



Ordonnance de télécom CRTC 2005-277

Ottawa, le 26 juillet 2005

TELUS Communications Inc.

Référence : Avis de modification tarifaire 540

Réseau numérique à intégration de services - Service d'interface à débit primaire

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par TELUS Communications Inc. (TCI) le 9 novembre 2004, en vue de réviser l'article 495, Réseau numérique à intégration de services - Service d'interface à débit primaire (RNIS-IDP), de son Tarif général de manière à établir les modalités et les conditions applicables aux clients qui veulent que leur équipement terminal fournisse l'identification de la ligne du demandeur (ILD) d'un emplacement autre que ceux définis dans le Tarif en vigueur. TCI a également proposé de lancer de nouvelles conditions concernant le RNIS-IDP au regard du service d'urgence E9-1-1.

Processus

2. Le 15 décembre 2004, Xit télécom inc. a déposé des observations, en son nom et pour le compte de Xittel télécommunications inc. (collectivement, Xit télécom). Le 21 décembre 2004, TCI a déposé des observations en réplique.

La demande

3. TCI a indiqué qu'à l'article 495.2 de son Tarif approuvé, le service ILD est défini comme un service permettant d'identifier la station de l'appelant à la station appelée par un des moyens suivants :
 - a) numéro de téléphone de facturation du service RNIS-IDP du client;
 - b) autre affichage de numéro de téléphone, services de gestion des appels (article 300 du Tarif général); ou
 - c) numéro de téléphone valide du Service de sélection directe à l'arrivée (SDA) (article 170 du Tarif général).
4. TCI a déclaré que les définitions ci-dessus, ou la norme ILD, ont été établies afin de garantir que le service ILD identifie avec exactitude un numéro d'appelant associé à l'emplacement du service RNIS-IDP, fournissant ainsi des renseignements fiables aux abonnés des services Afficheur qui reçoivent l'appel et permettant aussi d'identifier les appels au service E9-1-1.
5. TCI a déclaré que, pour garantir le respect de la norme ILD précitée, la compagnie déploie automatiquement le filtrage des appels associés au service ILD (appels ILD) dans ses centraux, une fonction qui permet à un commutateur DMS de vérifier le numéro de l'appelant et d'envoyer le numéro vérifié dans le réseau, dans la majorité de ses circonscriptions.

6. TCI a déclaré qu'il y avait, toutefois, des situations où les clients du service RNIS-IDP estimaient indiqué et souhaitable que leur équipement terminal fournisse l'ILD d'un emplacement autre que ceux définis à l'article 495.2.
7. TCI a cité en exemple des situations où les clients utilisent leur équipement terminal pour acheminer des appels à un emplacement éloigné (p. ex., le renvoi automatique d'appels à un autre centre d'appel après les heures d'ouverture) ou encore, où une entreprise choisit de déployer le service RNIS-IDP pour son interconnexion côté ligne. TCI a déclaré qu'en pareils cas, il serait souhaitable d'afficher un numéro autre que celui de l'emplacement principal du service RNIS-IDP du client.
8. TCI a fait remarquer qu'afin de répondre aux besoins de ces clients, il faudrait que la compagnie désactive la fonction de filtrage des appels ILD pour que l'emplacement désiré, qui n'est pas le numéro de l'emplacement du service RNIS-IDP, puisse être transmis à l'appelé.
9. Pour faciliter le bon acheminement de ces appels, TCI a proposé de désactiver, dans la circonscription de desserte, la fonction de filtrage des appels ILD installée sur les circuits qui servent spécifiquement au renvoi automatique d'appels. TCI a fait remarquer que le travail de traduction inhérent à la désactivation du filtrage ressemble beaucoup à celui décrit à l'article 495.4.5, Frais de service pour l'accès RNIS-IDP, Frais de changement de traduction, de son Tarif. TCI a proposé d'utiliser ce tarif pour le retrait du filtrage des appels ILD.
10. TCI a également proposé d'introduire de nouvelles conditions régissant la prestation du service RNIS-IDP au regard du service E9-1-1. Plus précisément, TCI a proposé ce qui suit :

[Traduction] Sans restreindre aucune des indemnités prévues aux Modalités de service du Tarif général de TCI, la responsabilité du client est engagée et le client doit indemniser TCI en ce qui concerne toute accusation, toute perte, tout coût, toute responsabilité et tout dommage, de quelque nature que ce soit, qui sont liés à des services d'urgence ayant été envoyés à un emplacement autre que l'emplacement de provenance de l'appel fait au service 9-1-1, et qui découlent (a) de toute utilisation par le client du service RNIS-IDP qui fait que l'emplacement que TCI associe à l'identification de la ligne du demandeur n'est pas le même que celui d'où provenait l'appel 9-1-1; et (b) du défaut du client ou de toute personne qui utilise le service RNIS-IDP ou n'importe quel service utilisé conjointement avec le service RNIS-IDP, de répondre, ou de fournir des renseignements complets ou exacts, à un téléphoniste du service 9-1-1 ou d'un service d'appels d'urgence qui demande une réponse ou de l'information lui permettant de bien envoyer les services d'urgence.

