommunications afin de permettre à tous les Canadiens, au fil du temps, d'avoir un accès abordable et généralisé à un assortiment toujours grandissant de services de télécommunication fournis de façon concurrentielle. La décision 94-19 englobait un large éventail de questions réglementaires, notamment un cadre permettant d'introduire la concurrence dans le marché des services locaux, ainsi qu'une méthode visant à déterminer le

bien-fondé de s'abstenir ou non de réglementer les services de télécommunication, conformément aux responsabilités en matière d'abstention de la réglementation que l'article 34 de la Loi confère au Conseil.

2. Lentement mais sûrement, le Conseil a ouvert des marchés monopolistiques de télécommunication à la concurrence. Dans certains cas, il s'est abstenu de mettre en place une réglementation lorsqu'il a constaté que la concurrence était suffisante. Voici des exemples de services et de marchés que le Conseil n'a pas réglementés : l'équipement terminal, les services sans fil mobiles, les services interurbains, les liaisons spécialisées intercirconscriptions, les services Internet de détail, les services de réseau étendu (RE) et certains services de données.
3. Les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) ont longtemps fourni les services locaux dans un régime de monopole. Dans la décision 94-19, le Conseil a conclu que la concurrence dans le marché des télécommunications locales est dans l'intérêt public.
4. Dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1<sup>er</sup> mai 1997 (la décision 97-8), le Conseil a établi un cadre pour la concurrence dans le marché des services locaux, conformément aux objectifs de la politique canadienne des télécommunications exposés à l'article 7 de la Loi.
5. Au fil des ans, le Conseil a reconnu, dans plusieurs décisions et dans sa publication annuelle *Rapport présenté à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada – Mise en place/Accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe* (Rapport annuel de surveillance), que dans l'ensemble, les concurrents n'avaient pas gagné une importante part dans le marché des services locaux depuis qu'il a publié la décision 97-8.
6. Le Conseil a récemment observé les débuts d'un accroissement marqué de la concurrence dans le marché des services locaux. Les concurrents locaux ont fait des percées, principalement dans les marchés urbains des services locaux d'affaires et, jusqu'à un certain point, dans les marchés urbains des services locaux de résidence, dans certaines parties du pays. Au cours de la dernière année, dans le marché des services locaux de résidence, les concurrents ont accéléré le déploiement de leurs services locaux fondés sur les installations. Bien que l'on ne puisse encore tirer de conclusions à cet égard, les premiers résultats indiquent que des centaines de milliers de Canadiens ont choisi de transférer leur service téléphonique local de résidence de leur ESLT locale à un fournisseur de services de télécommunication (FST) concurrent.
7. Le 7 avril 2004, le Conseil a reçu une demande d'Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) visant l'abstention de la réglementation des services locaux (abstention locale) de résidence dans 32 circonscriptions locales en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard.
8. Le Conseil a estimé important, avant de se prononcer sur la demande d'Aliant Telecom, d'établir un cadre applicable aux demandes d'abstention des services locaux, de façon à énoncer des critères clairs qu'il appliquera pour déterminer s'il convient de s'abstenir de réglementer des services locaux.

## Processus

9. Dans l'avis *Abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005 (l'avis 2005-2), le Conseil a amorcé la présente instance publique, y compris une consultation de vive voix, dans laquelle il a sollicité des observations sur le cadre d'abstention de la réglementation des services locaux de détail ainsi que sur la demande d'Aliant Telecom.
10. Le Conseil a cerné les questions principales suivantes dans l'avis 2005-2 :
  - Quels services locaux devraient être visés par l'instance?
  - Quels sont les marchés pertinents pour l'abstention de la réglementation des services locaux, en tenant compte à la fois des services et des régions géographiques? (marchés pertinents)
  - Quels critères faudrait-il appliquer pour déterminer si le ou les marchés pertinents sont suffisamment concurrentiels pour faire l'objet d'une abstention de la réglementation? (critères d'abstention locale)
  - Quels pouvoirs et fonctions le Conseil devrait-il s'abstenir d'exercer? (portée de l'abstention locale)
  - Quels critères et quelles conditions devraient s'appliquer dans le cadre d'un régime d'après-abstention et pourquoi? (examen de l'abstention locale)
  - Quel est le processus approprié pour traiter les futures demandes d'abstention de la réglementation des services locaux? (processus de traitement des demandes)
  - Faudrait-il établir un régime transitoire accordant aux ESLT davantage de souplesse sur le plan réglementaire pendant la période précédant l'abstention, et le cas échéant, dans quelles circonstances le Conseil devrait-il : 1) assouplir ou supprimer les garanties en matière de concurrence applicables aux promotions, telles que définies dans la décision *Promotions des services filaires locaux*, Décision de télécom CRTC 2005-25, 27 avril 2005 (la décision 2005-25), de même que la règle de reconquête du marché local récemment modifiée par la décision *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005, telle que modifiée par la décision de télécom CRTC 2005-28-1, 30 juin 2005 (la décision 2005-28); 2) autoriser le dépôt *ex parte* des demandes tarifaires à l'égard des promotions; et 3) autoriser la non-application des frais de service associés aux reconquêtes visant les services locaux de résidence? (régime transitoire)

- La décision à rendre au sujet de la demande d'abstention d'Aliant Telecom.
11. Le Conseil a traité la première de ces questions, à savoir quels services locaux étaient visés par l'instance, dans la décision *Liste des services visés par l'instance portant sur l'abstention de la réglementation des services locaux*, Décision de télécom CRTC 2005-35, 15 juin 2005, telle que modifiée par la décision de télécom CRTC 2005-35-1, 14 juillet 2005 (la décision 2005-35). Les autres questions sont abordées, selon les besoins, dans la présente décision.
  12. Le Conseil a reçu des mémoires, des observations en réplique et des réponses à des demandes de renseignements d'Aliant Telecom; du Centre d'aide et de défense juridique pour les handicapés (le CADJH), désormais le Centre de défense juridique pour les handicapés; de Bell Canada et de la Société en commandite Télébec (Télébec) (collectivement, Bell Canada/Télébec); de Call-Net Enterprises Inc., désormais Rogers Telecom Holdings Inc. (Call-Net); de l'Association canadienne des télécommunications par câble (l'ACTC); de la Coalition for Competitive Telecommunications (la Coalition); de Cogeco Cable Inc. (Cogeco); du Commissaire de la concurrence (Bureau de la concurrence); du Centre pour la défense de l'intérêt public au nom de l'Association des consommateurs du Canada, de l'Organisation nationale anti-pauvreté et de l'Union des consommateurs (collectivement, les Groupes de défense des consommateurs); de Cybersurf Corp. (Cybersurf); de Bragg Communications Inc. faisant affaires sous le nom d'EastLink (EastLink); de FCI Broadband, une filiale de Futureway Communications Inc. (FCI), et de Yak Communications (Canada) Inc. (collectivement, FCI/Yak); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus); de Quebecor Média inc. (QMI); de Rogers Communications Inc. (Rogers); de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de Shaw Cablesystems G.P. (Shaw); de TELUS Communications Inc. (TCI); du United Telecom Council of Canada (UTC); de Xit télécom inc., en son nom et au nom de Xittel télécommunications inc. et de 9141-8077 Québec inc. (collectivement, Xit télécom) et de Vonage Canada Corp. (Vonage). Plusieurs de ces parties ont également participé à la consultation de vive voix.
  13. Dans la présente décision, les positions des parties intéressées ont nécessairement été résumées; toutefois, le Conseil a minutieusement révisé et examiné toutes les observations présentées par écrit ou de vive voix par les parties.

## **II. Contexte législatif pertinent**

14. La Loi stipule que tous les services de télécommunication qu'offrent les entreprises canadiennes doivent être offerts conformément à des tarifs approuvés par le Conseil, sous réserve des critères énoncés dans la Loi. Cette dernière habilite également le Conseil à s'abstenir d'obliger les entreprises canadiennes à soumettre des tarifs à son approbation et à exercer certains autres pouvoirs et fonctions, à l'égard de certains services ou de certaines catégories de services, en se fondant sur certaines conclusions de fait que la Loi l'autorise à tirer.
15. En vertu de l'article 47 de la Loi, le Conseil doit exercer les pouvoirs et remplir les fonctions que lui confère la Loi, en vue de mettre en application les objectifs de la politique canadienne des télécommunications, lesquels sont énoncés à l'article 7 de la Loi, comme suit :

- a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
- b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
- c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;
- d) promouvoir l'accession à la propriété des entreprises canadiennes, et à leur contrôle, par des Canadiens;
- e) promouvoir l'utilisation d'installations de transmission canadiennes pour les télécommunications à l'intérieur du Canada et à destination ou en provenance de l'étranger;
- f) 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;
- g) stimuler la recherche et le développement au Canada dans le domaine des télécommunications ainsi que l'innovation en ce qui touche la fourniture de services dans ce domaine;
- h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication;
- i) contribuer à la protection de la vie privée des personnes.

16. L'article 34 de la Loi stipule ce qui suit à l'égard de l'abstention de la réglementation :

(1) Le Conseil peut s'abstenir d'exercer – en tout ou en partie et aux conditions qu'il fixe – les pouvoirs et fonctions que lui confèrent normalement les articles 24, 25, 27, 29 et 31 à l'égard des services – ou catégories de services – de télécommunication fournis par les entreprises canadiennes dans les cas où il conclut, comme question de fait, que son abstention serait compatible avec la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication.

(2) S'il conclut, comme question de fait, que le cadre de la fourniture par les entreprises canadiennes des services – ou catégories de services – de télécommunication est suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des usagers – ou le sera -, le Conseil doit s'abstenir, dans la mesure qu'il estime indiquée et aux conditions qu'il fixe, d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent normalement les articles 24, 25, 27, 29 et 31 à l'égard des services ou catégories de services en question.

(3) Le Conseil ne peut toutefois s'abstenir, conformément au présent article, d'exercer ses pouvoirs et fonctions à l'égard des services ou catégories de services en question s'il conclut, comme question de fait, que cela aurait vraisemblablement pour effet de compromettre indûment la création ou le maintien d'un marché concurrentiel pour leur fourniture.

17. Les dispositions législatives visées à l'article 34 de la Loi sont présentées ultérieurement dans la présente décision.

### **III. Vue d'ensemble du cadre d'abstention des services locaux**

18. Dans la décision 94-19, le Conseil a adopté la notion de pouvoir de marché, couramment employée dans le secteur de l'économie et du droit de la concurrence, comme norme permettant d'établir si un marché donné est concurrentiel ou susceptible de devenir concurrentiel. Selon cette approche, la décision de s'abstenir ou non de réglementer un service ou une catégorie de services dépend du marché pertinent dans lequel le ou les services sont offerts et du pouvoir de marché que l'entreprise concernée détient.
19. La décision 94-19 a énoncé un processus en trois étapes pour examiner les demandes d'abstention (l'analyse de la décision 94-19) :
  - La première étape consiste à définir le marché pertinent. Le marché pertinent est formé du plus petit groupe de produits pour lesquels et de la plus petite région géographique dans laquelle une entreprise qui a un pouvoir de marché peut imposer de façon rentable une hausse durable des prix. La définition du marché pertinent est fondée sur la capacité de substitution des services en question.
  - À la deuxième étape de l'analyse, il s'agit d'établir si une entreprise détient un pouvoir de marché à l'égard du marché pertinent. Tel qu'indiqué, il ne peut y avoir de concurrence durable au sein d'un marché dans lequel une entreprise possède un pouvoir de marché important, c'est-à-dire lorsque ladite entreprise est en mesure de hausser ou de maintenir ses prix au-dessus du niveau qui aurait cours dans un marché concurrentiel.
  - La dernière étape de l'analyse consiste à déterminer s'il convient d'accorder une abstention et dans quelle mesure.
20. En choisissant d'établir le cadre d'abstention locale comme il le fait dans la présente décision, le Conseil a tenu compte du dynamisme du marché des services locaux et de la rapidité avec laquelle la concurrence s'y développe. Il craint que le fait de soumettre les demandes d'abstention locale dans un marché pertinent à l'analyse complète de la décision 94-19 ne retarde l'application de l'abstention au-delà du point où la réglementation est efficace et rentable.
21. Dans la présente décision, le Conseil établit donc un cadre d'abstention locale et des critères qui lui permettront de se prononcer plus rapidement sur les demandes d'abstention des services locaux des ESLT dans des marchés pertinents particuliers que ne le permettrait une analyse complète aux termes de la décision 94-19. Le Conseil estime que ce cadre lui donnera



l'occasion de déterminer si l'abstention dans un marché pertinent donné serait conforme aux exigences de l'article 34 de la Loi, sans retarder inutilement le développement de la concurrence, en particulier la concurrence fondée sur les installations, et sans priver les clients des avantages qu'elle comporte.

22. Au sujet de la portée de l'abstention, le Conseil a décidé qu'après avoir approuvé une demande d'abstention locale, il convient de supprimer les conditions et de renoncer aux pouvoirs et fonctions qui ne concernent que la réglementation économique. Le Conseil ne conservera alors que les pouvoirs et fonctions qui, selon lui, sont nécessaires à la protection des intérêts des clients, en particulier les clients laissés pour compte et vulnérables, et au développement de la concurrence.
23. Le cadre d'abstention locale énoncé dans la présente décision ne s'appliquera qu'aux demandes d'abstention de la réglementation des services locaux de détail que déposeront les ESLT désignées parties à la présente instance, à savoir Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Allstream, SaskTel, Télébec et TCI, y compris l'ancienne TELUS Communications (Québec) Inc. (TELUS Québec). Par conséquent, conformément à l'avis 2005-2, le Conseil a appliqué le cadre d'abstention locale énoncé dans la présente décision à la demande d'Aliant Telecom.

#### **IV. Marchés pertinents**

24. Tel qu'énoncé ci-dessus, le Conseil fait remarquer que le marché pertinent est formé du plus petit groupe de produits pour lesquels et de la plus petite région géographique dans laquelle une entreprise qui a un pouvoir de marché peut imposer de façon rentable une hausse durable des prix. Par conséquent, tout marché pertinent sera caractérisé à la fois par un produit et par une région géographique.

##### *Composante des produits*

25. Le Conseil estime que plusieurs questions doivent être abordées pour déterminer quels produits appartiennent au marché pertinent aux fins de l'abstention de la réglementation des services locaux :
  - Les services locaux que fournissent les concurrents font-ils partie du même marché pertinent que ceux qu'offrent les ESLT?
  - Les services sans fil mobiles font-ils partie du même marché pertinent que les services locaux filaires?
  - Les services locaux d'affaires et de résidence font-ils partie du même marché pertinent?
  - Si les services locaux d'affaires font partie d'un marché pertinent différent de celui des services locaux de résidence, y a-t-il un seul marché pertinent ou plusieurs marchés pertinents pour les services locaux d'affaires selon les différentes caractéristiques des produits?

*Les services locaux que fournissent les concurrents font-ils partie du même marché pertinent que ceux qu'offrent les ESLT?*

*Positions des parties*

26. Aliant Telecom a fait valoir que la composante des produits du marché pertinent devrait inclure les services locaux suivants, du fait que ces services étaient fournis par les ESLT, des fournisseurs qui utilisaient la même technologie que les ESLT ou des fournisseurs qui avaient recours à d'autres technologies faisant partie de la composante des produits du marché pertinent : les services locaux des ESLT, y compris les fonctions d'appel optionnelles; les services locaux d'entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) et de revendeurs, y compris les fonctions d'appel optionnelles, fournis au moyen de la technologie traditionnelle à commutation de circuits; les services locaux d'entreprises de services locaux de câblodistribution (ESL de câblodistribution), y compris les fonctions d'appel optionnelles, fournis au moyen de leurs réseaux; et les services locaux des fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP), y compris les fonctions d'appel optionnelles, fournis au moyen d'une connexion d'accès au client qui n'appartient pas au fournisseur de services VoIP.
27. Bell Canada/Télébec, SaskTel et TCI ont appuyé la position d'Aliant Telecom. TCI a fait valoir qu'il était indéniable que le service local fourni par une ESLC dotée d'installations complètes constituait un substitut pour le service local d'une ESLT, puisqu'il était prouvé que certains clients avaient changé de fournisseur de services.
28. Les Groupes de défense des consommateurs ont appuyé dans l'ensemble le mémoire d'Aliant Telecom, mais ils ont ajouté que les services fournis par des concurrents doivent être fournis de façon autonome pour être considérés comme des proches substituts des services d'ESLT.

*Fonctions d'appel optionnelles*

29. Aliant Telecom a fait valoir que même si les fonctions d'appel optionnelles étaient des services discrétionnaires et non des substituts de l'accès filaire, ils devraient être inclus dans le marché pertinent de produits, car les clients ne peuvent acheter les fonctions d'appel optionnelles qu'auprès de leur fournisseur de services d'accès. Bell Canada/Télébec, SaskTel, l'ACTC, Cogeco, EastLink, Rogers, Cybersurf et MTS Allstream ont appuyé ce point de vue.

*VoIP*

30. Aliant Telecom, Bell Canada/Télébec, SaskTel, TCI, Cybersurf, MTS Allstream et l'UTC ont convenu que, selon les conclusions que le Conseil a tirées dans la décision 2005-28, les services VoIP faisaient partie du marché pertinent de produits. L'ACTC, appuyée par Cogeco, EastLink et Rogers, a convenu que les services VoIP faisaient effectivement partie du marché pertinent de produits, parce qu'ils formaient un substitut proche du service local à commutation de circuits.
31. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu qu'au moment où ils ont déposé leur mémoire, les services VoIP n'étaient que de faibles substituts des services locaux. Ils ont fait valoir qu'il serait prématuré de juger que tous les services VoIP faisaient partie du marché

pertinent de produits et que l'évaluation devait se faire au cas par cas. Dans un mémoire ultérieur, les Groupes de défense des consommateurs ont réitéré qu'il serait inapproprié de traiter les services VoIP indépendants de l'accès comme faisant partie du marché pertinent de produits.

#### *Lignes secondaires*

32. Le Bureau de la concurrence a laissé entendre que le marché pertinent de produits pourrait exclure les lignes résidentielles secondaires. Il a fait valoir que si les clients utilisaient le service d'un concurrent à titre de ligne secondaire et que selon eux, cette ligne était de moindre qualité, le service de ligne principale ne ressentirait pas beaucoup l'effet régulateur de la concurrence.
33. Aliant Telecom a fait valoir qu'elle ne fournissait plus beaucoup de lignes secondaires et que la demande avait décliné chaque année. Elle a soutenu que c'est l'Internet qui avait d'abord stimulé la demande des lignes secondaires; toutefois, le marché des lignes secondaires avait disparu quand les clients ont commencé à adopter l'accès Internet haute vitesse (AIHV). Aliant Telecom a également fait valoir que la définition de ligne principale par rapport à celle d'une ligne secondaire était archaïque, et que la compagnie n'avait aucun moyen de distinguer les lignes principales des lignes secondaires dans la résidence d'un client.
34. Durant la consultation de vive voix, TCI a fait valoir qu'elle ne pouvait pas faire une distinction pratique entre les lignes principales et secondaires, mais que les lignes secondaires constituaient probablement un très faible pourcentage de son chiffre d'affaires.
35. L'UTC a fait valoir que les lignes principales et secondaires étaient les mêmes.
36. Shaw a fait valoir qu'il serait extrêmement compliqué d'essayer de déterminer quelle ligne était principale. Elle a soutenu qu'elle offrait le service de ligne principale, mais que si un client voulait l'utiliser comme ligne secondaire, il en avait le choix.
37. Rogers a fait valoir que le marché des lignes secondaires disparaissait par suite du déclin de la popularité des télécopieurs personnels et de l'accès Internet par ligne commutée.

#### *Groupes de services*

38. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que si un service pouvant être considéré comme un substitut était offert de façon autonome, il cesserait probablement pour bien des clients d'être un substitut s'il n'était offert que dans un groupe de services. Les Groupes de défense des consommateurs ont reconnu que certains clients achètent des services de télécommunication dans des groupes et n'exigent pas que les services locaux soient offerts de façon autonome. Ils ont toutefois soutenu que dans les faits, ces clients représentaient une minorité. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que la plupart des consommateurs ne considéraient pas qu'un groupe était un substitut pour un service autonome. Ils ont également soutenu que même les consommateurs disposés à acheter des groupes ont admis que les groupes de services et les services autonomes faisaient partie de marchés distincts.
39. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que toute analyse du marché des services locaux doit être axée sur des substituts proches qui étaient offerts à titre de services autonomes. Ils ont donc soutenu qu'il serait inapproprié d'inclure les groupes de services dans le même marché pertinent de produits que les services locaux autonomes.

40. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que les clients du service de résidence demandaient de plus en plus des groupes qui comprenaient le service téléphonique, l'AIHV et le service de télédiffusion, en raison de leur commodité et de leur prix. TCI a fait valoir que les abonnés avaient tendance à acheter des groupes de services téléphonique, Internet et vidéo; toutefois, il s'agissait d'un phénomène plutôt récent, et les services groupés ne devraient pas être considérés comme faisant partie des produits du marché pertinent.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

41. Le Conseil souligne que, dans l'avis 2005-2, il a indiqué que les services locaux de détail utilisés par les clients des services de résidence et d'affaires pour accéder au réseau téléphonique public commuté (RTPC) étaient visés par la présente instance.
42. Le Conseil fait remarquer que les services locaux qu'offrent les concurrents, et qui permettent d'accéder au RTPC, sont commercialisés à titre de substituts des services locaux des ESLT. Selon la preuve présentée au cours de la présente instance, le Conseil estime que les services locaux des concurrents sont fournis à des prix semblables à ceux des services locaux des ESLT, ou encore à rabais.
43. En se fondant sur les données relatives aux parts de marché et sur la preuve connexe présentée au cours de l'instance, le Conseil estime que dans les régions où les concurrents offrent des services locaux, les clients sont disposés à changer de fournisseur de services et ils sont en mesure de le faire.
44. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les services locaux fournis par les concurrents sont dans le même marché pertinent que les services locaux des ESLT.
45. Au sujet de l'argument des Groupes de défense des consommateurs selon lequel les services VoIP indépendants de l'accès devraient être exclus du marché pertinent, le Conseil souligne que Bell Canada et de nombreux concurrents offrent des versions du service VoIP indépendant de l'accès. Il fait également remarquer qu'en fait, ces services sont tarifés et commercialisés à titre de substituts des services locaux. Compte tenu de ces considérations et du nombre croissant de clients qui substituent le service VoIP indépendant de l'accès aux services locaux traditionnels des ESLT, le Conseil estime que les services VoIP indépendants de l'accès font partie du même marché pertinent que les services locaux à commutation de circuits.
46. Le Conseil fait remarquer que les fonctions optionnelles n'offrent pas la même fonctionnalité que les services locaux de base et que, par conséquent, ils n'en sont pas un substitut. Toutefois, le Conseil souligne qu'il est impossible d'acheter des fonctions optionnelles de façon autonome, et que les clients qui désirent s'en procurer doivent les acheter de leur fournisseur de services locaux de base. Compte tenu de ces caractéristiques de la demande, le Conseil estime que les services optionnels font partie du marché pertinent de produits aux termes du cadre d'abstention locale.
47. Pour ce qui est de déterminer si les lignes principales et secondaires appartiennent à des marchés pertinents différents, le Conseil souligne que ces lignes ne sont pas différentes sur le plan des caractéristiques de produits, de la tarification et de la commercialisation, ainsi que de la substituabilité. Les lignes principales et secondaires offrent toutes deux des fonctionnalités, des fonctions et une qualité identiques, et elles sont tarifées et commercialisées de la même

manière. Le Conseil souligne également les difficultés pratiques qu'entraîne la surveillance des lignes secondaires, tel que l'ont mentionné certaines parties à l'instance. Le Conseil reconnaît également que la demande des lignes secondaires a été principalement motivée par l'utilisation de l'accès commuté à Internet et du télécopieur, et que la demande relative à ce genre de lignes tombe en chute libre, puisque l'accès commuté à Internet et les télécopieurs sont de moins en moins utilisés. Le Conseil estime donc que les lignes principales et secondaires font partie du même marché pertinent de produits.

48. Quant à la proposition des Groupes de défense des consommateurs visant à exclure les groupes de services du même marché pertinent que les services locaux autonomes, le Conseil souligne que, conformément à la décision 2005-35, les groupes sont simplement des combinaisons de services individuels à l'intérieur d'une structure tarifaire. Le Conseil fait remarquer que les ESLT et les concurrents groupent de plus en plus le service téléphonique local, les fonctions optionnelles, le service interurbain, l'accès Internet, la vidéo et les services sans fil, afin de satisfaire les besoins convergents de communication des consommateurs. Le Conseil estime qu'un nombre considérable de clients substituent aux services locaux autonomes des ESLT des groupes de services offerts par une ESLT ou un concurrent. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les services locaux offerts dans un groupe font partie du même marché pertinent que ces mêmes services offerts de façon autonome. Au sujet de l'inquiétude des Groupes de défense des consommateurs concernant la disponibilité à long terme du service local autonome dans un marché faisait l'objet d'une abstention, le Conseil estime que cette question est traitée d'une manière plus appropriée dans la section VI – Portée de l'abstention locale.
49. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les services locaux, y compris les services VoIP et les fonctions optionnelles, que fournissent les ESLT, les ESL de câblodistribution, les ESLC et les revendeurs font tous partie du même marché pertinent, indépendamment du fait qu'ils soient achetés à titre de ligne principale ou secondaire, ou qu'ils fassent partie d'un groupe.

*Les services sans fil mobiles font-ils partie du même marché pertinent que les services locaux filaires?*

*Positions des parties*

50. Aliant Telecom et Bell Canada/Télébec, appuyées par SaskTel, ont fait valoir que les services sans fil mobiles font partie du même marché pertinent de produits que les services locaux filaires. Aliant Telecom a fait valoir que le service sans fil est un substitut proche du service filaire et que le marché pertinent devrait inclure au moins les utilisateurs qui ne sont abonnés qu'au service sans fil.
51. Bell Canada/Télébec, appuyées par Aliant Telecom, ont fait valoir que le but fondamental tant des services filaires que des services sans fil est de permettre des communications vocales en temps réel et bidirectionnelles, en provenance et à destination de quiconque, et que le service sans fil offre la même fonctionnalité que le service filaire quant à l'envoi, à la réception et à la gestion des appels. Bell Canada/Télébec ont également fait remarquer que tant les services filaires que les services sans fil offrent le service 9-1-1 ainsi que d'autres fonctions d'appel, et qu'avec la transférabilité des numéros de services sans fil (TNSSF), les clients seraient en mesure de passer d'un fournisseur de services filaires à un fournisseur de services sans fil et vice-versa, sans changer de numéro de téléphone. Bell Canada/Télébec ont soutenu que ces caractéristiques et d'autres fonctions font du service sans fil un proche substitut du service filaire.

52. Bell Canada/Télébec ont fait valoir qu'une analyse des prix à la minute a indiqué que la différence entre le prix des services filaires et des services sans fil de résidence était minime et que les comparaisons de prix appuyaient la conclusion selon laquelle, du point de vue des prix, le service sans fil mobile de résidence est un proche substitut du service filaire de résidence.
53. L'ACTC a soutenu que le service sans fil ne devrait être considéré comme un proche substitut du service filaire que si les services ont des fonctionnalités semblables et qu'il est prouvé qu'un nombre important de consommateurs remplaceraient leur service filaire par un service sans fil mobile.
54. L'ACTC a fait remarquer que Primus offrait un groupe qui comprenait à la fois les services filaire et sans fil, et que Rogers offrait un rabais aux clients qui s'abonnaient au service téléphonique filaire de résidence Rogers et au service sans fil Rogers. L'ACTC était d'avis que si les services filaire et sans fil étaient interchangeables, ces types d'offres groupées n'auraient aucun sens, et les consommateurs ne les achèteraient pas, étant donné qu'ils paieraient deux fois pour des services offrant la même fonctionnalité.
55. EastLink, Rogers, Cogeco, QMI et Shaw ont appuyé les arguments présentés par l'ACTC selon lesquels les services filaires et les services sans fil ne sont pas interchangeables.
56. Les Groupes de défense des consommateurs n'ont pas considéré les services sans fil mobiles comme étant un proche substitut des services locaux filaires. Ils ont plutôt soutenu que selon la preuve présentée au cours de la présente instance, le service sans fil mobile était de plus en plus perçu comme un complément du service local filaire traditionnel, sans toutefois le supplanter. Selon les Groupes de défense des consommateurs, les services mobiles sans fil ne devraient pas, pour l'instant, être considérés comme faisant partie du même marché de produits que les services locaux dans le cadre d'une analyse portant sur l'abstention.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

57. Le Conseil fait remarquer qu'il a traité les services sans fil mobiles comme s'ils faisaient partie d'un marché pertinent distinct depuis leur introduction au Canada, il y a une vingtaine d'années. Dans la décision *Réglementation des services sans fil*, Décision Télécom CRTC 94-15, 12 août 1994, telle que modifiée par un erratum du 8 septembre 1994, dans la décision *Réglementation des services de télécommunications sans fil mobiles*, Décision Télécom CRTC 96-14, 23 décembre 1996, et dans la décision *La NBTel Inc. – Abstention au titre de la réglementation des services cellulaires et de communications personnelles*, Décision Télécom CRTC 98-18, 2 octobre 1998, le Conseil a décidé de s'abstenir de réglementer les services sans fil mobiles parce que ces derniers faisaient partie d'un marché pertinent autre que celui des services locaux filaires des ESLT. Le Conseil a réitéré cette conclusion récemment dans la décision 2005-28.
58. Le Conseil estime que même si, dans certains cas, les prix des services locaux filaires et des services sans fil mobiles sont semblables, les méthodes d'établissement des prix, plus particulièrement la tarification à l'utilisation des services sans fil mobiles, sont tout à fait différentes.

59. Le Conseil estime que les services sans fil mobiles ne sont généralement pas commercialisés à titre de solution de rechange des services filaires. Il souligne que les faits portent de plus en plus à croire que plusieurs entreprises canadiennes offrent des groupes constitués de services filaires et sans fil mobiles, ce qui donnerait à penser que ces deux services ne sont pas interchangeables.
60. Le Conseil fait remarquer que Statistique Canada a estimé, dans son *Enquête sur le service téléphonique résidentiel* de décembre 2004, qu'en décembre 2004, seulement 2,7 p. 100 de tous les ménages canadiens ont remplacé leur service filaire par un service sans fil. Le Conseil estime que cette proportion est très faible, étant donné que 67 p. 100 des ménages du pays sont abonnés à au moins un service sans fil mobile.
61. Le Conseil estime que même si certains clients remplacent leur service filaire par un service sans fil mobile, cette tendance n'est pas assez marquée à l'heure actuelle pour justifier la restriction du pouvoir de marché dont dispose une ESLT donnée dans un marché pertinent.
62. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que pour l'instant, les services sans fil mobiles ne font pas partie du même marché pertinent que les services locaux filaires.

