



Décision de télécom CRTC 2010-693

Version PDF

Ottawa, le 17 septembre 2010

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Modifications proposées à l'entente d'interconnexion pour la fourniture du service 9-1-1 à une entreprise de services locaux concurrente

Numéro de dossier : 8661-B54-200904260

Dans la présente décision, le Conseil rejette la proposition des compagnies Bell visant la modification de leur entente d'interconnexion pour la fourniture du service 9-1-1 à une entreprise de services locaux concurrente (ESLC) [entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1] en vue de facturer le service 9-1-1 aux ESLC en fonction du nombre de numéros activés (NTA) saisis dans la base de données 9-1-1.

Le Conseil ordonne aux compagnies Bell de :

- *modifier leur entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1 de façon à ce qu'elle prévoit le partage à parts égales des frais associés aux vérifications par une tierce partie des questions concernant la sous-déclaration entre les compagnies Bell et l'ESLC concernée;*
- *modifier leur entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1 afin d'y préciser que les ESLC doivent déclarer soit le nombre de services d'accès (SAR) soit le nombre de NTA pour leur utilisateurs finals en fonction de la façon dont les compagnies Bell doivent facturer les frais à leurs propres clients de détail tel qu'il est indiqué dans leurs tarifs de détail;*
- *déposer auprès du Conseil la version révisée de l'entente aux fins d'approbation au plus tard le 18 octobre 2010.*

Le Conseil ordonne également aux ESLC de déclarer soit le nombre de SAR soit le nombre de NTA pour leurs utilisateurs finals en fonction de la façon dont les compagnies Bell doivent facturer le service 9-1-1 à leurs propres clients de détail tel qu'il est indiqué dans leurs tarifs de détail.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande datée du 18 février 2009 de la part de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell) dans laquelle les entreprises proposent de modifier leur entente d'interconnexion pour la fourniture du service 9-1-1 à une entreprise de services locaux concurrente (ESLC) [entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1]. Ces modifications permettraient aux compagnies Bell

de facturer le service 9-1-1 et les services connexes aux ESLC en fonction du nombre de numéros de téléphone activés (NTA) que les ESLC ont saisi dans le système de gestion 9-1-1 (base de données 9-1-1).

2. Les compagnies Bell ont indiqué que ces modifications permettraient de tenir compte du fait que le nombre de services d'accès au réseau (SAR) que certaines ESLC déclarent aux compagnies Bell aux fins de la facturation du service 9-1-1 ne correspond pas au nombre de NTA que ces ESLC ont saisi dans la base de données 9-1-1¹.
3. Les compagnies Bell ont également proposé de rajuster rétroactivement les sommes facturées aux ESLC en fonction de la nouvelle entente de facturation proposée, conformément aux articles 18 et 19 de leurs modalités de service.
4. Le Conseil a reçu des observations et des renseignements de Bragg Communications Inc., de Bruce Telecom, de CoopTel, de Distributel Communications Limited, de FlexITy Solutions, de Maskatel inc., de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), de O.N. Tel Inc. au nom de Ontera, de Quebecor Média inc. (QMI) au nom de Vidéotron ltée, de Rogers Communications Inc. (RCI), de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), de Sogetel inc., de Téléphone Drummond Inc., de la Société TELUS Communications, de Xittel Telecommunications Inc., de Vianet Internet Solutions/ExaTEL Inc. et de Yak Communications (Canada) Corp.
5. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 14 mai 2010. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
6. Dans la présente décision, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Est-il approprié d'utiliser les renseignements consignés dans la base de données 9-1-1 aux fins de la facturation?
 - II. Si tel n'est pas le cas, existe-t-il d'autres moyens d'améliorer la déclaration de renseignements par les ESLC aux fins de la facturation?
 - III. Les compagnies Bell ont-elles violé les modalités de l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1?

¹ Dans la présente décision, les sigles « NTA » et « SAR » désignent respectivement les numéros de téléphone activés et le service d'accès au réseau pouvant acheminer des appels locaux de départ au réseau téléphonique public commuté.

