



Décision de télécom CRTC 2004-21

Ottawa, le 29 mars 2004

EastLink c. Aliant Telecom – Conformité aux règles relatives au groupement et à l'avis 2003-1-1

Référence : 8622-E17-200308123

Le Conseil conclut que les forfaits d'Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) sont des groupes dont les tarifs doivent être approuvés. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom de cesser immédiatement d'offrir des groupes qui comprennent des services tarifés, comme ses forfaits, à moins que le Conseil n'approuve les tarifs en question. Dans le cas où Aliant Telecom souhaiterait offrir de tels groupes, le Conseil ordonne à la compagnie de déposer, dans les 21 jours de la date de la présente décision, des projets de tarifs accompagnés chacun d'un test d'imputation. Pendant les 21 jours suivant la date de la présente décision, Aliant Telecom peut continuer de fournir les groupes aux clients qui recevaient déjà les services à la date de la présente décision. Si Aliant Telecom dépose des projets de tarifs, la compagnie peut continuer d'offrir les services jusqu'à ce que le Conseil rende sa décision à l'égard de ces tarifs. Si à l'expiration de la période de 21 jours, Aliant Telecom ne dépose pas de projets de tarifs à l'égard des groupes fournis à ses clients actuels, la compagnie devra cesser de leur offrir et de leur fournir ces groupes. Si Aliant Telecom dépose un projet de tarif relatif aux groupes en question suite à la décision du Conseil, elle ne pourra continuer d'offrir et de fournir ces services à ses clients actuels que conformément aux tarifs, aux modalités et aux conditions d'un tarif approuvé.

La demande

1. Le Conseil a reçu de Bragg Communications Inc., faisant affaires sous la raison sociale d'EastLink (EastLink) une demande présentée en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* le 26 juin 2003. EastLink a soutenu qu'Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) contrevenait aux règles établies par le Conseil au sujet du groupement des services de télécommunication réglementés et faisant l'objet d'une abstention. EastLink a également soutenu qu'Aliant Telecom contrevenait aussi à l'avis *Examen des promotions*, Avis public de télécom CRTC 2003-1-1, 13 mars 2003 (l'avis 2003-1-1), dans lequel le Conseil a suspendu le traitement des demandes des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) relatives à la promotion du service local jusqu'à ce que l'instance amorcée dans l'avis *Examen des promotions de reconquête*, Avis public de télécom CRTC 2003-1, 15 janvier 2003 (l'avis 2003-1) soit terminée.
2. EastLink a demandé au Conseil :
 - a) d'ordonner à Aliant Telecom de cesser d'offrir à ses clients les services qu'elle offre actuellement à des tarifs groupés ou promotionnels, y compris les promotions visant l'accès Internet;
 - b) d'exiger un redressement qui dissuaderait Aliant Telecom d'offrir à nouveau des groupes ou des promotions comprenant un service local et d'agir ainsi en non-conformité;

- c) de faire enquête sur les cas d'infraction à la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) et aux décisions du Conseil de la part d'Aliant Telecom en ce qui concerne les groupes et les promotions actuellement offerts;
- d) de nommer en vertu de l'article 71 de la Loi, des inspecteurs chargés de vérifier la conformité d'Aliant Telecom à la décision qui sera prise concernant la demande présentée en vertu de la partie VII par EastLink.

Processus

- 3. Le Conseil a reçu des observations de Call-Net Enterprises Inc. (Call-Net) le 16 juillet 2003, de l'Association canadienne de télévision par câble (l'ACTC) et d'Allstream Corp. (Allstream) le 25 juillet 2003, et des membres indépendants de l'Association canadienne des fournisseurs Internet (MIACFI) et d'Aliant Telecom, le 28 juillet 2003.
- 4. EastLink a déposé des observations en réplique le 7 août 2003.
- 5. Aliant Telecom a déposé un mémoire le 20 août 2003, affirmant qu'EastLink avait ajouté des renseignements et des allégations dans ses observations en réplique et qu'elle voulait y donner suite. Le même jour, EastLink a déposé une lettre auprès du Conseil déclarant que le mémoire d'Aliant Telecom n'était pas conforme au processus. EastLink a alors demandé que le Conseil rejette le mémoire ou qu'il l'autorise à y répondre si le mémoire était accepté. Le 8 septembre 2003, EastLink a été informée qu'elle pouvait répondre au mémoire d'Aliant Telecom. EastLink a déposé sa réponse le 18 septembre 2003.
- 6. Le 4 novembre 2003, le Conseil a adressé une demande de renseignements à Aliant Telecom. Le Conseil a reçu la réponse le 13 novembre 2003.
- 7. Le 24 novembre 2003, EastLink a déposé d'autres observations et a demandé la divulgation de tous les renseignements confidentiels déposés par Aliant Telecom dans sa réponse à la demande de renseignements qui lui a été adressée le 4 novembre 2003. Aliant Telecom a répondu le 4 décembre 2003 en déclarant que la demande de divulgation d'EastLink devrait être rejetée.

Historique

- 8. Dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997 (la décision 97-8), le Conseil a autorisé le groupement du service local avec les services visés par une abstention. Les tarifs des services ainsi groupés doivent être soumis à l'approbation du Conseil.
- 9. Dans la décision *Mise en marché conjointe et groupement*, Décision Télécom CRTC 98-4, 24 mars 1998 (la décision 98-4), le Conseil a résumé les règles relatives au groupement comme suit :

... le Conseil, dans la décision *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994, a déclaré que « l'expression groupement désigne généralement une situation selon laquelle un tarif couvre un certain nombre d'éléments de service », et que

le groupement s'applique également à des « situations où il pourrait y avoir des éléments tarifaires distincts pour chaque élément de service, mais qu'un certain nombre d'éléments de service sont regroupés aux fins du calcul de rabais au volume, de sorte que le rabais offert est plus grand que si les éléments du service n'avaient pas été regroupés ». Dans la décision Télécom CRTC 97-19 du 18 décembre 1997 intitulée *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires* et la décision Télécom CRTC 97-20 du 18 décembre 1997 intitulée *Centre de ressources Stentor Inc. – Abstention de la réglementation des services de liaison spécialisée intercirconscriptions*, le Conseil a également décrit le groupement comme l'inclusion de différents services ou éléments de service dans une structure tarifaire. Il a fait remarquer qu'il peut s'agir d'une structure tarifaire à tarif simple, ou comportant une série de tarifs pour divers éléments de services et/ou des tarifs pour un ou plusieurs éléments du service qui dépendent de l'ampleur de l'utilisation d'autres services.

