



Décision de télécom CRTC 2015-522

Version PDF

Ottawa, le 24 novembre 2015

Numéro de dossier : 8640-NI-201502493

Norouestel Inc. – Abstention de la réglementation relative aux services d'assistance-annuaire de détail

Le Conseil s'abstient, dans la mesure indiquée dans la présente décision, de réglementer les services d'assistance-annuaire (AA) de détail fournis par Norouestel. L'abstention est conditionnelle au fait que Norouestel i) conserve ses exemptions concernant les frais facturés pour ses services d'AA, notamment à l'égard des demandes pour le service local d'AA de clients de services de résidence âgés de 65 ans et plus qui ont demandé une exemption des frais facturés et qui ont fourni à l'entreprise une preuve attestant de leur âge et ii) fournisse gratuitement un service de blocage de l'AA si elle décide d'imposer des frais d'accès pour ses services d'AA de détail. Le Conseil ordonne aussi à Norouestel : i) d'informer de manière efficace ses clients de la modification de la réglementation des services d'AA de détail de la compagnie et des exemptions concernant les frais facturés pour ses services d'AA de détail et ii) de faire rapport au Conseil, dans les 60 jours suivant la date de publication de la présente décision, sur les moyens qu'elle a mis en œuvre pour informer ses clients.

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande, datée du 10 mars 2015, de Norouestel Inc. (Norouestel) dans laquelle la compagnie demandait au Conseil de ne pas exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent les articles 25, 27, 29 et 31 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* à l'égard des services d'assistance-annuaire (AA) de détail que fournit actuellement Norouestel¹ et à l'égard des services de même catégorie qu'elle pourrait offrir à l'avenir².

¹ Le service d'AA de détail de Norouestel consiste à communiquer aux clients qui en font la demande de l'information provenant de listes de numéros de téléphone locaux et interurbains, comme l'adresse et le numéro de téléphone d'un abonné au service de résidence ou d'affaires indiqués dans l'annuaire téléphonique.

² Ces services comprennent le service d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire, qui permet à la compagnie d'établir un appel à la suite d'une demande par l'entremise du service d'AA, et la facturation optionnelle d'AA, qui autorise que les frais d'utilisation du service d'AA soient facturés à une carte d'appel, à un numéro de téléphone d'un tiers ou à une carte de crédit, au lieu du compte associé au numéro de téléphone à l'origine de la demande d'AA. Norouestel n'offre pas ces services actuellement, mais elle a demandé que l'abstention s'applique également à ces services.

2. Norouestel fournit des services d'AA locaux et interurbains de détail incluant des exemptions aux frais pour :
 - les demandes à partir de téléphones payants publics;
 - les demandes de patients appelant d'un hôpital inscrit;
 - les demandes à partir d'un téléphone mobile manuel³;
 - les demandes de personnes ayant un handicap qui les empêche d'utiliser les annuaires téléphoniques (p. ex. les personnes non voyantes ou ayant une déficience visuelle, ou les personnes analphabètes);
 - les demandes de personnes déclarant qu'il s'agit d'une situation d'urgence;
 - les demandes de numéros d'urgence;
 - les demandes de clients de services de résidence âgés de 65 ans et plus et qui ont fourni à l'entreprise une preuve attestant de leur âge (pour le service d'AA local seulement);
 - les demandes pour obtenir des numéros sans frais par l'intermédiaire d'un service d'AA sans frais (pour le service d'AA interurbain seulement).
3. Norouestel a demandé que l'abstention soit accordée selon les mêmes conditions que celles consenties aux grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) dans la politique réglementaire de télécom 2009-243⁴, modifiée par la politique réglementaire de télécom 2009-717, et aux petites ESLT dans la politique réglementaire de télécom 2014-213. Les conditions établies dans ces décisions comprennent les exigences suivantes : i) le maintien des exemptions de la compagnie concernant les frais facturés pour ses services d'AA de détail et ii) la prestation gratuite d'un service de blocage de l'AA si la compagnie décide d'imposer des frais d'accès pour ses services d'AA de détail.
4. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de Norouestel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 11 juin 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

³ Les téléphones mobiles manuels permettent aux clients de faire des appels téléphoniques à l'aide de radiotéléphones fixes ou mobiles par l'intermédiaire d'un téléphoniste. Ce service a été retiré le 31 octobre 2015 dans l'ordonnance de télécom 2015-336.