I. Est-il approprié d'utiliser les renseignements consignés dans la base de données 9-1-1 aux fins de la facturation?

Contexte

7. Dans la décision de télécom 99-17, le Conseil a établi une nouvelle structure tarifaire pour le service 9-1-1 afin de rendre le recouvrement des coûts plus équitable. Dans cette décision, le Conseil a conclu que les coûts du service 9-1-1 augmentent en fonction du nombre de NTA et de postes supplémentaires équipés pour acheminer les appels de départ au réseau téléphonique public commuté. Le Conseil a ordonné aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT) de facturer aux clients du service Centrex en fonction du nombre de NTA et aux clients du service multiligne en fonction du nombre de SAR.
8. Les Tarifs de services d'accès respectifs des compagnies Bell prévoient que le service 9-1-1 doit être facturé aux ESLC en fonction du nombre de SAR et/ou de NAT de leurs clients. Dans le même ordre d'idées, l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1 indique qu'aux fins du calcul des frais à payer par une ESLC pour le service 9-1-1 et les services connexes, chaque ESLC doit tous les mois soumettre aux compagnies Bell le nombre à jour soit des SAR soit des NTA qu'elle a saisi dans la base de données 9-1-1.
9. Il est d'usage au sein de l'industrie que les ESLC déclarent le nombre total de SAR et/ou de NTA de leurs clients aux compagnies Bell aux fins de la facturation mensuelle du service 9-1-1.

Positions des parties

10. Les compagnies Bell ont indiqué que le fait de calculer les frais en fonction du nombre de NTA consignés dans la base de données 9-1-1 permettrait de corriger l'incohérence entre le nombre de SAR que certaines ESLC déclarent aux fins de la facturation du service 9-1-1 et le nombre de NTA que ces dernières saisissent dans la base de données. Les compagnies ont indiqué que la base de données 9-1-1 est la source la plus fiable pour calculer les frais à payer par une ESLC pour le service 9-1-1 et les services connexes.
11. MTS Allstream et RCI étaient d'avis que la proposition des compagnies Bell devrait être rejetée. Ces entreprises ont indiqué que si la proposition était approuvée, les ESLC paieraient un tarif plus élevé pour le service 9-1-1, car le nombre de NTA qu'elles saisissent dans la base de données 9-1-1 est plus élevé que le nombre de SAR qu'elles fournissent aux clients du service multiligne. Elles ont ajouté que l'approbation de la proposition entraînerait une discrimination injuste, car les ESLC seraient facturées en fonction du nombre de NTA fournis à leurs clients du service multiligne qui est consigné dans la base de données, tandis que les clients du service multiligne des compagnies Bell continueraient d'être facturés en fonction du nombre de SAR, conformément à la décision de télécom 99-17.

