



## Décision de télécom CRTC 2010-680

Version PDF

Ottawa, le 10 septembre 2010

### **Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de consensus BPRE079a – Réduction du nombre de refus ayant trait aux demandes de service local**

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

#### **Introduction**

1. Dans l'ordonnance *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Instauration de Frais de refus de demande de service local*, Ordonnance de télécom CRTC 2009-805, 23 décembre 2009 (l'ordonnance de télécom 2009-805), le Conseil a approuvé l'imposition de frais de refus concernant les demandes de service local (DSL) par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada (collectivement les compagnies Bell). Le Conseil a conclu que l'instauration de ces frais inciterait les concurrents à réduire le taux global de refus de DSL dans les territoires d'exploitation titulaires des compagnies Bell.
2. Dans l'ordonnance de télécom 2009-805, le Conseil a également ordonné aux compagnies Bell d'apporter des modifications à leurs tarifs respectifs afin de permettre aux fournisseurs de services sans fil (FSSF)<sup>1</sup> et aux fournisseurs de services Internet (FSI) d'accéder à leur service d'accès des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) aux systèmes de soutien à l'exploitation (SSE). De plus, le Conseil a demandé au Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de proposer des solutions visant à réduire les taux de refus de DSL.
3. Le 23 mars 2010, le GTPT a présenté au Conseil le rapport de consensus BPRE079a, Réduction du nombre de refus de DSL (le rapport), aux fins d'approbation. Le rapport se trouve sur le site Web du Conseil, dans la section « CDCI – Opérations interentreprises – Plan de travail – Rapports ».

#### **Le rapport**

4. Dans le rapport, le GTPT a indiqué qu'il avait examiné les statistiques fournies par les membres du groupe sur le nombre de refus, classées par type de refus. En se fondant sur ces statistiques, le GTPT a cerné 14 situations ou domaines où il serait possible de réduire le taux de refus de DSL, et il a formulé des recommandations connexes à l'intention du Conseil. Un résumé des recommandations se trouve à l'annexe de la présente décision.

---

<sup>1</sup> Dans la présente décision, le terme « FSSF » fait référence aux entreprises de services sans fil.

5. Le GTPT a indiqué ce qui suit :
- aucune autre mesure n'est nécessaire en ce qui concerne certaines recommandations;
  - plusieurs recommandations concernent seulement des modifications à apporter aux processus, ce qui pourrait être mis en œuvre immédiatement;
  - des analyses et du travail supplémentaires sont nécessaires en ce qui concerne les autres situations et domaines indiqués dans le rapport.
6. De plus, le GTPT a fait remarquer que, dans les cas où il faut apporter des modifications à un système, autres que pour la conformité aux lignes directrices, les fournisseurs de services devraient mettre en œuvre ces modifications lors de la parution de la prochaine version des Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes (LDCL-C).

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

7. Le Conseil fait remarquer que certaines recommandations formulées dans le rapport concernent des cas où les mesures correctives relèvent des entreprises de services locaux (ESL) et d'autres entreprises qui présentent des DSL, et que certaines mesures pourraient être prises immédiatement au moyen de la formation adéquate des employés qui participent à la présentation des DSL. Le Conseil convient que les recommandations 3, 4 et 8 devraient être immédiatement mises en œuvre, et il ordonne à toutes les entreprises qui présentent des DSL de prendre les mesures énoncées dans ces recommandations.
8. Le Conseil convient également qu'aucune mesure supplémentaire n'est nécessaire relativement aux recommandations 11 et 14. À cet égard, il estime que la participation des revendeurs au processus de DSL nécessiterait la modernisation des processus et des systèmes actuels, et qu'il serait très coûteux de mettre en œuvre le développement des services d'accès des ESLC aux SSE qui seraient utilisés par d'autres entreprises. Le Conseil fait remarquer que, jusqu'à présent, il n'a pas prescrit ces deux initiatives.
9. Le Conseil fait remarquer que le GTPT lui a recommandé d'entreprendre des activités visant à analyser et à élaborer des solutions en ce qui concerne les neuf autres situations ou domaines cernés dans le rapport. Le GTPT lui a également recommandé de prendre des mesures pour élaborer ou réviser les lignes directrices élaborées par l'industrie relatives à la fourniture et aux commandes de services, ce qui pourrait nécessiter l'instauration de codes nouveaux ou améliorés dans les formulaires de DSL. Le Conseil fait remarquer que ces améliorations pourraient nécessiter la modification des SSE des entreprises. Le Conseil souscrit à l'approche du GTPT.