Observations de Xit télécom

11. Xit télécom a fait valoir que la demande de TCI devrait être rejetée.
12. Xit télécom a déclaré que TCI propose d'apporter un changement fondamental à la norme ILD, lequel soulève de grandes questions de politique publique.

13. Xit télécom a fait remarquer que l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) a toujours exigé que la fonction de filtrage des appels ILD soit activée, ce qui lui permet de s'assurer que la base de données d'Affichage automatique de l'adresse/d'Affichage automatique des numéros (AAA/AAN) contient toujours l'adresse municipale du circuit, de sorte que les services 9-1-1 sont envoyés au bon endroit.
14. Xit télécom a également fait remarquer, de plus, que l'alimentation de la base de données AAA/AAN en vue des circuits SDA est une fonction que plusieurs entreprises de services locaux concurrentes offrent aux fournisseurs de services qui utilisent la téléphonie sur protocole Internet (VoIP) en tant que service à supplément, facturé au mois et à un taux mensuel souvent aussi élevé que quelques dollars par circuit SDA.
15. Xit télécom a également ajouté que dans l'ordonnance de télécom CRTC 2003-110 du 14 mars 2003, le Conseil a approuvé une demande de Bell Canada visant à fournir un arrangement de manière qu'il soit possible à un administrateur d'autocommutateur privé (p. ex., un PBX) d'acheminer électroniquement de l'information sur un emplacement au système AAA de la compagnie. Un tel arrangement vise à permettre l'acheminement des données d'un utilisateur final d'autocommutateur privé dans le cas des appels 9-1-1, à mesure qu'elles sont fournies à la compagnie par l'administrateur d'autocommutateur privé, au centre d'appels de sécurité publique (CASP).
16. Xit télécom a fait remarquer que le dossier d'un autre dépôt de Bell Canada (l'AMT 6812) indique que Bell Canada devait préciser qu'elle était disposée à accepter des mises à jour à son système AAA. De plus, Xit télécom a souligné que, toujours selon le dossier de l'AMT 6812, Bell Canada avait aussi accepté de permettre que les appels au service 9-1-1 arrivent sur le Service d'accès téléphonique Internet (SATI), et d'acheminer les appels au bon CASP comme l'a reconnu le Conseil dans l'ordonnance de télécom CRTC 2004-353, 29 octobre 2004.
17. Xit télécom a fait remarquer que TCI n'a pas déposé de justificatifs de coûts à l'appui de sa demande et que, bien qu'au départ, il se peut que le retrait de toute fonctionnalité comme le filtrage des appels ILD ne nécessite pas nécessairement l'appui d'un test d'imputation, surtout si les taux demeurent de toute évidence supérieurs aux coûts, le litige demeure les grandes questions de politique publique entourant le changement que TCI propose de faire à la norme ILD.
18. Xit télécom a dit craindre que la proposition de TCI soit une façon d'outrepasser le prix plancher associé au fait que les clients doivent conserver des lignes du réseau téléphonique public commuté (RTPC) jusqu'à leurs locaux afin d'assurer la prestation du service 9-1-1. Xit télécom a déclaré que TCI, ce faisant, tente peut-être de satisfaire certains de ses clients qui utilisent ses services de réseau étendu (RE) fournis à des taux inférieurs que ceux des éléments de réseau dégroupé correspondants, pour transmettre les appels VoIP d'une manière qui va à l'encontre de l'abstention accordée pour les services RE dans l'ordonnance *Abstention accordée pour les services de réseau étendu des compagnies de téléphone*, Ordonnance CRTC 2000-553, 16 juin 2000.

