



Décision de télécom CRTC 2008-11

Ottawa, le 1^{er} février 2008

Politique réglementaire

Examen de la transférabilité des numéros locaux pour les services de communication vocale sur protocole Internet

Référence : 8663-C12-200707052

Dans la présente décision, le Conseil conclut que les fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) continueront de devoir exporter les numéros de téléphone, attribués à l'intérieur et à l'extérieur de leur territoire d'exploitation, à d'autres fournisseurs de services VoIP ou à d'autres fournisseurs de services de télécommunication, y compris les entreprises de services locaux et les fournisseurs de services sans fil. De plus, le Conseil conclut que tous les numéros de téléphone, qu'ils soient attribués à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire d'exploitation de la compagnie, peuvent être importés à la discrétion du fournisseur de services VoIP.

Le Conseil conclut également que les règles relatives à la transférabilité des numéros locaux (TNL) pour le VoIP, ce qui comprend la TNL comme condition d'abstention de la réglementation des services VoIP indépendants de l'accès, continueront de s'appliquer de la même façon à tous les numéros de téléphone VoIP, qu'il s'agisse de numéros primaires ou secondaires.

Historique

1. Dans la décision de télécom 2007-21 et l'ordonnance de télécom 2007-109, le Conseil a estimé qu'il fallait un processus complémentaire pour déterminer dans quelle mesure la transférabilité des numéros locaux (TNL) doit être soutenue pour les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP). Par conséquent, dans l'avis public de télécom 2007-7, le Conseil a amorcé une instance afin de déterminer dans quelle mesure la fonctionnalité TNL devait être soutenue pour les services VoIP locaux dépendants de l'accès :

- pour les numéros secondaires¹;
- pour les numéros de téléphone attribués à l'extérieur du territoire d'exploitation de la compagnie;
- pour l'importation de numéros de téléphone.

Dans l'avis public de télécom 2007-7-1, le Conseil a élargi la portée de l'instance en incluant les services VoIP indépendants de l'accès.

¹ Aux fins de la présente décision, un numéro secondaire est un numéro de téléphone VoIP, associé à un numéro primaire, qui peut recevoir mais ne peut pas faire d'appels.

2. Dans la décision de télécom 2005-28, le Conseil a conclu que l'obligation établie dans la décision de télécom 97-8, et dans des décisions subséquentes, voulant que toutes les entreprises de services locaux (ESL) mettent en œuvre la fonctionnalité TNL s'appliquait à toutes les ESL fournissant les services VoIP locaux. Dans la décision de télécom 97-8, le Conseil exigeait que les ESL mettent en œuvre les processus d'exportation et d'importation de la TNL pour permettre aux clients de conserver leur numéro de téléphone s'ils passaient à un nouveau fournisseur de services locaux dans la même circonscription.
3. Dans la décision de télécom 2006-53, le Conseil a réaffirmé le régime de réglementation pour les services VoIP locaux établi dans la décision de télécom 2005-28², et a rejeté une demande de Bell Canada en vue de retirer les exigences relatives à la TNL pour les numéros secondaires.
4. Les numéros secondaires n'étaient pas disponibles dans le cadre d'une offre tarifée au moment de la publication de la décision de télécom 97-8. Cette fonction du service a été facilitée par les technologies VoIP et est maintenant offerte par de nombreux fournisseurs de services VoIP indépendants de l'accès ainsi que par Bell Canada. Bell Canada offre notamment des numéros secondaires, à l'intérieur et à l'extérieur de son territoire d'exploitation, dans le cadre de ses offres de services VoIP dépendants de l'accès (services Téléphonie numérique de Bell et Voix IP [protocole Internet] d'affaires standard) et indépendants de l'accès.
5. Selon le régime TNL actuel, la TNL doit être soutenue pour tous les numéros de téléphone VoIP, qu'ils soient primaires ou secondaires, à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire, et dépendants ou indépendants de l'accès. Ce régime limite la transférabilité à l'intérieur de la circonscription.