10. Dans la décision *GT Group Telecom Services Corp. c. Bell Canada – Non-conformité aux règles relatives au groupement*, Décision de télécom CRTC 2002-58, 20 septembre 2002 (la décision 2002-58), le Conseil a conclu que la promotion de Bell Canada offrant une réduction des frais d'interurbain à la condition que le client s'abonne au service local de Bell Canada est un service groupé dont elle doit faire approuver le tarif.
11. Dans la décision *Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail*, Décision de télécom CRTC 2003-49, 21 juillet 2003 (la décision 2003-49), le Conseil a fait remarquer que le service de ligne d'abonné numérique (LAN) de détail et les services locaux ne sont pas offerts selon une seule structure tarifaire et qu'il n'est pas économique pour le client de s'abonner aux deux services.
12. Dans l'avis 2003-1-1, le Conseil a suspendu l'examen des promotions des ESLT jusqu'à ce qu'il se prononce sur les questions soulevées dans le cadre de l'avis 2003-1.
13. Dans l'avis *Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires*, Avis public de télécom CRTC 2003-4, 10 avril 2003 (l'avis 2003-4), le Conseil a annoncé que conformément à l'article 71 de la Loi, il nommera des inspecteurs chargés de vérifier si les ESLT respectent la Loi et ses décisions. Il a précisé qu'au départ l'accent portera sur la conformité aux paragraphes 25(1) ainsi que 27(1) et (2) de la Loi.

Position des parties

EastLink

14. EastLink a fait valoir qu'Aliant Telecom fournit des services groupés comprenant des services réglementés (ou tarifés) et des services que le Conseil s'était abstenu de réglementer (services faisant l'objet d'une abstention) sans avoir reçu l'approbation requise des tarifs. EastLink a également fait valoir que les promotions d'Aliant Telecom concernant les services groupés qui

incluent le service Internet haute vitesse, promotions dans le cadre desquelles le client doit également s'abonner au service local d'Aliant Telecom, contreviennent aux restrictions relatives aux promotions imposées par le Conseil dans l'avis 2003-1-1. Selon EastLink, les mesures d'Aliant Telecom sont contraires à l'article 24 et aux paragraphes 25(1) et 27(2) de la Loi.

15. EastLink a donné plusieurs exemples des groupes ou forfaits annoncés par Aliant Telecom. EastLink a mentionné comme exemple une annonce dans un journal concernant deux différents groupes : l'un comprenant le service Internet haute vitesse, le plan Mobilité, des fonctions téléphoniques illimitées et le service téléphonique local au coût de 79,00 \$ par mois, comparativement au prix régulier de 118,25 \$ par mois pour ces services; et l'autre comprenant le service Internet haute vitesse, des fonctions téléphoniques illimitées, un plan d'interurbain le soir et la fin de semaine et le service local au coût de 89 \$ par mois, comparativement au prix régulier de 121,35 \$ par mois.
16. EastLink a fait remarquer que même si Aliant Telecom a indiqué en petites lettres dans sa publicité que « les services sont disponibles individuellement, sans obligation de s'abonner au service local et(ou) aux fonctions téléphoniques d'Aliant Telecom », les annonces mentionnaient toujours que les clients qui s'abonnent aux services tels que Internet haute vitesse devaient également s'abonner au service local d'Aliant Telecom, que le service soit offert directement par la compagnie ou par un revendeur local. De plus, EastLink a soutenu qu'Aliant Telecom n'avait donné aucune information dans ces publicités ou autres sur les prix réduits applicables aux services faisant l'objet d'une abstention.
17. EastLink a fait valoir que les prix combinés de tous les services contenus dans les groupes d'Aliant Telecom sont nettement inférieurs au prix de chaque service, ce qui revient à un rabais lorsque les services sont pris ensemble. EastLink a fait valoir en outre qu'Aliant Telecom n'a pas montré les prix réduits s'appliquant à chacun des services dans les groupes annoncés parce que la réduction ne s'applique que si le client choisit le groupe incluant les services tarifés. EastLink a fait valoir que non seulement les forfaits étaient des groupes, mais que toute offre du service Internet haute vitesse l'était également, puisque personne ne peut s'abonner au service Internet haute vitesse sans s'abonner également au service local d'Aliant Telecom.
18. EastLink a fait remarquer que la publicité d'Aliant Telecom contenait des déclarations selon lesquelles l'offre était valable pour une période limitée seulement et pouvait être modifiée sans préavis, ou qu'il s'agissait d'une offre spéciale ou l'offre n'était pas valable partout. EastLink a fait valoir que ces déclarations montrent bien que les offres d'Aliant Telecom sont effectivement des promotions et qu'elles vont à l'encontre de la décision du Conseil concernant la suspension de l'examen des promotions dans l'avis 2003-1-1.
19. EastLink a fait remarquer que l'un des services Internet mentionnés sur le site Web d'Aliant Telecom n'est disponible que pour les nouveaux clients du service de résidence qui signent un contrat de 12 mois, dans la mesure où la technologie et le service sont effectivement offerts. EastLink a fait valoir qu'il s'agit clairement d'une promotion de reconquête visant les concurrents d'Aliant Telecom. EastLink a également fait valoir qu'il importe peu que la promotion ne vise qu'un service faisant l'objet d'une abstention puisque Aliant Telecom a pu rattacher son service local à chaque commande de service Internet haute vitesse. De l'avis

d'EastLink, ces promotions de rabais reviennent à offrir un contrat de 12 mois à l'égard du service local et du service Internet haute vitesse. EastLink a fait valoir que pour son service local, elle perdait donc l'accès à cette clientèle pendant l'année en cours ou par la suite.