⁴ Dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, le Conseil s'est abstenu, sous conditions, d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent les articles 25, 29 et 31 ainsi que les paragraphes 27(1), 27(5) et 27(6) de la *Loi* en ce qui a trait aux services d'AA de détail fournis par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; MTS Allstream Inc.; Saskatchewan Telecommunications; la Société TELUS Communications; et Télébec, Société en commandite.

Questions

5. La décision de télécom 94-19 établit le cadre du Conseil pour examiner les demandes d'abstention de la réglementation. Pour examiner la demande d'abstention de la réglementation des services d'AA de détail de Norouestel conformément aux critères établis dans la décision de télécom 94-19, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes dans la présente décision :
- Comment les services d'AA sont-ils définis?
 - Quel est le marché pertinent?
 - Norouestel a-t-elle un pouvoir de marché en ce qui a trait aux services d'AA de détail?
 - Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services d'AA de détail fournis par Norouestel?

Comment les services d'AA sont-ils définis?

6. Norouestel a fait valoir que la définition approuvée par le Conseil des services d'AA de détail applicable aux grandes et aux petites ESLT devrait s'appliquer à Norouestel, à savoir que les services d'AA de détail consistent de services d'AA locaux, de services d'AA interurbains, de services d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire, de futurs services d'AA améliorés et de tout autre service similaire que la compagnie pourrait offrir à l'avenir.

Résultats de l'analyse du Conseil

7. Au moment de la demande d'abstention de Norouestel, ses services d'AA de détail étaient, et demeurent, similaires aux services fournis par les grandes et les petites ESLT. Par conséquent, la définition de services d'AA de détail établie pour les grandes et les petites ESLT est appropriée également pour Norouestel.

Quel est le marché pertinent?

8. Tel qu'il est énoncé dans la décision de télécom 94-19, le marché pertinent est le plus petit groupe de produits pour lesquels et la plus petite zone géographique dans laquelle une entreprise qui a un pouvoir de marché peut imposer de façon rentable une hausse des prix viable.
9. Norouestel a signalé que les marchés de produits et les marchés géographiques établis pour les grandes et les petites ESLT devraient s'appliquer également à Norouestel, c.-à-d. :
- que le marché de produits pertinent devrait comprendre les services d'AA en ligne, les services d'AA des fournisseurs de services sans fil mobiles, les services de contournement et les services d'AA améliorés;

- que le marché géographique pertinent devrait être tout le territoire d'exploitation de la compagnie.

Résultats de l'analyse du Conseil

Marché de produits pertinent

10. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, le Conseil a déterminé que pour définir le marché de produits pertinent pour les services d'AA de détail, il doit désigner le groupe de produits qui constituerait, aux yeux des consommateurs, des solutions de rechange aux services d'AA de détail des grandes ESLT. Le Conseil a estimé que ces solutions de rechange se caractérisent par leur capacité de fournir des renseignements téléphoniques inscrits et à jour, leur accessibilité aux clients des titulaires, leur facilité d'utilisation, et un prix qui doit être comparable aux tarifs des services d'AA de détail des titulaires. Ces principes ont été confirmés pour les services d'AA de détail des petites ESLT dans la politique réglementaire de télécom 2014-213. Dans ces décisions, le Conseil a aussi conclu que les services d'AA en ligne⁵, les services d'AA des fournisseurs de services sans fil mobiles, les services d'AA de contournement⁶ et les services d'AA améliorés⁷ constituaient des solutions de rechange aux services d'AA de détail des grandes et des petites ESLT.
11. Étant donné que ces services peuvent constituer des solutions de rechange aux services d'AA de détail de Norouestel, la définition du marché de produits pertinent établie pour les grandes et les petites ESLT est appropriée également pour Norouestel.
12. Le Conseil conclut que, aux fins de la présente décision, le marché de produits pertinent devrait comprendre les services d'AA en ligne, les services d'AA des fournisseurs de services sans fil mobiles, les services d'AA de contournement et les services d'AA améliorés.

