



Décision de télécom CRTC 2004-43

Ottawa, le 30 juin 2004

First Media Group Inc. – La fourniture concurrentielle de services 900

Référence : 8622-F15-01/02

*Dans la présente décision, le Conseil confirme que le cadre actuel de réglementation permet la fourniture concurrentielle de services de réseau 900. Conformément à ses politiques de promotion de la concurrence fondée sur les installations, le Conseil **rejette** la proposition de First Media Group Inc. (FMG) d'offrir des services de réseau 900 aux fournisseurs de services de contenu 900 intéressés au moyen de la revente d'éléments et de services de réseau sous-jacents des entreprises de services 900 et des entreprises de services locaux (ESL).*

*Le Conseil **rejette** la demande de FMG voulant que le Conseil publie un avis afin d'examiner de manière plus approfondie le dégroupement obligatoire des éléments et des services de réseau dans le cas des entreprises de services 900 et des ESL.*

Le Conseil demande à FMG et aux entreprises de services 900 de travailler ensemble (de concert avec les autres fournisseurs de services de contenu 900 intéressés) afin de discuter des modifications à apporter aux ententes relatives à la facturation en vue d'améliorer le processus de facturation, l'exactitude des informations liées à la facturation et la rapidité de production des factures pour les services 900 tarifés actuels.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par First Media Group Inc. (FMG) en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* datée du 25 avril 2002 et modifiée le 5 juin 2002. FMG a demandé au Conseil de permettre la fourniture de services de réseau 900 aux fournisseurs de services de contenu 900 intéressés, au moyen d'éléments et de services de réseau sous-jacents loués auprès d'entreprises de services 900 et d'entreprises de services locaux (ESL).

Processus

2. Le 25 juin 2002, le Conseil a demandé à FMG de répondre à des demandes de renseignements. Le 5 juillet 2002, Aliant Telecom Inc., Bell Canada et MTS Communications Inc. (collectivement, les Compagnies) et TELUS Communications Inc. (TELUS) ont adressé des demandes de renseignements. FMG a déposé ses réponses les 27 août et 29 août 2002.
3. Le 13 septembre 2002, le Conseil a reçu les observations des Compagnies et de TELUS. FMG a déposé des observations en réplique le 27 septembre 2002.

Historique

4. Le service 900 est un service de réseau tarifé¹ fourni par les Compagnies et par TELUS (collectivement, les entreprises de services 900). FMG et d'autres fournisseurs de services de contenu 900 s'abonnent à un service de réseau 900 dans le but de fournir des services tarifés à l'appel, y compris des services en direct ou des services préenregistrés, à des appelants au numéro 900 (appelant au service 900). On compte parmi ces services les services de bavardage pour adultes, l'enregistrement de votes, la consultation de voyants, l'écoute d'informations sur les feuilletons télévisés, des jeux, des résultats sportifs, des prévisions météorologiques, de la traduction, ainsi que des services médicaux, juridiques ou gouvernementaux.
5. L'entreprise de services 900 offre aux fournisseurs de services de contenu 900 abonnés deux modes de facturation des appelants au service 900 : une convention relative à la gestion des comptes-clients (GCC) et une entente portant sur la formule de facturation optionnelle (FFO).
6. Aux termes d'une convention GCC, l'entreprise de services 900 facture les appelants au service 900 pour le compte du fournisseur de services de contenu 900 en se fondant sur le numéro de téléphone à partir duquel l'appel 900 a été fait. L'entreprise de services 900 paie au fournisseur de services de contenu 900 le montant perçu auprès des appelants, moins certains frais et la refacturation². La convention GCC comporte plusieurs restrictions³ qui visent à protéger le nom de marque des entreprises de services 900 et des ESL, car les frais relatifs aux services 900 apparaissent sur les factures de téléphone des appelants et qu'ils pourraient être pris par erreur pour ceux d'un service 900 offert par une ESL.
7. Aux termes d'une entente FFO, le fournisseur de services de contenu 900 facture directement les appelants, en se servant de l'information fournie par l'entreprise de services 900.
8. Les deux types d'ententes, GCC et FFO, précisent que le fournisseur de services de contenu 900 doit se conformer à certaines mesures de protection des consommateurs, par exemple en intégrant un message d'introduction au début de l'appel 900, ainsi qu'en imposant une limite aux frais applicables.