20. EastLink a en outre fait valoir que les promotions d'Aliant Telecom dans les zones où EastLink allait fournir un service local risquaient de lui causer un préjudice direct parce qu'elles l'empêcheraient d'acquérir des clients lorsqu'elle lancerait son service local.
21. EastLink a déclaré que compte tenu de la négligence dont Aliant Telecom a fait preuve à l'égard de ses obligations réglementaires en refusant de soumettre à l'approbation du Conseil ses tarifs pour les services groupés et les promotions, la seule mesure corrective appropriée est d'interdire à Aliant Telecom d'offrir des groupes incluant le service local. De plus, EastLink a fait valoir que la seule façon de s'assurer qu'Aliant Telecom respecte les décisions du Conseil, si le Conseil ordonne le redressement demandé par EastLink, est de procéder à une vérification pour confirmer que les clients actuels n'ont pas continué de recevoir les groupes et promotions non autorisés.

Observations des intervenants

22. Call-Net, l'ACTC, Allstream et MIACFI ont appuyé la demande d'EastLink.
23. Call-Net a mentionné sa propre demande qu'elle a présentée au Conseil en vertu de la partie VII le 17 janvier 2003. Dans sa demande, Call-Net réclamait que le Conseil ordonne aux ESLT de continuer de fournir le service LAN de détail sur une base individuelle aux clients qui s'abonnaient à un autre fournisseur de service local lorsque le fournisseur de service local continuait d'utiliser les lignes locales des ESLT¹.
24. L'ACTC a fait valoir que les ESLT ne devraient pas être autorisées à grouper les services qui font l'objet d'une abstention et pour lesquels les clients doivent s'abonner au service local, même pour des raisons techniques.
25. De l'avis de l'ACTC, tout groupe incluant un service monopolistique local qui empêche les clients de changer de fournisseur de services ou qui en limite la possibilité pourrait être anticoncurrentiel. L'ACTC a déclaré qu'il était illogique d'attendre que les pratiques des ESLT soient jugées non conformes ou compromettant le développement d'un marché concurrentiel avant d'agir, puisqu'il a déjà été établi que les ESLT fournissaient des services sans l'approbation de tarif ou en contravention de la Loi. L'ACTC a demandé instamment au Conseil d'envisager de nommer des inspecteurs chargés de vérifier la conformité à l'interdiction relative au groupement.
26. Allstream a fait valoir que la demande d'EastLink, de par sa nature, prouvait que le Conseil devait se prononcer sur les instances de suivi à la décision 2002-58 et à la décision *Mesures de protection à l'égard des affiliées des titulaires, groupements effectués par Bell Canada et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2002-76, 12 décembre 2002.

¹ Le Conseil s'est prononcé sur la demande présentée en vertu de la partie VII dans la décision 2003-49.

27. Les MIACFI ont fait valoir que le comportement d'Aliant Telecom compromettrait la concurrence dans le marché des services locaux.

Observations d'Aliant Telecom

28. Aliant Telecom a fait valoir que la demande d'EastLink devrait être rejetée. De l'avis d'Aliant Telecom, les affirmations de comportement anticoncurrentiel exprimées par EastLink à l'endroit d'Aliant Telecom sont sans fondement. Aliant Telecom a fait valoir que la plainte d'EastLink reposait sur un malentendu ou une mauvaise interprétation délibérée des restrictions relatives au groupement que le Conseil a imposées aux ESLT. Aliant Telecom a fait valoir que ses forfaits et sa publicité étaient tout à fait conformes aux décisions du Conseil.
29. Aliant Telecom a déclaré que ses forfaits n'étaient que deux groupes séparés annoncés sous un seul prix. Un groupe contenait uniquement des services faisant l'objet d'une abstention et l'autre était un groupe de services dont le tarif était approuvé. Aliant Telecom a indiqué que le groupe annoncé à 79,00 \$ par mois comprenait un groupe de services faisant l'objet d'une abstention, au coût de 37,05 \$ par mois, et un groupe de services réglementés, au coût de 41,95 \$ par mois. Aliant Telecom a également indiqué que le groupe annoncé à 89,00 \$ par mois comprenait un groupe de services faisant l'objet d'une abstention, au coût de 47,05 \$ par mois, et un groupe de services réglementés, au coût de 41,95 \$ par mois. Aliant Telecom a déclaré que le prix de chacun de ces groupes apparaissait séparément sur les comptes des clients, sans autre rabais ou autre avantage. Aliant Telecom a indiqué que les économies totales entre le prix annoncé de ses forfaits et le prix régulier correspondaient à la somme des économies découlant du groupe des services faisant l'objet d'une abstention et du groupe des services réglementés. Aliant Telecom a fait valoir qu'aucun groupement de services ne servaient à offrir un rabais supplémentaire ou tout autre avantage.
30. Aliant Telecom a indiqué que sa publicité comprenait une note précisant que « les forfaits Internet, sans fil et interurbain sont disponibles individuellement, sans obligation de s'abonner au service local et(ou) aux fonctions téléphoniques d'Aliant ». Aliant Telecom a également indiqué que le prix de chaque groupe ne change pas suivant la combinaison des groupes achetés par le client. Aliant Telecom a déclaré que selon les besoins du client, déterminés au moment de la vente, la compagnie présente au client la meilleure combinaison de tarifs et de groupes de services faisant l'objet d'une abstention.
31. Aliant Telecom a fait valoir que parmi les clients qui ont souscrit aux différentes combinaisons de forfaits, un certain nombre (chiffre déposé à titre confidentiel) ne se sont pas abonnés au groupe plus inclusif ou au groupe des services locaux et avaient simplement choisi le groupe des services faisant l'objet d'une abstention. De plus, un certain nombre de clients ayant choisi le groupe des services locaux n'avaient pas pris les groupes des services faisant l'objet d'une abstention, soit Internet haute vitesse/mobilité ou Internet haute vitesse/interurbain. Aliant Telecom a soutenu que cela montre très clairement que les clients ne se sont pas mépris au sujet de la publicité d'Aliant Telecom et ont souscrit effectivement à des forfaits autonomes répondant à leurs besoins.

