



Ordonnance de télécom CRTC 2005-354

Ottawa, le 18 octobre 2005

Aliant Telecom Inc. – Service 9-1-1 évolué – Fournisseurs de services sans fil

Référence : Avis de modification tarifaire 147

*Dans la présente ordonnance, le Conseil **approuve, avec modifications**, la demande présentée par Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) en vue d'ajouter la province de l'Île-du-Prince-Édouard au territoire couvert par son service 9-1-1 évolué – Fournisseurs de services sans fil (E9-1-1 – FSSF). Le Conseil **approuve**, pour le service E9-1-1 – FSSF d'Aliant Telecom, un tarif mensuel de 0,0055 \$ par numéro de téléphone sans fil activé.*

La demande

1. Le 21 décembre 2004, Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom) a présenté une demande en vue de réviser l'article 648 de son Tarif général, Service 9-1-1 évolué – Fournisseurs de services sans fil (E9-1-1 – FSSF). Dans sa demande, Aliant Telecom proposait d'ajouter la province de l'Île-du-Prince-Édouard (Î.-P.-É.) au territoire couvert par son service. Aliant Telecom a aussi déposé, à des fins d'approbation, une entente révisée relative au service E9-1-1 – FSSF (l'Entente). À l'appui de sa demande, Aliant Telecom a présenté une étude de coûts de la Phase II.

Processus

2. Le Conseil a reçu des observations de Rogers Wireless Inc. (RWI) le 19 janvier 2005 et des observations en réplique d'Aliant Telecom le 31 janvier 2005.
3. Le Conseil a également adressé des demandes de renseignements à la compagnie le 5 avril et le 6 juillet 2005. Aliant Telecom a répondu à ces demandes de renseignements le 18 avril et le 19 juillet 2005, respectivement.

Historique

4. Dans la décision *MTS Allstream Inc. – Introduction du service 9-1-1 évolué – Fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2004-70, 4 novembre 2004 (la décision 2004-70), le Conseil a ordonné à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TELUS Communications Inc. (TCI) d'ajouter aux sections pertinentes de leurs ententes E9-1-1 – FSSF le libellé des alinéas 2(i) et (iv) du paragraphe 56 de cette décision, tout en prenant soin de remplacer « MTS » par le nom de leur compagnie. Le libellé de l'alinéa 2(i) stipule que l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) fournissant un service E9-1-1 – FSSF se doit d'enregistrer, de conserver et de transmettre avec exactitude les renseignements portant sur l'emplacement du site cellulaire et les numéros des demandeurs, tels que l'ESLT les a reçus du FSSF. Le libellé de l'alinéa 2(iv) exige que, sur demande, l'ESLT mette rapidement à la disposition du FSSF une liste de numéros des services d'urgence (NSU) ainsi que les mises à jour périodiques de cette liste.

Position d'Aliant Telecom

5. Aliant Telecom a fait remarquer que le service E9-1-1 – FSSF permet aux FSSF de transmettre au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) les renseignements sur l'emplacement du site cellulaire du FSSF qui a reçu l'appel 9-1-1 ainsi que le numéro de rappel du client final du FSSF qui a effectué l'appel 9-1-1. La compagnie a indiqué que ce service était déjà offert en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick et qu'elle proposait d'étendre le service à l'Î.-P.-É. avec une hausse projetée du tarif mensuel du service E9-1-1 – FSSF, qui passerait de 0,0049 \$ à 0,0106 \$ par numéro de téléphone sans fil activé.
6. Aliant Telecom a indiqué qu'elle avait ajouté le paragraphe 4.3(g) à son Entente afin de refléter les changements décrits à l'alinéa 2(i) du paragraphe 56 de la décision 2004-70, lequel porte sur les renseignements associés à l'emplacement du site cellulaire et aux numéros de téléphone des abonnés appelant le 9-1-1. Aliant Telecom a aussi indiqué qu'elle n'avait pas mis à jour son Entente pour refléter les changements liés à l'alinéa 2(iv) du paragraphe 56 de la décision 2004-70, dans lequel le Conseil ordonnait d'ajouter un libellé stipulant que la compagnie, sur demande, fournirait aux FSSF une liste des NSU et les mises à jour périodiques de cette liste. La compagnie a fait valoir qu'elle n'avait pas mis à jour l'Entente pour ajouter ce libellé parce qu'elle ne possédait, ne gérait ni ne contrôlait les NSU et qu'elle n'avait pas autorité pour diffuser ces renseignements aux FSSF. La compagnie a indiqué que les NSU étaient utilisés dans le centre de transit 9-1-1 pour établir quels étaient les fournisseurs de services d'urgence (FSU) appropriés et leurs numéros de téléphone non inscrits respectifs et que ces renseignements étaient communiqués au CASP. Aliant Telecom a indiqué qu'elle avait mis à jour son système 9-1-1 avec les renseignements sur les NSU fournis par les gouvernements provinciaux. Aliant Telecom a fait valoir que si un FSSF avait besoin des renseignements liés aux NSU, celui-ci devrait les obtenir du gouvernement provincial correspondant.