¹ Le service de réseau 900 offert par une entreprise de services 900 permet aux appelants de composer des numéros 900. Les appels doivent provenir du Canada et être acheminés à une ligne d'arrivée unidirectionnelle louée par un fournisseur de services de contenu 900 dans le territoire de desserte désigné du service 900. À quelques exceptions près, l'accès aux numéros 900 est interdit dans les cas suivants : appels à frais virés; appels facturés à un troisième numéro; appels faits au moyen d'une carte d'appel, ou à partir de téléphones payants, de téléphones cellulaires, de lignes d'accès spécialisées établies dans le cadre d'un plan d'économie d'affaires, ou d'un hôtel ou motel à l'aide d'un téléphoniste.

² La refacturation correspond aux frais d'appel au service 900 que l'entreprise de services 900 a supprimés et qui ont été absorbés par le fournisseur de services de contenu 900.

³ La convention GCC précise que l'entreprise de services 900 n'achètera pas les comptes-clients du fournisseur de services de contenu 900 dans le cas de certains types de programmes 900, ce qui exclut la possibilité pour les fournisseurs de services de contenu 900 de se servir des conventions GCC pour ces types de programmes 900 qui sont exclus. La liste des types de programmes 900 exclus comprend les programmes en contravention avec les lois applicables, certains programmes pour adultes (selon l'évaluation de l'entreprise de services 900), les programmes potentiellement frauduleux ou trompeurs, les programmes de dérivation d'accès groupé ou de services de bavardage en ligne, ainsi que les programmes dans le cadre desquels du verbiage, des propos répétitifs ou des périodes d'attente sont utilisés dans le but de prolonger la durée des appels.

9. Au Canada, les services 900 convertissent les numéros 900 en numéros 800, avant que les appels soient acheminés au fournisseur de services de contenu 900 au moyen de l'actuel service sans frais d'interurbain 800⁴. Ce système permet aux Compagnies et à TELUS de distinguer les activités liées à leurs services 900 les unes des autres, de manière que TELUS puisse fournir des services 900 dans les territoires des Compagnies et vice-versa.

Position des parties

FMG

10. FMG a fait valoir qu'au Canada, les entreprises de services 900 détenaient le monopole de ce marché, monopole qui n'a pas été contesté depuis 1994, année d'introduction du service. FMG a également fait valoir que l'absence de concurrence dans le marché des services 900 avait conduit à la fourniture d'un produit coûteux qui n'avait pas bénéficié d'améliorations et qui était de mauvaise qualité. FMG a fait valoir que la concurrence stimulerait la croissance de cette industrie et favoriserait l'accès des consommateurs Canadiens à des services et à des contenus plus vastes, y compris du contenu provenant des gouvernements ou du milieu des affaires.
11. FMG a fait valoir qu'à 0,35 \$ la minute en frais d'utilisation du réseau peu importe l'emplacement de l'appelant ou celui du fournisseur de services de contenu, le tarif du service 900 était trop élevé. FMG a affirmé que dans d'autres marchés des télécommunications, la concurrence avait permis de réduire les prix, et elle a fait remarquer que, pour une entreprise moyenne, le coût d'un appel 800 d'un océan à l'autre était de moins de 0,06 \$ la minute. FMG a fait valoir que les entreprises de services 900 assuraient la facturation et la perception pour d'autres produits à des coûts considérablement inférieurs aux taux tarifés de leurs services 900.
12. FMG a demandé au Conseil qu'à défaut d'approuver sa demande, il publie un avis afin d'examiner la fourniture de services 900 par des fournisseurs autres que les entreprises de services 900 actuelles.
13. En réponse aux demandes de renseignements, FMG a fait valoir que la concurrence stimulerait la croissance de l'industrie et permettrait une fourniture de services plus constante si les fournisseurs actuels devaient cesser leurs activités dans ce domaine. FMG a affirmé que sa proposition comprenait la conception et la mise en œuvre d'un service 900 concurrentiel, aux caractéristiques améliorées et à des prix plus attrayants que ceux actuellement pratiqués par les entreprises de services 900. FMG a fait savoir que de nombreuses améliorations pouvaient être apportées aux services 900, par exemple en offrant une facturation par voie d'abonnement⁵, en offrant la possibilité de supprimer les frais d'appel ou d'acheter des produits.
14. FMG a proposé d'exploiter à titre de revendeur de services de réseau 900. FMG a fait remarquer qu'elle continuerait à fournir des services de contenu 900 tout en offrant séparément des services de réseau 900 à titre d'affiliée autonome.