12. SaskTel a appuyé la demande, signalant que le nombre de SAR fournis par certaines ESLC était beaucoup moins élevé que le nombre de NTA que ces dernières ont saisi dans la base de données 9-1-1.
13. QMI a indiqué que le Conseil devrait examiner les frais que les ESLC paient pour le service 9-1-1 pour chaque type de clients auquel les ESLC fournissent des services. QMI a signalé que les frais pour le service 9-1-1 facturés aux ESLC devraient être calculés de la même façon que les frais facturés par les ESLT à leurs clients du service de détail.
14. Dans leur réplique, les compagnies Bell ont soutenu que leur proposition ne modifierait pas la façon dont les frais pour le service 9-1-1 s'appliquent, c'est-à-dire soit en fonction du nombre de SAR ou du nombre de NTA, suivant le cas. Elles ont indiqué qu'il ne devrait pas y avoir de différence entre le nombre de SAR fournis aux clients du service multiligne que les ESLC ont déclaré et le nombre de NTA fournis aux clients du service multiligne que les ESLC ont saisi dans la base de données 9-1-1.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. Selon le dossier de cette instance, le Conseil note qu'il y a des écarts entre les nombres saisis dans la base de données 9-1-1 et les nombres déclarés par certaines ESLC aux fins de la facturation du service 9-1-1. Le dossier indique que les nombres totaux déclarés par les ESLC sont environ 13 % moins élevés que les nombres saisis dans la base de données 9-1-1.
16. Une grande partie des écarts semble être liée aux nombres déclarés pour les clients du service multiligne. En règle générale, les ESLC déclarent le nombre de SAR destinés à leurs clients du service multiligne, mais renseignent la base de données 9-1-1 de diverses manières. Par exemple, les ESLC incluent à tour de rôle (i) un NTA pour chaque SAR de départ; (ii) un NTA pour chaque SAR de départ et des NTA supplémentaires pour les numéros d'accès direct à un poste; ou (iii) un seul NTA, comme un numéro de facturation, un numéro pilote ou un numéro de téléphone principal auquel seront acheminés les appels concernant chaque SAR.
17. Le Conseil note que la demande des compagnies Bell reposait sur la notion selon laquelle il existe une correspondance univoque entre les entrées dans la base de données 9-1-1 et les SAR pour les clients du service multiligne. Selon les renseignements fournis dans le cadre de cette instance, le Conseil conclut que ce n'est pas toujours le cas et que, par conséquent, la base de données ne constituerait pas une source d'information suffisamment fiable pour permettre de déterminer les montants à facturer aux ESLC pour le service 9-1-1.
18. Le Conseil note que la proposition des compagnies Bell ferait en sorte (i) que les frais facturés aux ESLC pour leurs clients du service multiligne seraient différents de ceux que les compagnies Bell facturent à leurs propres clients du service multiligne de détail et (ii) que certaines ESLC devraient payer pour un nombre supérieur, ou

inférieur, de clients que le nombre de SAR de leurs clients du service multiligne, selon la façon dont les ESLC entrent les renseignements dans la base de données 9-1-1 à l'égard de ces clients. Le Conseil note que cette proposition pourrait potentiellement inciter les ESLC à modifier leur façon d'entrer les renseignements dans la base de données 9-1-1 de façon à réduire les frais associés au service 9-1-1. Le Conseil estime que si cette situation devait se produire, elle risquerait de porter préjudice à la sécurité publique.

19. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il ne serait pas approprié d'utiliser les renseignements contenus dans la base de données 9-1-1 aux fins de la facturation et, de ce fait, il **rejette** la proposition des compagnies Bell visant la modification de l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1. Compte tenu de cette conclusion, il n'est pas nécessaire d'examiner la proposition visant la facturation rétroactive des frais aux ESLC en fonction de la méthode de facturation proposée.

II. Si tel n'est pas le cas, existe-t-il d'autres moyens d'améliorer la déclaration de renseignements par les ESLC aux fins de la facturation?

20. Le Conseil fait remarquer qu'au besoin, les questions concernant la sous-déclaration peuvent être examinées dans le cadre d'une vérification par une tierce partie aux termes du paragraphe 6.2 de l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1. Toutefois, le Conseil estime que, comme les compagnies Bell sont tenues d'assumer les frais des vérifications par une tierce partie aux termes de cette entente, cela pourrait s'avérer coûteux si ces vérifications devenaient nécessaires de façon récurrente. Le Conseil estime qu'il serait approprié, pour les compagnies Bell et l'ESLC en question, de partager à parts égales les frais associés à la vérification puisque cette façon de procéder permettrait d'alléger le fardeau qui pèse sur les compagnies Bell et inciterait les ESLC à effectuer des déclarations exactes.
21. Par conséquent, le Conseil ordonne aux compagnies Bell de modifier l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1 de façon à ce qu'elle prévoie le partage à parts égales des frais associés aux vérifications par une tierce partie entre les compagnies Bell et l'ESLC concernée.
22. Enfin, le Conseil fait remarquer que les Tarifs de services d'accès respectifs des compagnies Bell de même que l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1 indiquent que les ESLC doivent fournir le nombre de SAR et/ou de NTA aux fins de la facturation. Le Conseil estime qu'il devrait y avoir une symétrie entre la façon dont les frais associés au service 9-1-1 sont facturés aux ESLC à l'égard de leurs utilisateurs finals et la façon dont ces mêmes frais sont facturés aux clients de détail des compagnies Bell.