Observations de RWI

7. RWI a fait remarquer que le tarif de 0,0106 \$ proposé par Aliant Telecom représentait plus du double du tarif actuellement approuvé de 0,0049 \$ par numéro de téléphone sans fil activé. RWI a fait valoir qu'elle n'était pas en mesure de comprendre sur quelle base s'appuyait le tarif proposé, car les renseignements à l'appui sur les coûts avaient été soumis à titre confidentiel. Toutefois, dans ses observations, RWI ne trouvait aucune raison pour laquelle le service devrait coûter plus cher à l'Î.-P.-É. qu'en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick. RWI a fait valoir que la demande d'Aliant Telecom visant une hausse de tarif devrait être rejetée.
8. En ce qui concerne la fourniture de renseignements liés aux NSU, RWI a fait valoir que, si un FSSF ne téléchargeait pas ces renseignements vers la base de données d'affichage automatique d'adresses (AAA), le CASP n'aurait pas tous les renseignements lorsqu'il recevrait un appel d'urgence. RWI a fait valoir que le service E9-1-1 – FSSF était un service fourni par Aliant Telecom et qu'il était logique que cette dernière soit chargée de fournir les NSU aux FSSF, étant donné que ces numéros faisaient partie intégrante du service. RWI a déclaré qu'elle ne demandait pas à Aliant Telecom d'être responsable de l'exactitude des renseignements concernant les NSU.

9. RWI a fait valoir qu'un FSSF et une ESLT partageaient plusieurs types de renseignements confidentiels dans le cadre de la fourniture du service E9-1-1 – FSSF, et que la communication de tels renseignements était régie par les dispositions de confidentialité figurant dans l'Entente E9-1-1 – FSSF. RWI a fait remarquer que plusieurs ESLT fournissaient actuellement aux FSSF des renseignements relatifs aux NSU, sous réserve de dispositions de confidentialité figurant dans l'Entente E9-1-1 – FSSF.
10. RWI a fait valoir que si Aliant Telecom souhaitait contester la directive relative aux NSU qui est contenue dans la décision 2004-70, elle devrait alors présenter une demande en vertu de la partie VII visant la révision et la modification de cette décision.