Processus

6. Le Conseil a reçu des mémoires ou des observations de Bell Canada, pour son propre compte et celui de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Canada et autres); de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream); de Primus Telecommunications Canada Inc. (Primus); du Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC); de Quebecor Média inc., pour son propre compte et celui de son affiliée Vidéotron ltée (Quebecor); de Rogers Communications Inc. (RCI); de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); de la Société TELUS Communications (STC); et de Vonage Canada Corp. (Vonage). Le dossier de l'instance a été fermé le 26 novembre 2007. Le dossier public de l'instance peut être consulté sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.

² Dans le décret intitulé *Décret modifiant la décision Télécom CRTC 2005-28*, C.P. 2006-1314, du 9 novembre 2006, la gouverneure en conseil a modifié les décisions de télécom 2005-28 et 2006-53 en rapport avec le régime de réglementation relatif aux services VoIP locaux de détail indépendants de l'accès. Plus précisément, comme il est indiqué dans la circulaire de télécom 2006-10, le Conseil, pour ce qui est des services VoIP locaux de détail indépendants de l'accès fournis par les entreprises de services locaux titulaires dans leurs territoires titulaires, devait s'abstenir d'exercer les pouvoirs et fonctions que lui confèrent l'article 25, les paragraphes 27(1), (5) et (6) et les articles 29 et 31 de la *Loi sur les télécommunications* dans la mesure où il le fait pour les services de télécommunication locaux de détail fournis aux utilisateurs finals par les entreprises de services locaux concurrentes conformément à la décision de télécom 97-8 et à des décisions subséquentes.

Questions

7. Le Conseil a défini les trois questions suivantes à traiter dans ses conclusions :
- I. L'exportation de tous les numéros de téléphone VoIP attribués à l'extérieur du territoire d'exploitation d'une compagnie devrait-elle continuer d'être prescrite?
 - II. L'importation des numéros de téléphone devrait-elle être prescrite pour les fournisseurs de services VoIP?
 - III. Les mêmes règles de TNL devraient-elles continuer de s'appliquer aux numéros primaires et secondaires?

I. L'exportation de tous les numéros de téléphone VoIP attribués à l'extérieur du territoire d'exploitation d'une compagnie devrait-elle continuer d'être prescrite?

Positions des parties

8. Toutes les parties à l'instance, à l'exception de Bell Canada et autres, ont fait valoir que la TNL devrait être exigée dans la plus grande mesure du possible et devrait inclure l'exportation des numéros de téléphone attribués à l'extérieur du territoire d'exploitation d'une entreprise de services locaux titulaire. La majorité des parties ont fait valoir que :
- prescrire la TNL pour les services VoIP serait symétrique, neutre sur les plans de la technologie et de la concurrence et en conformité avec les instructions de la gouverneure en conseil (les instructions)³;
 - les forces du marché ne pourraient pas être optimales si l'exportation n'était pas prescrite.
9. Quebecor a fait valoir que l'exportation des numéros de téléphone était une exigence de base pour que les consommateurs aient un choix réel et ne devrait pas être laissée au gré des forces du marché. Le PIAC était d'avis que les forces du marché n'étaient pas suffisantes pour garantir la TNL, car il n'est pas dans l'intérêt économique de ceux qui contrôlent l'accès aux numéros de téléphone de permettre les transferts.
10. MTS Allstream, RCI, SaskTel, la STC et Vonage ont estimé que les cadres actuels de la TNL et de la transférabilité des numéros de services sans fil (TNSSF) étaient fondés sur l'hypothèse qu'un numéro de téléphone était transféré d'une entreprise à une autre à l'intérieur de la circonscription d'origine du numéro de téléphone et que l'utilisation des cadres actuels répondrait à l'exigence relative au soutien de l'exportation de tous les numéros de téléphone dans la plus grande mesure du possible, y compris les numéros de téléphone VoIP, qu'ils soient attribués à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire d'exploitation d'une compagnie.

³ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

11. Bell Canada et autres ont fait valoir que là où un fournisseur de services offrait des numéros secondaires en obtenant des ressources de numérotation de tierces parties (p. ex. d'une ESL) à l'extérieur du territoire d'exploitation de ce fournisseur de services, la mise en œuvre de la TNL pour ces numéros de téléphone exigeait normalement des opérations plus complexes car le fournisseur de services VoIP doit mettre en œuvre des arrangements opérationnels avec l'ESL sous-jacente (ou le fournisseur de ressources de numérotation). Selon l'expérience de Bell Canada jusqu'à présent, lorsque les ressources de numérotation étaient obtenues de fournisseurs tiers, le transfert des numéros de téléphone exigeait un processus manuel important et créait des difficultés opérationnelles car le fournisseur de services VoIP dépendait de la tierce partie pour fournir des données qui assurent la mise à jour des dossiers des clients. De même, lorsque la tierce partie recevait une demande de transfert d'une autre entreprise pour un numéro de téléphone attribué au fournisseur de services VoIP, celui-ci ne savait pas qu'un numéro de téléphone attribué à son service Interface à débit primaire (IDP) avait été transféré à une autre entreprise.
12. Primus a fait remarquer qu'à titre de revendeur local, elle utilisait les installations sous-jacentes d'une ou de plusieurs ESL pour permettre à ses clients de service VoIP de recevoir des appels provenant du réseau de téléphone public commuté et que ces ESL sous-jacentes fournissaient les numéros de téléphone et la TNL. Primus a indiqué qu'elle exporte les numéros de téléphone, y compris les numéros secondaires, conformément aux règles du Conseil. Primus a fait valoir que sa capacité à permettre l'exportation des numéros de téléphone n'était pas touchée par des contraintes de mise en œuvre ou des problèmes techniques, en dehors de l'exigence voulant que son ESL sous-jacente exerce ses activités dans la circonscription et construise des installations.
13. MTS Allstream et RCI ont fait valoir que les revendeurs de VoIP devraient soutenir la transférabilité des numéros au moyen d'arrangements contractuels avec leur ESL sous-jacente.

Résultats de l'analyse du Conseil

14. Le Conseil fait remarquer que dans l'ordonnance de télécom 97-591, il a conclu que la concurrence dans la fourniture des services locaux était dans l'intérêt public et que la TNL était nécessaire à une concurrence efficace. Dans la décision de télécom 2005-72, le Conseil a estimé que les consommateurs devraient pouvoir choisir entre le plus grand nombre possible de fournisseurs afin de satisfaire à leurs besoins et que le changement de fournisseur devrait entraîner le moins possible d'inconvénients, de risques et de coûts. Le Conseil estime que la TNL favorise le plus grand choix de fournisseurs de services pour les consommateurs sans qu'eux-mêmes ou leur entreprise aient à subir de perturbations importantes. Le Conseil estime donc que la TNL devrait être mise en œuvre dans la plus grande mesure du possible. Le Conseil fait remarquer qu'il a déjà conclu que la TNL devrait être mise en œuvre, qu'un fournisseur de services possède ou non l'infrastructure sous-jacente⁴.

⁴ Dans une lettre du 8 avril 1999, le Conseil a obligé les revendeurs à libérer les numéros de téléphone aux fins de transfert lorsque les clients changent de fournisseurs de services. Dans la décision de télécom 2005-28, le Conseil a conclu que les règles actuelles de la TNL devraient s'appliquer également aux revendeurs de services VoIP. Dans la décision de télécom 2005-72, le Conseil a ordonné à toutes les entreprises de services sans fil canadiennes, comme condition de la fourniture de services de télécommunication aux revendeurs de services sans fil et aux exploitants de réseaux mobiles virtuels (ERMV), d'ajouter à tous les contrats et autres ententes actuels et futurs une clause obligeant les revendeurs de services sans fil et les ERMV à assurer l'importation et l'exportation des numéros de téléphone.

15. Le Conseil prend note des arguments de Bell Canada et autres concernant la complexité des arrangements opérationnels et du coût estimatif de la mise en œuvre de la TNL pour les numéros à l'extérieur du territoire ou secondaires. Le Conseil fait remarquer que d'autres fournisseurs de services ont procédé à une mise en œuvre complète de la TNL. Le Conseil est d'avis que les coûts présentés par Bell Canada et autres pour se conformer aux règles actuelles de la TNL ne justifient pas de modifier ces règles en ce qui concerne l'exportation des numéros attribués à l'extérieur du territoire.
16. Le Conseil estime que les forces du marché ne garantiront pas l'exportation des numéros de téléphone car les fournisseurs de services n'ont aucun intérêt à ce que les clients les quittent. Par conséquent, le Conseil estime que dans cette instance, il convient de se fonder sur la réglementation pour s'assurer que la transférabilité des numéros soit symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les fournisseurs de services VoIP continueront de devoir exporter les numéros de téléphone, attribués à l'intérieur et à l'extérieur de leur territoire d'exploitation, à d'autres fournisseurs de services VoIP ou à d'autres fournisseurs de services de télécommunication, y compris les ESL et les fournisseurs de services sans fil.

