



Décision de télécom CRTC 2007-61

Ottawa, le 31 juillet 2007

Accès des entreprises de services locaux concurrentes aux systèmes de soutien à l'exploitation des entreprises de services locaux titulaires – Service d'accès manuel aux relevés d'équipement

Référence : 8621-C12-01/00

Dans la présente décision, le Conseil juge que Bell Canada et la Société TELUS Communications doivent continuer à offrir le service d'accès manuel aux relevés d'équipement (accès manuel aux relevés d'équipement) aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) qui souscrivent aux services d'accès à leurs systèmes de soutien à l'exploitation respectifs uniquement lorsque l'accès manuel aux relevés d'équipement permet d'obtenir des renseignements non accessibles par l'entremise de l'accès électronique aux systèmes de soutien à l'exploitation. Cette conclusion s'applique également aux agents et aux revendeurs des ESLC et est assujettie à la mise en œuvre du calendrier établi dans la présente décision.

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2005-14, le Conseil a ordonné à Bell Canada et à la Société TELUS Communications (STC) de fournir aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) l'accès électronique à certains de leurs systèmes de soutien à l'exploitation (SSE).
2. Dans un rapport intitulé *CLEC Access to ILEC's Operational Support Systems Update*, daté du 8 décembre 2006 (le rapport OSRE003d), le Groupe de travail sur les SSE (GT SSE) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a fait remarquer que la fourniture aux ESLC de l'accès électronique aux SSE avait été mis en place avec succès dans les territoires de desserte de Bell Canada et de la STC et que les problèmes, le cas échéant, ont en général fait l'objet d'un règlement entre les entreprises concernées. Toutefois, le GT SSE a cerné un point ne faisant pas l'unanimité, à savoir si Bell Canada et la STC devront continuer d'offrir aux ESLC l'accès manuel aux relevés d'équipement¹ une fois que les concurrentes auront l'accès électronique à leurs SSE respectifs. Le GT SSE a demandé au Conseil de trancher la question.

Point ne faisant pas l'unanimité

Positions des parties

3. Bell Canada et la STC ont proposé que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) ne soient plus tenues de donner suite aux demandes d'accès manuel aux relevés d'équipement

¹ L'accès manuel aux relevés d'équipement est la méthode traditionnelle d'accès aux dossiers en format papier.

en provenance d'un concurrent, de ses revendeurs ou de ses agents, lorsque cela fait deux semaines qu'elles ont fourni à une ESLC donnée l'accès électronique à leurs SSE. Bell Canada et la STC ont indiqué qu'elles continueraient de mettre à la disposition des concurrents qui ont choisi de ne pas souscrire aux services d'accès à leurs SSE respectifs l'accès manuel aux relevés d'équipement.

4. Bell Canada et la STC ont fait valoir que, si les ESLT devaient maintenir un processus parallèle d'accès manuel aux relevés d'équipement pour les ESLC qui ont choisi d'utiliser les services d'accès à leurs SSE, il serait impossible d'obtenir plusieurs des gains d'efficacité que le Conseil a prévus que les ESLT réaliseraient en implantant les services en question.
5. MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et Rogers Communications Inc. (RCI) étaient d'avis que les concurrents qui utilisent les services d'accès aux SSE des ESLT devraient conserver l'accès manuel aux relevés d'équipement. Elles ont fait valoir qu'il n'avait jamais été prévu que l'accès électronique aux SSE des ESLT remplace complètement les processus d'accès manuel aux relevés d'équipement et que nulle part dans les délibérations du GT SSE n'avait-il été question de supprimer entièrement l'accès manuel des ESLC aux relevés d'équipement.
6. MTS Allstream et RCI ont fait valoir qu'il y avait des cas, en particulier chez les clients qui ont des installations complexes, où les ESLC auront besoin de détails qu'elles ne pourront obtenir qu'en consultant manuellement les relevés d'équipement. MTS Allstream a indiqué que l'ESLC devra demander l'accès manuel aux relevés d'équipement si elle veut obtenir, par exemple, le profil précis d'un abonné afin de compléter les renseignements qu'elle aura recueillis à la suite d'une requête électronique.
7. MTS Allstream et RCI ont indiqué qu'elles prévoyaient que les ESLT pourront toujours réaliser des gains d'efficacité, puisque l'accès électronique à leurs SSE réduira de façon importante le recours à l'accès manuel aux relevés d'équipement, lequel ne sera plus nécessaire qu'à l'occasion.
8. MTS Allstream et RCI ont fait remarquer que l'accès des revendeurs ou des agents des ESLC aux SSE des ESLT a d'abord été considéré hors de portée lors des discussions du GT SSE. Elles ont indiqué que les revendeurs et les agents des ESLC adressaient actuellement leurs demandes d'accès manuel aux relevés d'équipement directement aux ESLT, sans en aviser l'ESLC à laquelle ils étaient associés.
9. MTS Allstream et RCI ont fait valoir que ce n'est que le 30 octobre 2006 que les ESLT avaient suggéré que les ESLC qui souscrivaient aux services d'accès aux SSE des ESLT devraient être responsables d'offrir à leurs revendeurs et agents une passerelle d'accès aux SSE. MTS Allstream et RCI étaient d'avis que les ESLC auraient besoin d'au moins neuf mois pour pouvoir offrir un tel service par passerelles de procuration à leurs revendeurs et agents.