⁴ Lorsqu'un appelant compose un numéro 900, le commutateur local de l'ESL titulaire identifie l'entreprise de services 900 et recueille des données sur l'appel, qui est ensuite acheminé à l'entreprise de services 900. Cette dernière convertit le numéro 900 en un numéro 800 et achemine l'appel au fournisseur de services de contenu 900 approprié.

⁵ Par exemple, la facturation des services 900 pourrait être faite sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle au lieu d'être faite en fonction du nombre d'appels ou de la durée des appels.

15. FMG a fait valoir qu'actuellement, contrairement à la pratique relative aux services d'appel sans frais d'interurbain, les fournisseurs de services de contenu 900 ne peuvent pas recourir aux services d'un autre fournisseur. FMG a proposé de louer des services sans frais d'interurbain 800 d'une entreprise canadienne tierce dans le but de transmettre les appels depuis le réseau local de l'entreprise de services 900 aux fournisseurs de services de contenu 900. À l'arrivée, l'entreprise canadienne tierce se servirait des réseaux locaux de l'entreprise de services 900 pour acheminer l'appel, comme elle le fait dans le cas des appels sans frais d'interurbain.
16. FMG a fait valoir qu'elle se servirait du service existant de conversion des numéros 900 en numéros 800, mais qu'elle devrait avoir accès aux numéros 900 dans tous les NXX⁶. FMG a affirmé que les centraux des entreprises de services 900 avaient été conçus pour recevoir les numéros 900 provenant du Canada, puis pour les convertir en numéros 800, avant d'établir des données détaillées concernant chaque appel. Lorsque les appels sont convertis en appels de type 800, ils sont acheminés de la même façon que tous les autres appels sans frais d'interurbain.
17. FMG a fait valoir que, bien qu'elle préférerait être responsable de la facturation, les tarifs établis dans les ententes FFO étaient trop élevés comparativement à ceux des conventions GCC. FMG a fait remarquer que les tarifs établis pour chaque transaction étaient de 0,35 \$ dans les ententes FFO, alors qu'ils étaient de 0,25 \$ dans les conventions GCC. FMG a également fait remarquer que les ententes FFO prévoyaient des frais mensuels supplémentaires de 500 \$ pour chacun des numéros attribués aux programmes 900.
18. FMG a fait remarquer qu'elle aurait besoin d'un accès rapide à l'information concernant les appelants à un service 900 aux fins de la facturation et de la perception. FMG a proposé que les entreprises de services 900 fournissent cette information d'une manière similaire à celle qui est utilisée dans le cadre des ententes FFO. FMG a fait valoir que si les entreprises de services 900 permettaient à FMG d'accéder électroniquement à l'information relative à la facturation concernant les appelants à un service 900, elle serait prête à recueillir l'information elle-même. FMG a également fait valoir qu'il serait nécessaire que le Conseil approuve un tarif pour la fourniture de ces données sur les appels.
19. FMG a indiqué que s'il était impossible d'améliorer suffisamment le processus FFO, elle pourrait envisager le recours à l'entente type de facturation et de perception de l'industrie. FMG a affirmé qu'elle serait prête à étudier les conditions et les coûts associés à une telle entente avec les Compagnies et avec TELUS.
20. FMG a fait valoir qu'au Canada, la transférabilité des numéros 900 était nécessaire pour ne pas limiter la concurrence. FMG a également fait valoir que les nouveaux venus devaient avoir la liberté et la possibilité d'attirer les clients des concurrents sans que l'assignation d'un nouveau numéro soit requise.
21. FMG a affirmé qu'en tant que revendeur de services de réseau 900, elle ne serait pas soumise à la réglementation du Conseil et elle n'aurait pas à déposer de tarifs pour ses services. En revanche, FMG a indiqué qu'elle se conformerait à tous les règlements concernant la protection des consommateurs et de la vie privée qui sont inclus dans les tarifs et les ententes portant sur

⁶ Les codes de centraux sont constitués des trois premiers chiffres d'un numéro de téléphone.

les services 900 parce qu'elle reconnaît l'importance de protéger les appelants à ces services. FMG a affirmé que ces règles comprendraient, par exemple, la pratique actuelle d'exemption des frais engagés lors d'un premier appel lorsque l'appelant a des motifs raisonnables de les contester. FMG a également recommandé que le Conseil envisage un type de licence pour les fournisseurs de services de réseau 900 afin de réglementer leurs activités.