***Les services locaux d'affaires et de résidence font-ils partie du même marché pertinent?***

*Positions des parties*

63. L'ACTC a fait valoir que même si les services locaux de résidence et d'affaires avaient la même utilité, ils ne constituaient pas des substituts l'un pour l'autre, pour les raisons suivantes :
  - les services locaux de résidence et d'affaires sont commercialisés et offerts différemment;
  - leurs prix ne sont pas les mêmes et ils fluctuent différemment;
  - les clients du service d'affaires n'ont généralement pas le droit d'utiliser le service local de résidence à des fins commerciales; il est donc improbable que quelqu'un s'abonne à un service local de résidence afin de remplacer un service local d'affaires. De plus, les fonctions du service de résidence ne répondent généralement pas aux besoins d'un client du service d'affaires;
  - les clients du service de résidence pourraient s'abonner au service local d'affaires, mais une telle décision est improbable compte tenu de la différence de prix entre ces deux services;
  - le Conseil a toujours traité différemment les marchés respectifs des services locaux de résidence et d'affaires à l'égard du développement de la concurrence.
64. QMI a fait valoir que les services locaux de résidence et d'affaires n'étaient pas interchangeables, pour les raisons suivantes :

- l'offre et la demande différaient qualitativement entre les marchés respectifs de ces services;
  - les besoins des abonnés du service local d'affaires différaient de ceux des abonnés du service local de résidence, que ce soit à l'égard de la fonctionnalité, des profils d'utilisation ou de la technologie d'accès;
  - la raison expliquant l'inertie des abonnés pourrait être différente dans les deux marchés.
65. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que presque tous les fournisseurs de services locaux fournissaient à leurs clients de résidence et d'affaires des services différents depuis l'avènement de la concurrence locale, et que ces différences perduraient. Dans le même ordre d'idées, Aliant Telecom a fait valoir qu'au moment où elle a déposé ses mémoires, les ESLT surveillaient l'utilisation des services de résidence et d'affaires en vue de s'assurer que les clients du service d'affaires ne s'abonnaient pas au service de résidence, qui était moins dispendieux.
66. Bell Canada/Télébec ont également fait valoir que même s'il était techniquement possible de fournir le service local de base (SLB) d'affaires au moyen des installations du service de résidence, il y avait des différences entre les ressources liées au trafic requises pour desservir les abonnés du SLB de résidence et d'affaires, puisque la durée des appels et le nombre de tentatives d'appel ne sont pas les mêmes.
67. L'UTC a fait valoir que les services monolignes de résidence et d'affaires étaient essentiellement les mêmes, mais qu'ils n'étaient pas traités comme des substituts parce que les entreprises facturaient les services différemment et qu'elles refusaient aux clients du service d'affaires l'autorisation d'utiliser le service de résidence. Il a donc soutenu qu'il convenait de considérer les services monolignes de résidence et d'affaires comme deux marchés distincts. L'UTC a également fait valoir que le Conseil devrait examiner de nouveau cette question si les clients du service d'affaires étaient autorisés à utiliser les services de résidence.
68. EastLink a fait valoir que les services de résidence et d'affaires peuvent avoir des structures de coûts différentes, étant donné que la fourniture des services d'affaires exigeait, dans certains cas, des installations différentes.
69. Par contre, MTS Allstream a fait valoir que les services locaux de résidence et d'affaires faisaient partie du même marché pertinent de produits.
70. MTS Allstream a fait valoir qu'il n'y avait aucune différence fonctionnelle importante entre les services locaux de résidence et d'affaires, en ce qui a trait à leur substituabilité sur les plans de l'offre et de la demande. MTS Allstream a fait remarquer que les deux services offrent à l'utilisateur un accès filaire à destination ou en provenance du RTPC. MTS Allstream a fait valoir que les besoins en matière de services locaux des utilisateurs du service d'affaires, dans le cas de petites entreprises, n'étaient pas différents de ceux des utilisateurs du service de résidence, surtout dans le cas des clients qui ont leur bureau à domicile. À cet égard, MTS Allstream a fait valoir que 95 p. 100 des clients du service d'affaires étaient des petites entreprises.



71. MTS Allstream a également soutenu que le fait de créer une distinction artificielle entre les services locaux de résidence et d'affaires, pour faire en sorte qu'un des deux services puisse faire l'objet d'une abstention et l'autre non, risquerait de compromettre la concurrence dans les deux cas.
72. MTS Allstream a fait valoir que les services locaux d'affaires et de résidence offraient tous deux aux clients une gamme d'options et de fonctions locales. Elle a également fait remarquer que certains abonnés pourraient n'opter que pour un sous-ensemble de fonctions optionnelles, alors que d'autres préféreraient une gamme plus large de fonctions. MTS Allstream a fait valoir que le fait que des clients différents s'abonnent à des fonctions optionnelles différentes ne justifiait pas que les services locaux de résidence et d'affaires soient associés à des marchés de produits distincts.
73. MTS Allstream a soutenu qu'aucune raison technique n'empêchait une entreprise de fournir à un client du service de résidence un service local déjà offert à un client du service d'affaires. Elle a toutefois fait remarquer que la fourniture d'un service de circuit numérique sur une ligne locale s'accompagnerait de coûts supplémentaires.
74. Cybersurf a fait valoir que, dans la mesure où les services locaux de résidence et d'affaires étaient de proches substituts en l'absence de mesures réglementaires qui les distinguent, ces deux types de services feraient partie du même marché pertinent de produits. Elle a également soutenu qu'une abstention prématurée accordée dans un seul segment de marché pourrait vraisemblablement compromettre l'objectif visant à promouvoir la concurrence dans l'ensemble des segments du marché local.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

75. Le Conseil estime que même s'il peut y avoir des similarités entre les fonctions, les caractéristiques et la qualité des services locaux de résidence et d'affaires, il existe également des différences considérables entre ces services, particulièrement dans le cas des services fournis aux gros et aux très gros clients du service d'affaires. Le Conseil estime que même si un fournisseur pourrait être en mesure d'offrir des services d'affaires au moyen d'installations propres au service de résidence, les services ainsi fournis ne répondraient probablement qu'aux besoins de petits clients d'affaires dont les exigences fonctionnelles sont semblables à celles des clients du service de résidence. Le Conseil estime que dans le cas des services Centrex et de circuit numérique, par exemple, il est peu probable que ces derniers fassent partie du même marché pertinent que les services locaux de résidence, ne serait-ce qu'à l'égard des caractéristiques du produit.
76. Le Conseil estime également que la preuve au dossier de la présente instance indique que les services locaux d'affaires et de résidence sont tarifés et commercialisés différemment. Il souligne également que toutes les ESLT imposent des tarifs différents pour les services d'affaires et les services de résidence. Le Conseil fait remarquer, par exemple, que toutes les ESLT offrent des services Centrex à des rabais dont l'importance dépend de la durée du contrat et du nombre de lignes que le client commande.
77. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les services locaux d'affaires et de résidence sont tarifés et commercialisés différemment, et que les clients ne peuvent généralement pas substituer des services locaux de résidence à des services locaux d'affaires.

78. Le Conseil conclut donc que les services locaux d'affaires et de résidence font partie de marchés pertinents différents aux fins du cadre d'abstention de la réglementation des services locaux.

*Si les services locaux d'affaires font partie d'un marché pertinent différent de celui des services locaux de résidence, y a-t-il un seul marché pertinent ou plusieurs marchés pertinents pour les services locaux d'affaires selon les différentes caractéristiques des produits?*

79. Le Conseil souligne que même s'il a reçu plusieurs mémoires dont certains étaient pour et d'autres contre la division des services locaux d'affaires en marchés pertinents distincts, les mémoires déposés dans le cadre de la présente instance portaient essentiellement sur les services locaux de résidence. Les renseignements fournis à l'égard des services locaux d'affaires étaient souvent contradictoires, surtout en ce qui concerne les caractéristiques des services et la substituabilité. Le Conseil estime que le dossier de la présente instance ne permet pas de dresser un tableau complet des services locaux d'affaires à l'égard des points suivants : caractéristiques des produits, tarification et commercialisation, différences régionales des offres et substituabilité.

80. Le Conseil estime que même si la preuve au dossier de la présente instance n'établit pas clairement la nécessité de diviser les services locaux d'affaires en plusieurs marchés pertinents, elle ne rejette pas pour autant une telle possibilité. Le Conseil a donc l'intention de traiter tous les services locaux d'affaires comme faisant partie du même marché pertinent, aux fins du cadre d'abstention locale établi dans la présente instance. Toutefois, le Conseil est disposé à accueillir des demandes d'abstention relatives à ce cadre ainsi que des interventions concernant les demandes qui proposent une division des services locaux d'affaires en plusieurs marchés pertinents. Le Conseil examinera le bien-fondé d'une telle division au moment du dépôt de la demande.

81. Le Conseil prend également note de la suggestion de la Coalition selon laquelle le Conseil devrait s'abstenir de réglementer les services locaux d'affaires en fonction des caractéristiques du client, par exemple, qu'il s'abstienne de réglementer les clients d'affaires qui obtiennent leurs services locaux d'affaires par suite d'une demande de propositions (DP). Le Conseil fait remarquer que de telles propositions ne sont pas réalisables selon les dispositions de la Loi, laquelle, conformément à l'article 34, l'oblige à exercer son pouvoir de réglementation ou d'abstention de la réglementation dans le cas « des services – ou catégories de services – de télécommunication ». Le Conseil n'est pas autorisé à s'abstenir de réglementer une catégorie de clients.

### ***Composante géographique***

82. Les parties ont soumis plusieurs options en vue de définir la composante géographique du ou des marchés pertinents, aux termes du cadre d'abstention locale. En voici des exemples :

- la circonscription locale;
- la zone de desserte d'une ESLC dotée d'installations complètes;
- la zone d'appel local (ZAL);

- la région d'interconnexion locale (RIL);
- la province ou le territoire d'exploitation de l'ESLT;
- la région métropolitaine de recensement (RMR).

83. Les parties ne s'entendaient pas sur la composante géographique que devrait adopter le Conseil en vue de définir le marché pertinent, mais elles ont convenu dans l'ensemble que le Conseil devrait opter pour une composante géographique qui reflète une communauté d'intérêts sociaux et économiques dans laquelle, par exemple, les conditions du marché des télécommunications locales sont essentiellement semblables, y compris des stratégies de tarification et de commercialisation communes, et dans laquelle les fournisseurs de services locaux et les offres de services locaux sont essentiellement les mêmes. La composante géographique en question devrait également être pratique sur le plan administratif, neutre en matière de concurrence et avoir des limites stables et bien définies.

*Positions des parties*

***Circonscription locale***

84. Aliant Telecom a appuyé l'adoption de la circonscription locale pour les raisons suivantes : l'abstention s'applique aux ESLT et il n'était donc pas déraisonnable que les paramètres s'inspirent de la structure d'affaires de l'ESLT, ou du moins qu'ils y soient conformes; la circonscription locale est l'élément fondamental du service téléphonique local; les ESLC sont obligées d'obtenir des numéros de téléphone dans chaque circonscription locale où elles offrent leurs services; et les circonscriptions locales ont évolué dans le contexte d'un seul fournisseur ayant le privilège et l'obligation de desservir tous les clients. Aliant Telecom a également soutenu que le réseau et la structure des circonscriptions locales ont été fondés sur des collectivités sociales et économiques, que les nouveaux venus dans le marché (y compris les ESL de câblodistribution qui, à titre de fournisseurs monopolistiques de services de télédistribution, ont mis au point leurs propres réseaux) déploient leurs installations autour des mêmes collectivités sociales et économiques et que leur structure tend donc naturellement à imiter celle des ESLT.
85. Aliant Telecom a également fait valoir que dans certaines circonscriptions locales, l'état de la concurrence était suffisamment semblable pour que le Conseil envisage la possibilité de les regrouper en régions géographiques plus vastes, dans le but de déterminer si la concurrence en place justifiait l'abstention de la réglementation.
86. Bell Canada/Télébec ont appuyé l'utilisation de la circonscription locale pour les raisons suivantes :
- la circonscription locale est une unité administrative bien connue et utilisée depuis des années par les fournisseurs de services téléphoniques, ainsi que par les ESLC qui délimitent leurs zones de desserte en fonction des circonscriptions locales et qui se servent des numéros de téléphone assignés selon les circonscriptions locales;

- il est improbable qu'il existe à l'intérieur d'une circonscription locale des « îlots » non desservis par les concurrents ou qui demeureraient longtemps non desservis après l'arrivée de concurrents, parce qu'une circonscription locale est une zone relativement petite et que l'entrée en concurrence et l'expansion au sein de la circonscription locale sont relativement peu coûteuses, une fois que la pénétration a eu lieu dans une certaine partie de la circonscription;
- il n'y a pas d'obstacles à l'obtention de données sur l'état de la concurrence à l'intérieur d'une circonscription locale.

87. SaskTel a fait valoir que les ESLC ne s'établiraient dans le marché de la Saskatchewan que là où ce serait économiquement justifiable, à savoir dans les grands centres urbains. SaskTel a souligné qu'en Saskatchewan, les grands centres urbains étaient chacun desservis par une seule circonscription. SaskTel a fait valoir que les ESLC se faisant concurrence dans ces villes ne desserviraient que ces circonscriptions. De plus, SaskTel a fait remarquer que dans la décision 97-8, le Conseil a conclu que « [l]e système de circonscriptions fait partie intégrante du réseau et est nécessaire à son fonctionnement général ».
88. SaskTel a également fait valoir que dans le but d'établir un cadre d'abstention des circonscriptions locales, il ne serait pas logique que le Conseil définisse le marché géographique pertinent autrement que par la circonscription locale, et ce, pour plusieurs raisons, mais surtout parce que toute autre solution englobait de multiples circonscriptions locales et que, selon SaskTel, un nombre important d'entre elles ne seraient pas assujetties à une concurrence significative dans un avenir prévisible.
89. L'ACTC s'est opposée à l'utilisation de la circonscription locale pour définir le marché géographique pertinent. L'ACTC a soutenu que ce choix ne tiendrait pas compte de la position omniprésente et indélogeable de l'ESLT dans un territoire beaucoup plus vaste, permettrait à l'ESLT de tirer profit de sa position de titulaire pour empêcher le développement de la concurrence, écarterait la possibilité pour les entreprises qui œuvrent dans des circonscriptions locales contiguës de répondre à des appels d'affaires et rétrécirait trop la définition du marché. L'ACTC a également soutenu que la circonscription locale n'était pas neutre d'un point de vue concurrentiel, puisqu'elle était fondée sur l'architecture de réseau des ESLT et qu'elle dépendait de leur technologie traditionnelle.
90. MTS Allstream a soutenu que les limites de circonscriptions locales des ESLT ne reposaient que sur des fondements historiques désuets et n'avaient aucun rapport direct avec la couverture des autres réseaux de services locaux ou avec la zone dans laquelle des concurrents pourraient choisir d'offrir des services locaux. À ce sujet, MTS Allstream a fait valoir que la circonscription locale n'était plus l'unité fondamentale aux fins de l'interconnexion et du calcul de la contribution.
91. EastLink a fait valoir que lors du déploiement de ses services locaux, elle a procédé système par système et que les systèmes et processus qu'elle avait élaborés pour faire le suivi de ses abonnés étaient fondés sur sa méthode de suivi de ses services de câblodistribution. Elle a aussi fait valoir que le Conseil irait à l'encontre des objectifs de la Loi, qui préconisent une concurrence efficiente et efficace, s'il l'obligeait à déclarer ses abonnés selon chaque circonscription locale.

92. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la composante géographique du marché pertinent devrait être suffisamment grande pour être pratique du point de vue administratif et pour réduire les risques de fluctuations importantes des parts de marché au fil du temps. Ils ont également fait valoir que l'utilisation de la circonscription locale pour déterminer la composante géographique du marché pertinent pourrait faire en sorte que des milliers de régions fassent l'objet d'une abstention. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que l'utilisation de la circonscription locale n'avait aucun sens sur le plan administratif et qu'elle n'était pas susceptible, selon toute logique, de garantir que la réglementation, lorsqu'elle sera nécessaire, sera efficace et efficiente.

*Zone de desserte d'une ESLC dotée d'installations complètes*

93. Dans le cadre de l'abstention de la réglementation des services locaux, TCI a défini la composante géographique du marché pertinent comme étant la zone de desserte d'une ESLC dotée d'installations complètes, soit une ESLC qui exploite son propre réseau et qui est physiquement indépendante du réseau de toute autre ESL, excluant l'interconnexion.
94. TCI a fait valoir que l'utilisation de la zone de desserte d'une ESLC dotée d'installations complètes pour déterminer la composante géographique du marché pertinent était conforme au point de vue que le Conseil a exprimé dans la décision 97-8, à savoir « qu'une concurrence efficiente et efficace se réalisera le mieux par les fournisseurs de services concurrents dotés d'installations », et « qu'on ne pourra réaliser tous les avantages de la concurrence que si elle est fondée sur les installations ». TCI a fait valoir qu'elle ne laissait pas entendre que la concurrence non fondée ou partiellement fondée sur les installations ne pourrait être suffisante et durable. Elle a fait valoir qu'elle avait simplement exclu la concurrence non fondée et partiellement fondée sur les installations par souci de conformité avec ce que le Conseil a déclaré dans la décision 97-8, c'est-à-dire que la concurrence fondée sur les installations complètes protégera les intérêts des utilisateurs et sera durable.
95. TCI a soutenu que le marché géographique qu'elle proposait était, sur le plan administratif, le moyen le plus simple et le plus fiable de cerner les régions géographiques où il y a suffisamment de concurrence pour protéger les intérêts des utilisateurs. Elle a également soutenu qu'en définissant la zone d'abstention uniquement en fonction de la présence d'une réelle concurrence fondée sur les installations complètes, la compagnie offrait la seule solution qui permettrait d'éviter le problème des îlots de consommateurs laissés pour compte.
96. TCI a souligné la « directive sans équivoque » que le Conseil a émise dans la décision 94-19, dans laquelle il a fait valoir que « [l]e marché pertinent est formé essentiellement du plus petit groupe de produits et de la plus petite région géographique dans lesquels une entreprise qui a un pouvoir de marché peut imposer de façon rentable une hausse durable des prix ». TCI a soutenu qu'il s'agissait du seul critère légitime à considérer pour définir le marché géographique pertinent, et que tout autre facteur, notamment la tarification et les communautés d'intérêts, était non pertinent et devait être rejeté.
97. Le Bureau de la concurrence a soumis un diagramme illustrant un exemple de composante géographique du marché pertinent. Ce diagramme présentait une région dotée d'un réseau de câblodistribution, la région des circonscriptions locales, la région à l'extérieur du réseau de câblodistribution et un secteur où les services de gros sont réglementés.

98. Le Bureau de la concurrence a soutenu qu'au départ, l'analyse visant à définir la composante géographique du marché pertinent doit tenir compte des aires de chevauchement des réseaux de l'ESLT et du ou des concurrents, lesquelles définissent précisément le marché au sein duquel les utilisateurs pouvaient choisir parmi des fournisseurs concurrents (en supposant qu'on ait déterminé que ces fournisseurs offrent des produits pouvant se substituer l'un à l'autre).
99. Aliant Telecom a fait valoir que le périmètre d'exploitation d'un concurrent peut être plus petit qu'une circonscription locale et que l'utilisation d'un marché plus petit qu'une circonscription locale ferait en sorte que certaines circonscriptions seraient à moitié réglementées et à moitié déréglementées. Elle a dit craindre qu'une telle situation n'engendre un fardeau administratif, en ce qui a trait aux modifications à apporter à la facturation, à l'identification des clients et aux parts de marché dans certaines parties d'une circonscription, aux multiples instances relatives à l'abstention et à la modification constante des limites des zones d'abstention.
100. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'il faudrait définir la région géographique avant d'entreprendre toute analyse en matière d'abstention, et que le périmètre d'exploitation d'un concurrent était en fait une réalité changeante, ce qui, entre autres choses, ne favorisait pas l'efficacité administrative.
101. L'ACTC a fait valoir que l'idée de tenir compte du périmètre d'exploitation du concurrent pour définir la composante géographique du marché pertinent était marquée d'incertitude et manquait de cohérence, puisque la définition de la composante géographique, plutôt que d'être stable et neutre, dépendrait ainsi des initiatives des concurrents au sein du marché correspondant. L'ACTC a soutenu qu'une telle approche empêcherait le Conseil de déterminer à l'avance le nombre de régions à examiner relativement à une abstention et qu'elle entraînerait des conflits concernant les zones d'abstention en question.
102. L'ACTC a fait valoir que puisque les concurrents élargissaient continuellement leurs périmètres d'exploitation afin d'accroître l'étendue du marché et leur clientèle, la composante géographique changerait ou s'élargirait au fil du temps, ce qui multiplierait le nombre de demandes d'abstention et compliquerait le processus de collecte de données. Elle a également fait valoir que si l'abstention était accordée à une première zone de desserte, rien n'indiquait clairement la façon dont les critères d'abstention s'appliqueraient aux nouvelles régions qui se grefferaient à cette première zone.
103. Rogers, Cogeco, EastLink et Shaw ont soutenu que la zone de desserte d'un concurrent doté d'installations complètes variait au fil du temps et qu'elle n'était pas clairement définie ni neutre en matière de concurrence, puisqu'elle dépendait des activités d'une seule compagnie.

#### **ZAL**

104. La Coalition a fait valoir que la ZAL formait le marché géographique adéquat dans le cadre de l'abstention de la réglementation des services locaux. Elle a soutenu que la ZAL était une mesure objective et pertinente puisqu'elle reflétait les intérêts communs des consommateurs. La Coalition a également fait valoir que du point de vue de l'offre et de la demande, la ZAL était le marché géographique le plus significatif.

105. Les Groupes de défense des consommateurs et Cybersurf avaient d'abord fait valoir que la ZAL était le marché géographique pertinent à privilégier, parce qu'elle était bien connue des consommateurs, qu'elle reflétait des intérêts communs et qu'elle était neutre sur le plan de la concurrence. De plus, elle était d'une étendue moyenne, soit beaucoup plus grande qu'une circonscription locale, mais plus petite qu'une province ou qu'une zone de desserte d'ESLT, et que l'état de la concurrence y serait probablement plus ou moins homogène.
106. Ces deux parties ont ensuite changé d'avis et ont plutôt indiqué que la RIL serait la composante géographique appropriée aux fins de la définition du marché pertinent, surtout parce qu'elles craignaient que la ZAL entraîne des problèmes administratifs.
107. Aliant Telecom, Bell Canada/Télébec, l'ACTC et TCI ont soutenu que les ZAL ne permettaient pas de définir clairement des régions géographiques distinctes parce qu'elles se chevauchaient souvent.
108. MTS Allstream a soutenu que le fait d'accorder une abstention locale selon un critère aussi étroit que les ZAL ne ferait qu'empêcher le développement de la concurrence locale. Elle a fait valoir que rien ne justifiait le recours aux limites de ZAL pour définir le marché géographique pertinent puisque ces limites risquaient de changer avec le temps.

### ***RIL***

109. L'ACTC a fait valoir qu'il fallait déterminer dans quelle mesure les résidences individuelles devaient être réunies en vue d'établir une composante géographique du marché pertinent qui soit pratique. Elle a déclaré que la RIL ou, dans certains cas, un ensemble de RIL contiguës était le marché géographique à privilégier, pour les raisons suivantes :
  - en l'absence d'une substitution de la demande, les réactions de l'offre suggèrent une définition du marché fondée sur une ou plusieurs RIL;
  - une RIL représente une « communauté d'intérêts », c'est-à-dire un ensemble d'emplacements dans lesquels les consommateurs partagent des intérêts économiques et sociaux, tel qu'établi dans la décision *Arrangements de circuit régissant l'échange de trafic et le point d'interconnexion entre les entreprises de services locaux*, Décision de télécom CRTC 2004-46, 14 juillet 2004 (la décision 2004-46). Cette définition comprenait les régions où les consommateurs avaient accès à des messages publicitaires et à des offres semblables au moyen des mêmes émissions de télévision, stations de radio et journaux locaux;
  - une RIL permet de cerner les limites géographiques susceptibles d'entraîner une différenciation géographique du prix du service local. Les ESL auraient beaucoup de mal à maintenir de façon rentable une différenciation géographique du prix du service local de résidence dans de multiples petits marchés. Il est plus raisonnable de s'attendre à ce qu'une telle pratique dans un marché concurrentiel soit axée sur un groupement de circonscriptions locales. La présence de concurrents et

des offres de services concurrentielles dans les circonscriptions contiguës, plutôt que dans des circonscriptions locales individuelles, entraîneront une tarification uniforme. Il est très peu probable que des conditions de concurrence différentes au sein de circonscriptions locales individuelles mènent à une différenciation des prix en fonction de la circonscription. Dans un environnement concurrentiel, la différenciation des prix en fonction de la RIL est à la fois plus probable et plus durable;

- une RIL représente un marché géographique suffisamment grand pour empêcher la tarification ciblée;
- une RIL constitue le meilleur moyen de mesurer le pouvoir de marché. Une définition étroite du marché géographique, telle que la circonscription locale, ne tient pas compte de l'omniprésence et de la position indélogeable d'une ESLT dans un segment beaucoup plus grand de son territoire d'exploitation. En effet, l'ESLT conserverait les avantages de son statut de titulaire et pourrait profiter des avantages qu'elle possède au détriment de la concurrence, dans le cas d'une abstention accordée prématurément en fonction d'une zone géographique restreinte. L'ESLT pourrait ainsi empêcher le développement de la concurrence.

110. Shaw a fait valoir qu'un concurrent pouvait, en réponse à la demande, fournir ses services dans un nouveau secteur à l'intérieur d'une RIL existante, sans encourir de coûts irrécupérables supplémentaires.
111. Bell Canada/Télébec ont soutenu que les réactions de l'offre ne suggéraient pas une définition du marché fondée sur les RIL. Selon Bell Canada/Télébec, les réactions de l'offre renvoyaient à la capacité qu'ont les fournisseurs de répondre à une augmentation de prix d'un monopoleur hypothétique en étendant l'accès à leurs services à des clients touchés par les augmentations. Bell Canada/Télébec ont soutenu que si l'on pouvait s'attendre à une réaction de l'offre dans une RIL, il fallait également s'attendre à y trouver des conditions de concurrence semblables, mais que ce n'était pas le cas en général et que les conditions de concurrence dans une RIL n'étaient pas uniformes. Bell Canada/Télébec ont fait valoir, à titre d'exemple, que six ans après l'entrée d'EastLink dans le marché local du Canada atlantique, la compagnie n'offrait ses services que dans le quart des circonscriptions des RIL.
112. Bell Canada/Télébec et TCI ont soutenu que la RIL ne représentait pas une communauté d'intérêts. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que les RIL étaient conçues pour améliorer l'efficacité et réduire le coût de l'interconnexion au réseau d'une ESLT, et qu'elles avaient peu de rapport avec l'offre concurrentielle des services locaux. Bell Canada/Télébec ont également soutenu que l'architecture du réseau des ESLT et l'utilisation d'installations à distance par les ESLT, plutôt qu'une communauté d'intérêts, dictaient la composition de la RIL. Bell Canada/Télébec ont fait valoir qu'une communauté d'intérêts s'appliquait à la définition d'un marché seulement si elle laissait prévoir des occasions de substitution d'offre et de demande au sein de la collectivité.



113. Bell Canada/Télébec et TCI ont soutenu que la prise en compte de la tarification ciblée n'avait pas sa place dans la définition du marché géographique.
114. Aliant Telecom a soutenu que les RIL servaient à faciliter l'interconnexion locale et ne constituaient pas des marchés géographiques pertinents, et que la théorie économique ne jouait aucun rôle dans la définition des RIL. Aliant Telecom a fait valoir que les RIL devaient initialement être des subdivisions politiques, des comtés dans les provinces maritimes, mais ont été redéfinies de sorte que si une circonscription locale était desservie par une installation à distance raccordée à un commutateur de desserte situé dans un autre comté, ladite circonscription serait alors ajoutée à la RIL du commutateur de desserte.
115. Aliant Telecom a également soutenu que les RIL ne reflétaient pas un état de la concurrence comparable dans les zones d'une RIL donnée. Elle a fait remarquer que la Nouvelle-Écosse n'avait que quatre RIL, et que la RIL d'Halifax comprenait 62 circonscriptions, dont plusieurs petites circonscriptions rurales situées à une bonne distance d'Halifax. Aliant Telecom a fait valoir que les conditions de concurrence à Halifax ne concernaient pas les autres zones rurales. Elle a précisé qu'un degré de concurrence suffisant à justifier une abstention dans la circonscription d'Halifax ne justifierait pas automatiquement une abstention dans ces circonscriptions rurales. Aliant Telecom a soutenu qu'inversement, une entrée de la concurrence jugée insuffisante dans les circonscriptions éloignées ne concernait pas les conditions de concurrence à Halifax et ne devrait pas retarder l'application d'une abstention dans la circonscription de cette ville.
116. SaskTel a fait valoir que les limites révisées des RIL proposées par SaskTel, Aliant Telecom, TCI et MTS Allstream, en remplacement de celles établies dans la décision 2004-46, représentaient des régions de leurs territoires de desserte où le service local était fourni directement à partir de commutateurs hôtes et de commutateurs distants raccordés à un commutateur hôte. SaskTel a fait valoir que l'adoption de ces RIL procurerait une interconnexion plus efficace, offrirait aux ESLC une plus grande portée géographique à partir d'un seul point d'interconnexion (PI) et réduirait considérablement les coûts d'interconnexion, mais que ces RIL ne seraient plus toujours perçues comme un reflet des communautés d'intérêts. SaskTel a d'ailleurs cité la décision 2004-46 dans laquelle le Conseil a fait remarquer que « la présente décision ne modifie en rien l'affectation des ressources de numérotation, le plan de composition et la fourniture du service aux abonnés. La transférabilité des numéros locaux continue également d'assurer aux fournisseurs de services la transférabilité sur la base de la circonscription ».
117. SaskTel a contesté l'argument selon lequel la concurrence locale s'établirait en fonction des RIL. Elle était plutôt d'avis que la concurrence s'implanterait dans une circonscription à la fois. SaskTel a soutenu qu'il était improbable que la concurrence atteigne un nombre important des 229 circonscriptions en Saskatchewan, et qu'il serait problématique d'utiliser la RIL comme marché géographique pertinent aux fins de l'abstention.
118. Dans ses observations en réplique, l'ACTC a justifié, au moyen des arguments suivants, son appui à la RIL comme étant la composante géographique à privilégier pour le marché pertinent :
  - la RIL reflétait une communauté d'intérêts, c'est-à-dire un ensemble d'emplacements dans lesquels les consommateurs partageaient des intérêts économiques et sociaux, tel qu'établi dans la décision 2004-46.