Analyse et conclusions du Conseil

10. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada et la STC demandent de ne plus être obligées d'offrir l'accès manuel aux relevés d'équipement :

- I. aux ESLC qui ont l'accès électronique à leurs SSE;
- II. aux agents et aux revendeurs des ESLC qui ont l'accès électronique à leurs SSE.

11. Le Conseil examinera ces deux demandes séparément.

a) Accès manuel des ESLC aux relevés d'équipement

12. Dans la décision de télécom 2005-14, le Conseil a déclaré qu'il prévoyait que toutes les parties bénéficieraient de la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux SSE des ESLT, entre autres, du fait que les parties amélioreraient toutes leur rendement.
13. Le Conseil estime que Bell Canada et la STC devraient avoir noté une réduction de la charge de travail associée au rejet des demandes de services locaux et à une baisse des demandes d'accès manuel aux relevés d'équipement, parallèlement à l'utilisation par les ESLC des services d'accès à leurs SSE respectifs.
14. Le Conseil fait remarquer que la preuve qui accompagne le rapport du GT SSE indique qu'il n'y a pas eu de baisse importante des demandes de services locaux rejetées dans la zone de desserte de Bell Canada, malgré une pareille baisse des demandes d'accès manuel aux relevés d'équipement dans cette même zone. De plus, le Conseil fait remarquer que l'utilisation des services d'accès aux SSE de Bell Canada est bien en deçà des volumes d'accès que les ESLC avaient prévus au départ.
15. Même si le recours relativement faible des ESLC aux services d'accès aux SSE peut s'expliquer en partie par les changements que l'environnement concurrentiel a connus pendant la période de mise en place des services d'accès aux SSE des ESLT, le Conseil est néanmoins préoccupé du fait que Bell Canada ait connu à ce jour une faible utilisation de ces services. Selon le Conseil, supprimer l'obligation de Bell Canada et de la STC de fournir l'accès manuel aux relevés d'équipement aux ESLC qui souscrivent aux services d'accès aux SSE inciterait les ESLC à utiliser davantage ces services d'accès et entraînerait des gains en efficience.
16. Le Conseil précise cependant que MTS Allstream a fourni la preuve que, dans certains cas, l'accès manuel aux relevés d'équipement permettait d'obtenir des renseignements non accessibles par l'entremise des services d'accès électronique aux SSE de Bell Canada et de la STC.
17. Le Conseil estime que les ESLC qui souscrivent aux services d'accès électronique aux SSE de Bell Canada et de la STC ont néanmoins besoin de l'accès manuel aux relevés d'équipement afin de pouvoir disposer des mêmes renseignements que les ESLT, et ce, lorsqu'il est impossible d'obtenir certains renseignements autrement que de cette façon. De plus, le Conseil estime qu'il ne serait pas rentable pour une ESLC qui a l'accès électronique² aux SSE de Bell Canada ou à ceux de la STC de payer pour l'accès manuel aux relevés d'équipement à moins que les dossiers ne contiennent des renseignements accessibles seulement de cette façon.

² Dans les avis de modification tarifaire 7017 de Bell Canada et 72 de Bell Aliant, datés du 2 mars 2007, ces deux compagnies ont demandé au Conseil d'approuver les tarifs applicables aux ESLC pour l'accès électronique à leurs SSE.