Les Compagnies

22. Les Compagnies ont affirmé qu'elles étaient en faveur de la concurrence dans le marché des services 900. Selon elles, établie de manière structurée, la concurrence profiterait à tous, au fur et à mesure que des services innovateurs et des gammes de prix seraient mis en place. Toutefois, les Compagnies ont fait valoir que FMG avait simplifié exagérément la fourniture de services 900, ce qui suscitait des inquiétudes quant au maintien d'un équilibre entre les besoins des consommateurs et les intervenants de l'industrie.
23. Les Compagnies ont indiqué qu'elles devraient créer un nouveau service de conversion des numéros 900 en numéros 800, et déposer des tarifs auprès du Conseil aux fins d'approbation. Les Compagnies ont fait valoir que la conception du service de conversion, avec les processus et procédures associés, obligerait les Compagnies, et peut-être d'autres ESL, à effectuer des travaux préparatoires.
24. Les Compagnies ont fait remarquer qu'à l'origine, les numéros NXX 900 étaient attribués au Centre des ressources Stentor Inc. et que, devant l'évolution de cette organisation, Bell Canada et TELUS avaient commencé à transférer les numéros NXX 900 pour les destiner à des entreprises. Les Compagnies ont expliqué qu'il n'existait aucune disposition concernant la transférabilité des numéros 900 existants entre Bell Canada et TELUS. Elles ont fait remarquer que dans l'ordonnance *Abandon des travaux sur la transférabilité des fournisseurs de services pour les codes d'accès aux services 500 et 900*, Ordonnance CRTC 2000-172, 7 mars 2000 (l'ordonnance 2000-172), suite à la recommandation du Comité directeur canadien sur la numérotation (CDCN)⁷ qui constatait un manque d'intérêt pour la question, le Conseil avait mis fin à l'examen de la transférabilité des fournisseurs de services 900.
25. Les Compagnies ont affirmé qu'elles étaient d'accord pour appuyer l'une ou l'autre des ententes relatives à la facturation proposées par FMG. Elles ont aussi affirmé qu'il serait peut-être possible d'adapter l'actuel cadre de l'entente FFO, mais que si ce n'était pas le cas, il serait nécessaire d'élaborer un nouveau cadre de travail et de négocier une entente qui conviendrait à toutes les parties. Les Compagnies ont fait valoir que cela exigerait vraisemblablement des déboursés et des travaux préparatoires importants, ce que la demande relativement limitée pour le service 900 ne justifiait peut-être pas.
26. Les Compagnies ont fait valoir que l'entente type sur la facturation et la perception établie avec d'autres fournisseurs de services de télécommunication a été élaborée dans un contexte d'imputation de coûts pour les installations, et elles ont également fait valoir que la facturation pour les services de contenu 900 était sensiblement différente de celle des installations. Les Compagnies ont soutenu que l'association directe avec certains contenus des programmes 900

⁷ Le CDCN est un groupe de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) qui étudie les questions liées aux ressources de numérotation.

pourrait avoir une incidence défavorable sur leurs marques, et qu'elles devaient pouvoir exercer un certain contrôle sur les types de contenus des appels qu'elles auraient la responsabilité de facturer.

27. Les Compagnies ont fait valoir que FMG n'avait pas clairement énoncé quels types de mesures de protection des consommateurs elle avait l'intention d'adopter, ni la manière dont elle les ferait appliquer. Les Compagnies ont en outre fait valoir qu'afin d'assurer la protection des consommateurs et l'équité dans la concurrence, ces mesures et leur application devaient être identiques pour toutes les compagnies qui offrent des services 900.
28. Les Compagnies ont affirmé qu'elles ne voyaient pas clairement comment FMG pouvait déterminer avec impartialité si une contestation d'un appelant au service 900 relativement à l'un des programmes 900 de FMG était raisonnable. Les Compagnies ont fait valoir que FMG pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts à moins qu'une refacturation associée à une première utilisation faisant l'objet d'une contestation ne soit rendue obligatoire, peu importe le bien-fondé de cette contestation.

