



Ordonnance de télécom CRTC 2006-254

Ottawa, le 29 septembre 2006

Bell Canada

Référence : Avis de modification tarifaire 6953

Service d'acheminement des appels 9-1-1 VoIP

La demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, en date du 30 mai 2006, dans laquelle la compagnie a proposé de modifier l'article 320, Service d'acheminement des appels 9-1-1 voix sur IP (service d'acheminement des appels VoIP), de son Tarif des services d'accès (TSA), afin d'ajouter une disposition qui indiquerait clairement que le service est facultatif et disponible en parallèle de son service d'acheminement des appels d'urgence par composition du zéro (SAAU-0).

Processus

2. Le Conseil a acheminé des demandes de renseignements à Bell Canada le 13 juin 2006, et la compagnie a déposé sa réponse le 4 juillet 2006.
3. Le Conseil a reçu des observations de TELUS Communications Company (TCC)¹ le 30 juin 2006, et des observations en réplique de Bell Canada le 14 juillet 2006.

Historique

4. Dans la décision *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005 (la décision 2005-21), le Conseil a notamment ordonné aux entreprises canadiennes qui offrent des services de communication vocale sur protocole Internet (services VoIP) locaux mobiles ou des services VoIP fixes/non propres à une circonscription de mettre en œuvre une solution provisoire qui assurerait un niveau de service comparable sur le plan fonctionnel au service d'urgence 9-1-1 de base, là où les services 9-1-1 et 9-1-1 évolué sont offerts par une entreprise de services locaux titulaire (ESLT). De plus, le Conseil a ordonné aux entreprises canadiennes de s'assurer qu'un appel 9-1-1 provenant d'un abonné de services VoIP locaux ne soit pas acheminé à un centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui ne dessert pas l'emplacement géographique d'où l'appel a été effectué.
5. Dans l'Ordonnance de télécom CRTC 2005-245 du 28 juin 2005, le Conseil a approuvé provisoirement l'introduction du service d'acheminement des appels VoIP de Bell Canada dans le territoire que la compagnie dessert.

¹ Antérieurement, TCC était connue sous le nom de TELUS Communications Inc. (TCI). À compter du 1^{er} mars 2006, TCI a cédé et transféré tous ses actifs et passifs, y compris tous ses contrats de service, à TCC.

6. Dans la décision *Acheminement des appels 9-1-1 VoIP*, Décision de télécom CRTC 2006-5, 30 janvier 2006 (la décision 2006-5), le Conseil a notamment ordonné à Bell Canada de déposer des tarifs modifiés afin de permettre aux fournisseurs de services VoIP d'avoir accès au SAAU-0, et de maintenir son service d'acheminement des appels VoIP jusqu'à ce que le Conseil ait approuvé les modifications tarifaires que la compagnie propose d'appliquer au SAAU-0 et que les abonnés du service d'acheminement des appels VoIP de Bell Canada soient passés au SAAU-0.
7. Dans l'Ordonnance de télécom CRTC 2006-168 du 6 juillet 2006, le Conseil a approuvé provisoirement la demande de Bell Canada.

Observations de TCC

8. TCC a demandé au Conseil d'obliger Bell Canada à offrir, à tous les fournisseurs de services téléphoniques qui offrent uniquement des services VoIP ou une combinaison de services VoIP et de services de communication vocale MRT² (services à commutation de circuits), la possibilité de recourir au système d'acheminement des appels VoIP pour tous leurs appels d'urgence. TCC a précisé qu'une exception concernerait les appels 9-1-1 locaux en provenance de services à commutation de circuits et d'utilisateurs finals de services VoIP fixes, lesquels continueraient d'être acheminés au CASP en passant par le réseau 9-1-1.
9. TCC a indiqué que le service d'acheminement des appels VoIP était disponible pour les appels d'urgence de tous les utilisateurs finals des services VoIP mobiles ou fixes/non propres à une circonscription, mais que les appels d'urgence par composition du zéro provenant d'utilisateurs finals des services VoIP locaux fixes devront continuer de passer par le SAAU-0. TCC a laissé entendre que les fournisseurs de services à des utilisateurs finals de services VoIP locaux fixes et à des utilisateurs finaux des services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription devront soit passer entièrement par le SAAU-0 ou s'abonner à la fois au service d'acheminement des appels VoIP et au SAAU-0 de Bell Canada.
10. TCC a fait valoir que si Bell Canada devait rendre disponible le service d'acheminement des appels VoIP pour les appels d'urgence des abonnés des services VoIP et des services téléphoniques à commutation de circuits, une entreprise de services locaux concurrente (ESLC) du marché filaire offrant des services VoIP et des services à commutation de circuits pourrait acheminer tous les appels d'urgence par composition du zéro sur le réseau à commutation de circuits et tous les appels d'urgence VoIP au service d'acheminement des appels VoIP. TCC a laissé entendre que l'option qu'elle proposait diminuerait les risques d'erreurs humaines de la part des ESLC ou d'autres fournisseurs de services en précisant le mécanisme d'acheminement des appels et le délai de raccordement de l'appelant au CASP requis ou au fournisseur de services d'urgence. Selon TCC, cette option permettrait de plus à une ESLC ou à un autre fournisseur de services de déterminer l'option (le service d'acheminement des appels VoIP ou le SAAU-0) la plus rapide et la plus efficace pour acheminer les appels d'urgence sans entraîner de coûts redondants.

² Le sigle MRT signifie « multiplexage par répartition dans le temps ».