10. Le Conseil fait remarquer que l'industrie a récemment engagé des frais pour mettre en œuvre une mise à jour majeure des LDCL-C lorsque la version 6.0 est entrée en vigueur. Il juge donc raisonnable que l'industrie reporte la mise en œuvre de toute modification du système, autre que pour se conformer aux lignes directrices, jusqu'à la parution de la prochaine version des LDCL-C.
11. Dans l'ordonnance de télécom 2009-805, le Conseil a déterminé que les frais de refus de DSL des compagnies Bell devraient également s'appliquer aux FSSF et aux FSI, et que les compagnies Bell devaient offrir leur service d'accès des ESLC aux SSE à ces fournisseurs. Il a donc demandé à ce que toutes les parties qui participent à la présentation et à la réception des DSL puissent proposer des solutions visant à réduire le nombre de refus de DSL, et à ce que le CDCI prépare et présente un rapport contenant les solutions proposées. Le Conseil fait remarquer que le rapport du GTPT comprenait principalement des recommandations liées aux échanges de DSL entre les ESL. Il réitère que les activités du CDCI devraient être axées sur la réduction du nombre de refus de DSL de toutes les entités (ESL, FSSF et FSI) qui présentent et reçoivent des DSL.
12. Le GTPT a indiqué qu'il déposerait des rapports auprès du Conseil comme ce dernier lui a demandé de le faire, et qu'il prévoit présenter son rapport initial dans les trois mois suivant la date de la présente décision. Le Conseil souscrit à l'approche proposée par le GTPT et demande donc à ce dernier de lui présenter son premier rapport dans les trois mois suivant la date de la présente décision. Il demande également au GTPT de déposer un échéancier de travail, par point, aux fins du suivi, au plus tard à la date à laquelle le groupe déposera son premier rapport.

Secrétaire général

## Résumé des recommandations du GTPT

N°	Recommandations	Exigences relatives à la mise en œuvre / Incidences sur les systèmes
1	Le GTPT doit examiner les scénarios de commandes en attente et élaborer des lignes directrices indiquant clairement les cas où les DSL peuvent être refusées.	Élaborer des lignes directrices / Incidences potentielles sur les systèmes
2	Le GTPT doit examiner les lignes directrices actuelles en se fondant sur les champs de données afin de déterminer les cas où les règles en matière de validation peuvent être révisées afin de réduire les refus inutiles.	Examiner les lignes directrices / Incidences sur les systèmes
3	Les ESL doivent examiner leurs processus internes actuels afin de garantir qu'une mesure de validation adéquate est en place pour envoyer les DSL à la bonne ESL.	Mise en œuvre immédiate
4	Les ESL doivent s'assurer de former leur personnel et de fournir les bons scénarios afin de reconformer le propriétaire du service avant de présenter une DSL.	Mise en œuvre immédiate
5	Le GTPT doit examiner les exigences actuelles en matière de numéro de compte existant/numéro de téléphone existant pour vérifier si des exigences conditionnelles peuvent être éliminées complètement.	Examiner les exigences actuelles / Incidences potentielles sur les systèmes
6	Le GTPT doit déterminer si les règles en matière de validation applicables au transfert autonome de numéro peuvent être assouplies.  Les ESL et les FSSF doivent améliorer la qualité des renseignements sur les DSL.	Examiner les règles actuelles en matière de validation / Incidences potentielles sur les systèmes
7	Le GTPT doit mettre en œuvre un nouveau code de refus pour les cas de « transfert refusé ».	Établir un nouveau code de refus / Incidences sur les systèmes
8	Les ESL doivent améliorer la conformité aux lignes directrices actuelles.	Mise en œuvre immédiate

9	Le GTPT doit clarifier les LDCL-C afin d'exiger l'utilisation de codes de refus précis.	Clarifier les LDCL-C / Incidences potentielles sur les systèmes
10	Le GTPT doit revoir les LDCL-C afin d'améliorer les processus de transfert en ce qui concerne la migration partielle et les modifications des lignes d'abonnés numériques, et les ESL doivent améliorer les scénarios afin de mieux cerner ces cas.	Revoir les LDCL-C / Incidences potentielles sur les systèmes
11	Pour l'instant, les ESL ne doivent pas envoyer de DSL aux revendeurs aux fins de validation.	Aucune autre mesure prévue
12	Le GTPT doit examiner la proposition de prendre des mesures à l'égard des noms de revendeurs manquants ou erronés afin de déterminer si les règles actuelles en matière de validation peuvent être assouplies.	Examiner les règles actuelles en matière de validation
13	Le GTPT doit effectuer une analyse approfondie afin de trouver des solutions visant à réduire le nombre de refus de transfert intermodal.	Effectuer une analyse approfondie afin de trouver des solutions
14	Les ESL doivent fournir un accès aux SSE des ESLC et utiliser ce service.	Aucune autre mesure prévue