TELUS

29. TELUS a fait valoir que, contrairement à ce qu'affirme FMG, le marché des services 900 est déjà ouvert à la concurrence pour ce qui est de la fourniture d'installations destinées à d'autres services de réseau 900. TELUS a affirmé que les demandes de FMG relativement aux installations et aux services des entreprises de services 900, qui lui permettraient d'exercer ses activités à titre de fournisseur de services de réseau 900 suivant la manière et la configuration qu'elle désire, ne servirait pas au mieux les intérêts de l'industrie des télécommunications en général, ni ceux du marché des services 900 en particulier.
30. Selon TELUS, FMG tentait de trouver un moyen pour que les fournisseurs de services de contenu 900 offrent des tarifs qui ne seraient pas limités par ceux des entreprises de services 900. TELUS a fait valoir que les exigences techniques de FMG pour revendre des services de réseau 900 proposés étaient déjà satisfaites, et elle a laissé entendre que la demande de FMG semblait viser l'obtention d'un meilleur arrangement commercial pour les services dont elle avait besoin en tant que fournisseur de services de contenu 900. TELUS a soutenu que la proposition de FMG aurait pour effet d'imposer des coûts importants et déraisonnables aux entreprises de services 900, et d'accroître le fardeau administratif du Conseil et des ESL, sans que le consommateur final en retire beaucoup d'avantages.
31. TELUS a rejeté l'affirmation de FMG voulant que l'absence de concurrence limitait les améliorations aux services et empêchait les consommateurs canadiens d'avoir accès à une grande variété de contenus, à des choix d'options, à une facturation claire et à des prix plus bas. TELUS a fait valoir que les fournisseurs de services de contenu 900 avaient créé et offert une variété d'améliorations aux services, qu'ils avaient ajouté à leurs offres de services de nouveaux contenus et des options en matière de facturation.
32. TELUS a fait remarquer que dans la décision *Concurrence dans la fourniture de services téléphoniques publics vocaux interurbains et questions connexes relatives à la revente et au partage*, Décision Télécom CRTC 92-12, 12 juin 1992 (la décision 92-12), le Conseil avait permis aux entreprises de services intercirconscriptions (ESI) d'offrir des services 900 en leur donnant accès aux ressources de numérotation nécessaires. TELUS a fait valoir que ni la

réglementation ni les circonstances empêchaient les entreprises canadiennes exploitant dans le marché de l'interurbain ou dans le marché local de fournir des services de réseau 900. TELUS a également fait valoir que le fait qu'aucune autre entreprise ait choisi d'intégrer ce marché ne pouvait appuyer l'affirmation de FMG selon laquelle le réseau qui fournit des services 900 est une mine d'or pour l'entreprise qui l'exploite et que les tarifs que les entreprises de services 900 imputent aux fournisseurs de services de contenu 900 étaient exorbitants. TELUS a fait valoir qu'au contraire, si ces affirmations étaient vraies, d'autres fournisseurs auraient intégré le marché des services de réseau 900, dans lequel ils auraient supposément pu facilement faire baisser les marges et les tarifs élevés dont jouissent les entreprises de services 900.

33. TELUS a fait valoir que l'affirmation de FMG selon laquelle les tarifs élevés prescrits dans la convention GCC et l'entente FFO limitaient la capacité du fournisseur de services de contenu 900 de réduire les tarifs pour l'appelant au service 900 n'était pas vraisemblable. TELUS a affirmé que les tarifs de la convention GCC et de l'entente FFO imputés par TELUS se calculaient en cents à la minute, tandis que les tarifs aux appelants par les fournisseurs de services de contenu 900 se calculaient en dollars à la minute.
34. TELUS a affirmé qu'un fardeau financier additionnel pourrait être imposé indûment aux entreprises de services 900 si d'autres fournisseurs de services de réseau 900 avaient le droit de facturer leurs clients des services 900 à partir des entreprises de services 900. Bien que FMG ait affirmé vouloir traiter les plaintes, TELUS a fait valoir que si une plainte n'était pas traitée de manière satisfaisante, l'appelant communiquerait probablement avec l'entreprise de services 900. TELUS a également fait valoir que ces dernières ne devraient pas être tenues de fournir un service visé par la convention GCC ou l'entente FFO à d'autres fournisseurs de services de réseau 900 parce qu'elles se verraient obligées de traiter les problèmes de facturation concernant un service sur lequel elles n'exercent aucun contrôle. TELUS a affirmé que les entreprises de services 900 ne devraient pas être tenues d'effectuer la facturation dans le cas d'un service 900 pour lequel elles ne sont pas chargées de le faire normalement, mais que les services de facturation devraient plutôt être assurés par le fournisseur de services de réseau 900.
35. TELUS a affirmé qu'elle ne savait pas avec certitude qui serait tenu de faire respecter les obligations des fournisseurs de services de réseau 900 qui sont des revendeurs. TELUS a fait remarquer que FMG proposait d'accorder des licences aux revendeurs de services de réseau 900, mais sans préciser qui aurait le fardeau de s'assurer que les titulaires remplissent leurs conditions de licence. TELUS a fait valoir que les entreprises de services 900 ne devraient pas avoir la responsabilité de surveiller les revendeurs, ni celle de faire des enquêtes à leur sujet, car cela serait leur imposer un fardeau indu.