Observations en réplique de Bell Canada

11. Dans ses observations en réplique, Bell Canada a fait valoir que TCC faisait erreur quant aux capacités de son SAAU-0, étant donné que ce service permettait aux abonnés admissibles d'utiliser le service à la fois pour acheminer des appels d'urgence provenant d'utilisateurs finals de services VoIP mobiles ou fixes/non propres à une circonscription et des appels d'urgence par composition du zéro d'utilisateurs finals de services VoIP autres que de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription. Bell Canada a indiqué que, contrairement à ce qu'affirme TCC dans ses observations, les abonnés admissibles pouvaient utiliser le service d'acheminement des appels VoIP et le SAAU-0, ou seulement le SAAU-0, pour acheminer les appels d'urgence par composition du zéro et les appels d'urgence 9-1-1 VoIP.
12. Bell Canada était d'avis qu'elle ne devrait pas être obligée d'élargir la portée de son service d'acheminement des appels VoIP. La compagnie a fait remarquer que, dans la décision 2006-5, le Conseil a ordonné à toutes les ESLT à l'exception de TCC d'offrir un système de composition automatique pour les appels 9-1-1 VoIP. De plus, elle a précisé que le Conseil avait ordonné à Bell Canada d'étendre la portée de son SAAU-0 afin de le rendre accessible aux fournisseurs de services VoIP pour le traitement des appels 9-1-1 en provenance de leurs abonnés des services VoIP. Enfin, Bell Canada a fait remarquer que le Conseil l'a autorisée par la suite à offrir le service d'acheminement des appels VoIP sur une base facultative.
13. Bell Canada a fait valoir qu'elle avait proposé, dans le cadre de son arrangement de desserte, d'offrir le service d'acheminement des appels VoIP comme service facultatif en parallèle du SAAU-0 pour le traitement des appels 9-1-1 VoIP, et qu'il n'avait jamais été prévu que le service traite les appels d'urgence par composition du zéro. La compagnie a fait valoir qu'il n'existait aucune obligation, et qu'aucune ne devrait lui être imposée, de modifier son service d'acheminement des appels VoIP et le tarif associé, comme TCC l'a proposé. Bell Canada a ajouté qu'elle avait respecté les directives du Conseil et rendu le SAAU-0 accessible pour les appels 9-1-1 VoIP, et qu'elle ne devrait pas être tenue d'inclure d'autres options à son service facultatif.

Analyse et conclusions du Conseil

14. Le Conseil fait remarquer que le SAAU-0 de Bell Canada permet aux entités exploitantes concurrentes (y compris les fournisseurs de services sans fil, les entreprises de services intercirconscriptions, les fournisseurs de services de téléphones payants concurrents, les ESLC, les fournisseurs de services VoIP et les autres fournisseurs de services de téléphonistes) d'acheminer les appels d'urgence des clients finals au CASP désigné ou aux autres organismes d'intervention en cas d'urgence à l'intérieur du territoire de Bell Canada. Le Conseil fait remarquer que les entreprises concurrentes qui s'abonnent au SAAU-0 doivent établir des bases de données relatives à l'acheminement des appels et former des téléphonistes chargés d'acheminer les appels d'urgence.
15. Par contre, le service d'acheminement des appels VoIP de Bell Canada est mis à la disposition des entreprises canadiennes, des autres fournisseurs de services de téléphonistes et des fournisseurs de services VoIP pour l'acheminement des appels 9-1-1 VoIP, mobiles ou fixes/non propres à une circonscription. Grâce au service d'acheminement des appels VoIP, un téléphoniste chargé de l'acheminement des appels 9-1-1 VoIP de Bell Canada obtiendra

d'un téléphoniste du service 9-1-1 d'un fournisseur de services VoIP les renseignements sur l'endroit d'où provient l'appel de l'utilisateur final et il acheminera alors l'appel 9-1-1 au CASP approprié ou aux autres organismes d'intervention en cas d'urgence situés en Ontario et au Québec. Le Conseil fait remarquer que le service d'acheminement des appels VoIP est offert aux concurrents à un tarif supérieur à celui du SAAU-0.

16. Selon le Conseil, le fait de permettre aux concurrents, qu'ils soient fournisseurs de services VoIP et/ou de MRT, de s'abonner au service d'acheminement des appels VoIP pour leurs appels d'urgence contribuerait à réduire les risques d'erreur humaine et le délai possible dans le raccordement de l'utilisateur final au CASP ou au fournisseur de services d'urgence approprié. La raison principale est que les concurrents n'auraient pas à établir de bases de données sur l'acheminement des appels ou à former leurs téléphonistes sur l'acheminement des appels d'urgence dans un territoire qu'ils ne connaissent pas nécessairement bien.
17. De plus, le Conseil prévoit que le fait de permettre aux fournisseurs concurrents de services VoIP ou de MRT de choisir le service d'acheminement des appels VoIP pour l'acheminement de tous leurs appels d'urgence n'entraînerait pas de coûts additionnels importants pour Bell Canada.
18. Par conséquent, le Conseil estime que les fournisseurs de services locaux qui offrent des services VoIP et autres que VoIP devraient avoir la possibilité de s'abonner au service d'acheminement des appels VoIP pour l'acheminement de tous les appels d'urgence de leurs clients finals, sauf en ce qui a trait aux appels 9-1-1 locaux d'utilisateurs finals des services VoIP fixes et de services à commutation de circuits. Le Conseil fait remarquer que les appels 9-1-1 locaux des clients des services VoIP fixes ou de services à commutation de circuits continueraient d'être acheminés au CASP en passant par le réseau 9-1-1.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** la demande de Bell Canada, à la condition que la compagnie offre le service d'acheminement des appels VoIP à tous les fournisseurs de services admissibles à l'obtention du SAAU-0 pour l'acheminement des appels d'urgence de leurs abonnés de services VoIP ou de services à commutation de circuits. La compagnie devra déposer des pages de tarif modifiées dans les 30 jours suivant la date de la présente ordonnance.

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>