Observations en réplique de TCI

19. TCI a fait valoir que les observations de Xit télécom ne peuvent pas être prises en considération puisqu'elles ont été reçues après le délai de 30 jours que prévoit l'article 33 des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* pour le dépôt d'observations. TCI a donc demandé au Conseil de les écarter parce qu'elles n'ont pas été présentées à temps, qu'elles ne sont pas fondées et qu'elles décrivent mal les changements proposés.
20. TCI a déclaré que si jamais le Conseil décidait de retenir les observations de Xit télécom, les paragraphes qui suivent constitueraient sa réplique.
21. TCI affirme qu'elle ne propose aucun changement fondamental à la norme ILD et que les normes actuelles, telles qu'elles sont énoncées à l'article 495, demeureraient inchangées. La compagnie fait valoir que le service qu'elle propose tient compte du fait que les clients qui acheminent des appels à d'autres emplacements font face à un impératif d'entreprise légitime, qui est de présenter l'ILD de l'appel de départ et non l'ILD du service RNIS-IDP. Aux yeux de TCI, le changement proposé correspond plus à un ajout qui s'impose pour satisfaire aux besoins fonctionnels légitimes des clients qui acheminent les appels qu'à un changement fondamental.
22. TCI a déclaré que Xit télécom semblait avoir fondé la plupart de ses observations sur une mauvaise interprétation de la révision que TCI propose dans sa demande. TCI a fait valoir que les observations de Xit télécom ne s'appliquent pas à la demande de TCI, donc qu'elles n'ont aucun rapport avec la demande.
23. TCI a affirmé ne pas avoir joint un test d'imputation à sa demande parce qu'elle ne proposait pas d'introduire de nouveaux frais ou un nouvel élément tarifaire. TCI indique qu'étant donné que le travail de traduction qu'il faut effectuer dans le commutateur pour désactiver la fonction de filtrage des appels ILD est identique au travail actuellement visé par le taux prévu dans le Tarif, la compagnie devrait appliquer les frais déjà prévus à l'article 495.4.5 pour les changements de traduction. TCI ajoute qu'il s'agit d'un tarif déjà approuvé par le CRTC, donc qu'elle n'a pas à prouver à nouveau que les frais sont supérieurs au coût du service.
24. TCI a fait valoir que sa demande satisfait à toutes les exigences tarifaires nécessaires et que le Conseil devrait l'approuver.

Analyse et conclusion du Conseil

25. Le Conseil prend note de l'objection selon laquelle TCI soutient que les observations de Xit télécom devraient, en droit strict, être exclues du processus. Le Conseil fait toutefois remarquer qu'il les a prises en considération parce qu'elles n'étaient arrivées que légèrement en retard et que la situation ne causait aucun préjudice à TCI.
26. Le Conseil fait valoir que TCI propose d'offrir aux clients du RNIS-IDP la possibilité de fournir l'ILD d'un emplacement autre que ceux indiqués à l'article tarifaire 495.2. Pour ce faire, la compagnie entend désactiver la fonction de filtrage des appels ILD afin que le numéro de l'emplacement désiré, et non le numéro de l'emplacement du service RNIS-IDP, soit transmis au destinataire de l'appel. Le Conseil dénonce l'idée voulant que la proposition de TCI soit un

moyen, pour la compagnie, de contourner le prix plancher que les clients doivent payer pour maintenir le raccordement des lignes téléphoniques du RTPC aux locaux afin d'assurer la fourniture du service 9-1-1.

27. Selon le Conseil, fournir l'ILD d'un emplacement autre que ceux indiqués à l'article tarifaire 495.2, comme le propose TCI, permettrait à la compagnie d'améliorer son service RNIS-IDP. Le Conseil estime qu'il est légitime, pour une entreprise, de décider d'améliorer le service RNIS-IDP afin de répondre aux besoins des clients.
28. En ce qui concerne les réserves de Xit télécom à l'égard du fait que TCI n'a pas déposé un test d'imputation, le Conseil fait remarquer que TCI a proposé d'utiliser les frais de changement de traduction par groupe de systèmes RNIS-IDP par commande, frais déjà approuvés, comme tarif applicable au retrait de la fonction de filtrage des appels ILD. Le Conseil estime que le travail de traduction visé par ces frais est semblable à celui qu'implique le filtrage des appels ILD. Par conséquent, le Conseil conclut que TCI n'est pas obligée de déposer un test d'imputation concernant le filtrage des appels ILD.
29. Le Conseil fait remarquer que TCI a également proposé d'énoncer dans son Tarif les conditions régissant la fourniture de l'ILD d'un emplacement ainsi que les responsabilités connexes du client et la responsabilité de TCI au regard du service E9-1-1.
30. Le Conseil précise que suivant la proposition de TCI, la personne qui appelle au service 9-1-1 devra fournir au téléphoniste du service d'appels d'urgence les renseignements concernant l'urgence, car selon les arrangements alors en vigueur concernant l'acheminement des appels, la personne pourrait bien appeler d'un endroit différent de celui inscrit dans le dossier E9-1-1. Dans pareils cas, l'appelant doit demeurer en ligne et donner au téléphoniste les renseignements concernant l'urgence.
31. Selon le Conseil, TCI propose des conditions acceptables parce qu'elles établissent clairement les dispositions relatives à la fourniture de l'ILD d'un emplacement ainsi que les responsabilités connexes du client au regard du service E9-1-1. De plus, même si TCI entend limiter sa responsabilité à l'égard des appels 9-1-1, l'ensemble des dispositions d'indemnisation prescrites dans les Modalités de service demeurerait valide.
32. Enfin, le Conseil est d'avis que les observations que Xit télécom a faites à l'égard des avis de modification tarifaire et du service RE de Bell Canada ne sont pas pertinentes puisqu'elles concernent le service Centrex IP, lequel n'utilise pas l'interface RNIS-IDP.
33. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de TCI. Les révisions entrent en vigueur à la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

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