Marché géographique pertinent

13. Dans la politique réglementaire de télécom 2009-243, le Conseil a indiqué que pour établir le marché géographique pertinent, il convient de déterminer si un client serait disposé à passer d'un fournisseur d'une région à un autre fournisseur d'une autre région. De plus, le marché géographique pertinent devrait correspondre à un regroupement de clients auxquels sont offertes les mêmes solutions de rechange.
14. Afin de déterminer si les solutions de rechange aux services d'AA de détail de Norouestel, tels que les services d'AA en ligne et les services d'AA des fournisseurs de services sans fil mobiles, sont disponibles partout dans le territoire d'exploitation

⁵ Des exemples de services d'AA en ligne comprennent canada411.ca, pagesjaunes.ca, 411.ca et whitepages.com.

⁶ Les services de contournement sont des services interurbains accessibles par la composition d'un numéro 10-10-XXX. Certains fournisseurs de services de contournement offrent des services d'AA.

⁷ Les services d'AA améliorés sont des services d'AA qui fournissent des renseignements supplémentaires, tels que des cartes routières et des itinéraires.

de Norouestel, il convient d'examiner le taux de pénétration (c.-à-d. le nombre d'abonnés actuels) des services Internet et sans fil mobiles dans chaque territoire (c.-à-d. au Yukon, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut).

15. Selon des données recueillies par le Conseil dans le cadre du Rapport de surveillance des communications, la pénétration des services Internet est semblable dans les trois territoires. Toutefois, la pénétration des services sans fil mobiles est beaucoup moins élevée au Nunavut par rapport au reste du territoire d'exploitation de Norouestel. Par conséquent, le Nunavut représente un marché distinct par rapport au reste du territoire d'exploitation de Norouestel. Il convient donc d'évaluer séparément ces deux marchés.
16. Le Conseil conclut que les marchés géographiques pertinents aux fins de la présente décision sont i) le Nunavut et ii) le reste du territoire d'exploitation de Norouestel.

Norouestel a-t-elle un pouvoir de marché en ce qui a trait aux services d'AA de détail?

17. Dans la décision de télécom 94-19, le Conseil a adopté le principe de pouvoir de marché afin d'évaluer si un marché est ou peut devenir suffisamment concurrentiel pour protéger les intérêts des utilisateurs, ce qui permet au Conseil de s'abstenir de réglementer un service spécifique. Un pouvoir de marché est défini par la capacité d'un fournisseur de hausser ou de maintenir les prix au-dessus de ceux qui prévaudraient sur un marché concurrentiel.
18. Dans les politiques réglementaires de télécom 2009-243 et 2014-213, le Conseil s'est fondé sur les critères établis dans la décision de télécom 94-19 pour déterminer si les grandes et les petites ESLT, respectivement, possédaient le pouvoir de marché sur la fourniture de services d'AA. Ces critères comprenaient :
 - les parts de marché que détiennent les entreprises dominantes et concurrentes;
 - les conditions de la demande qui ont une incidence sur la réaction des clients à une modification du prix du produit, y compris sur la capacité des clients de changer de fournisseur ou de réduire leur consommation (p. ex. la disponibilité de solutions de rechange pratiques, les coûts nécessaires pour passer à un autre fournisseur et l'importance du produit pour le client);
 - les conditions de l'offre qui ont une incidence sur la capacité d'autres entreprises au sein du marché de réagir à une modification du prix du produit, (p. ex. la probabilité d'entrée dans le marché, les obstacles à l'entrée et l'existence de rivalité dans le marché).