II. L'importation des numéros de téléphone devrait-elle être prescrite pour les fournisseurs de services VoIP?

Positions des parties

18. Bell Canada et autres, Primus, Quebecor, RCI et la STC étaient d'avis que l'importation des numéros de téléphone (primaires ou secondaires) pourrait être laissée au gré des forces du marché et devrait demeurer une option pour les fournisseurs de services VoIP. SaskTel et Vonage ont fait valoir que l'importation des numéros de téléphone (primaires ou secondaires) devrait être laissée au gré des forces du marché à moins que le service VoIP ne soit fourni par une entreprise de services locaux concurrente (ESLC) afin de satisfaire à ses obligations en tant qu'ESLC.
19. Le PIAC a fait valoir que l'importation devrait être requise pour tous les numéros de téléphone des fournisseurs de services VoIP dans tout indicatif régional où ils offrent les services VoIP.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Dans la décision de télécom 2006-14, le Conseil a conclu que lorsque la concurrence locale est mise en œuvre dans le territoire d'une petite entreprise de services locaux titulaire, celle-ci doit mettre en œuvre un processus d'exportation de la TNL mais elle peut aussi mettre en œuvre le processus d'importation.
21. Le Conseil est d'avis que les fournisseurs de services VoIP soutiendront l'importation des numéros de téléphone dans la mesure où la demande des clients et les forces du marché le justifient. À cet égard, le Conseil est d'avis que même si l'exportation des numéros de téléphone réduit les inconvénients lorsqu'un client quitte un fournisseur de services, l'importation des numéros de téléphone est un outil qui vise à attirer les clients. De l'avis du

Conseil, les fournisseurs de services qui ne soutiennent pas ou soutiennent marginalement l'importation des numéros de téléphone limiteront eux-mêmes leur capacité à attirer de nouveaux clients.

22. Par conséquent, le Conseil conclut que tous les numéros de téléphone, qu'ils soient attribués à l'intérieur ou à l'extérieur du territoire d'exploitation d'une compagnie, peuvent être importés à la discrétion d'un fournisseur de services VoIP.

III. Les mêmes règles de TNL devraient-elles continuer de s'appliquer aux numéros primaires et secondaires?

Positions des parties

23. Bell Canada et autres ont fait valoir que les numéros secondaires offrent une fonctionnalité différente par rapport aux numéros primaires et justifient donc un traitement réglementaire différent. Bell Canada et autres ont montré que Bell Canada n'avait reçu pratiquement aucune demande de TNL pour les numéros secondaires et ne s'attendait pas à ce que cette demande augmente. Par conséquent, Bell Canada et autres ont fait valoir que rien ne justifiait les coûts associés à la mise en œuvre de la TNL pour les numéros secondaires.
24. Plusieurs parties ont soutenu que la distinction entre les numéros primaires et les numéros secondaires n'était pas pertinente à la question de la transférabilité. De plus, RCI, la STC et Vonage ont fait valoir qu'il n'y avait pas de différences opérationnelles ou techniques entre le transfert d'un numéro primaire et le transfert d'un numéro secondaire.

Résultats de l'analyse du Conseil

25. Le Conseil fait remarquer que les fournisseurs de services VoIP font valoir l'importance des numéros secondaires auprès des entreprises afin de créer des numéros de téléphone locaux virtuels de sorte que les clients dans les endroits où une entreprise s'est abonné à un numéro secondaire peuvent faire des appels à cette entreprise sans avoir à payer des frais d'interurbain; les numéros secondaires peuvent donc être essentiels pour les clients du service d'affaires. Le Conseil fait également remarquer que les clients du service de résidence utilisent des numéros secondaires pour, entre autres, réduire les frais d'interurbain pour les amis et la famille ou distinguer les appels à l'intention des différents membres de la famille. Par conséquent, le Conseil estime que les numéros secondaires sont également importants pour les clients du service de résidence. Le Conseil est donc d'avis que l'incapacité d'un client de conserver un numéro secondaire pourrait le décourager de changer de fournisseur de services.
26. Dans la décision de télécom 2006-28, le Conseil a fait remarquer que c'était les numéros de téléphone qui étaient transférables et non les services eux-mêmes. Le Conseil a conclu que la TNSSF s'appliquait aux numéros de téléphone à 10 chiffres qui étaient, pour la plupart, associés aux services de communication vocale en temps réel composables. Le Conseil est d'avis que cette situation s'applique également aux numéros de téléphone VoIP et que, peu importe que le numéro de téléphone soit associé au service des numéros primaires ou au service des numéros secondaires définis par un fournisseur de services donné, c'est le numéro de téléphone à 10 chiffres qui est transférable.