Cette définition comprenait les régions où les consommateurs avaient accès à des messages publicitaires et à des offres semblables au moyen des mêmes émissions de télévision, stations de radio et journaux locaux;

- chaque RIL décrivait le secteur dans lequel un concurrent doté d'installations pouvait fournir ses services au moyen d'un seul PI;
- l'utilisation de la RIL, plutôt que la circonscription locale, permettrait de s'assurer que les concurrents ont l'occasion de s'établir sur une échelle suffisante en vue de contrer la tarification ciblée. Pour un concurrent, une circonscription locale était simplement trop petite pour lui permettre de maintenir ses activités et de résister à la tarification ciblée des ESLT.

119. L'ACTC a contesté l'argument selon lequel les RIL étaient trop grandes et selon lequel l'abstention accordée selon ce facteur créerait des îlots de consommateurs au sein d'un marché faisant l'objet d'une abstention qui n'auraient pas accès à une autre solution concurrentielle. Elle a soutenu qu'un concurrent doté d'installations établi dans la RIL pourrait déployer ses services partout dans cette RIL afin de restreindre le pouvoir de marché de l'ESLT. L'ACTC a également proposé que les prix plafonds et la restriction relative à la subdivision des tarifs soient employés pour neutraliser le risque de hausses de prix injustifiées que les ESLT imposeraient à ces îlots de consommateurs, là où il serait impossible d'accéder aux services de concurrents.

***Province ou territoire d'exploitation de l'ESLT***

120. EastLink a fait valoir que, du moins dans le cas de la demande d'abstention d'Aliant Telecom, la province constituait la composante géographique appropriée du marché pertinent.
121. EastLink a proposé que le Conseil, au moment d'établir le marché géographique pertinent, évalue si ce marché particulier inciterait ou découragerait la titulaire à adopter une stratégie ciblée. Elle proposait également que le Conseil détermine comment ce marché toucherait les concurrents et leur capacité à réagir au comportement de l'ESLT, qu'il se penche sur les attentes des clients à l'égard des services et de la tarification à l'intérieur de ce marché, et qu'il examine les indicateurs généraux du pouvoir de marché de la titulaire à l'intérieur de ce marché.
122. Selon EastLink, la clé pour déterminer un marché géographique adéquat consiste à définir les limites d'un marché à l'intérieur duquel, si l'abstention était accordée, l'ESLT pourrait difficilement pratiquer une tarification ciblée. EastLink a soutenu que plus le marché géographique est vaste, moins grandes sont les chances qu'une ESLT adopte une tarification ciblée.
123. EastLink a fait valoir qu'elle ne serait pas en mesure de réagir à des pratiques tarifaires extrêmes de la part d'Aliant Telecom si les services locaux de cette compagnie faisaient l'objet d'une abstention dans une circonscription locale, mais pas dans les circonscriptions voisines. EastLink a laissé entendre que si Aliant Telecom pouvait blâmer l'organisme de réglementation

pour son incapacité de réduire les prix dans des circonscriptions locales non concurrentielles, elle pourrait alors cibler les régions où il y a plus de concurrence sans irriter les clients des circonscriptions locales qui ne font pas l'objet d'une abstention.

124. EastLink a fait valoir que sa tarification était uniforme dans toutes ses zones de desserte et que les consommateurs s'attendaient à ce type de tarification. Elle a également soutenu que si le marché géographique était défini par province, la tarification et les autres initiatives de l'ESLT seraient dictées par les concurrents et les attentes des consommateurs à l'intérieur de ce marché. EastLink a soutenu que les attentes des consommateurs, la tarification et les options de service avaient toutes été précédemment reconnues comme des facteurs à considérer dans la détermination du marché géographique approprié. La compagnie a cité l'ordonnance *Abstention accordée pour les services de réseau étendu des compagnies de téléphone*, Ordonnance CRTC 2000-553, 16 juin 2000, dans laquelle le Conseil a conclu que les services RE n'étant ni tarifés ni offerts en fonction de la route, le marché avait une portée nationale ou régionale.
125. EastLink a fait valoir que la tarification des services locaux d'Aliant Telecom était la même dans toute la province, ce qui pouvait justifier d'assimiler le territoire entier au marché géographique. À cet égard, EastLink a fait valoir que les offres groupées d'Aliant Telecom étaient tarifées uniformément dans tout son territoire d'exploitation et que, lors de la dernière instance sur le plafonnement des prix, Aliant Telecom avait réclamé une augmentation des prix de ses services locaux afin de les uniformiser dans l'ensemble de son territoire d'exploitation.
126. EastLink a fait valoir que même si des parties soutenaient que des limites géographiques plus vastes créeraient des îlots de secteurs non desservis, elle était d'avis qu'une telle réserve ne justifiait pas la sélection d'un marché très étroit. EastLink a laissé entendre que si le Conseil accordait l'abstention dans des régions où se trouvent de petits îlots non desservis, il pourrait y imposer des prix plafonds afin d'empêcher les ESLT d'adopter des pratiques en matière de tarification qui profiteraient de l'absence de concurrents.
127. QMI a proposé que le territoire d'exploitation des ESLT serve de composante géographique du marché pertinent dans le cadre d'une analyse d'abstention. Elle a fait valoir que le pouvoir financier d'une ESLT et son éventuelle capacité de l'exploiter à des fins anticoncurrentielles ne touchaient pas uniquement les circonscriptions locales ou d'autres limites régionales arbitraires. QMI a également fait valoir que l'abstention de la réglementation d'un marché local ne devrait être envisagée qu'au moment où la domination exercée sur ce marché sera contrée dans l'ensemble d'un territoire. QMI a soutenu que des forces concurrentielles bénéfiques ne pourraient s'installer que si une concurrence acceptable s'est déjà développée dans tout le territoire.
128. QMI a fait remarquer que le choix du territoire d'exploitation de l'ESLT comme composante géographique du marché pertinent pourrait soulever des inquiétudes à l'égard d'abus possibles des clients dans les régions périphériques, si l'abstention était accordée trop rapidement en raison de la concurrence dans les secteurs urbains. À cet égard, QMI a proposé la création d'un processus selon lequel l'abstention serait accordée en fonction des conditions de l'ensemble du territoire d'exploitation, mais la mise en œuvre de l'abstention se ferait par région.

129. Primus a fait valoir qu'en vue de définir la composante géographique du marché pertinent, la méthode la mieux équilibrée consisterait à fonder l'abstention sur la part de marché de l'ESLT dans la majeure partie, sinon dans l'ensemble, du territoire d'exploitation de l'ESLT, mais que certaines zones de desserte à coût élevé (ZDCE) pourraient être exclues, à la discrétion du Conseil.
130. MTS Allstream a fait valoir que la composante géographique appropriée du marché pertinent était le territoire d'exploitation de l'ESLT, subdivisé en ZDCE et en zones autres que les ZDCE.
131. MTS Allstream a fait valoir que la définition de la composante géographique du marché pertinent doit tenir compte de la portée que la définition du marché a sur l'objectif visant l'instauration d'une concurrence locale durable et à grande échelle. Elle a soutenu qu'il n'y a pas si longtemps, une ESLT détenait un monopole « réel » plutôt qu'« hypothétique » dans son territoire d'exploitation, et qu'à cette époque, chaque ESLT pouvait augmenter les prix des services locaux de façon rentable et non transitoire dans l'ensemble de son territoire d'exploitation.
132. MTS Allstream a fait valoir que l'état de la concurrence pourrait être mesuré à l'échelle provinciale ou territoriale, ce qui donnerait une meilleure idée de l'importance de l'entrée en concurrence dans le territoire d'exploitation de chaque ESLT. MTS Allstream a également fait valoir que des renseignements plus détaillés à l'échelle locale pourraient aussi être analysés afin d'obtenir un meilleur portrait de la répartition de l'entrée en concurrence.
133. MTS Allstream a fait valoir que pour des raisons pratiques, il serait possible de diviser les marchés géographiques pertinents en ZDCE et en zones autres que les ZDCE pour le moment, car il est peu probable qu'une concurrence le moins significative se développe dans les ZDCE dans un avenir prévisible. Selon elle, la division des territoires provinciaux de cette manière permettrait d'autoriser l'abstention là où les critères connexes sont respectés à l'égard des zones autres que les ZDCE. MTS Allstream était également d'avis qu'étant donné que les ZDCE sont actuellement subventionnées et représentent, pour chaque ESLT, un pourcentage relativement faible de la clientèle provinciale et des revenus correspondants, il serait très difficile d'exploiter un pouvoir de marché dans les ZDCE en vue d'adopter des tactiques anticoncurrentielles dans les zones autres que les ZDCE, si jamais le reste du territoire d'exploitation faisait l'objet d'une abstention.
134. Les Groupes de défense des consommateurs et la Coalition ont fait valoir qu'une province ou un territoire d'exploitation d'une ESLT étaient bien définis et offraient un élément d'intégrité historique qui pourrait être jugé valable aux fins de la définition du marché. Toutefois, ces parties ont également fait valoir qu'une province ou un territoire d'exploitation étaient trop vastes pour être considérés comme appropriés, étant donné qu'il n'y avait que peu de liens pertinents entre l'état de la concurrence dans une ville ou une région et celui dans une autre ville ou région.
135. Aliant Telecom a fait valoir que le choix d'une grande région telle une province ou un territoire d'exploitation, afin d'écartier une menace inexistante de méfaits, revient à refuser les avantages d'une concurrence à part entière aux consommateurs des régions où les concurrents sont désormais bien établis. Aliant Telecom a fait valoir que la logique derrière ces choix renvoyait

au désir d'empêcher une ESLT faisant l'objet d'une abstention d'adopter un comportement anticoncurrentiel, mais qu'elle ne s'inspirait pas des principes économiques de substituabilité appliqués dans les affaires antitrust.

136. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que les lacunes de la RIL, à titre de composante géographique du marché pertinent, s'appliquaient également à la province ou au territoire d'exploitation d'une ESLT, mais de façon encore plus évidente.
137. SaskTel a fait valoir qu'il ne conviendrait pas de définir le marché géographique pertinent comme étant la province, ou les ZDCE et les zones autres que ZDCE, pour les raisons suivantes : ces zones étaient trop vastes pour représenter une communauté d'intérêts, elles ne reflétaient pas des régions où les conditions d'offre et de demande sont concurrentielles et stables, et elles ne tenaient pas compte de la dispersion de la population en Saskatchewan.

### **RMR**

138. L'UTC a fait valoir que le marché géographique pertinent adéquat, aux fins de l'abstention, serait la région métropolitaine desservie par l'ESLT et a invoqué des considérations liées à la commercialisation pour appuyer son point de vue.
139. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'en plus des ZAL et des RIL, d'autres limites municipales pourraient aussi refléter adéquatement une communauté d'intérêts existante. Selon eux, il importait de choisir une région géographique qui conviendrait aux consommateurs et qui leur éviterait toute confusion quant à savoir s'ils avaient accès ou non aux offres de services annoncées.
140. SaskTel a fait valoir que, dans la plupart des cas, les limites de la RMR ne correspondaient pas aux limites de la circonscription de SaskTel. Cette dernière a énuméré les collectivités et les municipalités rurales (MR) que comprennent les RMR de Regina et de Saskatoon, et a soutenu que ces petites collectivités et MR n'étaient pas susceptibles d'attirer des fournisseurs de services locaux concurrents dans un avenir prévisible. À cet égard, SaskTel a souligné que plusieurs petites collectivités au sein des RMR de Regina et de Saskatoon n'étaient pas desservies par les câblodistributeurs prédominants, à savoir Shaw ou Access Communications Co-operative. SaskTel a donc estimé qu'il serait inapproprié d'adopter les RMR comme marché géographique pertinent aux fins de l'abstention des services locaux en Saskatchewan.

### **Analyse et conclusions du Conseil**

141. *Le Conseil estime que, pour les besoins d'une demande d'abstention locale présentée par une ESLT, la circonscription locale constitue la composante géographique appropriée du marché pertinent.*
142. *Paragraphe supprimé*
143. *Paragraphe supprimé*
144. *Paragraphe supprimé*

145. *Paragraphe supprimé*
146. *Paragraphe supprimé*
147. *Paragraphe supprimé*
148. *Paragraphe supprimé*
149. *Paragraphe supprimé*
150. *Paragraphe supprimé*
151. *Paragraphe supprimé*
152. *Paragraphe supprimé*
153. *Paragraphe supprimé*
154. *Paragraphe supprimé*
155. *Paragraphe supprimé*
156. *Paragraphe supprimé*
157. *Paragraphe supprimé*
158. *Paragraphe supprimé*
159. *Paragraphe supprimé*
160. *Paragraphe supprimé*
161. *Paragraphe supprimé*
162. *Paragraphe supprimé*
163. *Paragraphe supprimé*
164. *Paragraphe supprimé*
165. *Paragraphe supprimé*
166. *Paragraphe supprimé*
167. *Paragraphe supprimé*

168. *Paragraphe supprimé*

## **V. Critères d'abstention locale**

### *Positions des parties*

169. Aliant Telecom a fait valoir qu'il convenait encore que le Conseil applique les critères établis dans la décision 94-19 pour déterminer si la concurrence est suffisante pour justifier ou non une abstention. La compagnie a d'ailleurs ajouté qu'étant donné qu'il était prouvé que de nombreux indicateurs de concurrence existaient désormais dans presque toutes les circonscriptions locales du Canada, le Conseil devrait pouvoir établir un nouveau processus aussi détaillé que le cadre de la décision 94-19, mais qui permettrait de rendre une décision plus rapidement. Aliant Telecom a fait valoir que le Conseil pourrait, à partir de données observables, supposer de manière fiable que les conditions de concurrence dans un marché donné respectent la norme de l'article 34 de la Loi, et ce, sans qu'il ait à refaire l'analyse envisagée dans la décision 94-19.
170. Aliant Telecom a proposé un test dont un des critères d'abstention serait une perte réelle de part de marché de 5 p. 100 pour une ESLT dans une circonscription donnée. La compagnie a fait valoir que le processus qu'elle propose fournirait rapidement des résultats d'après un test clair et objectif, axé principalement sur la part de marché d'une ESLT dans une ou plusieurs circonscriptions locales. Aliant Telecom a également fait valoir que sa proposition s'inspirait du processus accéléré qu'avait établi le Conseil, en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, en vue d'accorder une déréglementation économique aux systèmes de câblodistribution de classe 1 lorsque des critères prédéfinis sont respectés. En ce qui concerne l'offre, Aliant Telecom a fait valoir que, compte tenu de la nature concurrentielle du marché de la téléphonie locale et de la disponibilité de l'offre qui sous-tendent les critères établis pour les systèmes de câblodistribution de classe 1, un service concurrent était déjà offert à 30 p. 100 des ménages d'une circonscription. Elle a soutenu qu'elle avait proposé un critère plus élevé pour la demande, soit une perte de part de marché de 5 p. 100 dans une circonscription visée par le test relatif aux systèmes de câblodistribution de classe 1, selon lequel un câblodistributeur doit avoir perdu 5 p. 100 de sa clientèle antérieure.
171. Aliant Telecom a fait valoir que les ESLC, les ESL de câblodistribution et les fournisseurs de services sans fil ont tous considérablement investi dans d'importants réseaux élaborés pour fournir aux clients des solutions de rechange aux services locaux filaires des ESLT. Aliant Telecom a également fait valoir qu'avec les réseaux qui étaient alors fonctionnels, il n'y avait pas d'obstacles significatifs à l'expansion des signaux de sortie pour répondre à la demande croissante. Aliant Telecom a ajouté qu'il était facile pour les fournisseurs de services VoIP de pénétrer le marché et que plus de 30 avaient commencé à exercer leurs activités au Canada et offraient des services dans toutes les principales zones urbaines. Selon Aliant Telecom, le Conseil devrait donc conclure que les obstacles à l'entrée et à l'expansion n'étaient pas une raison valable pour continuer à réglementer les services locaux des ESLT.
172. Bell Canada/Télébec, appuyées par SaskTel, ont proposé ce qu'elles considéraient être un critère efficace relatif à l'abstention des services locaux, lequel tient compte des facteurs relevés dans la décision 94-19 : faibles obstacles à l'entrée, forte rivalité des concurrents, innovation technologique, connaissance des consommateurs des services concurrents et mesure dans

laquelle les clients ont opté pour un service concurrent. Ces compagnies ont donc proposé que le Conseil s'abstienne de réglementer un service dans n'importe quelle circonscription où 5 p. 100 des clients ont opté pour des services autres que les services locaux réglementés des ESLT. À leur avis, la proportion de 5 p. 100 représente un jalon qui permet de voir que les clients se prévalent des solutions de la concurrence.

173. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que toute perte de part locale s'ajoutait aux faits révélés par les autres indicateurs de concurrence, dont l'analyse montre amplement qu'aucun fournisseur de services ne détient un important pouvoir de marché. Bell Canada/Télébec ont soutenu qu'en limitant le calcul de la part de marché à la perte de connexions, le chiffre ne tient pas compte du remplacement du service au profit d'autres formes de communication, notamment les téléphones cellulaires, la messagerie instantanée, la messagerie texte et le courrier électronique, ce qui entraîne une sous-évaluation de la tendance actuelle à la substitution. En outre, Bell Canada/Télébec ont soutenu que la part de marché est une mesure statique qui s'appuie sur le passé et sous-évalue le niveau réel de la concurrence parce qu'elle fait abstraction de l'influence des concurrents solides qui entrent dans le marché et parce qu'elle ne tient pas compte de la concurrence dans le marché telle que révélée, par exemple, par la présence de multiples soumissionnaires pour les contrats des clients du service d'affaires. Bell Canada/Télébec ont également soutenu que la perte d'une part de 5 p. 100 des connexions locales signifierait que d'autres pertes de part de marché pourraient être enregistrées à l'avenir. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que cette perspective de perte de part continue était suffisante pour dicter les pratiques de la titulaire dans l'ensemble du marché où elle a essuyé une perte, puisqu'il y avait clairement un ou plusieurs concurrents présentant des offres viables. Elles ont également fait valoir que lorsque les concurrents pouvaient facilement déployer leurs services en vue de répondre à la demande des clients, même une petite perte de part de marché pouvait dicter le comportement de la titulaire.
174. Bell Canada/Télébec, appuyées par SaskTel, ont fait valoir que le critère d'une perte de part de marché de 5 p. 100 ne prouvait pas en soi l'absence d'un important pouvoir de marché. Par ailleurs, Bell Canada/Télébec ont fait valoir que l'inexistence d'un tel pouvoir est prouvée par la présence de rivalités, l'entrée massive de concurrents, l'accès à une technologie à bas prix pour les nouveaux venus et l'absence d'obstacles significatifs à l'entrée en concurrence. Ces compagnies ont ajouté que le critère proposé de 5 p. 100 confirme simplement que les clients étaient attirés par les services concurrents et qu'ils s'y abonnaient. Bell Canada/Télébec ont soutenu que si elles proposaient un critère relatif à la part de marché pour mesurer le pouvoir de marché, elles estimaient qu'il serait plus pertinent de mesurer les parts en fonction de la capacité, c'est-à-dire de l'habileté à fournir un service. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que dans les zones où les ESL de câblodistribution ont configuré leur réseau pour fournir les services de téléphonie, la part de marché de l'ESLT, mesurée selon la capacité, était de moins de 50 p. 100.
175. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont fait valoir que la preuve d'une entrée facile dans le marché et du déploiement des services offerts devrait être considérée comme le principal indicateur d'une concurrence suffisante justifiant l'abstention. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont fait valoir que le point de mire d'une évaluation des obstacles à l'entrée consisterait à déterminer le temps qu'il faudrait à un nouveau venu pour devenir un concurrent efficace dans le marché pertinent, par suite d'une importante hausse des prix. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont suggéré que les preuves déposées au cours de la présente instance révèlent que la concurrence dans les marchés



des services locaux en Ontario et au Québec s'établissait rapidement. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont également conclu que l'introduction des services VoIP entraînait une nouvelle vague de solutions de rechange fondées sur la technologie, contrairement aux solutions axées sur les réseaux traditionnels de télécommunication qu'offraient les premières ESLC.

176. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont fait valoir que, aux fins du calcul des pertes de part dans les marchés du service de résidence, le Conseil devrait examiner le nombre total de connexions locales, qui devrait au moins inclure toutes les connexions locales fournies par les ESLT, les ESLC, les ESL de câblodistribution, les fournisseurs de services VoIP indépendants de l'accès et les revendeurs, ainsi que le nombre total de ménages abonnés exclusivement au sans-fil.
177. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont fait valoir que, aux fins du calcul des pertes de part dans les marchés du service d'affaires, le Conseil devrait déterminer le nombre de connexions locales pour chacun des marchés de service qu'il a recensés, à savoir les services locaux de base d'affaires, les services Centrex et les services de circuits numériques. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont fait valoir que le Conseil devrait au moins inclure les connexions fournies par les ESLT, les ESLC, les ESL de câblodistribution, les fournisseurs de services VoIP indépendants de l'accès, les services publics d'électricité des municipalités et les revendeurs, y compris les intégrateurs de systèmes.
178. Bell Canada/Télébec ont également affirmé avoir prouvé qu'il y avait peu d'obstacles à l'entrée dans le marché des télécommunications locales. Elles ont soutenu que les mémoires qu'elles avaient présentés au cours de l'instance confirmaient qu'il existait, à grande échelle, une concurrence fondée sur les installations offrant une capacité identique à celle des ESLT, que la concurrence était vigoureuse, que l'innovation et les changements technologiques étaient évidents dans les marchés étant donné les nouveaux venus qui utilisaient les nouvelles technologies IP de diverses façons, que les câblodistributeurs concurrents entretenaient déjà des relations avec des millions de clients et offraient une gamme de services de communication, puis que les clients étaient au fait des services concurrents à leur disposition.
179. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont fait valoir que les parts de marché en soi étaient souvent des indicateurs inexacts du pouvoir de marché, car elles sont fondées sur le passé plutôt que sur l'avenir, si bien qu'elles devraient donc être utilisées avec une certaine réserve. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont en outre fait valoir que si un pouvoir de marché commandait nécessairement une part de marché élevée, une part de marché élevée n'indiquait pas absolument un pouvoir de marché.
180. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont fait valoir que si la part de marché avait l'avantage d'être quantifiable, de dénoter l'offre de services concurrentiels et de prouver que les clients étaient prêts à changer de fournisseur, elle n'était pas très utile à la mise en œuvre d'un cadre d'abstention locale. Bell Canada/Télébec et SaskTel ont soutenu que bien souvent, les parts de marché ne reflétaient pas le niveau de concurrence dans un marché donné.
181. TCI a proposé un critère clair voulant que, dans toute région géographique où les critères ci-après sont respectés, le Conseil établirait que la fourniture du service local est suffisamment concurrentielle, aux fins de l'abstention, en vertu du paragraphe 34(2) de la Loi :

Services de résidence :

- une ESLC dotée d'installations complètes offre un service local de résidence dans l'ensemble de sa zone de desserte;
- l'ESLC dotée d'installations complètes possède 5 p. 100 de toutes les lignes d'accès au réseau (LAR) et des équivalents de LAR de résidence dans sa zone de desserte.

Services d'affaires :

- une ESLC dotée d'installations complètes offre un service local d'affaires dans l'ensemble de sa zone de desserte;
- l'ESLC dotée d'installations complètes possède 5 p. 100 de toutes les LAR et des équivalents de LAR d'affaires dans sa zone de desserte.

182. TCI a fait valoir que la logique derrière le premier élément était que l'entrée des concurrents dotés d'installations complètes était à la fois la méthode la plus efficace d'élimination de tout pouvoir de marché toujours détenu par une ESLT et probablement la plus durable. TCI a de plus fait valoir que l'entrée de concurrents dotés d'installations complètes était la norme la plus stricte pour l'entrée en concurrence et fournissait une assurance accrue de la durabilité de la concurrence au sein de la zone desservie par l'ESLC dotée d'installations complètes.
183. TCI a fait valoir que le second élément était inspiré du critère clair du Conseil pour la déréglementation du tarif de base de la télévision par câble. TCI a fait valoir que l'exigence pour l'ESLC dotée d'installations complètes de détenir 5 p. 100 du nombre total de LAR de résidence ou d'affaires ou d'équivalents de LAR dans sa zone de desserte visait à montrer que les utilisateurs avaient accès à une solution de rechange commerciale viable et l'adoptaient, et non que l'ESLT avait perdu une certaine part de marché prédéterminée.
184. TCI a fait valoir qu'avec l'arrivée d'une ESL de câblodistribution ou de toute autre ESLC dotée d'installations complètes qui offrent toute une gamme de services sur un seul réseau, l'ESLT a perdu tout pouvoir de marché qu'elle avait pu avoir par le passé. TCI a fait valoir que dans un tel cas, la part de marché n'était pas pertinente dans l'évaluation du pouvoir de marché. Elle a fait remarquer qu'il s'agissait du contexte et de la justification de ses deux critères clairs relatifs aux installations.
185. TCI a fait valoir que, pour les fournisseurs de services VoIP indépendants de l'accès, les obstacles à l'entrée et les limites à l'expansion des services offerts étaient quasiment inexistantes. TCI a suggéré que le Conseil avait reconnu ce fait dans la décision 2005-28 et que le décompte actuel de plus de 20 concurrents de ce type l'a démontré. TCI a de plus fait valoir que la disponibilité de la technologie VoIP, qui facilite l'entrée abordable en tant que fournisseur de services locaux, conjuguée à l'adoption à grande échelle des services AIHV, a presque fait disparaître les obstacles à l'entrée dans les marchés de services locaux. TCI a fait valoir qu'en conséquence, le pouvoir de marché de l'entreprise de services téléphoniques titulaire a été restreint, sans égard à la part de marché.

186. MTS Allstream a fait valoir que les critères d'abstention établis dans la décision 94-19 ont été établis précisément pour être appliqués au marché des télécommunications et qu'ils étaient donc les critères à privilégier au moment de déterminer si le marché des services locaux de téléphonie d'une ESLT était suffisamment concurrentiel pour justifier une abstention de la réglementation.
187. MTS Allstream a soutenu qu'il était inapproprié d'accorder une abstention de la réglementation des services locaux pour le moment, et qu'il fallait d'abord remplir tous les critères énoncés dans la décision 94-19.
188. MTS Allstream a fait valoir que les ESLT bénéficient d'énormes avantages en raison de leur statut de titulaire, résultant du monopole qu'elles détenaient auparavant dans le marché. Ces avantages comprennent l'inertie des clients, les économies d'échelle et la densité, ainsi que l'omniprésence de leur réseau d'accès local. De même, selon le point de vue de MTS Allstream, il y avait plusieurs autres obstacles d'ordre technique, réglementaire et juridique à l'entrée dans le marché local, lesquels devraient être éliminés dans une large mesure avant que le Conseil puisse s'abstenir de toute réglementation. MTS Allstream a fait valoir que les mesures nécessaires comprenaient, sans y être limitées, ce qui suit :
- le dégroupement des installations essentielles et quasi essentielles pour fournir la technologie à commutation de circuits ainsi que des services d'accès local et de transport fondés sur le protocole Internet (IP);
  - l'élimination des obstacles contractuels et techniques afin de transférer les lignes locales Centrex d'une ESLT à un concurrent;
  - l'élimination des tarifs des ESLT prévoyant des contrats à long terme et des modalités de renouvellement automatique;
  - la tarification des Services des concurrents de catégorie I reflétant les coûts réels des ESLT;
  - la résolution des situations problématiques et la mise en œuvre de l'accès des concurrents aux installations à distance des ESLT afin de permettre aux concurrents d'offrir des services de téléphonie aux clients desservis par des installations à distance;
  - le respect des normes de qualité du service (QS) s'appliquant aux services aux concurrents, de façon à empêcher les ESLT d'utiliser leur contrôle des installations pour retarder la fourniture de services essentiels et quasi essentiels aux concurrents;
  - l'octroi aux concurrents de l'accès aux systèmes de soutien à l'exploitation (SSE) des ESLT afin que les ESLC puissent se disputer les clients des services locaux sur un pied d'égalité avec les ESLT;

- la divulgation complète des ententes d'accès, écrites ou non écrites, conclues entre les ESLT et les propriétaires d'immeubles à logements multiples (ILM);
- l'octroi aux concurrents de l'accès aux plateformes Internet gérées par les ESLT afin que les clients aient plus de souplesse dans le choix du fournisseur;
- l'accès aux installations de tierces parties, y compris les terrains municipaux et publics, les structures de soutènement des services publics et les ILM commerciaux et résidentiels, pour permettre aux nouveaux concurrents de déployer efficacement leur réseau;
- la résolution de questions liées à l'interfonctionnement des services Centrex et des services locaux gérés sur IP des ESLT;
- la résolution de toutes les questions liées à la mise en œuvre des décisions 2004-46 et 2005-28, et la mise en application efficace de la décision 2004-46.

189. MTS Allstream a également soutenu que toute ESLT demandant l'abstention dans le marché des services locaux devrait prouver qu'elle est en conformité totale avec toutes les règles du Conseil relatives à la concurrence dans le marché des services locaux et qu'il n'y a aucune instance en cours concernant sa conformité à la réglementation ou toutes autres questions relatives à ses pratiques au sein du marché.
190. Selon MTS Allstream, toute ESLT réclamant l'abstention pour son service local devrait avoir satisfait à tous les indicateurs QS applicables aux services offerts aux concurrents (indicateurs QS pour les concurrents) pendant une période de 12 mois consécutifs avant de présenter une demande d'abstention. MTS Allstream a fait valoir que l'incapacité de l'ESLT à respecter ces indicateurs avait sérieusement compromis la capacité des concurrents de fournir rapidement et d'une manière prévisible des services téléphoniques et d'autres services à leurs clients. MTS Allstream a fait valoir que les concurrents se sont ainsi retrouvés dans une position très désavantageuse par rapport aux titulaires pour ce qui est de la fourniture de services locaux. Elle a également fait valoir que le seul moyen d'empêcher les fournisseurs d'accès sous-jacent et d'installations de transport d'utiliser leur contrôle sur ces installations en vue de modifier le contexte concurrentiel en leur faveur, dans un environnement d'après-abstention, serait de s'assurer que les ESLT respectent toujours les indicateurs QS pour les concurrents que le Conseil avait établis.
191. MTS Allstream a fait valoir que le Conseil s'est servi de l'analyse de la décision 94-19 pour se prononcer sur d'autres demandes d'abstention, et ce, avec plus de facilité que la plupart des autres organismes de réglementation dans le monde. MTS Allstream a fait valoir que l'adoption, à ce moment-ci, d'autres cadres d'abstention en fonction du nouveau venu en question serait coûteuse sur le plan administratif et porterait à confusion pour toutes les parties concernées.