32. Aliant Telecom a fait valoir que sa publicité visait à promouvoir le forfait proposé. Aliant Telecom a fait valoir que le marché dans son territoire est extrêmement concurrentiel et que les clients veulent un moyen simple et précis de comparer les fournisseurs et d'évaluer les possibilités d'achat. Aliant Telecom a déclaré que sa publicité ne constitue pas un groupe au sens des dispositions réglementaires.
33. Aliant Telecom a déclaré que le groupe des services tarifés peut être revendu et que les clients qui s'abonnent au service local auprès d'un revendeur peuvent souscrire au groupe des services faisant l'objet d'une abstention au même tarif que celui qu'Aliant Telecom facture à ses clients du service local. Aliant Telecom a également fait valoir que n'importe quel concurrent, y compris EastLink, peut revendre le service local d'Aliant Telecom avec ses propres groupes de services faisant l'objet d'une abstention sous sa propre marque. Aliant Telecom a soutenu que le fait qu'elle fasse la même chose ne constitue pas une infraction aux règles relatives au groupement.
34. Aliant Telecom a fait valoir qu'EastLink n'a pas compris la directive que le Conseil a donnée au sujet des promotions dans l'avis 2003-1-1. Aliant Telecom a déclaré que le Conseil a suspendu l'examen des dépôts de tarifs des ESLT qui proposaient des réductions des tarifs dans le marché des services locaux. Aliant Telecom a fait valoir que le Conseil n'a pas interdit aux ESLT de faire la publicité, la mise en marché ou la promotion de leurs services tant que ces promotions sont parfaitement conformes aux tarifs, aux modalités et aux conditions en vigueur. Aliant Telecom a fait valoir que les messages « offre spéciale », « cette offre est d'une durée limitée » et « sujette à changements sans préavis » figurant dans ses annonces publicitaires ne s'appliquent qu'au groupe des services faisant l'objet d'une abstention qui sont compris dans les forfaits. Le groupe des services réglementés a été offert conformément à un tarif.
35. Aliant Telecom a contesté l'affirmation d'EastLink selon laquelle Aliant Telecom cible EastLink de façon anticoncurrentielle. Aliant Telecom a fait remarquer qu'EastLink a fondé son affirmation sur la phrase suivante : « Services offerts dans certaines régions seulement ». Aliant Telecom a indiqué que le libellé complet était le suivant : « Les clients qui s'abonnent au service Internet haute vitesse doivent s'abonner à un service local sur le réseau d'Aliant. Disponible uniquement dans certaines régions. » Aliant Telecom a fait valoir que cet énoncé veut dire que le service Internet haute vitesse n'est pas disponible partout du fait que ce service ne peut être déployé que si différents critères économiques sont remplis. De plus, là où le service Internet haute vitesse n'est pas disponible, le service Internet par accès commuté est offert dans un groupe de services faisant l'objet d'une abstention.
36. Aliant Telecom a fait valoir que dans la décision 2003-49, le Conseil a conclu que le service Internet haute vitesse n'était pas un groupe, même si sur le plan technique, il faut s'abonner à une ligne locale fournie par l'ESLT. Aliant Telecom a fait remarquer que dans cette décision, le Conseil a ajouté que même si la LAN n'est fournie qu'aux clients du service local de l'ESLT, le service Internet LAN de détail et le service local ne sont pas offerts dans une seule structure tarifaire et ne confèrent pas d'avantages financiers aux clients s'ils s'abonnent aux deux services. Le Conseil a donc conclu que dans ces conditions, la fourniture par les ESLT du service Internet LAN de détail et du service local n'exigeait pas une approbation tarifaire.

37. Aliant Telecom a fait valoir que l'utilisation de tarifs contractuels pour son service Internet haute vitesse est une offre standard dans les marchés concurrentiels comme les services Internet, interurbain et sans fil. Aliant Telecom a déclaré que les contrats sont des accords commerciaux légitimes qui font économiser de l'argent au fournisseur et au client. Aliant Telecom a affirmé qu'EastLink était libre d'offrir des contrats d'un an ou de revendre le service local d'Aliant Telecom jusqu'à ce qu'EastLink déploie son propre service local.
38. Aliant Telecom a fait valoir que les éléments de preuve ne justifient pas qu'il faille nommer des inspecteurs chargés de vérifier sa conformité avec les décisions du Conseil.

Observations en réplique d'EastLink

39. EastLink a contesté l'affirmation d'Aliant Telecom selon laquelle le marché des services locaux dans les provinces de l'Atlantique est concurrentiel, étant donné qu'Aliant Telecom détient une part de marché de 97 %. EastLink a fait valoir que la concurrence dans les provinces de l'Atlantique n'est pas suffisante pour donner à Aliant Telecom toute la latitude voulue pour cibler les clients des services locaux des concurrents ou offrir des groupes qui ont pour effet d'interrompre la croissance des services locaux des concurrents.
40. EastLink a fait valoir que les groupes d'Aliant Telecom ont eu pour effet de lier son service local monopolistique à d'autres services du groupe et ainsi de réduire le choix de fournisseurs de services locaux pour les consommateurs. EastLink a fait valoir que ce lien fait augmenter le coût d'entrée des concurrents et accroît les obstacles à la croissance des fournisseurs de services concurrentiels. Ces services liés obligent le client à prendre une décision plus lourde de conséquences puisque s'il souhaite passer à un autre fournisseur de service local, il doit transférer deux services (service local plus service Internet haute vitesse) en même temps.
41. EastLink a fait valoir que les exemples donnés dans la demande d'Aliant Telecom n'appuient pas l'explication qu'elle a fournie selon laquelle les forfaits sont un groupe de deux groupes. De l'avis d'EastLink, cette explication ne correspond pas à ce qu'on peut lire dans les annonces publicitaires. EastLink a soutenu que les publicités vont dans le sens de sa propre position, à savoir que la description d'un « groupe de groupes » avait été concoctée par Aliant Telecom pour justifier sa conformité avec les règles relatives au groupement.
42. EastLink a fait remarquer que les prix de 37,05 \$ et 47,05 \$ applicables aux groupes de services faisant l'objet d'une abstention n'ont été annoncés nulle part. EastLink a fait valoir qu'Aliant Telecom n'a donné aucun renseignement dans sa publicité ou ses dépliants sur chacun des tarifs réduits s'appliquant aux services contenus dans ces groupes. Selon EastLink, cela tient au fait que le groupe des services faisant l'objet d'une abstention n'existe pas. Pour être considéré comme un groupe de services faisant l'objet d'une abstention, le groupe doit se composer uniquement de services faisant l'objet d'une abstention.
43. EastLink a fait remarquer que l'un des forfaits d'Aliant Telecom inclut le service interurbain. EastLink a fait remarquer que le groupe des services tarifés comprend 30 minutes d'appels interurbains plus des frais supplémentaires par minute à divers tarifs par minute selon le moment de la journée et la destination. Mais le groupe des services faisant l'objet d'une abstention comprend également un service interurbain. EastLink a fait valoir que la