Observations en réplique de FMG

36. FMG a affirmé que les entreprises de services 900 exploitaient à titre d'ESI pour la partie interurbaine des services 900, et à titre d'ESL pour l'interconnexion et les services de facturation. FMG a fait valoir que cette situation leur donnait un avantage lié au groupement dont ne bénéficiaient pas les fournisseurs concurrents. Elle a également fait valoir que cet avantage unique expliquait peut-être en partie pourquoi les ESI concurrentes n'avaient pas intégré le marché de la fourniture de services 900.

37. FMG a proposé, comme option à sa proposition initiale sur la transférabilité des numéros 900, d'attribuer un groupe de NXX de réserve ou de surplus aux nouveaux concurrents. FMG a fait valoir que si un groupe de numéros 900 de réserve dans un NXX canadien existant de choix lui était attribué, les entreprises de services 900 ne feraient que diriger le groupe de numéros de FMG vers son entreprise. FMG a affirmé que cette solution de rechange permettrait d'atténuer l'impact que subiraient sur le plan opérationnel les entreprises de services 900 si elles offraient un groupe de numéros NXX 900 entièrement nouveaux.
38. FMG a indiqué qu'elle était prête à réclamer une entente réglementée concernant la facturation et la perception si les entreprises de services 900 existantes refusaient ou étaient incapables d'apporter les améliorations nécessaires à l'actuel processus de type FFO. FMG a fait valoir que les objections des Compagnies concernant une entente relative à la facturation et à la perception qui pourrait avoir des incidences sur leurs marques n'étaient pas fondées car les entreprises de services 900 se servaient d'ententes relatives à la facturation et à la perception dans le cas des frais imputés aux appelants des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) pour les services 900. FMG a affirmé que les entreprises de services 900 n'étaient pas tenues d'accorder aux ESLC un contrôle réciproque sur les programmes qu'elles administrent.

Analyse et conclusion du Conseil

39. FMG a demandé au Conseil d'autoriser la concurrence dans le secteur des services 900 pour que les fournisseurs de services de contenu 900 aient accès à des prix plus bas et à de meilleures options en matière de facturation. Le Conseil a fait remarquer que dans la décision 92-12, il avait autorisé les ESLC et les ESI à fournir les services de réseau 900 de façon concurrentielle.
40. Le Conseil fait remarquer que FMG entend exploiter à titre de revendeur de services de réseau 900 sans avoir à fournir aucune installation de réseau pour offrir ses services 900. FMG a indiqué qu'elle ferait appel à un service de conversion des numéros 900 en numéros 800, à un service de sélection d'entreprises 800 et au service 800 d'une ESI. Selon le Conseil, la formule que propose FMG pour offrir des services de réseau 900 concurrentiels semble revenir à créer et à fournir de nouveaux services 900 qui proviendraient des entreprises de services 900 existantes et d'autres ESL déjà en exploitation.
41. Le Conseil estime que la situation donne lieu à la question de savoir s'il faudrait, pour promouvoir la concurrence dans la fourniture des services de réseau 900, ordonner aux entreprises de services 900 existantes de mettre à la disposition des revendeurs de services de réseau 900 les éléments de réseau sous-jacents et les nouvelles offres de services 900. Le cas échéant, comment faudrait-il procéder pour y arriver et quelles garanties les revendeurs de services de réseau 900 devraient-ils donner lorsqu'ils offrent leurs services aux fournisseurs de services de contenu 900 ou au public? Le cas non échéant, le Conseil devrait-il lancer un avis, comme le lui demande FMG, pour examiner plus en détail la concurrence dans la fourniture des services de réseau 900, concurrence fondée sur l'utilisation des éléments de réseau sous-jacents ainsi que sur la mise sur pied et la fourniture de nouvelles offres de services 900 aux fins de revente par les revendeurs de services de réseau 900.