192. MTS Allstream a soutenu qu'en l'absence d'une évaluation complète du marché des services locaux, il serait complètement illogique de remplacer les critères d'abstention qu'a établis le Conseil par un mécanisme d'abstention incontestable qui serait automatisé et fondé sur la part de marché.
193. MTS Allstream a soutenu que même si elle était d'avis que des facteurs déclencheurs ou des conditions préalables d'abstention fondés sur la part de marché étaient inappropriés, il était essentiel que tout seuil de ce type, qui pourrait être adopté, permette de concilier adéquatement la position de l'ESLT dans le marché global des services locaux et la portée de la définition retenue du marché pertinent.
194. MTS Allstream a fait valoir qu'en ce qui concerne l'évaluation des parts de marché, il existait déjà des mesures de part de marché local fondées sur les revenus et sur les lignes dans le Rapport annuel de surveillance, et qu'il n'était pas nécessaire de modifier ces mesures ou la fréquence à laquelle elles étaient calculées.
195. L'ACTC, appuyée par Rogers et Cogeco, a fait valoir que le Conseil devrait recourir à un test en deux parties, utilisant à la fois des éléments objectifs et des éléments subjectifs :
- la première partie du test se résumerait à établir qu'une part minimale de 30 p. 100 du marché pertinent n'était pas desservie par l'ESLT, ce seuil reflétant la définition du marché pertinent proposée par l'ACTC. La part de marché servirait comme base nécessaire, mais non suffisante, pour l'abstention et offrirait une base objective pour procéder à la seconde partie du test;
  - la deuxième partie reposerait sur la preuve que des services concurrentiels sont offerts partout dans le marché géographique pertinent et de façon durable.
196. L'ACTC, appuyée par Rogers et Cogeco, a fait valoir qu'en proposant un seuil de 30 p. 100 de part de marché non desservie par l'ESLT, elle tenait compte des décisions antérieures du Conseil ainsi que de l'approche adoptée par des autorités en matière de concurrence au Canada et ailleurs dans le monde. L'ACTC, toujours appuyée par Rogers et Cogeco, a fait valoir qu'en ce qui concerne le Conseil, il avait auparavant jugé qu'un marché était concurrentiel du moment que l'ESLT ne détenait pas plus que 70 p. 100 du marché, comme dans le cas de l'abstention relative à l'interurbain.
197. L'ACTC, appuyée par Rogers et Cogeco, a fait valoir qu'une façon de mesurer la part de marché dans le secteur du service de résidence consistait à examiner la proportion du nombre total de ménages à l'intérieur d'un marché géographique qui sont desservis par l'ESLT. L'ACTC, appuyée par Rogers et Cogeco, a fait valoir que moins de 2 p. 100 des ménages n'étaient pas abonnés au service local de résidence, et que tous les ménages peuvent être desservis par l'ESLT. À leur avis, il s'en suivrait que l'évaluation de la part de marché sur cette base refléterait précisément la proportion du marché desservie et celle non desservie par l'ESLT. L'ACTC, appuyée par Rogers et Cogeco, a soutenu qu'un autre facteur en faveur de cette approche était qu'elle refléterait les ménages qui n'étaient pas desservis par l'ESLT parce que les clients ont décidé d'utiliser

uniquement un service VoIP d'un revendeur ou un service sans fil. L'ACTC, appuyée par Rogers et Cogeco, a également fait valoir que le calcul de la part de marché selon cette approche pourrait être remanié en utilisant l'information de l'ESLT seulement, de façon à atténuer les risques de sur-déclaration et de sous-déclaration des lignes desservies par les concurrents.

198. L'ACTC, appuyée par Cogeco, EastLink, Rogers et Shaw, a proposé que la prise en considération de l'état des obstacles à l'entrée soit un élément essentiel de la deuxième partie du test d'abstention qu'elle a proposé. Elle a également fait valoir que la persistance de ces obstacles empêcherait le marché concurrentiel de fonctionner d'une manière conforme à l'objectif de l'article 34 de la Loi.
199. Rogers et Call-Net ont fait valoir que le Conseil devrait veiller à ce que les situations problématiques suivantes soient réglées avant l'abstention de la réglementation de tout service local de l'ESLT :
- mise en œuvre complète de l'accès aux SSE;
  - mise en œuvre et mise en application complètes des normes QS pour les concurrents, soit veiller à ce que les ESLT respecte les normes établies;
  - dégroupement des lignes numériques à paires asymétriques (LNPA) du service local de détail chez toutes les ESLT;
  - accès à la voie de transmission à partir des installations à distance des ESLT, afin d'appuyer la fourniture concurrentielle de services téléphoniques, de vidéo et de données aux utilisateurs finals;
  - conformité intégrale des ESLT à leurs obligations de déposer des tarifs pour toutes les installations et services d'accès local et de transport capables d'assurer la fourniture des services de téléphonie, de vidéo et de données, notamment les installations Ethernet et LNPA et les services de transport de nouvelle génération.
200. Shaw a fait valoir que le Conseil devrait utiliser l'approche établie initialement dans la décision 94-19, qui, à son avis, est conforme aux documents de politique et à la jurisprudence sur la concurrence. Shaw a également fait valoir que le Conseil devrait envisager d'autres conditions, notamment celles liées à la demande, à l'offre et aux obstacles à l'entrée, les conditions liées à la demande devant comprendre une évaluation de la volonté des abonnés de changer de fournisseur local. Shaw a fait valoir que le Conseil devrait également tenir compte des conditions particulières liées à l'offre et aux obstacles à l'entrée qui existent pour la concurrence locale.
201. Shaw a recommandé qu'une demande d'abstention de la réglementation des services téléphoniques locaux soit automatiquement rejetée à moins que l'ESLT ne puisse fournir :
- une preuve concluante que les clients n'hésitent plus à changer de fournisseur de services locaux lorsque les concurrents leur offrent des prix plus bas;

- une preuve concluante que les concurrents ont accès aux structures de soutènement selon des modalités qui sont au moins aussi favorables que celles dont bénéficient l'ESLT et que les retards, les exigences coûteuses et inutiles de même que les coûts supplémentaires liés à l'accès aux structures de soutènement de l'ESLT ont été éliminés;
- une preuve concluante que les problèmes liés à l'accès aux servitudes et aux immeubles ont été éliminés et que l'ESLT qui propose l'abstention de la réglementation des services locaux ne jouit pas d'un avantage et n'obtient pas une préférence dont ne bénéficient pas les ESLC à l'égard de ces formes d'accès;
- une preuve qu'elle a respecté ses obligations à l'égard de la QS pour les concurrents, et ce de façon constante pendant une période de 24 mois, à l'égard des services dont les ESLC ont besoin pour fournir les services locaux.

202. Shaw a également recommandé que le Conseil évalue avec soin les coûts irrécupérables et le délai d'entrée, qui, à son avis, représentent un obstacle à l'entrée et pourraient faire en sorte que la concurrence ne soit pas durable dans ce marché.
203. Shaw a fait valoir que même si une importante part de marché ne suffit pas à établir l'existence d'un pouvoir de marché, il s'agit d'un bon indicateur de l'existence possible d'un tel pouvoir. Shaw a fait valoir qu'avec des parts de marché avoisinant 100 p. 100, il est difficile de conclure que les ESLT n'exercent pas un pouvoir de marché. La compagnie a d'ailleurs ajouté que la part de marché est un élément encore plus significatif si elle est considérée dans le contexte des prix inférieurs qu'offrent les concurrents.
204. QMI a fait valoir que la part de marché des ESLT jouerait certainement un grand rôle, mais pas un rôle absolu, dans tout ensemble de critères devant permettre d'approuver une abstention locale. QMI a fait valoir que la part de marché est un indicateur particulièrement pertinent dans les circonstances actuelles où le marché de la téléphonie locale se caractérise par la saturation et une nette inertie des clients, réalités attribuables en grande partie à la nature du service lui-même. QMI a fait remarquer que de ce fait, les nouveaux venus n'ont qu'une marge de manœuvre très limitée pour s'établir dans le cadre d'une stratégie de croissance du marché, comme c'était le cas pour les marchés de la télédistribution, de l'accès Internet et du sans-fil. QMI a fait remarquer en outre qu'à l'exception d'une activité marginale dans le marché des lignes secondaires, les nouveaux venus doivent conquérir des clients de la titulaire dominante pour se faire une place. QMI a fait valoir que dans ces circonstances, il est parfaitement raisonnable que le Conseil accorde une attention toute particulière à la perte de part de marché de la titulaire comme critère de base, voire comme un critère de déclenchement, pour l'abstention de la réglementation.
205. QMI a recommandé que lorsque la part de marché d'une ESLT passe sous les 80 p. 100 dans l'ensemble de son territoire d'exploitation, le Conseil devrait accepter d'examiner une demande d'abstention locale de la part de l'ESLT. Selon QMI, il faut un tel niveau de pénétration des concurrents pour que la capacité des ESLT à cibler les clients des concurrents soit suffisamment affaiblie et que les concurrents aient une chance raisonnable de survivre dans le marché local.

206. QMI a recommandé qu'aux fins de l'évaluation du marché local de résidence, le Conseil établisse que la part de marché d'une ESLT correspond au nombre de ménages achetant des services locaux de l'ESLT à une date donnée, divisé par le nombre total de ménages achetant des services locaux dans le territoire d'exploitation de l'ESLT.
207. QMI a fait valoir que lorsqu'une ESLT aura déposé les données montrant que sa perte de part de marché a dépassé le seuil fixé pour une analyse qualitative aux fins d'une abstention locale, sous réserve d'une validation du Conseil, elle devrait alors déposer à l'égard des questions plus générales liées à l'offre et à la demande des éléments de preuve permettant de conclure que l'abstention est justifiée dans les faits. QMI a fait valoir que la liste des facteurs à considérer devrait comprendre, mais sans s'y limiter, ce qui suit :
- le nombre et le type de concurrents (dotés d'installations et non dotés d'installations);
  - une preuve de rivalité dans les prix et les services;
  - une preuve de la substituabilité des services soi-disant concurrentiels, notamment une évaluation de l'équivalence du service 9-1-1, de la disponibilité du service de relais téléphonique (SRT) et des fonctions de protection de la vie privée;
  - l'existence d'arrangements d'interconnexion équitables et raisonnables (à la fois à commutation de circuit et sur IP) entre les titulaires et les nouveaux venus, ainsi que les caractéristiques auxquelles on devrait s'attendre au moyen de négociations libres entre les parties ayant le même pouvoir de négociation;
  - la capacité des concurrents à accéder aux servitudes municipales et aux immeubles résidentiels ou commerciaux occupés par différents locataires.
208. EastLink a proposé que le test d'abstention de la réglementation comporte deux étapes, la première étant une évaluation objective de la perte de part de marché de la titulaire, mesurée d'après le nombre de ménages perdus, et la deuxième étant une évaluation des facteurs subjectifs liés au pouvoir de marché de la titulaire et à la viabilité de la concurrence. EastLink a fait valoir que pour la première étape, on peut raisonnablement se fonder sur un seuil de 30 p. 100 de perte de part de marché de la titulaire dans le marché pertinent proposé pour entreprendre l'analyse liée à l'abstention. EastLink a fait valoir que la part de marché ne permettrait pas de déterminer le pouvoir de marché d'une entreprise si la concurrence n'est pas suffisante dans l'ensemble du marché géographique. EastLink a proposé pour la deuxième étape que le Conseil vérifie s'il existe de façon généralisée et durable des solutions concurrentielles de rechange.
209. EastLink a fait valoir que si les ESLT détiennent plus de 70 p. 100 du marché, elles y exercent alors un pouvoir de marché suffisant pour empêcher ou entraver indûment l'établissement ou le maintien d'un marché concurrentiel. En outre, EastLink a fait valoir que les ESLT ne subiraient pas de préjudice si elles devaient attendre d'avoir perdu un certain pourcentage du marché avant



qu'il soit possible de procéder à l'analyse en matière d'abstention. De l'avis d'EastLink, les ESLT ont actuellement assez de latitude pour soutenir la concurrence et avec une part de marché de 70 p. 100 ou plus, elles disposeraient de la marge et de la position nécessaires pour exercer un pouvoir de marché au détriment des nouveaux venus.

210. EastLink a en outre fait valoir que les critères d'abstention devraient prévoir une période de grâce afin de tenir compte de la nécessité pour le concurrent de récupérer une partie de son investissement initial. EastLink a fait valoir que la viabilité d'un concurrent repose en grande partie sur le recouvrement de l'investissement qu'il a consenti et que l'importance que le Conseil a accordée à l'entrée fondée sur les installations montre clairement que pour assurer une concurrence viable, il faut tenir compte d'un contexte raisonnable pour les investissements. EastLink a fait remarquer que ses propres investissements sont fondés sur cette vision. La compagnie a ajouté que les concurrents qui, comme elle, ont consenti des investissements importants devraient disposer de plus de temps pour recouvrer ces investissements et a estimé que cette période de grâce doit être établie au cas par cas.
211. EastLink a fait valoir que le calcul du seuil qu'elle a proposé devrait être fondé sur le nombre de ménages que l'ESLT a perdus. EastLink a indiqué que cette méthode de calcul des pertes semble la plus efficace et la plus pratique, car elle n'exige que la présentation de preuves minimales, et uniquement de la part des ESLT, et ne tient compte que des ménages perdus de sorte que le risque d'inclure les lignes secondaires est très limité.
212. Le Bureau de la concurrence a fait remarquer, tout comme le Conseil l'avait indiqué dans la décision 94-19, qu'une part de marché importante est une condition nécessaire mais pas suffisante pour que s'exerce un pouvoir de marché. Le Bureau de la concurrence a ajouté que l'existence d'une part de marché importante signifie qu'il faut tenir compte d'autres facteurs pour évaluer le potentiel d'un pouvoir de marché. Selon le Bureau de la concurrence, l'existence d'obstacles à l'entrée, une condition nécessaire à l'exercice d'un pouvoir de marché, fait partie de ce genre de facteurs.
213. Le Bureau de la concurrence a proposé que le Conseil adopte une règle de raison structurée (RRS) qui permettrait de simplifier l'analyse des demandes d'abstention de la réglementation des services locaux des ESLT, une fois que le marché pertinent de produits sera défini. De l'avis du Bureau de la concurrence, cette approche fait appel aux conditions ci-après qui, si elles sont respectées, devraient être suffisantes pour que le Conseil conclue qu'une ESLT ne détient pas un pouvoir de marché en ce qui concerne la fourniture des services locaux :
  - au moins deux fournisseurs de services indépendants dotés d'installations, à savoir l'ESLT et un nouveau venu doté d'installations, doivent être présents et offrir des services locaux qui sont considérés comme appartenant au marché de produits pertinent des services locaux de l'ESLT;
  - le nouveau venu a réussi à s'établir une clientèle et à la conserver;
  - les coûts variables que le nouveau venu engage pour fournir les services locaux sont comparables ou inférieurs à ceux que l'ESLT engage pour fournir les mêmes services;

- la capacité de l'ESLT ou du nouveau venu n'est pas limitée;
- il existe des preuves corroborant l'existence d'une forte rivalité entre l'ESLT et le nouveau venu dans la fourniture des services locaux;
- les caractéristiques de l'industrie sont telles qu'il est peu probable que les ESLT agissent de manière anticoncurrentielle.

214. Le Bureau de la concurrence a fait valoir que la concurrence entre au moins deux fournisseurs de services indépendants dotés d'installations est susceptible d'être efficace lorsque la majorité des coûts liés à la fourniture du service sont fixes et irrécupérables. De l'avis du Bureau de la concurrence, si le coût marginal associé à l'utilisation de la capacité est relativement faible et que la capacité est grande, la concurrence entre les fournisseurs de services dotés d'installations sera vraisemblablement efficace. Toujours selon le Bureau de la concurrence, une évaluation des coûts variables associés à la fourniture du service local par un concurrent doit donc faire partie du critère RRS pour établir si un titulaire détient ou non un pouvoir de marché.
215. La Coalition a fait valoir qu'elle appuyait l'intention exprimée par le Conseil d'établir des critères précis pour l'abstention locale, conformément au cadre énoncé dans la décision 94-19. La Coalition a proposé que le Conseil examine et adapte certains modèles d'abstention de la réglementation qui ont déjà fait leurs preuves et qui pourraient servir de précédents utiles. À cet égard, la Coalition a proposé que le Conseil utilise le modèle créé en vue de la déréglementation des tarifs du service de base dans le cas des titulaires de licences de télévision par câble de classe 1, ou encore le modèle créé pour l'abstention de la réglementation des services de liaison spécialisée intercirconscriptions.
216. La Coalition a fait valoir que dans le cas du marché des services locaux d'affaires, le Conseil devrait adopter les critères d'abstention suivants :
- la preuve qu'il existe au moins deux fournisseurs offrant des services locaux d'affaires dans une ZAL;
  - la preuve que l'ESLT a subi une perte de part de marché d'au moins 5 p. 100 dans la ZAL à partir de la date d'entrée du ou des autres fournisseurs de services.
217. Vonage a fait valoir qu'il serait difficile d'isoler la part de marché par rapport aux autres critères pour déterminer si une ESLT détient un pouvoir de marché. Vonage a fait valoir que lorsque l'ESLT possède une part de marché importante, le Conseil ne peut guère se fonder sur d'autres indices susceptibles de dénoter une rivalité, en particulier dans le marché des services téléphoniques locaux, où non seulement il existe des obstacles importants à l'entrée du point de vue des conditions de l'offre, mais également une tradition bien établie de monopole, de réseau omniprésent et d'inertie des clients.
218. Vonage a soutenu que pour conclure qu'une ESLT ne détient plus un pouvoir de marché important, de sorte que la concurrence est suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs, le Conseil doit être convaincu que les gains de part de marché des concurrents sont bien réels, et

non transitoires, et qu'ils seront durables. Vonage a fait valoir qu'il est essentiel que le Conseil résiste aux demandes pressantes de déréglementation du service de la part des ESLT et ne se fie pas à la simple promesse que cette concurrence s'installera ou même aux bons résultats initiaux.

219. Xit télécom a fait valoir qu'il n'existe pas un seul critère clair, qu'il s'agisse de 5 p. 100 ou de 30 p. 100, pour prouver que le niveau de concurrence atteint est à la fois nécessaire et suffisant pour protéger l'intérêt public s'il y a abstention de la réglementation.
220. Xit télécom a fait valoir que les nouveaux venus dotés d'installations, comme elle-même, ont l'intention d'entrer dans le marché des services téléphoniques locaux, mais seulement une fois que les modalités et conditions de l'interconnexion reposeront sur l'IP afin que l'entrée soit économiquement possible et durable. Xit télécom a fait valoir que l'élimination de la capacité des ESLT à imposer une interconnexion à un prix excessif aux ESLC offrant seulement des services sur IP constitue un des plus importants critères pour l'abstention de la réglementation.
221. L'UTC a fait valoir qu'il risque d'être difficile d'établir un ensemble de principes simples pour déterminer le pouvoir de marché dans un marché donné, mais qu'un critère simplifié ou clair pourrait servir de guide dans les cas évidents.
222. L'UTC a fait valoir que la part de marché est un bon indicateur de la nature concurrentielle d'un marché et constitue une preuve concluante de l'entrée en concurrence réelle dans un marché, de la substituabilité des services des concurrents pour les services de la titulaire et de la capacité des nouveaux venus de s'implanter dans le marché. L'UTC a également indiqué que les autorités en matière de concurrence utilisent souvent la part de marché comme preuve *prima facie* d'un pouvoir de marché. L'UTC a cité le document *Fusions – Lignes directrices pour l'application de la loi*, du Bureau de la concurrence, dans lequel une part de marché de 35 p. 100 sert de critère pour déterminer les fusions susceptibles d'être anticoncurrentielles.
223. L'UTC a fait valoir qu'il serait conforme au droit de la concurrence canadien et de la Communauté européenne d'utiliser la part de marché comme critère de démarcation nette pour s'abstenir de réglementer. L'UTC a fait valoir que selon la pratique canadienne et européenne, une part de marché inférieure à 35 p. 100 justifie une abstention de la réglementation suivant un critère clair et qu'une part de marché supérieure exigerait une analyse complète de la concurrence.
224. De l'avis de Cybersurf, rien ne remplace une analyse approfondie du marché comme l'analyse de la décision 94-19 si l'on veut éviter une abstention de la réglementation prématurée. Cybersurf a fait valoir que si les concurrents d'une ESLT dans un marché de services locaux pertinent ne détiennent pas une part de marché d'au moins 35 p. 100, l'ESLT ne devrait pas normalement être admissible à une abstention de la réglementation dans ce marché. Cybersurf a fait valoir en outre que l'analyse ne doit pas s'arrêter là et que même si les concurrents détiennent une part de marché égale ou supérieure à 35 p. 100 dans un marché pertinent, il faut également évaluer les conditions connexes de la demande et de l'offre avant de décider de s'abstenir de réglementer ou non.
225. Cybersurf a indiqué qu'avant de permettre l'abstention, il y aurait lieu de prendre notamment les mesures suivantes :

- les ESLT doivent complètement dégroupier et tarifier l'ensemble des installations et des services sous-jacents utilisés pour fournir leurs services locaux, dont ceux qu'elles utilisent pour fournir les services de téléphonie locale sur IP comme les services téléphoniques gérés;
- la question de l'accès des concurrents aux commutateurs distants des ESLT doit être résolue, les tests effectués et la mise en œuvre terminée;
- les ESLT doivent respecter tous les indicateurs QS pour les concurrents;
- l'accès des concurrents aux SSE des ESLT doit avoir été testé et mis en œuvre;
- les ESLT doivent respecter complètement les règles relatives aux ILM;
- les questions concernant l'interréseautage pour les services locaux (y compris l'interréseautage lié aux services Centrex et de téléphonie locale sur IP comme les services téléphoniques gérés) doivent être résolues;
- les ESLT doivent montrer qu'elles ont modifié tous les contrats des abonnés des services Centrex, y compris les arrangements personnalisés et les tarifs des montages spéciaux qui comprennent des services reposant sur un système Centrex, afin d'inclure des dispositions de transition qui permettent aux clients finals de passer à la plateforme de service d'un concurrent, sans pénalité et dans des délais raisonnables;
- les installations ou services qui sont essentiels ou quasi essentiels ou les installations ou services goulot qui servent à fournir un service de télécommunication de détail (filaire, VoIP, etc.) devraient être dégroupés et rendus accessibles dans le cadre d'un tarif approuvé par le Conseil, avant que le service de détail en question ne soit offert.

226. Primus a fait valoir que pour élaborer des critères appropriés relativement à l'abstention, le Conseil devrait d'abord déterminer si les ESLT détiennent un pouvoir de marché, comme il est précisé dans la décision 94-19, et tenir compte d'autres facteurs qui, à son avis, doivent être présents pour que l'abstention ne nuise pas à la viabilité d'un marché concurrentiel une fois que la décision d'abstention est prise. Primus a fait valoir, entre autres, qu'un régime d'accès de gros acceptable et régi par des tarifs approuvés par le Conseil doit être en place avant que toute abstention ne soit possible.

227. De plus, Primus a proposé, dans son optique de revendeur, que les obstacles à l'entrée énoncés ci-après soient éliminés avant que le Conseil n'accorde aux ESLT une forme quelconque d'abstention de la réglementation dans le marché des télécommunications locales, ce qui faciliterait l'entrée du plus grand nombre possible de concurrents dans le marché local :

- le dégroupement complet des installations essentielles et quasi essentielles par les ESLT et les ESL de câblodistribution;
- tarifs des Services des concurrents de la catégorie I applicables à tous les services des ESLT et des ESL de câblodistribution pour ce qui est des services essentiels;
- modifications aux contrats de services Centrex des ESLT pour faciliter le passage au service d'un concurrent;
- accès aux commutateurs distants des ESLT;
- conformité des ESLT aux règles sur la concurrence locale.

228. Primus a fait valoir que le Conseil devrait fonder l'évaluation des parts de marché sur le nombre de lignes locales, ou leurs équivalents, desservies par les fournisseurs de services dominants, car les autres mesures, comme celles fondées sur le revenu ou la clientèle, sont susceptibles de biaiser les résultats de ce suivi, selon la définition donnée à ces termes, et pourraient ne pas représenter avec exactitude l'ampleur du pouvoir de marché du fournisseur dominant. Primus a également fait valoir que les lignes locales, ou leurs équivalents, constituent une mesure objective pour évaluer la part de marché.

229. FCI/Yak ont fait valoir ce qui suit :

- le marché ne serait pas réellement concurrentiel et l'abstention de la réglementation ne conviendrait pas si une ESLT détient une part de marché de 70 p. 100 ou plus et si les différences de prix sont de 5 p. 100 ou plus;
- l'abstention ne conviendrait pas si moins de trois concurrents dotés d'installations, y compris l'ESLT, fournissent un service dans le marché;
- lorsqu'une ESLT demande une abstention alors qu'elle détient une part de marché inférieure à 70 p. 100 ou que les différences de prix sont de 5 p. 100 ou moins, l'ESLT devrait prouver que le concurrent a régulièrement augmenté sa part de marché. L'ESLT devrait plus particulièrement montrer que dans le marché pertinent, la part de marché des concurrents a augmenté d'au moins 5 p. 100 annuellement depuis deux ans;
- l'ESLT devrait prouver qu'elle a respecté ou dépassé tous les indicateurs QS pour les concurrents;
- le Conseil devrait rejeter une demande d'abstention d'une ESLT s'il est déterminé, dans les 12 mois qui précèdent la réception de la demande, que l'ESLT a agi de façon anticoncurrentielle ou a enfreint

les garanties imposées par le Conseil en matière de concurrence, notamment les restrictions relatives à la reconquête et aux promotions et les obligations tarifaires;

- l'ESLT devrait prouver que les fournisseurs de services locaux ont accès aux ILM, aux servitudes et aux structures de soutènement selon des modalités et conditions égales ou supérieures à celles dont bénéficie l'ESLT;
- lors de l'examen d'une demande d'abstention des services locaux, le Conseil devrait évaluer les délais d'entrée et les coûts irrécupérables que subissent les ESLC. Il devrait notamment donner aux concurrents actuels et éventuels la possibilité de définir et d'expliquer la nature et l'ampleur de ces obstacles à l'entrée.

230. FCI/Yak ont fait valoir que la part de marché est un indicateur clé de la taille et de la domination des ESLT. FCI/Yak ont indiqué que même si d'autres facteurs devraient entrer en ligne de compte, une part de marché égale ou supérieure à 93 p. 100 est un indicateur significatif, sinon concluant, du pouvoir de marché et que ce n'est qu'en théorie qu'une compagnie ayant une position dominante et une part de marché avoisinant les 100 p. 100 se retrouverait avec un pouvoir de marché limité ou inexistant.
231. Call-Net a fait valoir qu'il est facile de dresser la liste des critères à utiliser pour savoir si une ESLT exerce un pouvoir de marché à l'égard des services locaux dans son territoire d'exploitation, mais qu'il est plus difficile de les appliquer. De l'avis de Call-Net, même si la part de marché à elle seule n'est pas un facteur déterminant, il est évident qu'une grande part de marché conjuguée à l'existence d'importants obstacles à l'entrée, comme les installations goulot, les coûts irrécupérables, l'inertie des clients et une croissance limitée du marché des services locaux, ne permettent pas actuellement de dire qu'une ESLT n'exerce pas un pouvoir de marché. Call-Net a également fait valoir que les marchés dans lesquels deux concurrents sont présents ne sont normalement pas aussi concurrentiels que ceux qui en comptent au moins trois. Call-Net a fait valoir que le risque d'un pouvoir de marché attribuable à des effets coordonnés augmente à mesure que le nombre des concurrents diminue. Call-Net a fait valoir que moins il y a de participants dans un marché, plus il est facile d'en arriver à une entente et de surveiller la conformité.
232. Call-Net a proposé, comme condition préalable à l'abstention, que les concurrents obtiennent l'accès aux installations sous-jacentes et aux services de transport à des tarifs appropriés. Call-Net a également indiqué que le Conseil ne peut pas s'abstenir de réglementer à moins que les concurrents n'aient accès, selon des modalités et des conditions non discriminatoires, aux installations essentielles qu'ils doivent obtenir auprès des ESLT.
233. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'en général, il semble qu'il soit nécessaire d'avoir au moins cinq concurrents en exploitation dans un marché pour garantir une concurrence robuste et efficace. Toutefois, si un des concurrents détient une part de marché supérieure à 50 p. 100, il pourrait être dominant, auquel cas il faudrait tenir compte d'autres facteurs. Selon les Groupes de défense des consommateurs, un seuil inférieur pour le nombre de

concurrents semble justifié, pourvu que l'abstention soit accordée de façon conditionnelle et assortie de garanties et d'un mécanisme permettant de surveiller la situation et, au besoin, de mettre fin à l'abstention.

234. Les Groupes de défense des consommateurs ont indiqué qu'il serait raisonnable d'envisager l'abstention dans un marché de services locaux si ce dernier compte au moins trois fournisseurs, chacun détenant une part de marché de 5 p. 100 ou plus, et si la part de marché de l'ESLT est tombée sous les 70 p. 100 pendant au moins 12 mois consécutifs. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que si la part de marché de l'ESLT devait tomber sous les 70 p. 100 pendant au moins 12 mois, les concurrents donneraient alors l'impression d'établir une présence durable dans le marché, ce qui indiquerait que la concurrence devrait continuer d'évoluer et que les consommateurs devraient, à long terme, profiter de la concurrence au niveau des prix et des innovations.
235. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que dans certains marchés, il se peut qu'un troisième concurrent doté d'installations ne puisse entrer dans le marché avant un certain temps, voire jamais. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que si une ESLT perdait une part de marché importante, soit 30 p. 100 ou plus, dans un marché comptant seulement deux fournisseurs dotés d'installations, il ne serait pas déraisonnable que le Conseil examine si un concurrent non doté d'installations détenant une part de marché d'au moins 5 p. 100 serait en mesure de restreindre un comportement duopolistique. Selon les Groupes de défense des consommateurs, cela exigerait un examen détaillé de certains facteurs comme une preuve de rivalité, les taux de résiliation chez le concurrent et en particulier l'opportunité de réduire les marges, la baisse de l'efficacité opérationnelle et toutes autres questions semblables découlant de la dépendance du troisième concurrent à l'égard des installations et des services de l'un des exploitants du réseau.
236. Les Groupes de défense des consommateurs ont souligné que les seuils qu'ils proposent ne visent pas à montrer qu'une ESLT n'aurait plus de pouvoir de marché. Ils ont ajouté que l'existence d'importants obstacles à l'entrée, conjuguée à une fragmentation considérable du marché, laisse fortement penser qu'une ESLT détenant une part de marché bien inférieure exercerait encore un pouvoir de marché. Les Groupes de défense des consommateurs ont cependant mentionné qu'il serait raisonnable que le Conseil s'abstienne de réglementer, en partie et de façon conditionnelle au niveau relativement élevé de part de marché qu'ils proposent, pour que les consommateurs bénéficient des avantages d'une plus grande concurrence.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

237. Selon l'approche adoptée à l'égard de l'abstention de la réglementation dans la décision 94-19, le Conseil estime qu'un marché n'est pas suffisamment concurrentiel si une entreprise détient un pouvoir de marché important. Trois facteurs permettent d'évaluer le pouvoir de marché : les parts de marché, les conditions de la demande qui influent sur la réaction des clients à une modification du prix d'un produit ou d'un service et les conditions de l'offre qui influent sur la capacité des concurrents dans le marché de réagir à un changement du prix d'un produit ou d'un service. Dans la décision 94-19, le Conseil a fait remarquer qu'une part de marché importante est une condition nécessaire mais insuffisante pour établir l'existence d'un pouvoir de marché; d'autres facteurs doivent être présents pour qu'une entreprise qui exerce un pouvoir de marché puisse agir de manière anticoncurrentielle.