Observations en réplique d'Aliant Telecom

11. Aliant Telecom a répliqué que la hausse de tarif proposée s'expliquait par l'augmentation des coûts qu'entraînerait la fourniture du service E9-1-1 – FSSF à l'Î.-P.-É. La compagnie a fait valoir que le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse pouvaient partager des centres de transit communs pour le 9-1-1, alors que l'Î.-P.-É. utilisait un centre de transit 9-1-1 distinct. Aliant Telecom a par ailleurs soutenu que le prix payé pour le logiciel relatif au centre de transit de l'Î.-P.-É. était plus élevé que celui qu'elle avait payé pour les centres de transit du Nouveau-Brunswick.
12. Aliant Telecom s'est opposée à la position de RWI selon laquelle un FSSF doit télécharger les renseignements concernant les NSU vers la base de données AAA pour que le CASP puisse recevoir ces renseignements. Aliant Telecom a fait valoir que :
 - au sein du CASP, les NSU servent principalement à augmenter le nombre de numéros prioritaires utilisés par le préposé recevant les appels, au moyen des renseignements concernant les FSU appropriés (p. ex. la police) et de leurs numéros de téléphone non inscrits. Ces numéros proviennent des tableaux de la base de données d'acheminement sélectif (BDAS) faisant partie des commutateurs 9-1-1. Aliant Telecom est chargée de mettre à jour ces tableaux avec les renseignements qu'elle reçoit du gouvernement provincial;
 - pour les demandeurs du service filaire, le NSU est identifié en fonction de l'adresse du demandeur et du groupe de son numéro de téléphone;
 - pour les FSSF, le NSU est assigné en fonction de l'adresse de la tour cellulaire qui capte l'appel 9-1-1 et des chiffres d'acheminement du service d'urgence (CASU) associés à cette tour;
 - parce que les tours peuvent couvrir des zones desservies par de multiples fournisseurs de services d'urgence, les gouvernements exigent que les préposés au service 9-1-1 établissent manuellement le NSU le plus approprié en vérifiant l'endroit d'où provient l'appel;

- au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à l'Î.-P.-É., seule Aliant Telecom, à titre de fournisseur du service 9-1-1, télécharge les renseignements liés aux NSU vers la base de données AAA et les tableaux de la BDAS, et ni les FSSF ni les entreprises de services locaux concurrentes n'ont besoin de ces renseignements;
- même si les FSSF ont besoin de renseignements relatifs aux NSU, Aliant Telecom ne serait pas la partie pertinente responsable de fournir ces renseignements parce qu'elle n'est pas la source des renseignements et qu'elle est tenue par une entente avec les gouvernements provinciaux de ne pas communiquer de tels renseignements. Aliant Telecom a fait valoir que ses ententes de confidentialité avec les FSSF n'avaient pas pour objet de couvrir la fourniture de renseignements confidentiels à Aliant Telecom par une autre partie.

Analyse et conclusions du Conseil

Tarif proposé

13. Après examen de l'étude de coûts de la Phase II qu'Aliant Telecom a présentée à l'appui du tarif proposé, le Conseil estime que la hausse de tarif proposée concernant le service E9-1-1 – FSSF est attribuable aux coûts supplémentaires du logiciel associé au déploiement du service à l'Î.-P.-É. ainsi qu'à la méthodologie utilisée par cette compagnie pour calculer un tarif par numéro de téléphone sans fil activé.
14. Dans son étude de coûts, Aliant Telecom a amorti les coûts d'acquisition du logiciel E9-1-1 – FSSF sur une période de trois ans. Le Conseil fait remarquer que, dans le passé, il a approuvé l'utilisation de périodes d'amortissement de trois ou cinq ans pour les coûts de logiciels, en fonction du type de logiciel. Le Conseil estime qu'une période d'amortissement de cinq ans serait plus appropriée étant donné le type de logiciel utilisé par Aliant Telecom pour fournir le service.
15. En s'appuyant sur les estimations précédentes de la demande d'Aliant Telecom pour la fourniture du service E9-1-1 – FSSF et sur les tendances actuelles dans l'industrie du sans-fil, le Conseil est d'avis qu'il serait raisonnable de supposer que la demande de services sans fil augmentera d'au moins 10 p. 100 de plus que le niveau prévu par Aliant Telecom.
16. Le Conseil fait remarquer que, selon les paramètres révisés, le tarif qui en résulte pour fournir le service E9-1-1 – FSSF serait de 0,0055 \$ par numéro de téléphone sans fil activé. Le Conseil estime que ce tarif est juste et raisonnable pour le service E9-1-1 – FSSF d'Aliant Telecom.