Parts de marché que détiennent les entreprises dominantes et concurrentes

19. Norouestel a fait valoir qu'elle ne tient pas de statistiques sur le nombre de visites aux principaux services d'AA en ligne et qu'elle ne peut donc pas fournir une analyse détaillée du marché total de l'AA par rapport à l'utilisation du service d'AA par ses

clients. L'entreprise a toutefois indiqué que le nombre d'appels faits à ses services d'AA locaux et interurbains a fortement diminué de 2006 à 2014.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Norouestel est le fournisseur dominant de services téléphoniques filaires dans le Nord et était également le fournisseur dominant de services sans fil mobiles dans le Nord avant qu'elle ne vende sa division des services sans fil mobiles à Bell Canada, sa société mère, en 2014⁸. Il n'est toutefois pas possible d'évaluer les parts de marché actuelles au Nunavut et dans le reste du territoire d'exploitation de Norouestel en ce qui a trait aux services d'AA de détail, puisque Norouestel n'était pas en mesure de fournir des renseignements sur l'utilisation des solutions de rechange, comme les services d'AA en ligne.
21. Même si Norouestel a présenté des preuves d'une baisse importante du nombre d'appels d'AA locaux et interurbains sur l'ensemble de son territoire d'exploitation, elle a signalé ne pas être en mesure de fournir un éventail du nombre d'appels d'AA effectués par territoire avant 2014. Cependant, compte tenu de l'ampleur de la diminution du nombre d'appels vers les services d'AA locaux et interurbains de Norouestel, il est raisonnable de présumer qu'elle s'applique tant au Nunavut qu'au reste du territoire d'exploitation de Norouestel, et que le recours à des solutions de rechange aux services d'AA de détail de la compagnie a causé cette diminution en entier ou en partie.
22. Le Conseil conclut donc que les parts de marché des services d'AA de détail de Norouestel ont significativement diminué au Nunavut et dans le reste de son territoire d'exploitation.

Conditions de la demande

23. Norouestel a signalé qu'un grand facteur de la diminution des appels d'AA au cours des dix dernières années est l'expansion des services Internet à large bande dans le Nord. Norouestel a soutenu que 94 des 96 collectivités de son territoire d'exploitation disposent d'un accès Internet haute vitesse, ce qui signifie que les résidents ont accès aux services d'AA en ligne. Norouestel a de plus soutenu que ces services offrent une solution de rechange invitante à ses services d'AA, étant donné que les services en ligne sont gratuits.
24. Norouestel a également fait valoir que les services sans fil mobiles sont maintenant largement déployés dans la majeure partie du Nord. Plus particulièrement, Norouestel a soutenu que 62 collectivités et 89 % de la population du Nord avaient accès aux services sans fil mobiles à la fin de 2014, et que 50 collectivités et 82,4 % de la population du Nord avaient accès au service Internet 4G.

⁸ Norouestel est aussi le fournisseur dominant de services Internet dans le Nord, sauf au Nunavut.

25. Norouestel a en outre précisé que la disponibilité de l'accès aux services Internet et aux services sans fil mobiles, en plus de la diminution du nombre d'appels à ses services d'AA, démontrent que les conditions du marché pour les services d'AA de détail dans le Nord sont semblables à celles observées dans le Sud, pour lesquelles le Conseil a accordé une abstention de réglementation à l'égard des grandes et petites ESLT.
26. Norouestel a déclaré que les clients qui ne souscrivent pas aux services sans fil mobiles peuvent avoir accès aux services d'AA gratuitement avec n'importe quel téléphone payant, et qu'un nombre croissant d'endroits, comme des écoles, des bibliothèques et des bureaux du gouvernement, fournissent un accès Internet gratuit à partir duquel les clients peuvent accéder aux services d'AA en ligne.

Résultats de l'analyse du Conseil

27. Avec l'utilisation croissante d'Internet, de plus en plus de personnes dans le territoire d'exploitation de Norouestel ont accès aux services d'AA en ligne comme solution de rechange aux services d'AA de Norouestel. De plus, les services d'AA des fournisseurs de services sans fil mobiles sont disponibles comme solution de rechange dans le territoire d'exploitation de Norouestel, sauf au Nunavut.
28. En ce qui concerne le Nunavut, les services d'AA des fournisseurs de services sans fil mobiles ne sont pas largement accessibles aux clients de Norouestel puisque le taux de pénétration des services sans fil mobiles y est faible. Ainsi, les services d'AA des fournisseurs de services sans fil mobiles ne peuvent pas être considérés comme une solution de rechange au Nunavut. Cette tendance est cependant contrebalancée par les services d'AA en ligne dans le territoire. La disponibilité générale des services d'AA en ligne au Nunavut et le fait qu'ils sont gratuits permettent au Conseil de conclure que les services d'AA en ligne compensent raisonnablement l'absence de services d'AA des fournisseurs de services sans fil mobiles comme une solution de rechange viable au Nunavut.
29. Compte tenu des taux de pénétration d'Internet et des services sans fil mobiles au Nunavut et dans le reste du territoire d'exploitation de Norouestel, le nombre de clients du service téléphonique filaire de Norouestel qui ne sont pas également abonnés à Internet ou aux services sans fil mobiles est probablement faible. Par conséquent, il est raisonnable de présumer qu'un nombre important des clients de Norouestel, y compris ceux au Nunavut, ont vraisemblablement accès à au moins une solution de rechange pratique et possible en réponse à une augmentation des tarifs des services d'AA de détail.