composante interurbaine du groupe des services faisant l'objet d'une abstention remplace la composante interurbaine du groupe des services réglementés. EastLink a indiqué qu'il était illogique qu'Aliant Telecom crée intentionnellement un groupe de groupes dans lequel une partie du groupe total remplace une partie du groupe des services réglementés. De l'avis d'EastLink, ce chevauchement dans le service offert dans le cadre des deux parties du « groupe de groupes » laisse à penser que la façon dont Aliant Telecom a caractérisé l'offre dans ce cas est une fabrication. EastLink a fait valoir que l'on offre aux consommateurs un seul groupe et non pas un groupe de groupes.

44. EastLink a fait remarquer que l'annonce du forfait de 79,00 \$, qui comprend le service Internet haute vitesse, le plan Mobilité Ma Voie, des fonctions illimitées des services de gestion des appels et le service local, indique ce qui suit : « Vous devez être un fidèle client du service interurbain d'Aliant ». EastLink s'est demandée lequel des deux groupes dans ce forfait exige que le client soit fidèle au service interurbain.
45. EastLink a fait remarquer que dans la décision 2003-49, le Conseil a conclu que la combinaison du service Internet haute vitesse et du service local n'est pas un groupe s'il ne confère pas d'avantages financiers. EastLink a fait valoir que l'offre du service Internet à un prix autonome assortie de l'obligation de s'abonner au service local afin d'obtenir le service Internet n'est pas un groupe. Mais si ce même service Internet est offert dans le cadre d'un forfait de services faisant l'objet d'une abstention à un prix réduit et qu'il faut s'abonner au service local pour bénéficier du prix réduit, cette offre est alors un groupe incluant un service réglementé dont le tarif doit être approuvé.
46. EastLink a fait valoir que l'argument d'Aliant Telecom selon lequel elle ne peut pas « dégroupier » son service Internet du service local pour des raisons techniques n'est pas valable. À son avis, si le Conseil a conclu que le service Internet et le service local forment un groupe, en l'absence de restrictions techniques, il s'agit d'un groupe quelles que soient les restrictions techniques. EastLink a fait valoir que les restrictions techniques ne devraient pas soustraire Aliant Telecom à son obligation de déposer un tarif alors que toutes les autres ESLT doivent le faire.
47. EastLink a fait valoir que la suggestion d'Aliant Telecom selon laquelle EastLink peut revendre les groupes de services locaux d'Aliant Telecom est inappropriée puisque EastLink est un fournisseur de services dotés d'installations. Selon EastLink, cette suggestion est incompatible avec l'intérêt que le Conseil a manifesté à l'égard de l'intensification et de la durabilité de la concurrence fondée sur les installations.

Autres observations d'Aliant Telecom

48. Aliant Telecom a fait valoir qu'elle juge inexacte l'affirmation d'EastLink selon laquelle ses groupes de services faisant l'objet d'une abstention, en particulier ceux qui incluent le service Internet haute vitesse, réduisent le choix des clients. En effet, les clients des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) qui n'offrent pas de services Internet haute vitesse ont accès à son service Internet haute vitesse et à ses groupes de services faisant l'objet d'une abstention, ce qui comprend le service Internet haute vitesse, tant que la ligne d'accès est

compatible avec le service LAN. Aliant Telecom a ajouté que les clients des ESLC ont accès à d'autres fournisseurs qui offrent des services qui font concurrence à ses composantes de groupes de services faisant l'objet d'une abstention.

49. Aliant Telecom a fait valoir que l'information sur les parts de marché n'entre pas en ligne de compte dans la décision concernant la demande d'EastLink. Néanmoins, Aliant Telecom a indiqué qu'EastLink a déclaré une part de marché de 97 % et que ce pourcentage est trompeur du fait qu'il s'agit d'une donnée périmée qui est utilisée hors contexte. De l'avis d'Aliant Telecom, ce pourcentage laisse à penser qu'EastLink n'a obtenu qu'une part de marché de 3 % dans les zones où elle fournit le service local. Aliant Telecom a soutenu que les critères pertinents pour évaluer les données de part de marché sont les marchés où les ESLC ont choisi de fournir le service, à savoir les grands centres urbains de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard. Aliant Telecom a fait remarquer qu'EastLink a mentionné dans les médias qu'elle avait obtenu un taux de pénétration de 25 à 30 %.

Autres observations d'EastLink

50. EastLink a fait valoir qu'un client d'Aliant Telecom abonné à la fois au service Internet haute vitesse et au service local ne peut pas obtenir le service local d'EastLink sans déplacer en même temps son service Internet haute vitesse du réseau d'Aliant Telecom. EastLink a ajouté que de nombreux clients hésitent à faire ce changement de peur de perdre ainsi leur adresse de courrier électronique.
51. EastLink a fait valoir qu'elle n'a pas donné de chiffre erroné en ce qui concerne la part de marché d'Aliant Telecom dans les quatre provinces de l'Atlantique. EastLink a déclaré que cette information provenait du résumé d'un exposé qu'Aliant Telecom a présenté à ses actionnaires le 14 mai 2003. EastLink a convenu que la question de la part de marché ne concerne en rien celle de savoir si les groupes d'Aliant Telecom sont conformes aux dispositions réglementaires en vigueur. EastLink a affirmé que l'information sur les parts de marché est effectivement devenue pertinente dans un environnement où les règlements et les décisions du Conseil ne sont pas respectés. De l'avis d'EastLink, il est important que les règles en vigueur soient maintenues et appliquées pour que la concurrence continue de se développer.
52. EastLink a fait valoir que les copies des factures déposées par Aliant Telecom indiquent bien le groupe des services faisant l'objet d'une abstention sur une ligne séparée, mais qu'elles comprennent toutes un service tarifé. EastLink a soutenu que cette information ne montre pas que le groupe des services faisant l'objet d'une abstention est disponible de façon autonome. EastLink a fait valoir qu'elle ne dispose d'aucune preuve que les clients peuvent acheter le groupe des services faisant l'objet d'une abstention sans avoir également à prendre le service local.
53. EastLink a fait valoir qu'en exigeant l'achat du service local, Aliant Telecom peut tirer avantage de la réduction des prix de ses groupes en offrant des économies du fait que le service local est vendu avec le forfait. À l'appui de son argument, EastLink a indiqué que le résumé de la facturation fourni par Aliant Telecom contient une ligne pour les « frais des services locaux et Internet » et une ligne séparée pour les frais de services mobiles.