42. Pour rendre sa décision, le Conseil analysera les points suivants : le cadre de réglementation actuel et les possibilités de concurrence en ce qui concerne les services 900; les services 900 actuels ainsi que les possibilités en matière d'améliorations et de réductions de prix; les incidences qu'entraînerait l'imposition du dégroupement des services de réseau 900 aux fins de revente et la dimension mise en œuvre d'une telle mesure.
43. En ce qui concerne le cadre de réglementation actuel et les possibilités de concurrence pour les services 900, le Conseil favorise le développement des marchés de télécommunication sous l'angle des objectifs de la politique canadienne de télécommunication qui sont énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi). Pour favoriser le développement de la concurrence, le Conseil a cherché à s'assurer que les fournisseurs de services pouvaient accéder aux abonnés et les desservir de différentes façons, notamment en revendant des services, en louant des installations ainsi qu'en installant et en exploitant leurs propres installations. Parallèlement, le Conseil a conclu que la concurrence locale fondée sur les installations constitue le meilleur moyen d'assurer un service de qualité et abordable, de même que l'innovation et la différenciation des services, et que la concurrence fondée sur les installations serait finalement la forme de concurrence la plus efficace et la plus durable pour atteindre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la Loi.
44. Dans la décision 92-12, le Conseil a autorisé les concurrents à fournir les services 900. Le Conseil fait remarquer que même si les entreprises canadiennes telles que les ESLC et les ESI peuvent offrir les services 900, elles ont décidé de s'en abstenir. Le Conseil fait remarquer qu'étant donné que l'industrie offre aux clients d'autres moyens d'obtenir des services de contenu semblables à ceux offerts à partir des services 900, la concurrence existe déjà dans le secteur des services 900. Par exemple, il est possible d'offrir des services de contenu 900 à partir de services 800 sans frais d'interurbain combinés soit à la facturation par carte de crédit, soit à des services par abonnement prépayés. Les services de contenu assimilables aux services 900 sont également offerts par Internet, grâce aux capacités audio, ou à titre de services kiosques internationaux à revenus partagés, facturés comme des appels téléphoniques internationaux.
45. En ce qui concerne les services 900 actuels et les possibilités d'améliorations ou de réductions de prix, le Conseil estime que les frais que perçoivent les entreprises de services 900 n'empêchent pas les fournisseurs de services de contenu 900 d'offrir des services, car normalement les frais des services de réseau 900 ne représentent qu'une partie des frais des services de contenu 900. Le Conseil est en outre d'avis que les fournisseurs de services de contenu 900 sont en mesure de réduire leurs prix aux fins de la concurrence.
46. Le Conseil fait remarquer que certains types de programmes 900 ne sont pas assujettis aux conventions GCC. Il fait remarquer que même si certains fournisseurs de services de contenu 900 désirent que soit étendue la liste des programmes 900 admissibles que les entreprises de services de réseau 900 peuvent facturer aux termes des conventions GCC, les lignes directrices ont été établies dans le but de protéger les noms de marque des entreprises de services de réseau 900 et des ESL.

47. Le Conseil fait également remarquer que les entreprises de services 900 se sont dites prêtes à discuter des améliorations qu'il faudrait apporter au processus de facturation pour régler les problèmes que FMG a soulevés à l'égard des services 900, ainsi qu'à l'égard de l'exactitude et de la rapidité de production des informations fournies par les entreprises de services 900 actuelles dans les factures.
48. En ce qui concerne les incidences et les questions de mise en œuvre qui découleraient de l'autorisation du dégroupement des éléments de services de réseau 900 sous-jacents ainsi que de l'offre de nouveaux services 900 par les entreprises de services 900, le Conseil fait remarquer que dans leurs mémoires, les entreprises de services 900 ont relevé plusieurs points qu'il fallait traiter et elles ont exprimé des réserves quant aux coûts, à l'équité concurrentielle avec les éventuels revendeurs de services de réseau 900 et à l'application de mesures de protection.
49. Le Conseil fait remarquer que conformément aux lignes directrices relatives à l'attribution des ressources de numérotation, FMG, en tant que revendeur de services, ne peut se faire attribuer son propre groupe de NXX. En fait, FMG doit obtenir les numéros auprès d'une entreprise, tout comme un abonné obtient des numéros auprès d'un PBX⁸ de sélection directe à l'arrivée. Le Conseil fait remarquer que suivant cet arrangement, les entreprises de services 900 seraient tenues d'établir des tarifs aux fins suivantes : réserver et/ou utiliser des numéros 900, effectuer la conversion des numéros 900 en numéros 800, choisir l'entreprise et acheminer l'appel à l'entreprise pertinente.
50. Dans l'ordonnance 2000-172, le Conseil, à la recommandation du CDCN, a convenu de mettre fin à l'examen de la mise en œuvre de la transférabilité des fournisseurs de services 500/900 en raison du manque d'intérêt. Le Conseil fait remarquer que les ESLC, les ESI et les fournisseurs de services de contenu 900 n'ont présenté aucune observation dans le cadre de cette instance. Selon le Conseil, l'absence d'interventions de la part des intéressées à l'instance révèle que l'intérêt de l'industrie ne justifie pas la reprise des travaux sur cette question.
51. Le Conseil peut faire instaurer des mesures de protection des consommateurs dans les tarifs des entreprises de services 900, obligeant ainsi les entreprises à surveiller les services qu'elles fournissent et à intervenir en cas de contravention avec les mesures de protection. Le Conseil fait remarquer que les entreprises de services 900 ne sont pas affiliées aux fournisseurs de services de contenu 900, donc qu'elles ne sont pas en situation de conflit d'intérêts lorsqu'elles surveillent les services et font respecter les mesures de protection des consommateurs. Le Conseil estime qu'il existe toutefois un risque de conflit d'intérêts lorsqu'un fournisseur de services de réseau 900 exploite également à titre de fournisseur de services de contenu 900. Selon le Conseil, les entreprises de services 900 ne devraient être obligées d'enquêter sur les plaintes portées contre d'autres fournisseurs de services de réseau 900 et/ou contre leurs propres fournisseurs de services de contenu 900. Même si le Conseil attribuait lui-même les licences de revente dans le cas des services de réseau 900 et qu'il assumait la surveillance des activités, la situation nécessiterait une surveillance supplémentaire au chapitre de la réglementation.