Conditions de l'offre

30. Norouestel a fait valoir que les concurrents auraient accès à ses services d'AA de gros (notamment à son service de fichiers d'échange d'inscriptions ordinaires et à son service de fichiers répertoires). Norouestel a de plus fait valoir que ces services sont

semblables aux offres d'autres grandes ESLT, et qu'ils permettent aux concurrents d'acheter les numéros d'annuaire de ses clients.

Résultats de l'analyse du Conseil

31. En ce qui concerne la présence d'une rivalité, on a noté précédemment dans la présente décision qu'il existe actuellement un certain nombre de solutions de rechange aux services d'AA de détail de Norouestel, et dans le cas du Nunavut, au moins une solution de rechange adéquate.
32. De plus, compte tenu de la disponibilité des services d'AA de gros de Norouestel à des tarifs réglementés par le Conseil tant au Nunavut que dans le reste du territoire d'exploitation de Norouestel, il n'existe aucun obstacle important à l'entrée dans la prestation des services d'AA de détail au Nunavut et dans le reste du territoire d'exploitation de Norouestel.
33. Le Conseil conclut que les conditions de l'offre des services d'AA locaux et interurbains de détail dans le territoire d'exploitation de Norouestel, y compris au Nunavut, permettent aux fournisseurs de services de remplacement d'entrer facilement dans le marché en réponse à une hausse des tarifs des services d'AA de détail de Norouestel.

Conclusions

34. Compte tenu de la part de marché déclinante de Norouestel et de la demande et des conditions de l'offre actuelles décrites précédemment, Norouestel n'a pas de pouvoir de marché dans le secteur des services d'AA locaux et interurbains de détail dans son territoire d'exploitation, y compris au Nunavut.
35. Dans les politiques réglementaires de télécom 2009-243 et 2014-213, le Conseil a conclu que les grandes et les petites ESLT n'auraient pas de pouvoir de marché en ce qui a trait aux services d'AA améliorés qu'elles pourraient offrir à l'avenir, étant donné que les services d'AA en ligne offraient déjà des services d'AA améliorés avec des services supplémentaires, tels que des cartes routières et des itinéraires. Le Conseil conclut que la même conclusion s'applique aux services d'AA améliorés que Norouestel pourrait offrir à l'avenir.
36. En ce qui a trait aux services d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire, le Conseil a fait remarquer dans les politiques réglementaires de télécom 2009-243 et 2014-213 le fait suivant : après avoir obtenu un numéro de téléphone par l'intermédiaire des services d'AA de détail des grandes et des petites ESLT, les clients peuvent faire l'appel en composant eux-mêmes le numéro de téléphone. Le Conseil a donc conclu que les grandes et les petites ESLT n'exerçaient pas de pouvoir de marché en matière de services d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire. La même conclusion s'applique à Norouestel.

Le Conseil devrait-il s'abstenir de réglementer les services d'AA de détail fournis par Norouestel?