Analyse et conclusion du Conseil

54. De l'avis d'EastLink, les groupes annoncés par Aliant Telecom constituent un seul groupe associant des services faisant l'objet d'une abstention et des services tarifés et qu'à ce titre, ils doivent être approuvés par le Conseil.
55. Aliant Telecom a soutenu que les forfaits qu'elle annonce sont constitués de deux groupes autonomes qui, du seul fait qu'ils sont offerts ensemble à un seul prix, n'exigent pas l'approbation du Conseil.
56. Dans la décision 98-4, le Conseil a conclu que les services groupés comprenant un ou plusieurs éléments du service tarifé et les services visés par l'avis *Examen du groupement et des restrictions relatives à la mise en marché conjointe*, Avis public Télécom CRTC 97-21, 6 juin 1997², doivent recevoir l'approbation préalable du Conseil.
57. Dans la décision 2003-49, le Conseil a déclaré qu'un groupement existe lorsque les avantages financiers que le client tire de l'acquisition de plus d'un service d'une ESLT l'emportent sur ceux dont il bénéficierait si les services étaient achetés indépendamment de l'ESLT.
58. De l'avis du Conseil, un ensemble de services est un groupe lorsque ces services sont groupés aux termes d'un tarif ou d'une structure tarifaire unique et que des avantages financiers découlent du tarif ou de la structure tarifaire unique. Comme il est stipulé dans la décision 98-4, lorsqu'un groupe de ce genre comprend un ou plusieurs éléments de services tarifés, le groupe doit recevoir l'approbation préalable du Conseil.
59. Le Conseil fait remarquer que la documentation sur les publicités et les promotions déposée par EastLink au sujet des forfaits d'Aliant Telecom montre à la fois les services tarifés (service local et fonctions téléphoniques) et les services faisant l'objet d'une abstention (services Internet haute vitesse, interurbain et cellulaire) dans divers groupes optionnels à un seul prix. Par exemple, EastLink a fourni du matériel promotionnel annonçant plusieurs forfaits à 79,00 \$, 89,00 \$ et 99,00 \$, leur prix régulier étant 118,25 \$, 121,35 \$ et 141,35 \$, respectivement. Le Conseil fait remarquer d'autre part que le prix unique pour chaque ensemble de services représente un rabais considérable par rapport à la somme des prix réguliers de chaque service inclus.
60. Aliant Telecom a soutenu que le prix de ses forfaits sont simplement la somme de deux groupes séparés. Selon Aliant Telecom, les économies entre les prix annoncés pour ses forfaits et le prix régulier sont les économies provenant du groupe des services faisant l'objet d'une abstention ajoutées aux économies provenant du groupe tarifé.
61. À l'appui de son argument, Aliant Telecom a fait remarquer que le libellé au bas de l'annonce indiquait : « les forfaits des services Internet, sans fil et interurbain sont disponibles individuellement sans obligation de s'abonner au service local ni aux fonctions téléphoniques d'Aliant ». De plus, Aliant Telecom a fait remarquer que les forfaits sont indiqués sur deux lignes séparées sur les factures des clients, une pour le groupe tarifé et l'autre pour le groupe des services faisant l'objet d'une abstention.

² Ces services étaient des services d'une compagnie affiliée, des services d'une compagnie non affiliée et des services autres que de télécommunication offerts à l'interne par la compagnie de téléphone.

62. Aliant Telecom s'est vu demander de fournir de la documentation supplémentaire (comme des copies des documents de mise en marché, des dépliants, des formulaires de commande ou de contrat et des listes de prix) pour montrer que les groupes de services faisant l'objet d'une abstention compris dans ses forfaits étaient disponibles séparément. Dans sa réponse, Aliant Telecom a fourni un tableau intitulé « Guide de référence » dont elle affirme qu'il est utilisé par ses agents de ventes à la clientèle. Ce tableau contient des renseignements sur les groupes tarifés et les groupes de services faisant l'objet d'une abstention, groupes qui, selon Aliant Telecom, constituent ensemble les forfaits. Aliant Telecom a également fourni des représentations de ce qu'elle appelle des écrans de commandes internes indiquant les composantes de groupes des forfaits, lesquelles se composent du groupe tarifé³ (p. ex., PrimePak, comme le désigne Aliant Telecom) et du groupe des services faisant l'objet d'une abstention sous le nom « Aliant Telecom Connect & Save promo. » Aliant Telecom a également déposé plusieurs copies de factures de clients montrant des lignes séparées pour les groupes de services Internet « Connect & Save » et les groupes tarifés « PrimePak ». Le Conseil fait remarquer que trois des exemples montrent que les groupes Internet « Connect & Save » sont combinés à divers groupes réglementés.
63. Le Conseil fait remarquer que l'une des représentations appelée écran de commandes internes par Aliant Telecom semble indiquer que le groupe des services Internet « Connect & Save » a été acheté sans le groupe des services réglementés PrimePak. Le Conseil fait remarquer que le document n'est pas une facture de client et qu'il ne voit pas très bien ce que ce document représente ou prouve. De toute façon, il semble sur ce formulaire que l'on ait commandé le service local. De plus, le Conseil fait remarquer que s'il existait une facture de client montrant que le groupe de services Internet « Connect & Save » était acheté séparément, par exemple sans un groupe de services réglementés ou un service réglementé, Aliant Telecom l'aurait fourni.
64. Le Conseil fait remarquer qu'une compagnie peut séparer le coût d'un groupe de services en deux éléments de prix sur la facture du client pour diverses raisons commerciales ou administratives. Le Conseil conclut que les factures fournies ne prouvent pas que le « groupe » des services faisant l'objet d'une abstention est en fait offert ou fourni de façon autonome.
65. De l'avis du Conseil, le chiffre déposé à titre confidentiel par Aliant Telecom et représentant le pourcentage des clients qui s'étaient abonnés au groupe tarifé mais non au groupe des services faisant l'objet d'une abstention et comprenant le service Internet haute vitesse, ne prouve pas que les services faisant l'objet d'une abstention sont offerts ou fournis de façon autonome. Le Conseil estime qu'il prouve tout simplement que certains clients n'ont souscrit qu'au groupe tarifé et ont décidé de ne pas prendre les services Internet haute vitesse.
66. Par ailleurs, le Conseil estime que le chiffre déposé à titre confidentiel par Aliant Telecom concernant les clients qui s'étaient abonnés à un « groupe » de services faisant l'objet d'une abstention, mais pas au groupe tarifé annoncé, n'est pas concluant non plus. Ce chiffre ne fait qu'indiquer qu'un certain pourcentage de clients ne se sont pas abonnés au groupe tarifé n° 3 prévu à l'article 300, Ensembles de services d'accès monoligne de résidence, jumelé avec les