238. Dans la décision 94-19, le Conseil se disait d'avis que des preuves de rivalité constituaient également un élément important pour évaluer la mesure dans laquelle un marché peut être suffisamment concurrentiel. Ces preuves de rivalité peuvent comprendre des réductions des prix, des activités de commercialisation dynamiques et vigoureuses ou une expansion des activités des concurrents du point de vue des produits, des services ou des limites géographiques. Le Conseil estimait également que la nature de l'innovation et du changement technologique dans le marché pertinent pouvait aussi être un indicateur utile. Les industries marquées par des innovations rapides dans les produits, les procédés et la technologie tendent à se caractériser par de plus grandes fluctuations de prix et par l'arrivée de nouveaux concurrents, ce qui accroît la difficulté d'exercer un pouvoir de marché.
239. Comme il est indiqué ci-dessus, le Conseil, conformément au cadre d'abstention locale établi dans la présente décision, a créé un ensemble de critères qui, selon lui, permettront de déterminer si l'abstention dans un marché pertinent donné serait conforme aux exigences de l'article 34 de la Loi et, par conséquent, s'il devrait s'abstenir de réglementer ce marché, dans la mesure fixée dans la présente décision.
240. Outre le facteur lié à la part de marché de l'ESLT requérante, le Conseil, pour établir ces critères, s'est concentré sur des aspects qui sont exclusivement ou essentiellement du ressort d'une ESLT requérante. Le Conseil fait remarquer que plusieurs parties ont proposé des critères qui ne sont généralement pas du ressort d'une ESLT requérante, comme accorder l'accès aux servitudes municipales, aux structures de soutènement de tierces parties et aux ILM. Le Conseil estime qu'il ne convient pas que ces éléments fassent partie des critères pour l'abstention locale. À son avis, il serait injuste pour une ESLT requérante que le Conseil lui refuse l'abstention locale pour une raison qui est indépendante de la volonté de l'ESLT, en totalité ou en partie. Le Conseil craint également qu'un refus de l'abstention des services locaux dans de pareilles circonstances augmenterait le risque que l'abstention de la réglementation des services locaux dans un marché pertinent soit retardée plus longtemps qu'il n'est nécessaire sans pour autant soutenir suffisamment une concurrence durable. Le Conseil croit également que les questions comme l'accès aux servitudes municipales, aux structures de soutènement de tierces parties et aux ILM constituent des sources de préoccupation pour toute l'industrie des télécommunications, si bien qu'elles devraient être traitées conjointement par l'ensemble des entreprises canadiennes et pas simplement les ESLT.
241. Le Conseil n'a pas non plus accepté les suggestions de certaines parties concernant une période de grâce pour permettre aux concurrents de recouvrer les coûts irrécupérables avant l'abstention locale, pas plus que la suggestion voulant qu'il devrait analyser les coûts variables entre les concurrents et une ESLT requérante dans un marché pertinent. Conformément aux objectifs de la politique énoncés dans la Loi, le Conseil est notamment tenu de favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et de faire en sorte que la réglementation, lorsqu'elle est nécessaire, soit efficiente et efficace. De l'avis du Conseil, le fait d'assurer aux concurrents une protection réglementaire au-delà du point auquel une ESLT requérante peut exercer un pouvoir de marché dans un marché pertinent serait contraire à la fonction que lui confère la Loi. De même, le Conseil ne devrait pas se mettre dans une position où il se retrouverait à critiquer le plan d'entreprise des concurrents ou à en faire une microgestion en décidant d'examiner leurs coûts variables et de les comparer à ceux d'une ESLT requérante. Si une ESLT requérante réussit à démontrer qu'elle ne peut plus exercer un pouvoir



de marché dans un marché pertinent, le Conseil estime alors que l'on devrait permettre aux forces du marché d'agir dans ce marché, dans les limites du cadre établi dans la présente décision, et qu'il incombe aux concurrents de s'adapter à la réalité de ce marché.

242. *Le Conseil estime que si une ESLT peut satisfaire aux critères ci-après les exigences de l'article 34 de la Loi en matière d'abstention auront par le fait même été remplies et, par conséquent, il pourra accorder l'abstention locale en vertu de cet article :*

- a) *l'ESLT démontre que l'une des circonstances ci-après existe dans le marché pertinent donné :*
  - i. *elle ne détient pas un pouvoir de marché, selon les critères établis au paragraphe 213,*
  - ii. *si elle offre des services locaux de résidence, il y a sur ce marché, en plus d'elle, au moins deux autres fournisseurs de services de télécommunication indépendants dotés d'installations, y compris les fournisseurs de services sans fil mobiles, qui offrent des services locaux de résidence et ont la capacité d'assurer des services de télécommunication sur au moins 75 % du nombre de lignes de services locaux de résidence qu'elle est elle-même en mesure d'exploiter, et, en plus d'elle, au moins un de ces autres fournisseurs est un fournisseur de services de télécommunication filaires doté d'installations,*
  - iii. *si elle offre des services locaux d'affaires, il y a sur ce marché, en plus d'elle, au moins un autre fournisseur de services de télécommunication filaires indépendants doté d'installations qui offre des services locaux d'affaire et a la capacité d'assurer des services de télécommunication sur au moins 75 % du nombre de lignes de services locaux d'affaire qu'elle est elle-même en mesure d'exploiter;*
- b) *l'ESLT démontre que, durant une période de six mois précédant la décision du Conseil, laquelle période ne peut débuter plus de huit mois avant la demande d'abstention locale :*
  - i. *elle a respecté, en moyenne, la norme de qualité du service pour chacun des indicateurs établis à l'annexe B — au sens de la décision Télécom CRTC 2005-20 intitulée Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents — relativement aux services qu'elle a fournis aux concurrents sur son territoire de desserte,*
  - ii. *elle n'a pas fourni de façon constante à un des concurrents des services inférieurs à ces normes.*

243. *Pour l'application des sous-alinéas 242a)(ii) et (iii) et du paragraphe 523, le Conseil estime qu'un fournisseur est indépendant s'il n'est affilié à aucun des autres fournisseurs visés au sous-alinéa en cause et si son propriétaire n'est pas le même que celui de ces autres fournisseurs. Il estime en outre qu'un fournisseur est doté d'installations s'il fournit des services sur le marché pertinent au moyen de ses propres installations et services ou en combinant ceux-ci à ceux loués d'autres fournisseurs.*
244. *Paragraphe supprimé*
245. *Paragraphe supprimé*
246. *Paragraphe supprimé*
247. *Paragraphe supprimé*
248. *Paragraphe supprimé*
249. *Paragraphe supprimé*
250. *Paragraphe supprimé*
251. *Paragraphe supprimé*
252. *Paragraphe supprimé*
253. *Paragraphe supprimé*
254. *Paragraphe supprimé*
255. *Paragraphe supprimé*
256. *Paragraphe supprimé*
257. *Paragraphe supprimé*
258. *Paragraphe supprimé*
259. *Paragraphe supprimé*
260. *Paragraphe supprimé*
261. *Paragraphe supprimé*
262. *Paragraphe supprimé*
263. *Paragraphe supprimé*
264. *Paragraphe supprimé*

265. *Paragraphe supprimé*
266. *Paragraphe supprimé*
267. *Paragraphe supprimé*
268. *Paragraphe supprimé*
269. *Paragraphe supprimé*
270. *Paragraphe supprimé*
271. *Paragraphe supprimé*
272. *Paragraphe supprimé*
273. *Paragraphe supprimé*
274. *Paragraphe supprimé*
275. *Paragraphe supprimé*
276. *Paragraphe supprimé*
277. *Paragraphe supprimé*
278. *Paragraphe supprimé*
279. *Paragraphe supprimé*
280. *Paragraphe supprimé*
281. *Paragraphe supprimé*

## **VI. Portée de l'abstention locale**

282. Le Conseil souligne que les paragraphes 34(1) et 34(2) de la Loi l'habilitent à s'abstenir d'exercer, en tout ou en partie et aux conditions qu'il fixe, les pouvoirs et fonctions qui y sont mentionnés.
283. Le Conseil a reçu des mémoires de certaines parties au sujet de la mesure dans laquelle il devrait s'abstenir d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent les articles 24, 25, 27, 29 et 31 de la Loi, ainsi qu'au sujet de certaines obligations imposées par le Conseil conformément à ces mêmes pouvoirs.
284. Le Conseil a énoncé ci-dessous ses conclusions relatives à chacun de ces articles de la Loi, d'abord en ce qui a trait aux articles 25, 29 et 31, puisqu'il s'agit des articles qui soulèvent le moins de questions à l'égard de la portée de l'abstention. Le Conseil a ensuite énoncé ses conclusions relatives aux articles 24 et 27.

## *Article 25*

285. L'article 25 de la Loi prévoit ce qui suit :

(1) L'entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant – notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux – les tarifs à imposer ou à percevoir.

(2) Toute tarification commune entérinée par plusieurs entreprises canadiennes peut être déposée auprès du Conseil par une seule d'entre elles avec attestation de l'accord des autres.

(3) La tarification est déposée puis publiée ou autrement rendue accessible au public, selon les modalités de forme et autres fixées par le Conseil; celui-ci peut par ailleurs préciser les renseignements devant y figurer.

(4) Le Conseil peut cependant entériner l'imposition ou la perception de tarifs qui ne figurent dans aucune tarification approuvée par lui s'il est convaincu soit qu'il s'agit là d'un cas particulier le justifiant, notamment une erreur, soit qu'ils ont été imposés ou perçus par l'entreprise canadienne, en conformité avec le droit provincial, avant que les activités de celle-ci soient régies par une loi fédérale.

### *Positions des parties*

286. Aliant Telecom, Bell Canada/Télébec, MTS Allstream, SaskTel et TCI étaient d'avis que le Conseil devrait s'abstenir complètement d'exercer, sans réserve, ses pouvoirs et fonctions en vertu de l'article 25 de la Loi.
287. Call-Net était d'avis que le Conseil pourrait s'abstenir d'exiger l'approbation *ex ante* des tarifs en vertu de l'article 25 de la Loi, mais qu'il pourrait continuer d'obliger l'ESLT à effectuer un test d'imputation et à le rendre disponible en cas de litige.
288. L'ACTC, appuyée par Cogeco, EastLink, Rogers et Shaw, a estimé que le Conseil pourrait s'abstenir d'appliquer l'article 25 de la Loi en ce qui a trait aux services de télécommunication de détail que les ESLT fournissaient aux utilisateurs finals, dont les revendeurs.
289. Selon les Groupes de défense des consommateurs, le Conseil devrait s'abstenir d'appliquer l'article 25 de la Loi concernant l'approbation des tarifs. Ils ont toutefois estimé que tout cadre d'abstention devrait dépendre d'une surveillance étroite du rendement du marché, y compris les prix des services locaux.
290. Cybersurf a fait valoir que là où une décision d'abstention s'applique, une ESLT ne devrait pas être assujettie aux exigences tarifaires de l'article 25 de la Loi.
291. QMI a fait valoir qu'elle serait disposée à envisager un régime selon lequel le Conseil s'abstiendrait d'appliquer l'article 25 de la Loi.

## **Analyse et conclusions du Conseil**

292. Le Conseil souligne que dans la décision *Abstention – Services fournis par des entreprises canadiennes non dominantes*, Décision Télécom CRTC 95-19, 8 septembre 1995 (la décision 95-19), il a décidé de s'abstenir d'exercer, à l'égard des entreprises non dominantes, les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 25 de la Loi. De même, dans la décision 97-8, le Conseil a décidé de s'abstenir d'exercer les mêmes pouvoirs et fonctions en ce qui a trait aux services de télécommunication de détail que fournissent les ESLC aux utilisateurs finals, y compris les revendeurs.
293. Le Conseil estime que le fait d'exiger d'une ESLT, dans un marché faisant l'objet d'une abstention, qu'elle obtienne du Conseil l'approbation préalable des tarifs, placerait généralement cette ESLT dans une position concurrentielle désavantageuse par rapport aux concurrents qui offrent des services locaux dans ce marché pertinent.
294. Le Conseil estime que là où une ESLT requérante a répondu aux critères d'abstention locale dans un marché pertinent, il serait approprié qu'il s'abstienne d'exercer ses pouvoirs et fonctions en vertu de l'article 25 de la Loi, à l'égard de ce marché pertinent.

### ***Article 29***

295. L'article 29 de la Loi prévoit ce qui suit :

Est subordonnée à leur approbation par le Conseil la prise d'effet des accords et ententes – oraux ou écrits – conclus entre une entreprise canadienne et une autre entreprise de télécommunication sur soit l'acheminement de télécommunications par leurs installations de télécommunication respectives, soit la gestion ou l'exploitation de celles-ci, ou de l'une d'entre elles, ou d'autres installations qui y sont interconnectées, soit encore la répartition des tarifs et des autres recettes entre elles.

### ***Positions des parties***

296. Aliant Telecom, Bell Canada/Télébec, SaskTel et TCI ont soutenu que le Conseil devrait s'abstenir complètement d'appliquer l'article 29 de la Loi.
297. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que la plupart des pouvoirs du Conseil en vertu de l'article 29 de la Loi ne s'appliquaient pas aux services locaux visés par l'instance en cause. Bell Canada/Télébec ont fait valoir, à cet égard, que les ententes conclues entre les ESLT et les ESL ou d'autres entreprises à des fins d'interconnexion locale étaient des services aux concurrents non visés par la présente instance.
298. L'ACTC, appuyée par Cogeco, EastLink, Rogers et Shaw, a affirmé que le Conseil doit, à tout le moins, conserver le pouvoir d'appliquer l'article 29 de la Loi dans la mesure où il est question des services et ententes des ESL ou des ententes interentreprises.
299. L'UTC a soutenu que le Conseil devrait conserver les pouvoirs de l'article 29 afin qu'il puisse maintenir sa compétence à l'égard du service 9-1-1 et d'autres fonctions de service public associées aux services locaux.

300. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le Conseil doit continuer d'exercer ses pouvoirs en vertu de l'article 29 de la Loi pour assurer la présence de systèmes ouverts facilitant l'interconnexion et l'interfonctionnement complets des réseaux locaux et pour satisfaire à tous les objectifs de la politique prescrite dans la Loi.
301. MTS Allstream a fait valoir que le Conseil devrait peut-être conserver ses pouvoirs en vertu de l'article 29 de la Loi, du moins durant les premières années d'abstention locale, de façon à garantir que les ententes d'interconnexion des ESLT avec d'autres entreprises demeurent conformes au cadre de réglementation pour la concurrence locale énoncé par le Conseil dans la décision 97-8. À ce sujet, MTS Allstream a fait remarquer que pour le moment, toutes les ESL, indépendamment du fait qu'elles soient dominantes dans le marché ou non, doivent obtenir l'approbation du Conseil pour toutes les ententes d'interconnexion conclues avec d'autres ESL.
302. Xit télécom a fait valoir que le Conseil devrait conserver ses fonctions en vue d'appliquer, dans l'avenir prévisible, toutes les dispositions de l'article 29 de la Loi.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

303. Le Conseil souligne que l'article 29 de la Loi s'applique peu aux services locaux visés par la présente instance.
304. De plus, le Conseil souligne que les ententes interentreprises sur les services des concurrents, qui comprennent la grande majorité des ententes nécessitant l'approbation du Conseil en vertu de l'article 29, ne sont pas visées par l'instance en cause. Cette conclusion s'applique également aux ententes interentreprises à l'égard de certains services fortement liés à l'intérêt public, notamment le service 9-1-1 et le SRT, tel qu'énoncé dans la décision 2005-35. Les ententes relatives à ces services devront donc encore recevoir l'approbation du Conseil conformément à l'article 29 de la Loi.
305. Le Conseil estime donc qu'il conviendra qu'il s'abstienne d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 29 en ce qui concerne les ententes interentreprises dans un marché pertinent qui sont visées par la présente instance, du moment qu'une ESLT requérante sera en mesure de prouver qu'elle a satisfait à tous les critères d'abstention locale.

#### **Article 31**

306. L'article 31 de la Loi prévoit ce qui suit :

La limitation de la responsabilité d'une entreprise canadienne en matière de services de télécommunication n'a d'effet que si elle est prévue par règlement du Conseil ou si celui-ci l'a approuvée.

#### *Positions des parties*

307. Aliant Telecom, Bell Canada/Télébec, appuyées par SaskTel, ainsi que TCI, ont fait valoir que le Conseil devrait s'abstenir d'exercer ses pouvoirs et fonctions en vertu de l'article 31 de la Loi.

308. Les Groupes de défense des consommateurs, QMI et Cybersurf ont estimé que le Conseil pourrait s'abstenir d'appliquer l'article 31 de la Loi.
309. MTS Allstream a fait valoir que le Conseil pourrait s'abstenir, sans réserve, d'appliquer l'article 31 de la Loi, à condition d'avoir répondu à toutes les préoccupations qu'elle avait exprimées concernant les autres enjeux visés par l'instance.
310. L'UTC a fait valoir que le Conseil devait décider si les entreprises devraient continuer de bénéficier des clauses de limitation de la responsabilité qu'il a sanctionnées ou alors assumer le fardeau du libellé qu'il a imposé à l'égard de telles limites dans un marché concurrentiel.
311. L'ACTC, appuyée par Cogeco, EastLink, Rogers et Shaw, a estimé que le Conseil doit, à tout le moins, conserver son pouvoir en vertu de l'article 31 de la Loi, dans la mesure où il est question des services et ententes des ESL ou des ententes interentreprises.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

312. Le Conseil estime que, dans un marché concurrentiel de services locaux, toutes les entreprises devraient être en mesure d'établir, par voie de négociations avec leurs clients, l'ampleur et la portée de toute limite à leur responsabilité, et que de telles limites ne devraient pas être imposées par le Conseil.
313. En raison de la nature et du degré de concurrence d'un marché pertinent dans lequel une ESLT requérante peut prouver qu'elle a satisfait aux critères d'abstention locale, le Conseil estime qu'il conviendra de s'abstenir d'appliquer l'article 31 de la Loi dans ce marché pertinent. Le Conseil souligne que toute disposition qui limite la responsabilité dans un contrat ou un arrangement en vigueur, à la date de la décision du Conseil approuvant l'abstention dans un marché pertinent, demeurera valide jusqu'à son expiration. De tels contrats ou arrangements seront considérés comme terminés à la date ou de la façon prévue à cet égard, malgré toute disposition contractuelle qui fixe les prolongations.

#### **Article 24**

314. L'article 24 de la Loi prévoit que :

L'offre et la fourniture des services de télécommunication par l'entreprise canadienne sont assujetties aux conditions fixées par le Conseil ou contenues dans une tarification approuvée par celui-ci.

#### *Positions des parties*

315. Aliant Telecom a fait valoir que le Conseil devrait généralement s'abstenir complètement d'appliquer l'article 24 de la Loi, sauf peut-être pour imposer des conditions afin de satisfaire à des objectifs d'intérêt public.
316. Aliant Telecom a appuyé le maintien des mêmes obligations sociales des ESLT telles qu'imposées aux ESLC dans la décision 97-8, à l'exception des dispositions concernant l'information confidentielle des clients. Aliant Telecom a fait valoir qu'avec l'adoption de

*la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la LPRPDE), il n'était plus nécessaire d'imposer une réglementation aux entreprises canadiennes concernant la confidentialité de l'information des clients.

317. Plus particulièrement, Aliant Telecom a estimé que toutes les ESL devraient être assujetties à des obligations réglementaires relatives aux éléments suivants : sécurité publique (9-1-1), SRT, facturation en média substitut pour les aveugles, protection de la vie privée dans le cas des services optionnels, restrictions relatives au télémarketing et accès aux ILM. Aliant Telecom a estimé que les garanties, si nécessaires, devraient être transparentes et neutres en matière de concurrence et devraient s'appliquer à tous les fournisseurs de services.
318. Aliant Telecom a proposé que le Conseil ne réglemente pas la façon d'offrir les services dans un marché concurrentiel d'un point de vue économique. Au sujet de la fourniture d'un annuaire téléphonique complet, Aliant Telecom a fait valoir qu'il existait de forts incitatifs commerciaux visant la publication d'un annuaire de pages blanches complet, et qu'elle ne changerait pas sa pratique de fournir des annuaires aux régions faisant l'objet d'une abstention tout en continuant de les distribuer dans les zones réglementées.
319. Aliant Telecom a laissé entendre que les questions associées aux modalités de service des ESLT, soit la fourniture de garanties, les processus et les obligations des fournisseurs, faisaient partie du service d'un fournisseur et ne devraient pas être dictées par le Conseil dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Elle a fait valoir que les fournisseurs devraient avoir le droit de distinguer leurs services et y appliquer différentes modalités et conditions. Aliant Telecom a donc soutenu que puisqu'elles dépendent de la concurrence, diverses politiques, dont celles liées aux dépôts et à la résiliation, devraient être traitées dans le contrat conclu entre le fournisseur et son client.
320. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que le Conseil devrait s'abstenir presque complètement d'imposer des conditions en vertu de l'article 24 de la Loi. Elles ont soutenu que le maintien et l'exercice continu des pouvoirs du Conseil sur des bases spéculatives créaient une incertitude pour les intervenants de l'industrie et étaient contraires aux objectifs de la politique énoncée dans la Loi. Selon Bell Canada/Télébec, le Conseil devrait expressément indiquer les raisons pour lesquelles il conserverait le pouvoir de fixer des conditions et s'abstiendrait de réglementer tous les autres aspects. Bell Canada a fait valoir que le moyen le plus efficace et efficient pour le Conseil d'atteindre ses objectifs sociaux était de conserver, aux fins des décisions futures en matière d'abstention, le pouvoir de fixer des conditions expressément dans ce but, tel que le prévoit l'article 24.
321. Bell Canada/Télébec, appuyées par SaskTel, ont fait valoir que les garanties pour les clients devraient s'appliquer à tous les fournisseurs de services locaux à titre de condition conforme à l'article 24 de la Loi. Bell Canada/Télébec ont également fait valoir que les conditions relatives à l'information confidentielle des clients étaient inutiles, se répétaient et qu'elles devraient donc être supprimées.
322. Bell Canada/Télébec ont estimé qu'un marché concurrentiel répondrait aux besoins des clients, y compris la demande de SLB autonomes. Selon elles, si les fournisseurs de services faisaient fi des demandes de la clientèle, ils ne seraient pas en mesure de survivre dans un marché



concurrentiel. Bell Canada/Télébec ont donc estimé qu'aucun mécanisme ou aucune garantie réglementaire ne serait nécessaire en vue d'assurer la disponibilité des SLB autonomes. En outre, Bell Canada/Télébec et SaskTel s'attendaient à ce que tous les fournisseurs de services qui desservent un marché faisant l'objet d'une abstention soient en mesure de s'entendre, sans la supervision du Conseil, sur une façon équitable et neutre en matière de concurrence de financer la publication d'un annuaire des pages blanches et sa distribution aux abonnés.

323. Bell Canada/Télébec, appuyées par SaskTel, ont fait valoir que l'approbation des modalités de service n'était ni désirable ni nécessaire. Selon Bell Canada/Télébec, si les modalités n'étaient pas justes, équitables et commercialement raisonnables, les clients changeraient de fournisseur.
324. SaskTel a fait valoir que le Conseil devrait expressément expliquer pourquoi il a conservé son pouvoir de fixer des conditions qui est prévu à l'article 24, alors qu'il s'est abstenu de réglementer tous les autres aspects. Elle a également fait valoir que les garanties qu'impose le Conseil devraient être offertes à l'ensemble des clients, peu importe le fournisseur. Selon SaskTel, toute condition que fixe le Conseil en vertu de l'article 24 devrait s'appliquer à toutes les ESL.
325. TCI a reconnu que le Conseil voudra peut-être conserver le pouvoir de fixer des conditions en vertu de l'article 24, comme il l'a fait à plusieurs reprises dans le passé, par souci d'appliquer des règles non liées à la tarification. TCI a toutefois soutenu que toute condition imposée en vertu de l'article 24 devrait s'appliquer également aux ESLC et aux ESLT, et que ces dernières ne devraient pas avoir de plus grandes responsabilités que leurs concurrents pour ce qui est de fournir des services afin d'atteindre des objectifs d'intérêt public.
326. Selon TCI, les mécanismes et garanties n'étaient pas nécessaires en vue d'assurer la disponibilité des SLB autonomes. Elle a estimé que les forces du marché garantiraient l'offre de ce type de service. TCI a soutenu que si une ESL cessait de fournir ce service, ses concurrentes seraient alors incitées à combler la demande ainsi créée de SLB autonomes. Selon TCI, les nouveaux venus ciblaient généralement des clients générant des revenus plus élevés. Leurs offres initiales pouvaient donc de se limiter à des groupes de services, mais à mesure qu'ils gagnaient en importance, ils élargissaient leur marché cible de façon à inclure des clients qui préfèrent les services autonomes aux offres groupées complètes. TCI a également fait valoir qu'elle continuerait de publier son annuaire de pages blanches, qu'elle soit ou non obligée de le faire.
327. Selon TCI, les modalités de service ne devraient pas être réglementées étant donné qu'elles seraient dictées par les forces du marché.
328. MTS Allstream s'est dite en faveur que le Conseil conserve ses pouvoirs prévus à l'article 24. Elle a fait remarquer que dans la décision 97-8, certaines obligations ont été imposées à l'ensemble des ESL. MTS Allstream a également souligné que les revendeurs doivent respecter d'autres garanties afin d'obtenir les services d'une ESL. Selon la compagnie, si une ESL était exemptée de ces obligations, les concurrents devraient alors aussi en être exonérés. MTS Allstream a fait valoir qu'en général, toute condition découlant de l'article 24 devrait s'appliquer également aux ESLT et aux concurrents.

329. MTS Allstream a fait valoir que le Conseil pourrait maintenir le SLB autonome des ESLT à titre de condition en vertu de l'article 24. Selon elle, l'arrangement en vigueur concernant l'annuaire des pages blanches pourrait également être maintenu en vertu de l'article 24 dans un marché faisant l'objet d'une abstention.
330. La Coalition a appuyé l'initiative de maintenir l'article 24 de la Loi afin d'imposer des conditions servant à atteindre des objectifs de politique sociale et à protéger les intérêts des utilisateurs. Elle a toutefois laissé entendre que de telles conditions devraient s'appliquer également à tous les fournisseurs de services.
331. La Coalition a estimé que la concurrence assurerait l'offre des SLB autonomes à des tarifs concurrentiels. Elle a laissé entendre que si la demande était insuffisante ou si le service n'était pas rentable, la solution adéquate pourrait être la subvention de la fourniture des SLB autonomes. La Coalition était également d'avis que les ESLT ne devraient pas être obligées de préparer et de fournir toutes seules un annuaire des pages blanches. Elle a fait valoir que toutes les ESL pourraient financer un annuaire et que les coûts pourraient être répartis en fonction des revenus provenant des services locaux de télécommunication.
332. L'ACTC, appuyée par Rogers, Shaw, EastLink et Cogeco, a fait valoir que parmi les conditions conformes à l'article 24, il conviendrait d'imposer d'abord des conditions aux autres entreprises non dominantes, à savoir les ESLC. Selon ces parties, dans la mesure où d'autres garanties propres aux ESLT étaient jugées nécessaires, il faudrait en justifier l'imposition en fonction du pouvoir de marché restant. L'ACTC a fait remarquer que l'abstention offrirait aux ESLT la latitude nécessaire pour accorder un traitement préférentiel aux clients nécessiteux, le cas échéant, sans que le Conseil approuve un tel traitement aux termes d'un tarif.
333. L'ACTC, appuyée par Rogers, Shaw, EastLink et Cogeco, a maintenu qu'il serait difficile pour un concurrent d'offrir uniquement des groupes de services si un autre fournisseur offrait ces services de façon autonome. L'ACTC, appuyée par Rogers, Shaw, EastLink et Cogeco, a soutenu que la décision du Conseil de s'abstenir ou non de réglementer le service local de l'ESLT ne dépendait pas de l'obligation de l'ESLT de fournir un annuaire complet et que cette obligation doit être maintenue, car il est fort probable que l'ESLT desservirait toujours le nombre de clients qui justifie la compilation d'un annuaire. L'ACTC a fait remarquer que le maintien de cette obligation ne porterait pas préjudice à l'ESLT, car cette dernière bénéficierait du droit de s'approprier le service d'annuaire et de percevoir des revenus attribuables à l'élargissement des listes et à l'ajout de publicité.
334. L'ACTC, appuyée par Rogers, Shaw, EastLink et Cogeco, a fait valoir que la conclusion formulée dans la décision *Options de tarification des services locaux*, Décision Télécom CRTC 96-10, 15 novembre 1996 (la décision 96-10), était encore valide aujourd'hui, c'est-à-dire que le service téléphonique est abordable pour la majorité des Canadiens. L'ACTC a fait remarquer que dans la décision 96-10, les ESLT ont reçu l'ordre de mettre en application plusieurs mesures destinées à aider les abonnés du service téléphonique local à en gérer l'abordabilité. Ces mesures consistent notamment à restreindre gratuitement l'accès à l'interurbain, à offrir des programmes de règlement par versements et à offrir d'autres outils de gestion des états de compte.