18. Par conséquent, le Conseil juge que, sous réserve du calendrier précisé au prochain paragraphe, Bell Canada et la STC doivent continuer d'offrir l'accès manuel aux relevés d'équipement aux ESLC qui souscrivent aux services d'accès à leurs SSE respectifs, mais uniquement lorsque le processus permet d'obtenir des renseignements non accessibles par l'accès électronique.
19. Le Conseil estime qu'il convient d'allouer une période raisonnable d'ajustement avant l'entrée en vigueur de la décision susmentionnée, étant donné que les ESLC devront s'assurer que leurs processus internes d'accès aux SSE sont en place et fonctionnent correctement. Par conséquent, le Conseil juge raisonnable que les ESLC qui souscrivent déjà à un service d'accès aux SSE disposent de trois mois à partir de la date de la présente décision pour adapter leurs processus en conséquence. Le Conseil estime également raisonnable que les nouveaux abonnés du service d'accès aux SSE disposent de six mois pour mettre en place leurs processus internes d'accès aux SSE avant l'entrée en vigueur de la décision susmentionnée.
20. Les *Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes* (LDCL-C) que le Conseil a approuvées stipulent que les frais imposés aux ESLC³ pour l'accès manuel aux relevés d'équipement doivent correspondre aux tarifs applicables et aux taux publiés. Le Conseil estime que les tarifs de Bell Canada et ceux de la STC pour l'accès manuel aux relevés d'équipement manquent de clarté. Il estime que les tarifs applicables au service en question doivent indiquer clairement les modalités de service et les taux qui s'appliquent. Par conséquent, le Conseil ordonne à Bell Canada et à la STC de proposer des mises à jour de leurs tarifs actuels ou d'établir de nouveaux tarifs applicables au service d'accès manuel aux relevés d'équipement, indiquant clairement les taux et les modalités de service auxquels ils correspondent.

b) Accès manuel des agents et des revendeurs des ESLC aux relevés d'équipement

21. Le Conseil fait remarquer que les LDCL-C actuelles n'empêchent pas les agents ni les revendeurs des ESLC de formuler directement à Bell Canada et à la STC des demandes d'accès manuel aux relevés d'équipement, avec le consentement du client approprié.
22. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada et la STC n'ont pas de relations d'affaires directes avec les agents et les revendeurs des ESLC pour ce qui est des services qu'elles offrent⁴. Le Conseil estime qu'il ne convient plus que Bell Canada et la STC soient tenues de traiter les demandes d'accès manuel aux relevés d'équipement en provenance des agents et des revendeurs des ESLC, étant donné que les ESLC qui ont l'accès électronique aux SSE des ESLT disposent des mêmes renseignements que ces dernières, sauf lorsque l'information n'est accessible que par l'entremise de l'accès manuel aux relevés d'équipement.

³ Le Conseil a approuvé la toute dernière version des *Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes* dans la décision *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Points de consensus*, Décision de télécom CRTC 2006-43, 20 juillet 2006.

⁴ Les revendeurs et les agents en question peuvent avoir une relation d'affaires directe avec Bell Canada ou avec la STC quant à d'autres services.

23. Le Conseil estime qu'exiger que les ESLC servent d'intermédiaires entre leurs agents et revendeurs et les ESLT lors des demandes d'accès manuel aux relevés d'équipement ajouterait aux échanges des ESLC avec leurs agents et revendeurs un niveau de complexité qui n'a pas été prévu lors des discussions sur la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux SSE des ESLT. Le Conseil estime également que les ESLC devront élaborer et mettre en place des solutions afin d'offrir à leurs agents et revendeurs l'accès électronique aux SSE des ESLT pertinents ou d'établir un processus manuel permettant de fournir à leurs agents et revendeurs les renseignements équivalents.
24. Le Conseil estime qu'il serait déraisonnable de s'attendre à ce que les ESLC puissent établir et gérer un processus de traitement des demandes de renseignements de la clientèle en provenance de leurs agents et revendeurs immédiatement après la publication de la décision dans le cadre de ladite instance, étant donné qu'il a fallu cinq ans pour mettre en place le processus d'accès aux SSE des ESLT pour les ESLC. Le Conseil juge donc raisonnable la période de mise en œuvre de neuf mois que MTS Allstream et RCI ont proposée.
25. Par conséquent, le Conseil établit que neuf mois après la date de la présente décision ou neuf mois après qu'une ESLC a souscrit pour la première fois au service d'accès aux SSE d'une ESLT, selon la plus tardive de ces deux dates, Bell Canada et la STC devront continuer d'offrir le service d'accès manuel aux relevés d'équipement aux agents et aux revendeurs des ESLC qui ont accès à leurs SSE respectifs, seulement lorsque l'accès manuel aux dossiers permet d'obtenir des renseignements qu'il est impossible d'obtenir par l'accès électronique.

Document connexe

- *Accès des entreprises de services locaux concurrentes aux systèmes de soutien à l'exploitation des entreprises de services locaux titulaires,*
Décision de télécom CRTC 2005-14, 16 mars 2005

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>