³ Le groupe tarifé est prévu à l'article 300, Ensembles de services d'accès monoligne de résidence, du Tarif général d'Aliant Telecom. Cet article prévoit quatre ensembles différents. Chacun d'entre eux comprend des services d'accès monoligne de résidence, 30 minutes d'appels interurbains directs au Canada et diverses fonctions du service téléphonique. Un des ensembles inclut également le service Internet par accès commuté.

« groupes » de services faisant l'objet d'une abstention. Selon le Conseil, cette information ne prouve aucunement que les clients ne se sont pas abonnés à un des autres groupes tarifés prévus à l'article 300 ou que le groupe des services faisant l'objet d'une abstention est offert ou fourni de façon autonome.

67. EastLink a soutenu qu'il existe un chevauchement dans la composante interurbain des groupes tarifés et des groupes faisant l'objet d'une abstention qui semblent être combinés pour constituer les forfaits. EastLink a fait valoir que ces groupes, combinés dans les forfaits, ne sont pas aussi facilement séparables que le laisse entendre Aliant Telecom. Le groupe des services tarifés comprend 30 minutes d'appels interurbains au Canada, tandis que les forfaits comprennent 200 minutes d'appels le jour et des appels gratuits au Canada le soir et les fins de semaine. Le Conseil admet qu'il existe un chevauchement apparent dans la composante interurbain des forfaits. Il estime que l'on peut conclure que les deux parties des forfaits sont combinées et ne peuvent pas être séparées aussi facilement qu'Aliant Telecom le prétend. Le Conseil estime que le fusionnement des offres de services modifie les groupes tarifés du fait que les 200 minutes d'interurbain comprises dans les forfaits remplacent en fait les 30 minutes d'appels interurbains du groupe des services réglementés. Cela modifie donc le groupe tarifé. Le Conseil estime qu'une modification du groupe tarifé exige d'Aliant Telecom qu'elle obtienne l'approbation du Conseil pour le groupe.
68. Le Conseil fait remarquer qu'Aliant Telecom n'a pas fourni de dépliants promotionnels ou autres publicités faisant la promotion du « groupe » des services faisant l'objet d'une abstention de façon autonome. Le Conseil fait remarquer que le « groupe » des services faisant l'objet d'une abstention figurant dans le forfait est tarifé à un prix nettement inférieur au prix de chacun de ces services. Il lui semble que cela s'explique probablement par le fait que le « groupe » n'est en fait offert qu'avec des services tarifés. De l'avis du Conseil, il reste très douteux que le « groupe » des services faisant l'objet d'une abstention ne soit fourni qu'avec les services tarifés. Le Conseil estime que lorsque tous les services sont offerts ensemble dans le cadre des forfaits, ils sont offerts à un tarif groupé unique qui est inférieur à la somme des tarifs séparés des services en question.
69. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les éléments de preuve au dossier sont insuffisants pour appuyer la position d'Aliant Telecom selon laquelle le « groupe » des services faisant l'objet d'une abstention est en fait offert ou fourni de façon autonome. Le Conseil conclut que les forfaits d'Aliant Telecom sont des groupes composés de tarifs et de services faisant l'objet d'une abstention qui signifient des avantages financiers pour le client, et qui doivent donc être approuvés par le Conseil.
70. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom de cesser immédiatement d'offrir des groupes qui comprennent des services tarifés, comme ses forfaits, à moins que le Conseil n'approuve les tarifs en question. Dans le cas où Aliant Telecom souhaiterait offrir de tels groupes, le Conseil ordonne à la compagnie de déposer, dans les 21 jours de la date de la présente décision, des projets de tarifs accompagnés chacun d'un test d'imputation. Aliant Telecom peut continuer de fournir les groupes aux clients qui recevaient déjà les services à la date de la présente décision pendant les 21 jours suivant la date de la présente décision. Si Aliant Telecom dépose des projets de tarifs, la compagnie peut continuer d'offrir les services jusqu'à ce que le Conseil rende sa décision à l'égard de ces tarifs. Si à l'expiration de la période de 21 jours, Aliant Telecom ne dépose pas de

projets de tarifs à l'égard des groupes fournis à ses clients actuels, la compagnie devra cesser de leur offrir et de leur fournir ces groupes. Si Aliant Telecom dépose un projet de tarif relatif aux groupes en question suite à la présente décision du Conseil, elle ne pourra continuer d'offrir et de fournir ces services à ses clients actuels que conformément aux tarifs, aux modalités et aux conditions d'un tarif approuvé.