27. Le Conseil fait remarquer que même si la demande pour des numéros secondaires a été très faible pour Bell Canada, il n'en a pas été de même pour d'autres entreprises. Par exemple, Vonage et Primus ont fait remarquer que les numéros secondaires sont une fonction de service importante de leur offre de service VoIP et que les clients s'attendent à la transférabilité des numéros. Le Conseil estime également que les clients commencent tout juste à adopter les services VoIP et que, comme l'a fait remarquer le PIAC, il est probable que le nombre de demandes de transférabilité des numéros de téléphone VoIP sera très proche de celui constaté dans le service filaire lorsque le marché VoIP arrivera à maturité. Le Conseil estime qu'il ne convient pas d'éliminer ou de modifier les règles de la TNL en fonction des différentes approches de marketing des fournisseurs de services.
28. De l'avis du Conseil, les clients devraient avoir accès au plus grand nombre possible de fournisseurs de services pour satisfaire à leurs besoins et le changement de fournisseur devrait entraîner le moins possible d'inconvénients, de risques et de coûts. Par conséquent, le Conseil conclut que les règles de la TNL pour le VoIP, qui comprennent la TNL comme condition d'abstention de la réglementation des services VoIP indépendants de l'accès, continueront de s'appliquer de la même manière à tous les numéros de téléphone VoIP, qu'il s'agisse de numéros primaires ou secondaires. Le Conseil fait remarquer que cette conclusion s'applique au service Téléphonie numérique de Bell, offert par Bell Canada, et au service Voix IP d'affaires standard, offert par Bell Canada et autres, et sera prise en compte dans les instances visant à finaliser ces offres tarifées.

Secrétaire general

Documents connexes

- *Examen de la transférabilité des numéros locaux pour les services de communication vocale sur protocole Internet*, Avis public de télécom CRTC 2007-7, 8 mai 2007, modifié par l'Avis public de télécom CRTC 2007-7-1, 27 juillet 2007
- *Service Téléphonie numérique de Bell*, Décision de télécom CRTC 2007-21, 5 avril 2007
- *Bell Canada et Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Voix IP d'affaires standard*, Ordonnance de télécom CRTC 2007-109, 5 avril 2007
- *Services VoIP indépendants de l'accès en vertu du décret C.P. 2006-1314*, Circulaire de télécom CRTC 2006-10, 16 novembre 2006
- *Réexamen de la décision Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Décision de télécom CRTC 2006-53, 1^{er} septembre 2006

- *Questions de réglementation concernant la mise en œuvre de la transférabilité des numéros de services sans fil – Suivi de l'avis 2006-3, Décision de télécom CRTC 2006-28, 18 mai 2006*
- *Cadre de réglementation révisé applicable aux petites entreprises de services locaux titulaires, Décision de télécom CRTC 2006-14, 29 mars 2006*
- *Mise en œuvre de la transférabilité des numéros de services sans fil, Décision de télécom CRTC 2005-72, 20 décembre 2005*
- *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet, Décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2005-28-1, 30 juin 2005*
- *Lettre du Conseil, Objet : Décision Télécom CRTC 97-8 du 1^{er} mai 1997 intitulée Concurrence locale (la décision 97-8) : Instance de suivi – Points de consensus du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC, 8 avril 1999*
- *Concurrence locale, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997*
- *Responsabilité des coûts propres aux entreprises pour la fourniture de la transférabilité des numéros locaux, Ordonnance Télécom CRTC 97-591, 1^{er} mai 1997*

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>