335. Le Bureau de la concurrence était d'avis que dans un contexte d'économie globale, il existait des lois et règlements en matière de protection du consommateur qui pouvaient bien servir le secteur des télécommunications. Il a toutefois reconnu que le Conseil pourrait imposer des garanties dans le but de satisfaire à certains objectifs de la Loi.
336. Le Bureau de la concurrence a estimé que le Conseil ne devrait imposer des conditions aux services faisant l'objet d'une abstention que là où il y avait une preuve irréfutable que la concurrence ne fournirait pas aux consommateurs les services jugés essentiels. Le Bureau de la concurrence a également laissé entendre que l'imposition de conditions pourrait devenir nécessaire lorsque l'intérêt public et le besoin d'uniformité nationale le commanderaient.
337. Le Bureau de la concurrence était d'avis qu'il faudrait peut-être conserver les dispositions autorisant l'accès des organismes d'application de la loi à l'information confidentielle sur le client pour servir l'intérêt public et répondre au besoin d'uniformité nationale. Le Bureau de la concurrence a laissé entendre qu'il serait peut-être également nécessaire de maintenir certaines garanties, telles que le blocage gratuit de l'interurbain, dans un marché faisant l'objet d'une abstention.
338. Le Bureau de la concurrence a estimé que si le Conseil devait réglementer les modalités de service après l'abstention, les modalités imposées risqueraient de ne pas être semblables à celles qui auraient cours dans un marché concurrentiel.
339. Le Bureau de la concurrence a demandé avec insistance au Conseil de préciser, dans sa décision en matière d'abstention, chacun des éléments qu'il continuerait de réglementer s'il décidait d'accorder une abstention partielle ou bien de conserver le droit de réglementer de nouveau les marchés faisant l'objet d'une abstention. Selon le Bureau de la concurrence, si le Conseil décidait de ne réglementer qu'une partie des modalités de service, il devrait alors indiquer précisément les activités qu'il a l'intention de réglementer.
340. EastLink a estimé que les ESLT devraient continuer d'être réglementées selon les mêmes conditions qui s'appliquent aux ESLC. Elle a laissé entendre que le Conseil pourrait ainsi conserver sa compétence en vertu de l'article 24 de la Loi afin de traiter des garanties pour les consommateurs et de faciliter la réalisation des objectifs de la politique canadienne des télécommunications.
341. QMI a fait valoir qu'elle ne s'opposerait pas au fait que le Conseil conserve son pouvoir prévu à l'article 24 de la Loi. Elle était aussi d'avis que les ESLT pourraient être tenues de continuer de fournir des SLB autonomes si le Conseil le jugeait nécessaire.
342. Rogers a estimé que le Conseil devrait, d'une façon générale, conserver ses pouvoirs prévus à l'article 24. En particulier, Rogers a fait valoir que le Conseil devrait continuer d'imposer des exigences en matière de protection de la vie privée. Rogers a aussi fait valoir que plusieurs autres conditions relatives à la politique sociale qui s'appliquaient à la fourniture des services locaux des ESLT visaient également les services locaux des ESLC et, par l'intermédiaire des ESL, les revendeurs, y compris les fournisseurs de services VoIP. Rogers a estimé que ces conditions devraient continuer de s'appliquer.

343. Cybersurf a fait valoir qu'il conviendrait de maintenir l'application des pouvoirs prévus à l'article 24 et d'imposer des conditions de protection des consommateurs. Cybersurf s'est également dite en faveur que le Conseil continue d'imposer des modalités de service générales aux ESLT.
344. FCI/Yak ont fait valoir que les garanties actuellement offertes aux consommateurs devraient être maintenues. Elles étaient aussi d'avis que le SLB autonome devrait demeurer tarifé pour qu'il reste accessible et abordable.
345. Primus a appuyé le fait que le Conseil conserve ses pouvoirs prévus à l'article 24 et qu'il impose des conditions en vue de protéger les consommateurs. De plus, Primus a fait valoir que le Conseil devrait imposer aux ESLT une condition conforme à l'article 24, laquelle les obligerait à continuer de fournir le service SLB autonome après l'abstention. Toujours selon Primus, les ESLT devraient continuer de préparer l'annuaire des pages blanches. Elle s'est également dite en faveur des modalités de service générales qui s'appliqueraient à la fois aux services tarifés et non tarifés.
346. L'UTC a estimé que le Conseil devrait conserver les fonctions de service public du service local, ce qui, selon lui, nécessitait le maintien des pouvoirs de l'article 24. L'UTC a aussi estimé que tous les fournisseurs de services locaux devraient offrir les fonctions de service public du service local. Selon l'UTC, un annuaire complet serait toujours nécessaire dans un marché concurrentiel. L'UTC était d'avis que si les ESLT n'acceptaient pas l'obligation de fournir l'annuaire des pages blanches, d'autres fournisseurs de services se proposeraient de le faire. L'UTC était également d'avis qu'il n'était pas nécessaire d'appliquer des modalités de service approuvées puisque que les consommateurs étaient protégés par la *Loi sur la concurrence*.
347. Xit télécom était d'avis que le Conseil devrait continuer d'exercer les pouvoirs que lui confère l'article 24 et d'imposer des conditions de service.
348. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le Conseil ne devrait pas s'abstenir d'appliquer l'article 24 de la Loi, et que toutes les ESL devraient continuer d'être assujetties à des obligations réglementaires.
349. Plus particulièrement, les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les ESLT et toutes les autres ESL devraient continuer d'être assujetties à des obligations réglementaires liées aux points suivants : protection de l'information confidentielle sur le client, sécurité publique (soit le service 9-1-1), SRT, facturation en média substitut pour les aveugles, protection de la vie privée dans le cas des services locaux optionnels, restrictions relatives au télémarketing et accès aux ILM. Les Groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que le Conseil devrait maintenir les obligations relatives à la protection de la vie privée dans le cas des services optionnels. Ils ont également estimé que des conditions telles que le blocage de l'interurbain demeurerait justifiées dans un marché concurrentiel.
350. Les Groupes de défense des consommateurs craignaient que, devant l'offre croissante de groupes de services de télécommunication et l'absence d'intervention réglementaire, le service SLB autonome finisse par ne plus être offert aux clients. Les Groupes de défense des consommateurs

ont laissé entendre que si les clients étaient tenus d'acheter des services qu'ils ne veulent pas pour obtenir un service essentiel, la situation pourrait causer des problèmes d'abordabilité à certains d'entre eux.

351. Du point de vue des Groupes de défense des consommateurs, le SLB est un service essentiel et il serait inacceptable que les consommateurs ne puissent l'acheter seul. Par conséquent, les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que le Conseil devrait obliger les ESLT qui œuvrent dans un marché faisant l'objet d'une abstention de fournir un SLB autonome. Selon eux, une telle condition n'empêcherait pas les ESLT d'intégrer le SLB dans un groupe de services. Les Groupes de défense des consommateurs étaient aussi d'avis que l'obligation des ESLT de fournir un annuaire complet des pages blanches devrait être maintenue, à la condition que toutes les ESL inscrites dans un territoire faisant l'objet d'une abstention contribuent aux coûts de création et de distribution de l'annuaire.
352. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé que dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, des modalités de service générales devraient s'appliquer à toutes les ESL, car le SLB de résidence est un service essentiel. Les Groupes de défense des consommateurs craignaient que dans une région où le service local d'une ESLT faisait l'objet d'une abstention, certains clients soient incapables d'obtenir le service téléphonique local si les ESL desservant cette région exigeaient des engagements à long terme ou d'importants dépôts comme conditions préalables à la fourniture du service. Les Groupes de défense des consommateurs ont également laissé entendre que les clients qui éprouvaient des difficultés financières risquaient de devoir laisser tomber leur service local si des conditions de paiement indues étaient imposées. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que les modalités de service actuelles des ESLT protégeaient adéquatement les intérêts des clients et qu'elles devraient être maintenues, voire imposées à d'autres fournisseurs de services.
353. Le CADJH a fait valoir que les conditions imposées en vertu de l'article 24 devraient préciser que les services de télécommunication doivent continuer d'être fournis conformément aux décisions valides du Conseil qui traitent des exigences en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, y compris les décisions exigeant que les états de compte, les encarts de facturation et l'information sur les tarifs, modalités et conditions de service soient rendus accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle, que le SRT soit offert, et que les téléphones payants soient munis d'un téléscripneur.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

354. Le Conseil souligne que la plupart des clients des services de résidence et d'affaires qui vivent dans un marché faisant l'objet d'une abstention seront en mesure d'obtenir le service auprès d'au moins deux FST concurrents. Le Conseil estime que le jeu des forces du marché sera généralement suffisant pour protéger les intérêts de ces clients. Toutefois, le Conseil estime qu'il y aura des exceptions où les forces du marché ne suffiront peut-être pas à protéger les intérêts de tous les utilisateurs dans des marchés faisant l'objet d'une abstention.
355. Le Conseil reconnaît que pour certains clients, particulièrement les clients du service de résidence, le jeu des forces du marché après l'abstention pourrait se traduire par une perte de services dont ils dépendent ou bien par une hausse du prix de services dont ils ont besoin

quotidiennement. Le Conseil estime également que dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, il risque d'y avoir des îlots de clients des services de résidence et d'affaires qui seront laissés pour compte. Le Conseil est aussi au courant des arguments qu'ont soulevés le CADJH et les Groupes de défense des consommateurs au sujet de la situation des clients vulnérables, y compris les personnes handicapées, et de leurs besoins uniques concernant les services de télécommunication. Le Conseil estime que les forces du marché ne suffiront peut-être pas à protéger les intérêts de ces clients.

356. Le Conseil souligne également que certains problèmes liés à la protection de la vie privée et à l'accessibilité aux services de télécommunication de base, qui sont communs à tous les utilisateurs de services de télécommunication, risquent de subsister malgré le jeu des forces du marché.
357. Compte tenu des inquiétudes au sujet des besoins sociaux et économiques des utilisateurs des services de télécommunication et de la nécessité d'assurer la fiabilité et l'abordabilité des services partout au Canada, le Conseil a décidé, pour le moment, de ne pas complètement s'abstenir de l'exercice de ses pouvoirs et fonctions en vertu de l'article 24 de la Loi dans les marchés faisant l'objet d'une abstention.
358. En ce qui concerne les pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 24, le Conseil s'est surtout attardé à éliminer autant que possible la réglementation de nature économique, tout en conservant les pouvoirs et fonctions prévus à l'article 24 qui sont actuellement essentiels à la réalisation de certains objectifs en matière de politiques, tels que l'abordabilité, l'accessibilité, la disponibilité des services d'urgence et la protection de la vie privée.
359. Le Conseil estime que selon l'examen qu'il en a fait, les conditions qu'il entend maintenir en vertu de l'article 24 dans un marché faisant l'objet d'une abstention, au début du cadre d'abstention locale, peuvent se regrouper selon les catégories suivantes :
- obligations communes à toutes les ESL;
  - SLB autonome;
  - autres obligations.
360. Le Conseil souligne qu'il a jugé nécessaire de maintenir différentes conditions en vertu de l'article 24 pour les marchés pertinents de résidence faisant l'objet d'une abstention que pour les marchés pertinents d'affaires faisant l'objet d'une abstention. En général, le Conseil a adopté une approche réglementaire plus souple à l'égard des services locaux d'affaires puisque, selon lui, les objectifs sociaux visés par les services locaux de résidence nécessitent un plus grand degré de surveillance réglementaire dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil souligne, à cet égard, que la référence aux « clients » sous-entend à la fois les clients des services de résidence et d'affaires; lorsque le Conseil entend qu'une condition s'applique uniquement à un des deux types de clients, il a expressément indiqué de quelle catégorie il s'agit.
361. Le Conseil fait également remarquer qu'en plus des conditions et circonstances particulières énoncées ci-dessous et qui, selon lui, doivent être maintenues pour l'instant, il conservera ses pouvoirs et fonctions prévus à l'article 24 de la Loi en vue d'imposer des conditions qui s'avéreraient nécessaires.

*Obligations communes à toutes les ESL*

362. Dans certaines décisions et ordonnances, le Conseil a imposé des obligations communes aux ESLT et aux ESLC concernant l'offre et la fourniture de services locaux. Ces décisions et ordonnances comprennent la décision 97-8, l'Ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998, la décision *Clauses de confidentialité des entreprises canadiennes*, Décision de télécom CRTC 2003-33, 30 mai 2003, modifiée par la décision de télécom CRTC 2003-33-1, 11 juillet 2003 (la décision 2003-33), la décision 2005-28, la décision *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005, la décision *Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, *Décision 2005-21 – Exigences relatives à un avis aux clients*, Décision de télécom CRTC 2005-61, 20 octobre 2005, et la décision *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, Décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003. L'annexe C contient un sommaire des principales obligations qu'imposent ces décisions, obligations qui sont importantes afin de favoriser la concurrence et de promouvoir des objectifs de politique sociale.
363. Le Conseil souligne qu'à l'exception des dispositions sur la confidentialité des renseignements sur le client, établies en premier lieu dans la décision *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Décision Télécom CRTC 86-7, 26 mars 1986, modifiée par l'Ordonnance Télécom CRTC 86-593, 22 septembre 1986 (la décision 86-7), les parties à la présente instance s'entendaient généralement sur la proposition voulant que les obligations actuelles communes à toutes les ESL restent en vigueur dans un marché faisant l'objet d'une abstention.
364. Les dispositions relatives à la confidentialité des renseignements sur le client, récemment modifiées dans la décision *Demande en vertu de la Partie VII visant la révision du paragraphe 11 des Modalités de service*, Décision de télécom CRTC 2005-15, 17 mars 2005, interdisent aux entreprises canadiennes de divulguer des renseignements confidentiels sur les clients sans le consentement exprès de ces derniers, sauf dans certaines circonstances.
365. Le Conseil fait remarquer que les parties qui souhaitent que le Conseil supprime les dispositions relatives à la confidentialité des renseignements sur le client, dont Aliant Telecom et Bell Canada/Télébec, ont justifié leur point de vue en invoquant la LPRPDE, qui, selon elles, rendait les dispositions du Conseil sur la confidentialité inutiles et redondantes.
366. Le Conseil fait également remarquer qu'il a déjà rejeté cet argument, que les mêmes parties avaient d'ailleurs présenté lors de l'instance qui a mené à la décision 2003-33. Il avait alors souligné qu'il pourrait choisir d'imposer, conformément à la Loi, une norme de protection de la vie privée différente de celle qu'imposait la LPRPDE. Le Conseil estime que dans le cas des exigences en matière de confidentialité des renseignements sur le client, il a choisi d'imposer une norme de protection plus stricte que celle qui serait en vigueur dans le cadre de la LPRPDE. Il estime également qu'une plus grande protection de la vie privée des clients des services de télécommunication, offerte au moyen des dispositions sur la confidentialité, est encore plus pertinente aujourd'hui que lors de la mise en œuvre de ces dispositions. En effet, l'avènement de nouvelles technologies et l'émergence du commerce électronique permettent de traiter, réarranger et échanger l'information plus facilement. Le Conseil estime également, par son

expérience à l'égard des questions sur la confidentialité, que l'expertise technique et les connaissances particulières de l'industrie des télécommunications sont souvent nécessaires au traitement de questions sur la protection de la vie privée dans cette industrie.

367. Compte tenu de ce qui précède et de son expérience à l'égard des dispositions concernant la confidentialité des renseignements sur le client, le Conseil estime que les forces du marché, même appuyées par les dispositions de la LPRPDE, ne permettront probablement pas de protéger adéquatement la vie privée des clients dans un environnement faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil juge donc nécessaires le maintien des dispositions relatives à la confidentialité des renseignements sur le client et le recours à l'article 24 de la Loi en vue de résoudre des problèmes courants en matière de protection de la vie privée dans un marché faisant l'objet d'une abstention.
368. Pour ce qui est des autres obligations communes à toutes les ESL qui sont présentées à l'annexe C, le Conseil estime qu'elles devraient être maintenues dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Il fait remarquer qu'il a conservé ces obligations dans le cas d'autres services faisant l'objet d'une abstention, de même que dans le cas des services locaux que fournissent les ESLC dans un contexte d'abstention. Le Conseil souligne que ces obligations communes à toutes les ESL offrent un minimum de protection à l'ensemble des clients, indépendamment de l'ESL qu'ils choisissent comme fournisseur de services locaux.
369. Compte tenu de ce qui précède, dans le cas d'un marché faisant l'objet d'une abstention établi selon le cadre exposé dans la présente décision, le Conseil conservera ses pouvoirs prévus à l'article 24 de la Loi aux seules fins du maintien des obligations communes à toutes les ESL mentionnées dans cette section de la présente décision.

#### *Autoréglementation de l'industrie*

370. Le Conseil fait remarquer que dans le milieu de la radiodiffusion, l'autoréglementation de l'industrie a permis à la fois d'assouplir la réglementation imposée par le Conseil et d'atteindre d'importants objectifs de politique publique. Il souligne également que le Conseil canadien des normes de la radiotélévision ainsi que la Fondation des normes de télévision par câble ont connu beaucoup de succès à titre d'organismes d'autoréglementation au sein de l'industrie de la radiodiffusion.
371. Le Conseil estime qu'un système adéquat d'autoréglementation de l'industrie permettrait de répondre aux préoccupations qui sous-tendent les obligations communes à toutes les ESL, lesquelles sont énumérées précédemment, et, du même coup, de libérer de la réglementation les ESL qui œuvrent dans des marchés faisant l'objet d'une abstention.
372. Le Conseil invite donc les ESL à mettre en œuvre un système d'autoréglementation de l'industrie qui tiendrait compte des questions que soulèvent les obligations communes à toutes les ESL. Le Conseil serait disposé, sur demande, à approuver un système qui traiterait adéquatement ces questions et à cesser d'exiger, dans le cas des ESL qui participeraient à l'établissement du système approuvé d'autoréglementation de l'industrie, le respect des obligations communes à toutes les ESL.



373. Selon le Conseil, le système adéquat d'autoréglementation de l'industrie concernerait la plupart, voire l'ensemble des ESL, serait élaboré en collaboration avec des groupes qui représentent les consommateurs, présenterait des règles et des normes précises et permettrait de répondre rapidement aux plaintes des clients.

*SLB autonome*

374. Le Conseil fait remarquer que même dans les marchés faisant l'objet d'une abstention établis selon le cadre d'abstention locale, il risque d'y avoir des îlots de clients laissés pour compte et pour qui l'ESLT demeurerait la principale ou la seule ESL.

375. De plus, le dossier de la présente instance indique que même lorsque les clients ont accès à des fournisseurs concurrents, les ESL situées dans des marchés faisant l'objet d'une abstention cibleraient essentiellement les gros utilisateurs, ce qui leur permettrait de générer d'importantes marges de profit. À cet égard, le Conseil fait remarquer qu'à l'heure actuelle, dans les marchés concurrentiels, seules quelques ESLC offrent le SLB autonome. En général, les ESLC offrent le SLB dans le cadre d'un groupe de services, lequel est alors jumelé à des services locaux optionnels ou alors à des services tels que l'interurbain, la vidéo, le sans-fil et l'Internet.

376. Le Conseil estime que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, les forces du marché protégeront au mieux les intérêts des clients lorsque de multiples concurrents offrent leurs services et que les clients désirent s'abonner à de multiples services de télécommunication du même fournisseur, que ces services soient offerts dans des groupes de services ou non.

377. Toutefois, le Conseil estime que dans le cas de certains clients du service de résidence, y compris ceux pour qui l'abordabilité du service téléphonique est un sérieux facteur, notamment les nombreuses personnes handicapées au Canada qui ne disposent que de revenus limités, la disponibilité du SLB autonome est très importante.

378. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que si l'on veut assurer le maintien de l'accessibilité et de l'abordabilité pour les clients du service de résidence dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, il faudrait que les ESLT soient tenues de continuer de fournir le SLB de façon autonome.

379. Le Conseil obligera donc les ESLT à continuer de fournir le SLB autonome aux clients du service de résidence dans un marché faisant l'objet d'une abstention et il conservera ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi aux seules fins de maintenir cette exigence.

380. Le Conseil estime que de façon générale, les forces du marché s'avéreront adéquates en vue de protéger les intérêts des clients du service d'affaires, de sorte que le Conseil n'a pas besoin d'exiger la fourniture du SLB d'affaires autonome. Le Conseil souligne que dans le cas de clients d'affaires laissés pour compte qui désirent recevoir le SLB d'affaires autonome, il a conservé ses pouvoirs prévus au paragraphe 27(2) pour être en mesure de traiter toute plainte concernant une discrimination injuste ou une préférence induue, tel qu'il est énoncé ci-dessous.

381. Le Conseil estime également qu'en vue de garantir la disponibilité du SLB de résidence autonome à tous les clients du service de résidence dans un marché faisant l'objet d'une abstention, il convient de maintenir dans ce marché l'obligation de servir qui est imposée aux ESLT en ce qui

a trait au SLB de résidence autonome, tel qu'énoncé au paragraphe 31 de la décision *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999 (la décision 99-16). Le Conseil souligne que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, toutes les exceptions ou limites à cette obligation seraient maintenues.

382. Le Conseil souligne que dans la décision 99-16, il a établi un objectif du service de base (OSB) pour les ESLT, lequel comprenait : un service local de ligne individuelle à composition Touch-Tone fourni par un commutateur numérique pouvant, au moyen d'une transmission de données à basse vitesse, être raccordé à Internet aux tarifs locaux; des fonctions d'appel évoluées, notamment l'accès aux services d'urgence, le SRT vocal et les fonctions de protection de la vie privée; l'accès aux services de téléphoniste et d'assistance-annuaire; l'accès au réseau interurbain; et une copie à jour de l'annuaire téléphonique local. Le Conseil estime que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, une ESLT doit fournir son SLB de résidence autonome conformément à l'OSB. Le Conseil conservera ses pouvoirs en vertu de l'article 24 dans la mesure nécessaire au maintien de cet objectif.
383. Le Conseil fait remarquer que dans la décision *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19, 18 décembre 1997, modifiée par la décision *Correction à la décision Télécom CRTC 97-19 du 18 décembre 1997 intitulée Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19-1, 9 mars 1997 (la décision 97-19), il a ordonné aux ESLT de lui fournir et de rendre accessible au public des tableaux énonçant les tarifs des services interurbains de base. Les ESLT ont reçu la directive de mettre à jour leurs tableaux respectifs dans les 14 jours de toute modification apportée à ces tarifs.
384. Le Conseil estime que si une condition semblable était imposée pour le SLB de résidence autonome dans des marchés faisant l'objet d'une abstention, les clients seraient en mesure de surveiller les fluctuations de tarifs et de mieux estimer la valeur des groupes de services qu'offrent les ESLT.
385. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il convient d'obliger les ESLT à lui fournir et à rendre accessible au public des tableaux qui présentent les tarifs du SLB de résidence autonome, y compris le service à composition Touch-Tone et l'inscription à l'annuaire de base, ainsi que les frais de raccordement. Le Conseil s'attend à ce que les ESLT mettent à jour leurs tableaux tarifaires respectifs dans les 14 jours suivant tout changement aux tarifs du SLB de résidence autonome.
386. Le Conseil a également exigé que les ESLT établissent un plan d'amélioration du service (PAS) afin d'élargir et d'améliorer les services de télécommunication, conformément à l'OSB défini dans la décision 99-16. Normalement, si un client sollicite le service d'une ESLT, mais que ses locaux ne sont pas raccordés au réseau de l'entreprise, il devrait alors payer à cette dernière les frais de construction associés à l'établissement de la connexion. Dans la décision 99-16, la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34), et la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43), le Conseil a fixé des limites applicables aux montants qu'un client et qu'une ESLT auraient à payer, aux termes d'un PAS, pour le

raccordement du service de télécommunication aux locaux non desservis. Le Conseil a également exigé que pour les frais de construction élevés engagés dans le cadre du PAS, les clients puissent s'en acquitter en versements échelonnés, sous réserve de certaines conditions.

387. Le Conseil souligne qu'il a imposé ces exigences afin de rendre les services de télécommunication de base plus abordables et plus accessibles dans les régions non desservies. Ainsi, le Conseil juge important de les maintenir dans un marché faisant l'objet d'une abstention, sinon les clients non desservis dans un tel marché risqueraient de devoir payer des frais considérablement plus élevés pour obtenir le SLB, et ce, même s'il existe un PAS relatif à leurs locaux. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil, dans un marché faisant l'objet d'une abstention, maintiendra les conditions énoncées dans les décisions 99-16, 2002-34 et 2002-43, telles que modifiées, lesquelles concernent les limites de contribution du client aux coûts, les critères relatifs aux coûts en capital de l'ESLT, ainsi que les exigences relatives aux programmes de versements échelonnés pour les frais de construction, dans le cas où un PAS est en vigueur et qu'il couvre une RAL située dans le marché faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil conservera donc ses pouvoirs en vertu de l'article 24 aux seules fins du maintien de ces exigences.

#### *Autres obligations*

388. Les ESLT sont également assujetties à d'autres obligations que le Conseil juge suffisamment importantes pour les maintenir, pour le moment, même dans les marchés faisant l'objet d'une abstention. Certaines de ces obligations font partie des modalités de service actuelles des ESLT, d'autres visent de façon générale la protection de la vie privée et l'abordabilité.
389. Dans la décision 86-7, le Conseil a établi des modalités de service devant s'appliquer à tous les services tarifés des ESLT. Ces modalités décrivent les droits et obligations qui s'appliquent à la fois à l'ESLT et à ses clients. Le Conseil les a mises à jour au fil du temps afin qu'elles reflètent les changements dans les services, la technologie et les pratiques commerciales.
390. Le Conseil estime que les modalités de service, avec certaines exceptions dont il est question ci-après, traitent de questions qui, dans un marché faisant l'objet d'une abstention, devraient faire l'objet d'une entente entre l'ESLT et son client. Le Conseil estime que sous réserve desdites exceptions, les forces du marché suffiront à dicter le comportement des ESLT à l'égard de leurs modalités de service. Le Conseil s'attend toutefois à ce que, dans un marché faisant l'objet d'une abstention, les ESLT informent leurs clients de toute modification des modalités de service, au moment même où le changement en question est apporté.
391. Selon le Conseil, les modalités de service qu'il faudrait peut-être maintenir, en vertu de l'article 24, sont celles qui traitent des questions suivantes :
- la suspension ou l'interruption de service sur l'initiative de l'ESLT;
  - la politique en matière de dépôts;
  - la fourniture d'annuaires téléphoniques.
392. Le Conseil souligne que même si les exigences relatives à la confidentialité des renseignements sur les clients font également partie des modalités de service, il les a déjà examinées ci-dessus dans la section portant sur les obligations communes à toutes les ESL.

393. Du point de vue du Conseil, la suspension ou l'interruption du service téléphonique de base font clairement partie des mesures les plus sérieuses qu'une ESLT peut prendre à l'égard d'un client. Toujours selon le Conseil, il est important que les clients disposent de tous les moyens raisonnables en vue de conserver leur SLB. Le Conseil exigera que la politique relative à l'interruption ou à la suspension de service sur l'initiative de l'ESLT, telle qu'elle figure dans les modalités de service, soit maintenue dans tout marché faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil conservera ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi aux seules fins du maintien de cette exigence.
394. Dans la décision *Modalités de service – Débranchement pour cause de paiement partiel des frais*, Décision de télécom CRTC 2004-31, 11 mai 2004, le Conseil a conclu que les ESLT ne peuvent ni suspendre ni débrancher ou menacer de débrancher les services tarifés d'un client qui a fait des paiements partiels suffisants pour couvrir ses arriérés impayés pour les services tarifés, qu'il reste ou non des arriérés impayés pour les services non tarifés. Conformément au maintien de la politique relative à l'interruption ou à la suspension de service sur l'initiative de l'ESLT, tel qu'il est indiqué précédemment, le Conseil estime qu'il conviendrait, dans un marché faisant l'objet d'une abstention, d'interdire à l'ESLT de résilier le SLB de résidence autonome d'un client pour non-paiement d'autres services si le client a fait des paiements partiels suffisants pour couvrir les arriérés impayés du SLB en question. Le Conseil conservera ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi dans la mesure nécessaire au maintien de cette condition.
395. Le Conseil fait remarquer que la politique actuellement en vigueur en matière de dépôts, conformément aux modalités de service, limite le pouvoir de l'ESLT d'exiger des dépôts d'un client et le montant de tels dépôts.
396. Le Conseil estime que la politique en matière de dépôts d'une ESLT est directement liée à l'abordabilité du service téléphonique, particulièrement pour les clients du service de résidence. Le Conseil estime également que l'imposition de dépôts onéreux pourrait avoir un impact négatif sur les taux de pénétration du SLB auprès des consommateurs, particulièrement les personnes qui disposent d'un revenu relativement faible. À ce titre, le Conseil estime qu'il convient de maintenir, dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, la politique en matière de dépôts en vigueur pour les clients du SLB de résidence, telle qu'énoncée dans les modalités de service. Le Conseil conservera donc ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi dans la mesure nécessaire au maintien de cette obligation.
397. Le Conseil fait remarquer qu'actuellement, les clients des services de résidence et d'affaires ont le droit de recevoir, sans frais, un exemplaire des annuaires des pages blanches et jaunes dans le cadre de leur service de base. Le Conseil souligne également qu'une inscription principale dans l'annuaire des pages blanches est comprise dans le tarif du service de base pour les clients du service de résidence, et qu'une inscription principale dans les annuaires des pages blanches et jaunes est comprise dans le tarif du service de base pour les clients du service d'affaires.
398. Le Conseil estime que la fourniture des annuaires et les inscriptions principales font partie intégrante du service téléphonique de base. L'accessibilité à un annuaire téléphonique complet facilite l'utilisation du service téléphonique pour de nombreux clients et constitue un outil clé pour de nombreux clients du service d'affaires, particulièrement les clients des petites entreprises.

Pourtant, il n'est pas garanti que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, le jeu des forces du marché permettrait aux clients des services de résidence et d'affaires d'obtenir un annuaire téléphonique complet et une inscription principale à un coût raisonnable.