Restrictions à l'égard des promotions

71. En ce qui concerne la question de savoir si les forfaits d'Aliant Telecom sont des promotions et de ce fait contreviennent à la suspension des promotions imposée par le Conseil dans l'avis 2003-1-1, le Conseil estime, en ce qui a trait à la principale question de la conformité, qu'il s'agit de savoir si les tarifs des forfaits doivent être approuvés. Dans l'avis 2003-1-1, le Conseil a modifié la décision qu'il avait rendue dans l'avis 2003-1 comme suit « ... suspend l'examen des demandes visant l'approbation des promotions des ESLT dans le marché local des services filaires jusqu'à ce qu'il ait rendu une décision concernant les questions soulevées dans le présent avis. » Autrement dit, le Conseil n'approuvera pas de nouvelles demandes de tarifs pour les promotions. Le Conseil estime donc qu'une compagnie ne contrevient pas à la suspension ordonnée dans l'avis 2003-1-1 en offrant une promotion qu'il a déjà approuvée avant la publication de l'avis. Lorsque Aliant Telecom déposera ses projets de tarifs applicables au(x) groupe(s), comme il est indiqué précédemment, elle devra faire en sorte que la demande tarifaire ne puisse pas être considérée comme une nouvelle promotion assujettie à l'avis 2003-1-1.

L'établissement d'un lien entre le service local et le service Internet

72. En ce qui concerne la demande d'EastLink voulant que le Conseil interdise le groupement du service local et du service Internet ou d'autres services faisant l'objet d'une abstention ou l'établissement d'un lien entre les deux, le Conseil fait remarquer que l'objet de cette demande ressemble beaucoup à la question soulevée par Rogers Communications Inc. (Rogers) dans sa demande présentée en vertu de la partie VII qu'elle a déposée auprès du Conseil le 27 juin 2003. Dans sa demande, Rogers a réclamé du Conseil qu'il change les règles relatives au groupement afin d'interdire aux grandes ESLT de grouper un service local de résidence tarifé avec des services faisant l'objet d'une abstention. Le Conseil a réitéré dans l'avis *Modifications apportées à l'avis public de télécom CRTC 2003-8 intitulé Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes*, Avis public de télécom CRTC 2003-10, 8 décembre 2003 (l'avis 2003-10) que la demande de Rogers déposée en vertu de la partie VII ferait partie de l'instance amorcée par l'avis 2003-8.
73. Le Conseil fait remarquer qu'il examine actuellement la question de savoir s'il faudrait interdire aux ESLT de grouper le service local avec des services faisant l'objet d'une abstention dans le contexte de l'avis 2003-10. Voilà pourquoi le Conseil ne traite pas cette question dans le cadre de l'instance actuelle.

Enquête sur la conformité

74. En ce qui concerne la demande d'EastLink voulant que le Conseil enquête sur les cas d'infraction de la Loi et des décisions du Conseil par Aliant Telecom, relativement aux groupes et aux promotions offerts actuellement et qu'il nomme des inspecteurs chargés de vérifier la conformité d'Aliant Telecom avec toute ordonnance rendue à la suite de cette demande, le Conseil fait remarquer que conformément à l'avis 2003-4, il a nommé des inspecteurs chargés de vérifier la conformité des compagnies de téléphone titulaires avec ses décisions et avec la Loi. Le Conseil fait remarquer que la question du respect de la réglementation en matière de mise en marché conjointe, de groupement et de dépôt de tarifs applicables aux services réglementés, y compris la tenue d'une vérification indépendante, sera traitée au cas par cas.
75. Par conséquent, le Conseil **rejette** la requête d'EastLink.

Divulgence des renseignements

76. EastLink a demandé que tous les renseignements déposés à titre confidentiel par Aliant Telecom soient divulgués. EastLink a fait remarquer qu'Aliant Telecom a réclamé le traitement confidentiel des données sur ses clients sous prétexte qu'elles illustraient une segmentation particulière du marché. Aliant Telecom avait prétendu que si les données sur ses clients étaient rendues publiques, des concurrents actuels ou potentiels pourraient élaborer des stratégies commerciales et de mise en marché plus efficaces, lui causant ainsi un préjudice direct. EastLink a indiqué qu'Aliant Telecom a également demandé que les illustrations de certaines commandes de groupes de services faisant l'objet d'une abstention et de groupes de services tarifés par des clients soient traitées confidentiellement. EastLink a fait valoir qu'Aliant Telecom n'a pas suffisamment expliqué en quoi les renseignements pourraient lui causer un préjudice. EastLink a soutenu qu'elle devait examiner les renseignements afin de pouvoir dire s'ils sont suffisants pour appuyer la position d'Aliant Telecom dans cette demande. EastLink a déclaré que même si la divulgation avait des ramifications sur le plan de la concurrence, celles-ci seraient compensées par l'intérêt public servi par cette divulgation.
77. Dans sa réplique, Aliant Telecom a fait valoir que la demande de divulgation présentée par EastLink devrait être rejetée, car EastLink n'a pas montré en quoi la divulgation serait dans l'intérêt public et encore moins si l'intérêt public l'emporte sur le préjudice causé à Aliant Telecom sur le plan de la concurrence par la divulgation. Aliant Telecom a également fait valoir que la divulgation d'exemples de formulaires d'inscription révélerait des renseignements exclusifs sur ses systèmes administratifs et lui serait donc directement préjudiciable.
78. De l'avis du Conseil, les pourcentages déposés par Aliant Telecom sont considérés à juste titre comme confidentiels, car le préjudice direct qu'Aliant Telecom est susceptible de subir l'emporterait sur l'intérêt public de la divulgation de cette information. De plus, le Conseil estime que les formulaires d'inscription pourraient effectivement contenir des renseignements exclusifs sur les systèmes administratifs. Le Conseil estime en outre qu'EastLink n'a pas besoin

que les articles qui nomment le service et en donnent le prix soient divulgués pour pouvoir répliquer aux arguments d'Aliant Telecom. Finalement, le Conseil fait remarquer que compte tenu de sa décision d'exiger que les forfaits et tout autre groupe de ce genre soient approuvés, une divulgation à cette étape de l'instance n'est pas utile.

79. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande d'EastLink concernant la divulgation des renseignements confidentiels déposés par Aliant Telecom.

Secrétaire général

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