Fourniture de renseignements concernant les NSU

17. Le Conseil souligne que, dans la décision 2004-70, il a ordonné à Aliant Telecom, à Bell Canada et à TCI de modifier leurs ententes E9-1-1 – FSSF respectives afin qu'une liste des NSU et les mises à jour périodiques de cette liste soient communiquées rapidement aux FSSF

qui en font la demande. Dans la décision précitée, le Conseil a fait remarquer que Bell Canada et TCI fournissaient déjà des listes des NSU aux FSSF.

18. Dans la présente instance, Aliant Telecom a fait valoir, entre autres choses, que la fourniture de renseignements concernant les NSU par la compagnie aux FSSF, tel qu'exigé par la décision 2004-70, ne serait pas autorisée en vertu des ententes qu'elles a conclues avec les gouvernements provinciaux. Le Conseil fait remarquer que, dans l'instance qui a mené à la décision 2004-70, Aliant Telecom n'a pas soutenu que la divulgation de renseignements concernant les NSU par la compagnie aux FSSF serait incompatible avec ses obligations juridiques envers les gouvernements provinciaux. Aliant Telecom s'est plutôt appuyée sur l'argument selon lequel il n'était pas nécessaire d'insérer une clause dans l'entente E9-1-1 – FSSF exigeant que les ESLT communiquent aux FSSF, entre autres, des renseignements concernant les NSU du fait que de tels renseignements étaient la propriété des gouvernements provinciaux, et qu'il serait préférable que les FSSF obtiennent ces renseignements des gouvernements eux-mêmes. Le Conseil souligne par ailleurs qu'Aliant Telecom n'a pas présenté de demande de révision et de modification de cette partie de la décision 2004-70.
19. En réponse à une demande de renseignements, Aliant Telecom a indiqué les dispositions particulières de ses ententes avec les gouvernements provinciaux qui, selon elle, l'empêcheraient de divulguer aux FSSF les renseignements relatifs aux NSU. Le Conseil a examiné ces dispositions et n'est pas convaincu qu'elles empêchent effectivement Aliant Telecom de communiquer ces renseignements aux FSSF. Par ailleurs, le Conseil est d'avis que les obligations de confidentialité exposées à l'article 8 de l'Entente s'appliqueraient aux renseignements relatifs aux NSU. En vertu de ces dispositions, une compagnie telle que RWI ne pourrait utiliser ces renseignements que s'ils étaient liés à ses obligations en vertu de l'Entente, et non à d'autres fins. Par conséquent, le Conseil est convaincu que la fourniture aux FSSF de renseignements relatifs aux NSU par Aliant Telecom serait assujettie à suffisamment de mesures de protection pour éviter tout abus.
20. Selon le Conseil, la fourniture aux FSSF de renseignements relatifs aux NSU par Aliant Telecom permettait à cette dernière de mettre en œuvre son service E9-1-1 – FSSF avec plus d'efficacité.
21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil n'est pas convaincu qu'Aliant Telecom, tel qu'avancé par la compagnie, ne devrait pas être assujettie à la directive du Conseil à l'alinéa (iv) du paragraphe 56 de la décision 2004-70 et ordonne à Aliant Telecom d'inclure dans ses ententes E9-1-1 – FSSF actuelles et futures, conformément aux ententes de Bell Canada et de TCI, une disposition en vertu de laquelle la compagnie doit, sur demande, mettre rapidement à la disposition des FSSF une liste des NSU ainsi que les mises à jour périodiques de cette liste.

Sommaire

22. Le Conseil **approuve**, à compter de la date de la présente ordonnance, la demande d'Aliant Telecom, avec les modifications indiquées ci-après :

- a) Aliant Telecom doit appliquer un tarif mensuel révisé de 0,0055 \$ par numéro de téléphone sans fil activé pour la fourniture du service E9-1-1 – FSSF;
- b) Aliant Telecom doit appliquer sans délai la directive figurant à l'alinéa (iv) du paragraphe 56 de la décision 2004-70, en incluant la disposition suivante dans ses ententes de service E9-1-1 – FSSF actuelles et futures : « sur demande, Aliant Telecom mettra rapidement à la disposition du FSSF une liste des NSU et les mises à jour périodiques de cette liste ».

Secrétaire général

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