⁸ Un service d'installation d'abonné avec postes supplémentaires est un système de commutation téléphonique interne qui raccorde les postes entre eux ainsi qu'au réseau téléphonique externe (le RTPC). De Computer Desktop Encyclopedia, 2002, True Query, Inc., <http://www.truequery.com/truequery/search/results.jsp>.

52. De l'avis du Conseil, la proposition de FMG nécessiterait l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles offres de services 900, la modification de l'entente FFO ou l'établissement d'une nouvelle entente régissant la facturation et la perception ainsi que l'attribution de licences de revente aux fournisseurs de services de réseau 900 et la surveillance de leurs activités. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'est pas convaincu qu'il faut, dans le marché des services de réseau 900, stimuler la concurrence en autorisant le dégroupement des éléments de réseau sous-jacents des entreprises de services 900 pour qu'ils soient revendus par les fournisseurs de services de réseau 900.
53. La concurrence dans la revente des services de réseau 900 pourrait éventuellement entraîner la baisse des tarifs et permettre la promotion des améliorations des services, mais à l'heure actuelle, les ESI et les ESLC peuvent déjà offrir ces possibilités puisqu'elles offrent les services 900 dans un contexte concurrentiel, possibilités que les fournisseurs de services de contenu 900 peuvent également offrir en utilisant des services de remplacement des services de réseau 900.
54. Compte tenu de ce qui précède et conformément à ses politiques visant à promouvoir la concurrence fondée sur les installations, le Conseil **rejette** la proposition suivant laquelle FMG lui demande d'autoriser la revente des éléments et des services de réseau sous-jacents des entreprises de services 900 et des ESL afin de permettre la fourniture de services de réseau 900 aux fournisseurs de services de contenu 900.
55. Vu le peu d'interventions des parties intéressées à l'instance et le peu d'appui qu'ont reçu les propositions de FMG, le Conseil **rejette** la demande de FMG visant le lancement d'un avis en vue d'examiner plus en détail le dégroupement obligatoire des éléments et des services de réseau des entreprises de services 900 et des ESL.
56. Toutefois, compte tenu des problèmes soulevés par FMG au chapitre de la facturation et compte tenu de l'intérêt de certaines parties à discuter des ententes relatives à la facturation, le Conseil demande à FMG et aux entreprises de services 900 de travailler ensemble (de concert avec les autres fournisseurs de services de contenu 900 intéressés) afin de revoir les modalités de facturation actuelles de manière à améliorer le processus de facturation, l'exactitude des informations liées à la facturation et la rapidité de production des factures dans le cas des services 900 actuels. Le Conseil ordonne aux Compagnies et à TELUS, individuellement ou collectivement, de rendre compte du fruit de leurs consultations dans les 90 jours de la date de la présente décision et de déposer des mises à jour correspondantes de leurs tarifs respectifs applicables aux services 900 afin de mettre en œuvre les améliorations faisant l'objet d'un consensus.

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>