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

37. Compte tenu de tout ce qui précède, en ce qui a trait au paragraphe 34(1) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que l'abstention de réglementer les services d'AA de détail de Norouestel, dans la mesure prévue et selon les conditions établies ci-dessous, est conforme aux objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, tout particulièrement aux alinéas 7b), 7c), 7f) et 7h)⁹.
38. Le Conseil conclut aussi, conformément au paragraphe 34(2) de la *Loi* et comme question de fait, que les services d'AA de détail de Norouestel sont soumis à une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs et que, par conséquent, il convient de s'abstenir de réglementer ces services.
39. Conformément au paragraphe 34(3) de la *Loi*, le Conseil conclut, comme question de fait, que l'abstention de réglementer les services d'AA de détail offerts par Norouestel ne compromettra probablement pas indûment le maintien d'un marché concurrentiel pour la prestation de ces services.
40. Conformément à l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*, le Conseil exige que Norouestel conserve toutes les exemptions existantes à l'égard des frais facturés pour ses services d'AA de détail¹⁰ comme condition de l'abstention de la réglementation à l'égard de ses services d'AA, conformément aux termes des paragraphes 34(1) et 34(2) de la *Loi*.
41. Conformément à l'objectif de la politique énoncé à l'alinéa 7h) de la *Loi*, si Norouestel souhaite imposer des frais d'accès à ses services d'AA de détail, le Conseil exige qu'elle fournisse gratuitement un service de blocage de l'AA aux clients qui en font la demande, comme condition de l'abstention de la réglementation à l'égard de ses services d'AA de détail, conformément aux termes des paragraphes 34(1) et 34(2) de la *Loi*.

⁹ Les objectifs cités de la politique sont : 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; 7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes; 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire; 7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

¹⁰ Des exemples de ces exemptions, lesquelles sont indiquées dans les articles 405 et 406 du Tarif général de la compagnie, comprennent notamment les demandes pour le service local d'AA de clients de services de résidence âgés de 65 ans et plus qui ont demandé une exemption des frais facturés et qui ont fourni à l'entreprise une preuve attestant de leur âge, ou de personnes qui ont une déficience les empêchant d'utiliser l'annuaire téléphonique, incluant les personnes analphabètes.

Portée de l'abstention

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

Article 24

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

Article 25

44. Compte tenu qu'il a conclu que Norouestel n'exerçait pas de pouvoir de marché relativement aux services d'AA de détail dans le territoire d'exploitation de la compagnie, y compris au Nunavut, il convient pour le Conseil de s'abstenir d'exercer tous les pouvoirs et toutes les fonctions que lui confère l'article 25 de la *Loi*.

Article 27

45. Il est inutile d'appliquer les normes réglementaires pour des tarifs justes et raisonnables prévus à l'article 27 de la *Loi*, lorsqu'il s'agit de tarifs établis dans un marché concurrentiel. Par conséquent, en ce qui a trait aux services d'AA existants de Norouestel et aux autres services similaires qu'elle pourrait offrir à l'avenir, le Conseil s'abstiendra d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confère le paragraphe 27(1) de la *Loi*.

46. Il convient au Conseil de conserver les pouvoirs et les fonctions que lui confère le paragraphe 27(2) de la *Loi*, afin d'empêcher Norouestel d'établir une discrimination injuste, ou d'accorder une préférence indue ou déraisonnable en ce qui concerne la prestation des services d'AA de détail de la compagnie. Étant donné qu'il conserve ses pouvoirs et ses fonctions en vertu du paragraphe 27(2) de la *Loi*, le Conseil devrait également conserver ceux que lui confère le paragraphe 27(4). Enfin, il est nécessaire que le Conseil conserve les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(3) de la *Loi* pour assurer une conformité avec les autres pouvoirs et fonctions qui ne font pas l'objet d'une abstention.

47. Par conséquent, le Conseil conserve les pouvoirs que lui confèrent les paragraphes 27(2), 27(3) et 27(4) de la *Loi*.

Articles 29 et 31

48. L'article 29 de la *Loi* porte sur des questions qui ne concernent pas le marché des services d'AA de détail. Il convient donc pour le Conseil de s'abstenir d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confère cet article.

49. Dans un marché concurrentiel des services d'AA de détail, les entreprises devraient pouvoir, au moyen de négociations avec leurs clients, établir l'étendue de toute

limitation de leur responsabilité. Par conséquent, il convient pour le Conseil de s'abstenir d'exercer les pouvoirs et les fonctions que lui confère l'article 31 de la *Loi*. Cependant, toute disposition limitant la responsabilité dans les contrats ou accords existants à la date de la présente décision demeurera en vigueur jusqu'à son échéance.