399. Le Conseil obligera donc l'ESLT, dans un marché faisant l'objet d'une abstention, à maintenir le droit de ses clients du service de résidence d'obtenir un exemplaire des annuaires des pages blanches et jaunes ainsi qu'une inscription principale dans l'annuaire des pages blanches, sans frais. Le Conseil exigera aussi que l'ESLT, dans un marché faisant l'objet d'une abstention, maintienne le droit de ses clients d'affaires d'obtenir un exemplaire des annuaires des pages blanches et jaunes ainsi qu'une inscription principale dans les deux annuaires, des pages blanches et des pages jaunes, sans frais. Le Conseil conservera ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi dans la mesure nécessaire au maintien de ces obligations.
400. Le Conseil fait remarquer que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, les modalités de service demeureront intégralement en vigueur pour tous les services qui ne sont pas visés par la présente instance, y compris les services des concurrents.
401. Le Conseil souligne qu'il a, dans l'intérêt des clients, imposé aux ESLT plusieurs obligations relatives à la protection de la vie privée et à l'abordabilité, lesquelles devraient être maintenues de façon adéquate dans un marché faisant l'objet d'une abstention.
402. Le Conseil souligne que dans l'Ordonnance Télécom CRTC 98-109, 4 février 1998, et dans la décision *Télébec et TELUS Québec – Tarifs applicables au service de numéro non inscrit*, Décision de télécom CRTC 2003-40, 20 juin 2003, il a exigé que les ESLT fournissent le service de numéro non inscrit à un tarif mensuel n'excédant pas 2,00 \$ dans le cas des consommateurs du service de résidence.
403. Le Conseil fait également remarquer que toutes les ESLT fournissent actuellement le service de dépistage d'appels, selon un tarif à l'utilisation assorti d'un plafond mensuel de 10,00 \$, pour les clients du service de résidence.
404. Le Conseil souligne que dans la décision *Service de gestion des appels – Blocage de l'identification de la ligne appelante*, Décision Télécom CRTC 92-7, 4 mai 1992, le Conseil a exigé que les ESLT fournissent gratuitement à tous leurs clients le blocage par appel de l'identification du numéro de l'appelant. Il a également obligé les ESLT à fournir gratuitement, aux maisons d'hébergement certifiées pour victimes de violence familiale, le même service de blocage.
405. Le Conseil estime que ces mesures sont importantes pour ce qui est de promouvoir la protection de la vie privée des personnes, si bien qu'elles devraient être maintenues dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil craint qu'en l'absence d'exigences réglementaires, ces mesures touchant la vie privée soient supprimées ou bien offertes à des tarifs beaucoup plus élevés. Le Conseil obligera donc les ESLT à maintenir ces conditions dans tout marché faisant l'objet d'une abstention et il conservera ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi aux seules fins du maintien de ces conditions.
406. Le Conseil souligne que, dans la décision 96-10, il a imposé plusieurs obligations aux ESLT afin d'apaiser certaines inquiétudes concernant l'abordabilité du service téléphonique pour les clients du service de résidence. Par exemple, les ESLT ont été tenues d'offrir le service de

restriction d'accès à l'interurbain, sans frais mensuels ni frais d'installation, et de limiter à au plus 10,00 \$ les coûts non récurrents de désactivation du service. Le Conseil a également obligé les ESLT à permettre d'étaler sur une période de six mois le paiement des frais de branchement.

407. Dans la décision 96-10, le Conseil a fait remarquer que conformément aux exigences prescrites dans leurs tarifs approuvés, les ESLT ont fourni à leurs clients, gratuitement ou alors moyennant des frais de service non récurrents de 10,00 \$, l'option de blocage des appels aux services 900/976 et leur ont permis, sans frais supplémentaires, de bloquer les fonctions d'appel selon l'utilisation.
408. Le Conseil fait également remarquer que dans la décision *Service 900 – Ententes et garanties offertes aux consommateurs*, Décision de télécom CRTC 2005-19, 30 mars 2005, il a obligé les ESLT à radier, dans le cas des clients du service de résidence, les frais de service 900/976 raisonnablement contestés pour la première fois.
409. Le Conseil souligne également que de nombreuses ESLT, conformément aux tarifs approuvés, offrent aux personnes handicapées des rabais tarifaires à l'égard de divers services locaux de résidence.
410. Le Conseil estime que les obligations susmentionnées concernant l'abordabilité représentent toutes d'importantes exigences qui contribuent à garantir aux clients un service téléphonique de base abordable. Le Conseil n'est pas convaincu que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, le jeu des forces du marché se traduira par le maintien d'une telle protection. C'est pourquoi dans un tel marché, il continuera d'imposer ces obligations aux ESLT et il conservera ses pouvoirs prévus à l'article 24 de la Loi dans la mesure nécessaire en vue de maintenir lesdites obligations.
411. Parallèlement, le Conseil estime que les objectifs et les questions qui sous-tendent toutes les obligations mentionnées dans cette section concernent aussi les services que fournissent toutes les ESL se livrant concurrence dans des marchés faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil serait prêt à envisager l'inclusion de ces objectifs et de ces questions dans le cadre du système d'autoréglementation de l'industrie abordé précédemment plutôt que dans le cadre des obligations des ESL.

#### *Article 27*

412. L'article 27 de la Loi prévoit ce qui suit :

(1) Tous les tarifs doivent être justes et raisonnables.

(2) Il est interdit à l'entreprise canadienne, en ce qui concerne soit la fourniture de services de télécommunication, soit l'imposition ou la perception des tarifs y afférents, d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder -- y compris envers elle-même -- une préférence induue ou déraisonnable, ou encore de faire subir un désavantage de même nature.

(3) Le Conseil peut déterminer, comme question de fait, si l'entreprise canadienne s'est ou non conformée aux dispositions du présent article ou des articles 25 ou 29 ou à toute décision prise au titre des articles 24, 25, 29, 34 ou 40.

(4) Il incombe à l'entreprise canadienne qui a fait preuve de discrimination, accordé une préférence ou fait subir un désavantage d'établir, devant le Conseil, qu'ils ne sont pas injustes, indus ou déraisonnables, selon le cas.

(5) Pour déterminer si les tarifs de l'entreprise canadienne sont justes et raisonnables, le Conseil peut utiliser la méthode ou la technique qu'il estime appropriée, qu'elle soit ou non fondée sur le taux de rendement par rapport à la base tarifaire de l'entreprise.

(6) Le présent article n'a pas pour effet d'empêcher l'entreprise canadienne de fournir, gratuitement ou moyennant un tarif réduit, des services de télécommunication soit à ses administrateurs, dirigeants, employés et anciens employés soit, avec l'agrément du Conseil, à des organismes de bienfaisance, à des personnes défavorisées ou à toute autre personne.

#### *Positions des parties*

##### *Paragraphe 27(1)*

413. Selon Aliant Telecom, des conséquences négatives pourraient découler de la décision du Conseil de conserver, dans le cas d'un marché faisant l'objet d'une abstention, ses pouvoirs prévus à l'article 27 de la Loi en vue de maintenir les normes QS de détail, même si une telle initiative avait pour but de protéger les consommateurs. Aliant Telecom a soutenu que si l'ESLT était obligée de respecter les normes QS de détail, les clients pourraient avoir l'impression que seule cette entreprise est en mesure d'offrir un bon service, ce qui entraînerait une inertie du marché. Aliant Telecom a estimé que dans un marché concurrentiel, il est prévu que les fournisseurs de services offrent des services de niveaux différents et à des prix divers.
414. Aliant Telecom a également soutenu que la concurrence n'entraînerait probablement pas une hausse des prix dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Elle a fait valoir qu'elle s'attendait à ce que la concurrence fasse plutôt baisser les prix, et que les clients obtiennent un rapport qualité-prix encore meilleur. La compagnie a donc soutenu qu'il serait inutile que le Conseil conserve ses pouvoirs prévus à l'article 27 de la Loi en vue de fixer, dans un marché faisant l'objet d'une abstention, des prix plafonds pour les services locaux.
415. Bell Canada/Télébec, appuyées par SaskTel, ont estimé que les normes QS de détail n'étaient pas nécessaires dans un marché faisant l'objet d'une abstention, car les forces du marché, plutôt qu'un contrôle réglementaire, inciteraient tous les fournisseurs de services à maintenir une QS élevée. Bell Canada/Télébec ont soutenu que les abonnés changeront de fournisseur si la QS se détériore.
416. Selon Bell Canada/Télébec, l'imposition d'un prix plafond pour les services locaux faisant l'objet d'une abstention nuirait à l'objectif de la politique des télécommunications qui vise à favoriser le libre jeu des forces du marché et à recourir à la réglementation au besoin seulement.
417. TCI, appuyée par l'UTC, était d'avis que les normes QS de détail ne seraient plus requises. Du point de vue de ces parties, le fait d'offrir une haute QS était un moyen pour un fournisseur de se démarquer de ses concurrents et de facturer un supplément pour une QS supérieure.

418. TCI, SaskTel, la Coalition et Cogeco ont fait valoir que l'application d'un prix plafond aux services locaux faisant l'objet d'une abstention serait inutile si le Conseil choisissait, afin de définir le marché pertinent visé par une abstention, la composante géographique adéquate, car celle-ci ne comporterait que très peu de clients laissés pour compte.
419. La Coalition a estimé que les normes QS de détail ne seraient plus nécessaires, puisque les forces du marché garantiraient une QS élevée. Du point de vue de la Coalition, les consommateurs des services Internet et sans fil choisissent leur fournisseur en fonction de la QS. La Coalition a souligné que le Conseil ne réglemente pas la QS pour d'autres services de télécommunication faisant l'objet d'une abstention, tels que les services Internet et sans fil.
420. Le Bureau de la concurrence a fait valoir que, dans la mesure du possible, le Conseil devrait s'abstenir d'imposer des normes QS de détail dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Il s'attendait à ce que dans un tel marché, la QS de détail reflète les intérêts des clients et que ces derniers changeraient de fournisseur s'ils étaient insatisfaits de la QS.
421. Le Bureau de la concurrence a fait valoir que si le Conseil craignait les hausses de prix éventuelles dans un régime d'après-abstention, il pourrait maintenir la réglementation par plafonnement de prix ou imposer un prix plafond.
422. L'ACTC, appuyée par Cogeco, a estimé que les ESLT seraient encouragées à maintenir une QS de détail élevée dans un marché faisant l'objet d'une abstention, sans quoi elles risqueraient de perdre des clients. L'ACTC a fait remarquer que le Conseil n'a pas maintenu ou institué l'obligation de fournir des rapports sur la QS de détail dans d'autres marchés faisant l'objet d'une abstention, notamment ceux de l'interurbain, du cellulaire ou de l'accès Internet.
423. L'ACTC, appuyée par EastLink, Rogers, Shaw et Cybersurf, a fait valoir que le Conseil pourrait établir un prix plafond pour les tarifs du SLB autonome des ESLT, de façon à protéger les clients contre les hausses tarifaires injustes ou déraisonnables. L'ACTC a souligné que dans la décision 97-19, le Conseil avait estimé qu'il convenait de maintenir un plafond pour les tarifs interurbains de base.
424. Shaw, appuyée par Cybersurf, a fait valoir que les normes QS de détail devraient être supprimées, sauf s'il était prouvé que la concurrence ne protège pas adéquatement les clients dans un marché pertinent.
425. MTS Allstream, appuyée par FCI/Yak, était d'avis que les normes QS de détail ne seraient pas nécessaires dans un marché faisant l'objet d'une abstention où règne une forte concurrence. Du point de vue de ces parties, les clients ne feraient plus affaire avec un fournisseur de services dont la QS s'est détériorée.
426. FCI/Yak ont fait valoir que dans les cas d'îlots où la concurrence est insuffisante, il conviendrait d'établir un prix plafond. FCI/Yak étaient d'avis que le service autonome devrait être tarifé afin de garantir son abordabilité.
427. Primus, QMI et Xit télécom étaient d'avis que les normes QS de détail demeureraient nécessaires dans un marché faisant l'objet d'une abstention.



428. QMI a maintenu que le Conseil ferait une grave erreur s'il fondait la définition des marchés géographiques pertinents sur la nécessité de garantir aux clients non protégés une protection contre des hausses tarifaires abusives dans un régime d'après-abstention. Du point de vue de QMI, la meilleure solution au problème des clients laissés pour compte serait d'imposer un plafond sur le dernier niveau de prix en vigueur avant toute abstention de la réglementation.
429. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé que tout cadre d'abstention devrait être fondé sur une surveillance étroite du rendement des marchés faisant l'objet d'une abstention, y compris la QS de détail. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que les ESLT soient toujours tenues de déposer des rapports sur la QS de détail auprès du Conseil, qui en afficherait ensuite les résultats sur son site Web.
430. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que le Conseil fixe, à titre de condition d'une abstention, un prix plafond sur le dernier taux tarifé approuvé pour les SLB autonomes des ESLT.
431. L'UTC a fait valoir que si une ESLT faisait l'objet d'une abstention dans un marché pertinent qui n'était pas entièrement desservi par des fournisseurs concurrents de services substituables, le Conseil aurait à imposer des garanties afin d'empêcher l'ESLT d'exercer une discrimination de prix dans ce marché et, par le fait même, de protéger contre tout prix excessif les clients qui n'ont pas recours aux services de concurrents. Selon l'UTC, dans le cas de tels îlots de clients laissés pour compte, le Conseil devrait imposer un prix plafond afin d'assurer une protection contre les hausses tarifaires.

*Paragraphes 27(2), 27(3) et 27(4)*

432. Aliant Telecom et TCI étaient d'avis que le Conseil n'avait pas besoin de conserver les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(2) pour traiter les plaintes de discrimination injuste, puisque dans un environnement faisant l'objet d'une abstention, les droits des personnes handicapées et des autres groupes défavorisés seraient protégés par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la Commission canadienne des droits de la personne.
433. Bell Canada/Télébec, appuyées par SaskTel, ont soutenu que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, il serait préférable que le Conseil conserve ses pouvoirs en vertu de l'article 24 plutôt que ceux du paragraphe 27(2), car les conditions offriraient une plus grande certitude aux fournisseurs de services et aux consommateurs à l'égard des types de services qui doivent être fournis à ces abonnés.
434. Le Bureau de la concurrence a fait valoir qu'une fois l'abstention mise en œuvre dans un marché pertinent, le Conseil doit dispenser les ESLT des obligations en matière de tarification non discriminatoire prévues au paragraphe 27(2) de la Loi.
435. L'ACTC, appuyée par Cogeco, EastLink, Rogers et Shaw, a fait valoir que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, le Conseil doit conserver ses pouvoirs et fonctions prévus aux paragraphes 27(2), 27(3) et 27(4) de la Loi. Il serait ainsi en mesure de répondre aux plaintes sur une discrimination injuste et une préférence induite qu'auraient exercées les ESL en fournissant leurs services à des utilisateurs finals et à d'autres entreprises.

436. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé que dans un marché faisant l'objet d'une abstention, le Conseil doit conserver ses pouvoirs en vertu du paragraphe 27(2) afin de prévenir toute discrimination injuste exercée à l'endroit de personnes handicapées et vulnérables. Selon eux, les forces du marché ne pourraient pas prévenir une telle discrimination.
437. Du point de vue des Groupes de défense des consommateurs, l'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ne dispensait pas pour autant le Conseil de ses obligations en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* ou de l'atteinte des objectifs de politique sociale de la Loi. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé que les règles d'interprétation des lois indiquaient que le Conseil devrait exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère la Loi, conformément à l'intention expresse du Parlement.
438. Selon le CADJH, l'existence d'une autre loi d'application générale, telle que la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, n'excluait pas le traitement des requêtes que présentaient les personnes handicapées, en vertu de la Loi, à l'égard de l'égalité d'accès aux produits et services de télécommunication. Le CADJH a laissé entendre que le fondement juridique de ces revendications découlait du fait que la Loi était assujettie à la *Charte canadienne des droits et libertés*.
439. Le CADJH a souligné que le Conseil avait conservé ses pouvoirs en vertu du paragraphe 27(2) dans de nombreuses décisions d'abstention antérieures, et il a également fait remarquer que le Conseil avait appliqué le paragraphe 27(2) de la Loi pour remédier à la discrimination exercée envers les personnes handicapées dans le contexte des téléphones payants et des téléspectateurs.
440. Selon le CADJH, l'expérience des personnes handicapées concernant l'utilisation de l'équipement terminal et de téléphones sans fil indiquait que lorsque le Conseil s'était abstenu d'exercer ses pouvoirs prévus au paragraphe 27(2) de la Loi, ou alors qu'il n'avait pas utilisé ces pouvoirs pour garantir l'accessibilité aux personnes handicapées, il ne s'était pas acquitté de son obligation juridique de protéger les personnes handicapées de toute discrimination lorsqu'elles accèdent à des services de télécommunication.
441. Le CADJH a fait valoir que le Conseil ne devrait s'abstenir de toute réglementation qu'en présence de conditions assurant que les services de télécommunication locaux sont fournis de façon non discriminatoire aux personnes handicapées. Selon le CADJH, la fourniture des services de télécommunication devrait, à l'avenir, respecter toutes les conditions que le Conseil pourrait imposer, selon les besoins, en vue de garantir aux personnes handicapées l'accessibilité continue à ces services.

### **Analyse et conclusions du Conseil**

#### *Paragraphe 27(1)*

442. Le Conseil souligne que dans son étude du paragraphe 27(1), il a évalué le besoin de conserver les normes QS de détail dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, de même que la nécessité d'imposer un prix plafond pour le SLB de résidence autonome.

### *Normes QS de détail*

443. Le Conseil estime que dans un marché concurrentiel, les clients peuvent déterminer le niveau de qualité acceptable et ils changeront de fournisseur si ladite qualité devient insatisfaisante. Le Conseil juge donc que dans un milieu faisant l'objet d'une abstention, il sera dans le plus grand intérêt des ESLT d'équilibrer l'efficacité et la QS afin d'offrir un produit de qualité raisonnable à un prix raisonnable. Le Conseil estime que si une ESLT ne répond pas aux attentes de ses clients à l'égard de la QS, ces derniers se tourneront vers un fournisseur qui offre une qualité acceptable.
444. Le Conseil estime également que dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, la QS offerte aux îlots de clients laissés pour compte sera probablement raisonnable, même lorsque aucun service concurrent n'est accessible. Du point de vue du Conseil, les ESLT pourraient toujours réduire la QS, mais une telle initiative risquerait de leur nuire à moyen et à long terme.
445. Le Conseil estime que lorsqu'une ESLT décidera d'offrir un service de qualité inférieure à un îlot de clients laissés pour compte dans un marché faisant l'objet d'une abstention, les concurrents seront fortement encouragés à étendre leurs services dans cet îlot.
446. Le Conseil estime également qu'en général, il est dans l'intérêt des ESLT de promouvoir et de protéger leur image de marque. Il estime donc que les ESLT demeureront fortement motivées à maintenir leur QS de détail dans les marchés faisant l'objet d'une abstention.
447. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire de maintenir ses normes QS de détail dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Il ne conservera donc pas les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(1) de la Loi à cette fin.
448. Le Conseil souligne qu'à l'heure actuelle, chaque ESLT assure, pour l'ensemble de son territoire d'exploitation, le suivi des indicateurs QS de détail et en communique les résultats. Le Conseil s'attend à ce que les ESLT développent la capacité de présenter des résultats de QS de détail qui ne concernent que les zones encore réglementées. Dans le même ordre d'idées, il s'attend à ce que ces entreprises élaborent des protocoles d'octroi de rabais pour la QS de détail dans un marché pertinent où une abstention sera mise en œuvre pendant un cycle d'établissement de rapports sur la QS de détail. Le Conseil s'attend à ce que ces protocoles prévoient la distribution de rabais proportionnels pour la QS de détail, lesquels doivent être fixés en fonction de la période du cycle d'établissement de rapports durant laquelle les tarifs des services locaux étaient réglementés dans ce marché pertinent. L'admissibilité des clients à de tels rabais pour la QS de détail sera toujours déterminée conformément aux directives énoncées dans la décision *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005. Le Conseil conservera ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi dans l'unique but de s'assurer que les ESLT mettent ces protocoles en place et les respectent.

### *Prix plafond*

449. Le Conseil souligne que, dans la décision 97-19, il a établi un prix plafond pour le service interurbain de base afin de protéger les intérêts des clients.

450. Le Conseil estime que même si, de façon générale, les forces du marché dicteront les tarifs qu'imposeront les ESLT pour la plupart des services locaux offerts dans des marchés faisant l'objet d'une abstention, il s'interroge sérieusement sur la situation critique des clients vulnérables et laissés pour compte du service de résidence.
451. Le Conseil estime qu'il est important de veiller à ce que l'abordabilité des SLB de résidence essentiels ne soit pas compromise dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil craint que les clients vulnérables et laissés pour compte du service de résidence n'aient pas accès au SLB autonome à des tarifs abordables dans un milieu faisant l'objet d'une abstention où aucune garantie de tarification n'est appliquée.
452. Compte tenu de ces inquiétudes, le Conseil estime qu'il conviendrait d'appliquer un prix plafond au SLB de résidence autonome. Il juge qu'un tel prix plafond, mis en œuvre dans un marché faisant l'objet d'une abstention, protégerait les clients vulnérables et laissés pour compte contre des hausses tarifaires déraisonnables tout en ne limitant que superficiellement la souplesse de tarification des ESLT.
453. À titre de comparaison, le Conseil estime que les forces du marché pourront davantage dicter la tarification des services locaux d'affaires qu'offrent les ESLT à leurs abonnés des marchés faisant l'objet d'une abstention, y compris les clients laissés pour compte. Il juge que si les tarifs des SLB d'affaires deviennent déraisonnables, les clients d'affaires chercheront d'autres offres en vue de satisfaire leurs besoins de télécommunication. À ce titre, le Conseil ne juge pas nécessaire l'application d'un prix plafond au SLB d'affaires.
454. Compte tenu des inquiétudes soulevées ci-dessus, le Conseil juge qu'il convient de conserver ses pouvoirs et fonctions en vertu du paragraphe 27(1) de la Loi aux seules fins d'imposer un prix plafond au SLB de résidence autonome. Le Conseil souligne que ce prix plafond s'appliquera aux derniers tarifs approuvés, avant l'application de l'abstention, pour le SLB autonome, y compris la composition Touch-Tone et l'inscription principale à l'annuaire, ainsi pour les frais de raccordement. Le Conseil fait également remarquer que les frais de paiements en retard, d'intérêts et de chèques sans provision n'ont pas été directement désignés comme faisant partie des services examinés dans la présente instance, et que les différents frais que couvrent ces tarifs ne s'appliquent actuellement qu'aux services tarifés. Le Conseil estime que ces frais ont une incidence directe sur l'abordabilité du SLB de résidence. À ce titre, le Conseil juge qu'au moment où l'abstention sera appliquée, l'ESLT requérante sera tenue de modifier ses tarifs, de sorte que ces frais, et les limites correspondantes, s'appliqueront au SLB autonome dans un marché faisant l'objet d'une abstention.
455. Le Conseil souligne également que puisque le prix plafond ne s'appliquerait qu'au SLB de résidence autonome, tel qu'énoncé précédemment, les ESLT disposeront d'une souplesse de tarification suffisante en vue de proposer des groupes de services comprenant le SLB de résidence, à des prix concurrentiels.
456. Le Conseil souligne également qu'il conservera ses pouvoirs et fonctions en vertu du paragraphe 27(1) de la Loi afin d'appliquer un prix plafond aux services qui, tel qu'énoncé ci-dessus, resteront plafonnés à leurs tarifs existants, aux termes des conditions imposées conformément à l'article 24.

*Paragraphe 27(2)*

457. Le Conseil souligne que lorsqu'il s'est abstenu, dans le passé, d'exercer ses pouvoirs et fonctions en vertu du paragraphe 27(2) de la Loi, des parties représentant les intérêts des consommateurs soutenaient qu'une telle décision avait désavantagé les consommateurs vulnérables, particulièrement les personnes handicapées.
458. Le Conseil fait remarquer qu'au fil des ans, il a dû ordonner aux ESLT et aux concurrents de répondre aux besoins des personnes handicapées ou des consommateurs vulnérables. Le Conseil souligne également que dans la décision 97-8, il a conservé ses pouvoirs prévus au paragraphe 27(2) de la Loi à l'égard des services locaux de détail des ESLC.
459. Le Conseil n'est pas convaincu que le jeu des forces du marché dictera le comportement des ESLT pour ce qui est des clients vulnérables, tels que les personnes handicapées. Le Conseil fait remarquer qu'il a eu, dans le passé, à résoudre des problèmes traitant de clients vulnérables desservis par des concurrents qui œuvraient déjà dans un milieu en grande partie non réglementé. Le Conseil estime que même si la *Loi canadienne sur les droits de la personne* procurerait une certaine protection aux clients vulnérables, elle ne suffirait pas à apaiser les inquiétudes qu'ont soulevées le CADJH et les Groupes de défense des consommateurs au cours de la présente instance.
460. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 97-8, il a conservé ses pouvoirs et fonctions prévus au paragraphe 27(2) de la Loi, de façon à traiter les plaintes au sujet d'une discrimination injuste qu'auraient exercée les ESLC et d'une préférence indue qu'elles auraient accordée en fournissant leurs services à des utilisateurs finals et à d'autres entreprises. Le Conseil avait agi ainsi afin de garantir l'accès aux installations des ESLC et, au bout du compte, d'améliorer l'efficacité et l'efficacités de l'industrie canadienne des télécommunications. Le Conseil estime que la nécessité de maintenir l'application du paragraphe 27(2) de la Loi dans le cas des ESLC, telle qu'exprimée dans la décision 97-8, s'applique tout autant aux activités des ESLT dans des marchés faisant l'objet d'une abstention, établis en vertu du cadre d'abstention locale.
461. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il doit conserver ses pouvoirs prévus au paragraphe 27(2) de la Loi en vue de résoudre toute question concernant l'exercice d'une discrimination injuste ou l'accord d'une préférence indue dans le cadre de la fourniture de services de télécommunication ou de l'imposition de tarifs afférents dans des marchés faisant l'objet d'une abstention.

*Paragraphes 27(3) et 27(4)*

462. Le Conseil estime que puisqu'il a conservé, dans le cas des marchés faisant l'objet d'une abstention, ses pouvoirs en vertu de l'article 24 et des paragraphes 27(1) et 27(2) aux fins décrites dans la présente décision, il devra également, pour les mêmes motifs, maintenir l'application des paragraphes 27(3) et 27(4). Il estime également qu'il est nécessaire de conserver les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(3) dans la mesure où ils se rapportent aux articles 34 et 40, lesquels traitent de l'interconnexion.

*Paragraphes 27(5) et 27(6)*

463. Le Conseil estime qu'il est inutile de conserver, dans les marchés faisant l'objet d'une abstention, les pouvoirs que lui confèrent les paragraphes 27(5) et 27(6) de la Loi.

*Autres questions relatives à la portée de l'abstention*

*Services des concurrents*

464. Le Conseil fait remarquer que lorsqu'il s'abstient de réglementer un service, il conserve généralement ses pouvoirs afin de s'assurer que les concurrents peuvent accéder aux installations sous-jacentes des ESLT. Il souligne également qu'en général, il conserve ses pouvoirs en vertu des articles 27 et 24 de la Loi afin de toujours être en mesure d'obliger une ESLT à élaborer de nouveaux services des concurrents et de nouvelles ententes. Selon le Conseil, il importe qu'il conserve ces pouvoirs pour favoriser une concurrence durable.
465. Le Conseil conservera donc ses pouvoirs prévus à l'article 24 et aux paragraphes 27(2) et 27(4) de la Loi afin de garantir aux concurrents l'accès continu aux installations et fonctionnalités sous-jacentes des ESLT et de permettre la création de nouveaux services des concurrents et de nouvelles ententes.

*ZDCE*

466. Le Conseil fait remarquer que dans la décision *Modifications au régime de contribution*, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000, il a mis en œuvre un mécanisme de perception de la contribution fondé sur les revenus, et il a conclu que les entreprises canadiennes qui fournissent des services locaux de résidence dans les ZDCE ont le droit de recevoir une subvention afin de financer la fourniture de ces services dans ces zones. Le Conseil fait remarquer que la méthode actuelle de calcul de la subvention par SAR de résidence comprend les éléments suivants : a) coûts du SLB de résidence de l'ESLT, par tranche, par SAR par mois, b) un supplément de 15 p. 100 pour les coûts fixes et communs, c) les revenus provenant du SLB de résidence de l'ESLT, par tranche, par SAR par mois, et d) un montant implicite (présumé) de 5,00 \$ par SAR par mois pour les services locaux optionnels.
467. Dans un marché faisant l'objet d'une abstention, une ESLT pourra réduire les tarifs de son SLB de résidence sans approbation ou révision du Conseil. Le Conseil fait remarquer qu'une réduction des tarifs du SLB de résidence devrait normalement entraîner une baisse des revenus moyens provenant du SLB de résidence, ce qui ferait augmenter le montant de la subvention.
468. Le Conseil est toutefois préoccupé de l'incidence qu'aurait sur le mécanisme de perception de la contribution et le Fonds de contribution national une hausse de la subvention accordée aux entreprises canadiennes œuvrant dans un marché pertinent, une fois que l'ESLT aurait réduit ses tarifs du SLB de résidence dans une ZDCE située dans un marché faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil craint également que cette situation permette à l'ESLT de récupérer, grâce à une meilleure subvention, les revenus perdus en raison de la réduction des prix.

469. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil juge que si une ESLT fixe, dans une ZDCE située dans un marché faisant l'objet d'une abstention, ses tarifs du SLB de résidence sous le taux tarifé qui était en vigueur au moment où l'abstention a été accordée pour ce marché pertinent, l'ESLT devra alors utiliser, aux fins du calcul de la subvention, le taux tarifé valide lors de la mise en œuvre de l'abstention locale afin de déterminer ses revenus moyens provenant du SLB de résidence.

*Examen de la portée de l'abstention*

470. Tel qu'énoncé précédemment, le Conseil a jugé nécessaire de maintenir, pour l'instant, certaines garanties afin de protéger les consommateurs.
471. Le Conseil reconnaît qu'il est difficile d'atteindre le juste équilibre entre les obligations que les ESLT doivent continuer de respecter, en plus de celles auxquelles sont assujetties d'autres entreprises canadiennes, et la nécessité d'un développement libre et innovateur de la concurrence. Le Conseil reconnaît également que le fonctionnement des marchés et la technologie ne cessent d'évoluer et de changer, de telle sorte que les conditions actuellement nécessaires, de l'avis du Conseil, ne le seront peut-être plus à l'avenir.
472. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est disposé à réviser toutes les obligations imposées aux ESLT dans les marchés faisant l'objet d'une abstention en vue de déterminer lesquelles, s'il en est, sont toujours nécessaires et, dans la mesure où elles le sont toujours, si elles devraient être également appliquées à d'autres entreprises canadiennes qui exercent leurs activités dans ces marchés pertinents. Une telle révision sera amorcée au cours de l'année financière du Conseil débutant le 1<sup>er</sup> avril 2009. Le Conseil prévoit que le système d'autoréglementation de l'industrie aura peut-être déjà résolu, avant le début de ladite révision, de nombreuses questions concernant ces obligations.