23. Toutefois, selon le dossier de cette instance, le Conseil note que certaines ESLC ne font pas leurs déclarations à l'égard de leurs clients en fonction des mêmes critères que ceux sur lesquels les compagnies Bell se fondent pour facturer les frais à leurs clients de détail. Par exemple, certaines ESLC déclarent des NTA pour leurs clients du service multiligne tandis que le tarif de détail des compagnies Bell prévoit que les frais associés au service 9-1-1 doivent être facturés à ces clients par SAR.
24. Par conséquent, le Conseil ordonne aux ESLC de déclarer soit le nombre de SAR soit le nombre de NTA pour leurs utilisateurs finals en fonction de la façon dont les compagnies Bell doivent facturer les frais associés au service 9-1-1 à leurs propres à leurs clients de détail en Ontario et au Québec, tel qu'il est indiqué dans leurs tarifs de détail. Plus précisément, lorsque les tarifs de détail des compagnies Bell prévoient que les frais associés à un certain type de service doivent être facturés par SAR, les ESLC doivent déclarer les SAR pour le même type de service qu'elles fournissent. Lorsque ces tarifs prévoient que les frais associés à un certain type de service doivent être facturés par NTA, les ESLC doivent déclarer les NTA à l'égard du service équivalent.
25. Le Conseil ordonne également aux compagnies Bell de modifier leur entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1 afin d'y préciser que les ESLC doivent déclarer soit le nombre de SAR soit le nombre de NTA pour leurs utilisateurs finals en fonction de la façon dont les compagnies Bell doivent facturer les frais à leurs propres clients de détail tel qu'il est indiqué dans leurs tarifs de détail.
26. Enfin, le Conseil ordonne aux compagnies Bell de déposer auprès de lui la nouvelle version de l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1, révisée aux termes des paragraphes 21 et 25 de la présente décision, aux fins d'approbation au plus tard le **18 octobre 2010**. Conformément au processus simplifié décrit dans le bulletin d'information de télécom 2010-455, les parties intéressées disposeront de 30 jours civils pour présenter leurs observations à l'égard de l'entente révisée.

III. Les compagnies Bell ont-elles violé les modalités de l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1?

27. RCI a exprimé des préoccupations quant au fait (i) que les compagnies Bell n'ont pas tenu compte des procédures pour une vérification par une tierce partie indépendante prévues au paragraphe 6.2 de l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1, puisqu'elles n'ont pas eu recours à une tierce partie pour examiner les données fournies par une ESLC et (ii) qu'elles ont utilisé les données d'une façon qui n'était pas conforme aux dispositions relatives à l'utilisation et à la confidentialité des données établies au paragraphe 6.3 de l'entente.
28. Les compagnies Bell ont indiqué qu'une vérification par une tierce partie indépendante aurait été inefficace et coûteuse, et qu'aucun renseignement confidentiel concernant une ESLC n'avait été divulgué de façon inappropriée.

29. Le Conseil fait remarquer que le recours à la vérification par une tierce partie est facultatif, en vertu du paragraphe 6.2 de l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1. En outre, il note que les compagnies Bell ont utilisé les renseignements déclarés par l'ESLC aux fins de la facturation des frais associés au service 9-1-1 et considère que ces renseignements sont visés par le paragraphe 6.3 de cette entente. Par conséquent, le Conseil conclut que les compagnies Bell n'ont pas violé les modalités de l'entente conclue avec l'ESLC concernant le service 9-1-1.

Secrétaire général

Documents Connexes

- *Service 9-1-1 – Tarifs applicables aux fournisseurs de services sans fil, aux abonnés du service Centrex et aux abonnés du service multiligne/consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses*, Décision de télécom CRTC 99-17, 29 octobre 1999
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010