Avis

50. Afin de garantir que les clients de Norouestel aient accès à des renseignements clairs et exacts qui leur permettent de comprendre les nouvelles modalités des services d'AA de détail de la compagnie, ces clients doivent être informés directement de la modification de la réglementation des services d'AA de détail de Norouestel et des exemptions existantes à l'égard des frais facturés pour ses services d'AA de détail.

51. Le Conseil **ordonne** donc à Norouestel de faire ce qui suit :

- informer ses clients de manière efficace (p. ex. au moyen des encarts de facturation, d'un message sur les factures des clients et/ou dans les journaux locaux, en concomitance avec de l'information sur le site Web de la compagnie), de la modification de la réglementation des services d'AA de détail de la compagnie et des exemptions à l'égard des frais facturés pour ses services d'AA de détail;
- faire rapport au Conseil, dans les **60 jours** suivant la date de publication de la présente décision, sur les moyens mis en œuvre par la compagnie pour informer ses clients de la modification et des exemptions à l'égard de ses services d'AA de détail.

Instructions

52. Selon les Instructions¹¹, le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.

53. Les questions examinées dans le cadre de la présente décision visent à déterminer si le marché des services d'AA de détail de Norouestel est suffisamment concurrentiel et si le Conseil devrait s'abstenir de les réglementer. Par conséquent, les sous-alinéas 1a)(i) et 1a)(ii)¹² et 1(b)(i) et 1(b)(ii)¹³ des Instructions s'appliquent aux conclusions du Conseil dans la présente décision.

¹¹ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

¹² L'alinéa 1a) prévoit que le Conseil devrait « (i) se fier, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché comme moyen d'atteindre les objectifs de la politique et (ii) lorsqu'il a recours à la réglementation, prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs. »

54. Conformément au sous-alinéa 1*b*)(i) des Instructions, le Conseil estime que ses conclusions dans la présente décision concernant les services d'AA de détail de Norouestel contribuent à l'atteinte des objectifs de politique énumérés aux alinéas 7*b*), 7*c*), 7*f*) et 7*h*) de la *Loi*.
55. Conformément au sous-alinéa 1*a*)(i) des Instructions, concernant les services d'AA de détail de Norouestel, le Conseil s'est fié, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché en s'abstenant de réglementer ces services dans la mesure indiquée ci-dessus.
56. Conformément aux sous-alinéas 1*a*)(ii) et 1*b*)(ii) des Instructions, le Conseil estime que les mesures réglementaires établies dans la présente décision i) sont efficaces et proportionnelles aux buts visés et ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs et ii) ne découragent pas un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni n'encouragent un accès au marché qui est non efficace économiquement. À cet égard, le Conseil fait remarquer que les conditions d'abstention et l'exigence de notification établies dans la présente décision sont particulièrement adaptées aux circonstances vécues par les personnes parmi les clients de Norouestel qui sont probablement davantage dépendantes des services d'AA de détail offerts par cette compagnie, notamment les personnes handicapées et les aînés.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Norouestel inc. – Retrait du service mobile manuel*, Ordonnance de télécom CRTC 2015-336, 24 juillet 2015
- *Abstention de la réglementation relative aux services d'assistance-annuaire de détail fournis par les petites entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2014-213, 2 mai 2014
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; et Télébec, Société en commandite – Demande visant la révision et la modification d'une partie de la politique réglementaire de télécom 2009-243 concernant le service de blocage de l'assistance-annuaire*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-717, 23 novembre 2009

¹³ L'alinéa 1*b*) prévoit, entre autres choses, que le Conseil, lorsqu'il a recours à la réglementation, devrait prendre des mesures qui satisfont aux exigences suivantes : (i) préciser l'objectif qu'elles visent et démontrer leur conformité avec [les Instructions], (ii) lorsqu'elles sont de nature économique, ne pas décourager un accès au marché qui est propice à la concurrence et qui est efficace économiquement, ni encourager un accès au marché qui est non efficace économiquement.

- *Abstention de la réglementation des services d'assistance-annuaire de détail fournis par les grandes entreprises de services locaux titulaires*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-243, 1^{er} mai 2009
- *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994