*Conclusion du Conseil sur la portée de l'abstention*

473. En conclusion, le Conseil estime que si les critères d'abstention locale décrits dans la présente décision sont respectés dans un marché pertinent, il s'abstiendra d'exercer ses pouvoirs et fonctions en vertu de la Loi, à l'égard des services visés par la présente instance, dans la mesure suivante :
- le Conseil s'abstiendra d'exercer tous ses pouvoirs et fonctions en vertu des articles 25, 29 et 31 et des paragraphes 27(5) et 27(6) de la Loi;
  - le Conseil conservera ses pouvoirs en vertu de l'article 24 de la Loi afin de maintenir les conditions et obligations particulières énoncées précédemment et d'imposer d'autres conditions de ce type qui s'avéreraient nécessaires à l'avenir;
  - le Conseil conservera ses pouvoirs en vertu du paragraphe 27(1) de la Loi afin de maintenir un prix plafond s'appliquant au SLB de résidence autonome et aux autres services énoncés ci-dessus, ainsi que ses pouvoirs en vertu du paragraphe 27(2) de la Loi aux fins de la

fourniture de services des concurrents, tel qu'énoncé précédemment, et en vue de traiter des questions concernant l'exercice d'une discrimination injuste ou l'octroi d'une préférence indue;

- le Conseil conservera ses pouvoirs en vertu des paragraphes 27(3) et 27(4) aux seules fins d'exercer les pouvoirs et fonctions qu'il aura maintenus en vertu des articles 24, 34 et 40 et des paragraphes 27(1) et 27(2).

## **VII. Examen de l'abstention locale**

474. Les parties à l'instance ont présenté des points de vue divergents concernant la possibilité de réglementer de nouveau un marché faisant l'objet d'une abstention et les circonstances dans lesquelles cela pourrait se produire. De l'avis général, le Conseil ne devrait pas adopter un système qui se traduirait par de brusques transitions entre la déréglementation et la réglementation. Les parties ont également convenu, dans l'ensemble, qu'en cas d'échec du marché, le Conseil devrait le réglementer de nouveau. Par contre, les parties ne s'entendaient pas sur les types d'indicateurs que le Conseil devrait utiliser pour conclure à l'échec du marché et envisager de réglementer de nouveau.
475. Selon le Conseil, la présence de fluctuations temporaires dans un marché susceptible d'être instable ne devrait pas permettre de renverser facilement une décision d'abstention de la réglementation d'un service local qui aurait été rendue suivant les critères énoncés dans la présente décision.
476. Le Conseil est aussi d'avis que toute évaluation d'une décision d'abstention particulière après qu'elle a été rendue devrait être fondée sur les faits observés dans un marché pertinent donné et non sur des règles rigides appliquées universellement sans égard aux circonstances.
477. Le Conseil estime donc qu'il ne convient pas d'appliquer des critères d'après-abstention qui, une fois observés, entraîneraient un retour automatique à la réglementation. Lorsque le Conseil décidera de s'abstenir de réglementer les services locaux dans un marché pertinent particulier, c'est qu'il jugera que le libre jeu des forces de ce marché suffit à dicter le comportement de l'ESLT qui y fournit des services locaux et procure aux clients les avantages de la concurrence en ce qui concerne les prix, la qualité et l'innovation.
478. Le Conseil estime qu'il devrait amorcer un examen de l'abstention dans un marché pertinent particulier seulement lorsqu'il a la preuve que les forces du marché ne suffisent plus à dicter le comportement de l'ESLT qui y fournit des services locaux. Une telle preuve pourrait s'entendre d'une importante réduction du nombre de concurrents qui offrent des services dans le marché faisant l'objet d'une abstention, d'une augmentation considérable de la part de marché de l'ESLT dans ce marché pertinent, d'une importante diminution du rendement de l'ESLT à long terme à l'égard des indicateurs QS pour les concurrents, ou encore d'une importante hausse durable des prix facturés aux clients dans ce marché.



479. Une demande d'examen de l'abstention dans un marché pertinent peut être amorcée aux termes de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*. Autrement, le Conseil lui-même peut solliciter des observations auprès de certaines parties pour établir s'il y a lieu d'entreprendre un examen de l'abstention dans un marché pertinent particulier.
480. Si le Conseil conclut qu'un tel examen s'impose, il entreprendra un autre processus afin de déterminer si une ESLT a récupéré suffisamment de pouvoir de marché au sein du marché pertinent en question, et ce, au point d'avoir nui ou d'être en voie de nuire à la réalisation des objectifs de la politique des télécommunications énoncés dans la Loi ou au maintien d'une concurrence qui suffit à protéger les intérêts des utilisateurs. Si le Conseil conclut que c'est effectivement le cas, il pourrait alors exiger un retour intégral ou partiel à la réglementation, selon des conditions qu'il jugera adéquates, dans le marché pertinent.

### **VIII. Régime transitoire**

481. Le Conseil a reçu des mémoires de certaines parties sur l'opportunité d'adopter un régime transitoire ainsi que sur les circonstances dans lesquelles le Conseil devrait assouplir ou supprimer les garanties en vigueur sur le plan de la concurrence dans le cas des promotions définies dans la décision 2005-25 ainsi que la règle de reconquête du marché local, autoriser le dépôt *ex parte* de demandes tarifaires à l'égard des promotions, et autoriser la suppression des frais de service associés aux reconquêtes visant les services locaux de résidence (collectivement, les garanties en matière de concurrence).
482. À l'exception des Groupes de défense des consommateurs et de MTS Allstream, toutes les parties se sont opposées, pour des raisons différentes, à la création d'un régime transitoire. Quelques parties, notamment certaines ESLT, ont soutenu qu'un régime transitoire était inutile puisque certaines des mesures proposées dans le cadre de ce régime, telles que la suppression de la règle de reconquête du marché local, devraient être appliquées immédiatement à l'échelle nationale et non pas dans des marchés pertinents particuliers, dans le cadre d'un régime transitoire par étapes. Ces mêmes ESLT ont réitéré le point de vue qu'elles avaient adopté concernant une demande en vertu de la partie VII déposée par Bell Canada et SaskTel le 25 avril 2005, à savoir que la règle de reconquête du marché local était contraire à l'article 2b) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. D'autres parties, dont de nombreux concurrents, ont soutenu qu'un régime transitoire était inapproprié, car les mêmes mesures proposées, comme la suppression de la règle de reconquête dans un marché pertinent, devraient être appliquées seulement quand une ESLT se voit accorder l'abstention dans ce marché pertinent.
483. ***Le Conseil, d'une part, supprime les garanties actuelles en matière de concurrence applicables aux promotions, au sens de la décision Télécom CRTC 2005-25 intitulée Promotions des services filaires locaux, de même que la règle de reconquête du marché local établie dans la décision Télécom CRTC 2005-28 intitulée Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet, modifiée par la décision Télécom CRTC 2005-28-1 et confirmée par la décision Télécom CRTC 2006-53, et, d'autre part, autorise le dépôt ex parte des demandes tarifaires à l'égard des promotions et la non-application des frais de service associés aux reconquêtes visant les services locaux de résidence.***

484. *Paragraphe supprimé*

485. *Paragraphe supprimé*

486. *Paragraphe supprimé*

487. *Paragraphe supprimé*

488. *Paragraphe supprimé*

489. Pour ce qui est des arguments selon lesquels les ESLT soutiennent que la règle de reconquête du marché local, telle qu'elle existait avant la publication de la présente décision, viole l'article 2b) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, le Conseil souligne qu'il se prononce aujourd'hui sur la constitutionnalité de cette règle de reconquête du marché local dans la décision *Bell Canada et Saskatchewan Telecommunications demandent au Conseil d'arrêter d'appliquer les restrictions relatives à la reconquête dans le marché des services locaux parce qu'elles portent atteinte de manière injustifiable au droit à la liberté d'expression garanti par l'article 2b) de la Charte canadienne des droits et libertés*, Décision de télécom CRTC 2006-16, 6 avril 2006. Le Conseil fait remarquer que la seule différence entre cette règle de reconquête du marché local et la nouvelle règle, énoncée précédemment, réside dans la durée de la période d'interdiction de reconquête pour les clients du service de résidence. En effet, la nouvelle règle prévoit une période de 3 mois, alors que la précédente prescrivait une durée de 12 mois.

## **IX. Demande d'abstention d'Aliant Telecom Inc.**

490. Tel qu'indiqué précédemment, le Conseil a décidé d'examiner, au cours de la présente instance, la demande qu'a présentée Aliant Telecom en vue d'obtenir une abstention de la réglementation des services locaux dans 32 circonscriptions locales de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard. Des parties ont présenté des mémoires afin d'appuyer cette demande ou de s'y opposer.

### *Les parties en faveur de la demande d'Aliant Telecom*

491. SaskTel a fait valoir que la demande initiale d'Aliant Telecom et la preuve mise à jour démontrent irréfutablement que la requérante ne dispose pas d'un pouvoir de marché dans les circonscriptions visées.

492. TCI a fait valoir que la demande d'abstention d'Aliant Telecom aurait déjà dû être approuvée, car la preuve déposée auprès du Conseil démontre clairement que la requérante n'a pas de pouvoir de marché dans les régions pour lesquelles elle demande l'abstention.

493. Bell Canada/Télébec ont fait valoir que dans la demande initiale d'Aliant Telecom et dans la preuve mise à jour du 18 mai 2005, la compagnie a irréfutablement démontré que dans les circonscriptions visées, EastLink était un concurrent important et efficace, et qu'Aliant Telecom ne détenait pas un pouvoir de marché notable.

*Les parties qui se sont opposées à la demande d'Aliant Telecom*

494. Call-Net a fait valoir que la demande d'Aliant Telecom était et demeurerait prématurée. Elle a soutenu que le Conseil l'avait d'ailleurs confirmé dans les conclusions formulées dans la décision 2005-28, au sujet de l'importante domination des ESLT, dont fait partie Aliant Telecom, dans le marché des services locaux.
495. L'ACTC a fait valoir que le Conseil devrait rejeter la demande d'Aliant Telecom, car EastLink n'était pas alors un nouveau venu viable et que le fait d'accorder une abstention en ce moment pourrait empêcher EastLink de déployer davantage ses services à l'avenir.
496. Rogers a fait valoir que la demande présentée par Aliant Telecom était prématurée et devrait être rejetée. Selon Rogers, Aliant Telecom n'a pas respecté les critères d'abstention que Rogers avait proposés au cours de la présente instance concernant les marchés géographique et de produits pertinents.
497. Selon Cybersurf, Aliant Telecom ne respectait pas à ce moment-là les conditions préalables que Cybersurf avait proposées en ce qui a trait à l'abstention des services locaux filaires.
498. EastLink a fait valoir qu'il était trop tôt pour accorder à Aliant Telecom l'abstention de ses services locaux de résidence dans les 32 circonscriptions visées. EastLink était d'avis qu'elle n'était pas suffisamment bien implantée pour résister et réagir, de façon continue, à une stratégie ciblée d'Aliant Telecom. EastLink a fait valoir que selon le test d'abstention qu'elle a proposé et la preuve dont le Conseil dispose, il était encore trop tôt pour accorder à Aliant Telecom l'abstention de ses services locaux de résidence dans les 32 circonscriptions énumérées. Toujours selon EastLink, il n'existe pas suffisamment d'éléments de preuve pour confirmer l'existence, dans le territoire d'Aliant Telecom, d'une concurrence durable qui justifierait l'approbation d'une abstention. EastLink a donc fait valoir que le Conseil devrait rejeter la demande d'abstention d'Aliant Telecom.
499. MTS Allstream a fait valoir que dans le dossier de l'instance, peu d'éléments de preuve, voire aucun, ne révélaient une diminution des prix locaux dans le territoire d'exploitation d'Aliant Telecom.
500. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le Conseil devrait rejeter la demande d'abstention d'Aliant Telecom, car elle ne respectait pas les critères d'abstention qu'ils avaient proposés.

**Analyse et conclusions du Conseil**

501. Dans l'avis 2005-2, le Conseil a indiqué qu'il appliquerait à la demande d'Aliant Telecom le cadre d'abstention locale, tel qu'élaboré dans la présente décision, y compris les conclusions sur les marchés pertinents et les critères d'abstention.
502. Le Conseil fait remarquer que les 32 circonscriptions locales en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, à l'égard desquelles Aliant Telecom a demandé l'abstention de ses services locaux de résidence, se situent dans quatre des six RAL que le Conseil a désignées dans ces deux provinces. Plus précisément, les 32 circonscriptions locales se trouvent dans les endroits suivants :

- RAL d'Aliant Telecom 12-01, Nouvelle-Écosse, RMR d'Halifax (RAL d'Halifax);
- RAL d'Aliant Telecom 11-01, Île-du-Prince-Édouard, RE de l'Île-du-Prince-Édouard;
- RAL d'Aliant Telecom 12-03, Nouvelle-Écosse, RE de la côte nord;
- RAL d'Aliant Telecom 12-05, RE du sud de la Nouvelle-Écosse.

503. En ce qui concerne ces régions, le Conseil conclut, selon la preuve présentée au cours de l'instance, que les pertes de part de marché d'Aliant Telecom sont les suivantes :

- RAL d'Aliant Telecom 12-01, Nouvelle-Écosse, RMR d'Halifax : 33 p. 100;
- RAL d'Aliant Telecom 11-01, Île-du-Prince-Édouard, RE de l'Île-du-Prince-Édouard : 13 p. 100;
- RAL d'Aliant Telecom 12-03, Nouvelle-Écosse, RE de la côte nord : 9 p. 100;
- RAL d'Aliant Telecom 12-05, RE du sud de la Nouvelle-Écosse : 8 p. 100.

504. Le Conseil conclut donc qu'Aliant Telecom a respecté, pour ce qui est de la RAL d'Halifax, le critère de perte de part de marché, tel que prévu dans le cadre d'abstention locale. Or, puisqu'elle n'a pas respecté ce critère dans les autres RAL, ces dernières n'auront pas à être examinées pour ce qui est des autres critères d'abstention.

505. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom n'a pas, pour l'instant, de tarif approuvé pour le service LNPA groupé. Il conclut donc qu'Aliant Telecom n'a pas respecté l'exigence relative aux tarifs des services des concurrents qui doit être satisfaite aux fins de l'abstention du service local de résidence.

506. Le Conseil souligne que le dossier fournit une preuve évidente de rivalité dans la RAL d'Halifax. Aliant Telecom et EastLink se livrent une forte concurrence afin d'attirer des clients du service local de résidence au moyen de groupes de services, de promotions et de vastes campagnes publicitaires. Le Conseil estime donc qu'Aliant Telecom a fourni une preuve suffisante de rivalité dans la RAL d'Halifax.

507. Le Conseil souligne que le critère de l'accès aux SSE ne s'applique pas à la demande d'Aliant Telecom, car le Conseil n'a pas approuvé, avant ladite demande d'abstention, un plan visant la mise en œuvre de l'accès aux SSE d'Aliant Telecom.

508. En ce qui concerne les critères de QS pour les concurrents, tels que prévus dans le cadre d'abstention locale, le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom ne les a pas respectés. Selon les rapports que la compagnie a remis au Conseil pour la période de juillet à décembre 2005,

dans 43 p. 100 des cas, la compagnie a affiché à l'égard de chaque indicateur un rendement moyen qui était égal ou supérieur au seuil minimum fixé dans la décision 2005-20. Pour satisfaire aux critères de QS pour les concurrents dans le contexte de l'abstention locale, ce rendement doit s'établir à 100 p. 100.

509. Le Conseil souligne que même si Aliant Telecom a déposé sa demande avant la création du régime actuel de QS pour les concurrents, le Conseil estime qu'il est nécessaire d'évaluer cette demande en fonction de tous les critères énoncés dans le cadre d'abstention locale, y compris ceux liés à la QS pour les concurrents. Du point de vue du Conseil, une ESLT requérante se doit de respecter ces critères afin de prouver que la concurrence saura se maintenir dans le marché pertinent.
510. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande d'abstention locale d'Aliant Telecom à l'égard des services de résidence. Le Conseil souligne que la compagnie pourra solliciter de nouveau l'abstention locale à l'égard des services de résidence une fois qu'elle sera en mesure de prouver qu'elle a satisfait, pour une RAL donnée, à tous les critères d'abstention locale. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom a respecté, dans le cas de la RAL d'Halifax, tous les critères d'abstention locale, sauf les critères de QS pour les concurrents et les critères relatifs aux tarifs des services des concurrents. À cet égard, une fois qu'Aliant Telecom pourra montrer qu'elle a respecté l'ensemble des critères d'abstention locale, le Conseil sera disposé à examiner, selon une procédure accélérée, une nouvelle demande de la compagnie concernant l'abstention locale à l'égard des services de résidence dans la RAL d'Halifax.
511. Le Conseil fait également remarquer qu'à l'heure actuelle, Aliant Telecom n'est pas admissible à la mesure transitoire de suppression de la règle de reconquête du marché local, telle qu'énoncée précédemment. Aliant Telecom a perdu plus de 20 p. 100 de sa part de marché dans la RAL d'Halifax. Toutefois, selon les rapports que la compagnie a remis au Conseil pour la période trimestrielle se terminant en décembre 2005, dans 50 p. 100 des cas, la compagnie a affiché à l'égard de chaque indicateur un rendement moyen qui était égal ou supérieur au seuil minimum fixé dans la décision 2005-20. Aliant Telecom n'a donc pas obtenu, pendant les trois mois ayant fait l'objet du suivi, des résultats suffisants à l'égard des indicateurs QS pour les concurrents dans son territoire de desserte. Par conséquent, elle n'a pas satisfait au critère de suppression de la règle de reconquête du marché local dans la RAL d'Halifax.

#### ***X. Demande d'abstention locale***

512. ***Le Conseil établira le processus qui servira à traiter les demandes d'abstention locale déposées conformément au cadre établi dans la présente décision.***
513. ***L'ESLT doit faire la preuve, dans sa demande, qu'elle satisfait aux critères énoncés au paragraphe 242 ou indiquer qu'elle fera la démonstration prévue à l'alinéa 242b) après le dépôt de sa demande. La demande ne doit viser qu'un marché pertinent et elle doit énumérer les articles et les numéros des tarifs correspondants des services pour lesquels l'ESLT demande l'abstention locale.***

514. *La demande doit être accompagnée d'un projet de plan de communications qui sera soumis à l'approbation du Conseil. Le plan doit décrire comment l'ESLT entend expliquer l'abstention locale aux clients du marché pertinent, les informer de la disponibilité à long terme du SLB autonome sur ce marché et leur fournir les coordonnées de personnes-ressources auxquelles ils peuvent s'adresser s'ils ont des questions ou des préoccupations.*
515. *L'ESLT requérante pourra demander au Conseil de traiter ensemble toutes les demandes d'abstention locale portant sur des circonscriptions locales contiguës qu'elle a présentées.*
516. *Avant de déposer sa demande, l'ESLT requérante devra en faire signifier une copie à toutes les ESLC enregistrées et à tout autre FST qui offre des services locaux sur le marché pertinent. Les autres parties qui souhaiteraient présenter des observations au sujet de demandes d'abstention locale devront surveiller le site Web du Conseil pour savoir quand de telles demandes ont été déposées.*
517. *Dès réception de la demande, le Conseil l'affichera sur son site Web. Le Conseil souligne que les demandes qui ne contiennent pas l'information requise ou ne sont pas accompagnées des documents requis seront retournées à l'ESLT requérante.*
518. *Le Conseil souligne qu'il pourrait demander à l'ESLT requérante ou à d'autres personnes de lui fournir l'information ou les documents supplémentaires qu'il juge nécessaires en vue d'établir si l'abstention locale est justifiée.*
519. *Dans le cadre de l'établissement du processus de traitement des demandes d'abstention locale, le Conseil estime qu'il est important d'assurer une prise de décision rapide à l'égard de ces demandes. Par conséquent, dans la mesure où une ESLT requérante fournit l'information et les documents requis, dans la forme requise, le Conseil s'engage, sous réserve des paragraphes 520 à 522, à terminer son analyse et à rendre sa décision concernant les demandes fondées sur les sous-alinéas 242a)(ii) ou (iii) dans les 120 jours suivant la réception de la demande.*
520. *Le Conseil ne sera pas tenu de respecter son engagement quant au délai en ce qui concerne les demandes qui proposent une division des services locaux d'affaires en plusieurs marchés pertinents.*
521. *Si l'ESLT requérante indique dans sa demande qu'elle fera la démonstration prévue à l'alinéa 242b) après le dépôt de sa demande, le Conseil commencera l'analyse de la demande, mais il ne sera pas tenu de respecter son engagement quant au délai.*
522. *Les demandes relatives aux services locaux situés en tout ou en partie dans les régions métropolitaines de recensement de Calgary, d'Edmonton, de Halifax, de Hamilton, de London, de Montréal, d'Ottawa-Gatineau, de Québec, de Toronto, de Vancouver et de Winnipeg seront traitées en priorité par le Conseil.*

*Circonstance particulière*

523. *Si, avant d'accorder l'abstention locale, le Conseil est informé du fait que la concurrence sur laquelle se fonde la demande d'abstention locale de l'ESLT provient d'un fournisseur indépendant de services de télécommunication filaires qui dessert seul, ou avec des fournisseurs affiliés, moins de 20 000 clients de services locaux à travers le Canada, l'abstention n'aura d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'au moins dix-huit mois après que ce fournisseur de services a commencé à fournir des services locaux dans ce marché.*
524. *Paragraphe supprimé*
525. *Paragraphe supprimé*
526. *Paragraphe supprimé*
527. *Paragraphe supprimé*
528. *Paragraphe supprimé*
529. *Paragraphe supprimé*
530. *Paragraphe supprimé*
531. *Paragraphe supprimé*
532. *Paragraphe supprimé*
533. *Paragraphe supprimé*
534. *Paragraphe supprimé*
535. *Paragraphe supprimé*

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>

*L'annexe A de la décision est abrogée.*



<i>Indicateurs QS pour les concurrents</i>		
<i>Indicateurs</i>	<i>Titre</i>	<i>Norme</i>
<i>Indicateur 1.8</i>	<i>Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B</i>	<i>90 % ou plus</i>
<i>Indicateur 1.9</i>	<i>Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert</i>	<i>90 % ou plus</i>
<i>Indicateur 1.10</i>	<i>Respect des intervalles de service pour les commandes TNL (service autonome)</i>	<i>90 % ou plus</i>
<i>Indicateur 1.11</i>	<i>Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent</i>	<i>90 % ou plus</i>
<i>Indicateur 1.12</i>	<i>Respect des dates confirmées dans le cas des demandes de service local</i>	<i>90 % ou plus</i>
<i>Indicateur 1.19</i>	<i>Respect des dates confirmées - Services RNC et lignes de type C</i>	<i>90 % ou plus</i>
<i>Indicateur 2.7</i>	<i>Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures</i>	<i>80 % ou plus</i>
<i>Indicateur 2.9</i>	<i>Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures</i>	<i>90 % ou plus</i>
<i>Indicateur 2.10</i>	<i>Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) - Services RNC et lignes de type C</i>	<i>4 heures ou moins</i>

## Maintien des obligations des ESL envers les ESLT

Le Conseil note que les obligations suivantes s'appliqueront à toutes les ESLT dans les marchés faisant l'objet d'une abstention :

- offrir une interconnexion aux fournisseurs de services sans fil et un accès égal aux fournisseurs de services intercirconscriptions;
- offrir une interconnexion réciproque ainsi que des arrangements de facturation et de conservation, et un point d'interconnexion;
- déployer la TNL, telle qu'approuvée par le Conseil;
- interconnecter l'appelant au centre d'appel d'urgence approprié aux fins de l'acheminement des appels au 9-1-1 et fournir les données aux fins de l'affichage automatique d'adresses pour que les appels E9-1-1 puissent être transmis au centre d'appel d'urgence lorsque le service est offert;
- fournir le SRT;
- payer une contribution fondée sur un pourcentage des revenus de services de télécommunication générés au Canada, sous réserve de certaines exceptions et moins certaines déductions; les ESL ont droit à des subventions provenant du régime de contribution, le montant étant établi en fonction du nombre de SAR;
- satisfaire à toutes les exigences réglementaires actuelles et futures visant à protéger la vie privée des clients, dont : 1) la fourniture de l'indicateur de protection de la vie privée lorsqu'un client final l'invoque; 2) la fourniture de la fonction automatisée universelle du blocage par appel de l'identification de la ligne de l'appelant; 3) la fourniture de la fonction du blocage par ligne de l'affichage du nom et du numéro du demandeur; 4) l'interdiction de la fonction Mémorisateur dans le cas d'un numéro bloqué; 5) la mise en application des restrictions du Conseil sur les composeurs-messagers automatiques, sur les composeurs automatiques et sur les télécopies non sollicitées; et 6) la fourniture de la fonction Dépisteur universel des appels;
- respecter les règles énoncées par le Conseil en ce qui concerne la confidentialité des renseignements sur les clients;
- fournir les renseignements suivants sur demande :
  - 1) les limites de ZAL;
  - 2) les détails sur toutes les options de service, avec les prix applicables;
  - 3) les détails sur tous les frais de service applicables possibles;

- 4) la politique sur l'accès aux fournisseurs de services évolués;
  - 5) les services adaptés disponibles;
  - 6) l'information au sujet de la vie privée, y compris les responsabilités de l'entreprise concernant la protection de la confidentialité des dossiers sur les clients.
- fournir aux abonnés les renseignements suivants, avant d'établir le contrat de service :
    - 1) la fréquence de facturation et la politique de paiement;
    - 2) la politique de débranchement;
    - 3) la politique sur les dépôts de garantie;
    - 4) la politique sur les annuaires;
    - 5) le nom et l'adresse de la compagnie fournissant le service à l'abonné;
    - 6) un numéro de téléphone sans frais à partir duquel l'abonné peut obtenir d'autres renseignements ou déposer une plainte;
    - 7) la date de facturation;
    - 8) la date d'échéance du paiement;
    - 9) le taux d'intérêt applicable aux retards de paiement;
    - 10) les renseignements à l'égard de l'accès au service 9-1-1 et au SRT, y compris les frais applicables aux abonnés, le cas échéant;
    - 11) les renseignements sur les obligations de l'entreprise en ce qui a trait à la sécurité et à la protection de la vie privée des clients.
  - fournir aux abonnés qui en font la demande des états de compte en braille, en gros caractères, sur disquette ou en tout autre média substitut convenu entre l'ESL et l'abonné;
  - fournir aux abonnés qui en font la demande des encarts de facturation les informant de nouveaux services ou de modifications de tarifs applicables aux services en place et tout encart de facturation exigé de temps à autre par le Conseil, et ce, en braille, en gros caractères, sur disquette ou en tout autre média substitut convenu entre l'ESL et l'abonné;
  - fournir aux abonnés ayant une déficience visuelle un encart en braille pour les informer de la possibilité d'obtenir sur demande des états de compte et des encarts de facturation en média substitut;

- comme condition à la fourniture d'un service de télécommunication dans un ILM, les ESL doivent : 1) voir à ce que les ESL qui desservent des utilisateurs finals dans cet ILM puissent y avoir accès rapidement au moyen d'une revente, d'installations louées ou de leurs propres installations, selon leur choix, et selon des modalités et des conditions raisonnables; 2) afficher sur leur site Web les modalités et conditions, y compris les frais, de toute entente d'accès écrite conclue avec le propriétaire de l'ILM dans les 30 jours suivant la conclusion ou la modification de l'entente; 3) afficher sur leur site Web toutes les modalités et conditions, y compris les frais, de toute entente d'accès non écrite conclue avec le propriétaire de cet ILM, dans les 30 jours suivant la réception d'une demande d'une autre ESL exploitant dans la même zone; 4) afficher sur leur site Web toutes les modalités et conditions, y compris les frais, de toute entente d'accès écrite conclue avec le propriétaire de l'immeuble pour mettre en place des installations de télécommunication pendant la construction de l'ILM, dans les 10 jours suivant la conclusion de cette entente; 5) indiquer sur leur site Web l'existence de toute entente d'accès non écrite conclue avec le propriétaire de l'immeuble pour mettre en place des installations de télécommunication pendant la construction de cet ILM, dans les 10 jours suivant la conclusion de cette entente, et en dévoiler, toujours sur leur site Web, toutes les modalités et conditions, y compris les frais, dans les 10 jours suivant la réception d'une demande de toute autre ESL desservant ce secteur;
- les ESL offrant des services VoIP locaux fixes doivent fournir les services 9-1-1/E9-1-1, dans la mesure où l'IR-NXX attribué à l'utilisateur final est propre à une des circonscriptions locales de la région couverte par le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui dessert le client;
- toutes les ESL doivent, comme condition à la fourniture de services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers fournissent, en plus de leurs services VoIP locaux fixes, les services 9-1-1/E9-1-1, conformément aux exigences du Conseil;
- toutes les ESL qui prennent en charge des services VoIP locaux mobiles ou des services VoIP locaux fixes/non propres à une circonscription doivent fournir le service 9-1-1, et s'assurer, entre autres, que les appels 9-1-1 provenant de services VoIP locaux ne soient pas acheminés à un CASP qui ne dessert pas l'emplacement géographique d'où les appels proviennent;
- toutes les ESL doivent, comme condition à la fourniture de services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers fournissent, en plus de leurs services VoIP locaux mobiles ou fixes/non propres à une circonscription, le service 9-1-1, conformément aux exigences du Conseil;

- aviser les abonnés à des services VoIP locaux, et ce avant même que ces services leur soient fournis, de toute limite d'accès au service 9-1-1/E9-1-1;
- aviser les abonnés à des services VoIP locaux, durant la période de fourniture des services, de toute limite d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1;
- obtenir, avant le raccordement des services VoIP locaux, le consentement exprès du client, par lequel il atteste comprendre les limites d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1;
- veiller à ce que les personnes ayant des déficiences visuelles aient accès aux renseignements concernant les limites relatives aux services 9-1-1/E9-1-1;
- toutes les ESL doivent, comme condition à la fourniture de services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers se conforment aux directives du Conseil en ce qui a trait à l'obligation d'aviser les abonnés de toute limite d'accès aux services 9-1-1/E9-1-1;
- assujettir tous les fournisseurs de services VoIP locaux, dans la mesure où cela est possible d'un point de vue technique, aux exigences réglementaires visant à protéger la vie privée des clients;
- obtenir auprès du client, avant la mise en fonction du service, une attestation expresse dans laquelle il reconnaît les limites que présente son service VoIP local à l'égard des garanties relatives à la protection de la vie privée; prévoir dans les contrats de service ou autres arrangements avec des fournisseurs de services VoIP locaux que ces derniers doivent obtenir la même attestation expresse auprès de leurs clients.

Le Conseil note qu'en vertu des obligations sous-jacentes des ESL, les revendeurs de services locaux doivent satisfaire aux exigences en matière de service imposées par le Conseil.

*L'annexe D de la décision est abrogée.*

*L'annexe E de la décision est abrogée.*