



Décision de télécom CRTC 2012-202

Version PDF

Ottawa, le 3 avril 2012

Association des centres d'urgence du Québec et Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec – Demande de révision et de modification de la décision de télécom 2011-619

Numéro de dossier : 8662-A113-201114504

Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande présentée par l'Association des centres d'urgence du Québec et l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec visant à faire réviser et modifier la décision de télécom 2011-619, dans laquelle le Conseil a conclu que l'obligation pour les fournisseurs de services téléphoniques d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès établie dans les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61 ne porte que sur les limites propres au service 9-1-1 et, par conséquent, ne s'applique pas aux services VoIP fixes/propres à une circonscription.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par l'Association des centres d'urgence du Québec et l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (collectivement la Coalition), datée du 28 octobre 2011, dans laquelle la Coalition a demandé au Conseil de réviser et de modifier la décision de télécom 2011-619.
2. Dans la décision de télécom 2011-619, le Conseil a déterminé que l'obligation pour les fournisseurs de services téléphoniques d'aviser leurs clients des limites du service 9-1-1 et d'obtenir leur consentement exprès qu'ils comprennent ces limites, établie dans les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61 (appelée ci-après « l'obligation »), ne porte que sur les limites propres au service 9-1-1 et, par conséquent, ne s'applique pas aux services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) fixes/propres à une circonscription. Dans la présente demande, la Coalition a demandé que tout fournisseur de services VoIP soit obligé d'aviser ses clients des limites de ses services, particulièrement en ce qui a trait au service 9-1-1.
3. Le Conseil a reçu des observations de la part de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada; de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink, de Cogeco Cable Inc., de Rogers Communications Inc. et de Quebecor Média inc., au nom de sa filiale Vidéotron s.e.n.c.; et de la Société TELUS Communications (collectivement les principaux fournisseurs de services VoIP locaux fixes). On peut consulter sur

le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 30 novembre 2011. 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.

Le Conseil doit-il modifier la décision de télécom 2011-619?

4. La Coalition a signalé que les fournisseurs de services VoIP locaux devraient être obligés d'informer clairement leurs clients des limites potentiellement sérieuses de leurs services téléphoniques et de leurs conséquences en ce qui a trait à l'accès au service 9-1-1. Ces limites peuvent être liées, par exemple, à l'alimentation électrique, aux mises à niveau matérielles et logicielles, et au déplacement, à la modification, au déménagement ou au mauvais entretien des équipements par l'abonné.
5. La Coalition a indiqué que la situation est paradoxale par rapport aux fournisseurs de services sans fil, qui doivent soumettre à leurs abonnés un avis initial, puis un avis périodique de la disponibilité, des caractéristiques et des limites de leurs services 9-1-1. Elle a ajouté que le Conseil a reconnu qu'il existe des limites sérieuses au service 9-1-1 par VoIP fixe/propre à une circonscription en approuvant les tarifs qui en font mention.
6. Les principaux fournisseurs de services VoIP locaux fixes ont indiqué que la demande de la Coalition devrait être rejetée parce qu'elle ne remplit pas les critères pour réviser ou modifier une décision¹.
7. Les principaux fournisseurs de services VoIP locaux fixes ont signalé qu'un appel 9-1-1 par VoIP fixe/propre à une circonscription est acheminé de la même façon qu'un appel 9-1-1 fait par service téléphonique filaire traditionnel et n'a aucune limite spécifique par rapport à ce dernier. Ils ont ajouté que les limites mentionnées par la Coalition sont celles du service VoIP fixe/propre à une circonscription et non du service 9-1-1 comme tel. L'obligation ne s'applique pas aux limites des services VoIP fixes/propres à une circonscription, seulement à celles du service 9-1-1.
8. Les principaux fournisseurs de services VoIP locaux fixes ont aussi mentionné que les conclusions tirées dans la décision de télécom 2011-619 n'empêchent pas les fournisseurs de services VoIP locaux d'avertir leurs clients des limites possibles liées à l'accès au service 9-1-1 et que la majorité d'entre eux le font.

¹ Selon les Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification (Bulletin d'information de télécom 2011-214), les demandeurs doivent démontrer au Conseil qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé de la décision initiale, résultant, par exemple :

- i) d'une erreur de droit ou de fait;
- ii) d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision;
- iii) du défaut de considérer un principe de base qui aurait été soulevé dans l'instance initiale;
- iv) d'un nouveau principe découlant de la décision.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. Le Conseil estime que, dans sa demande, la Coalition n'apporte aucun fait nouveau ou argument différent de ceux qui ont été soumis durant le processus qui a mené à la décision de télécom 2011-619 et qui justifierait des conclusions différentes de la part du Conseil.
10. Le Conseil fait remarquer que la décision de télécom 2011-619 n'a pas éliminé les différentes obligations des décisions de télécom 2005-21 et 2005-61. La décision a plutôt clarifié que l'obligation pour les fournisseurs de services téléphoniques d'aviser leurs clients des limites du service 9-1-1 et d'obtenir leur consentement exprès qu'ils comprennent ces limites ne porte que sur les limites propres au service 9-1-1. Le Conseil fait aussi remarquer que, conformément à la décision de télécom 2005-21, les fournisseurs de services VoIP locaux fixes/propres à une circonscription sont obligés de fournir le même service 9-1-1 évolué que celui offert par les fournisseurs de services téléphoniques filaires traditionnels dans la circonscription.
11. Comme le Conseil l'a estimé dans la décision de télécom 2011-619, il estime que les limites évoquées par la Coalition dans la présente demande sont toutes liées aux services VoIP locaux fixes/propres à une circonscription et non au service 9-1-1 comme tel. Le Conseil ajoute que ces limites sont équivalentes, pour les services téléphoniques filaires traditionnels, à la panne d'électricité pour les utilisateurs de téléphone fixe au combiné sans fil ou à la rupture de la ligne physique. Le Conseil souligne que les autres types de services téléphoniques (c.-à-d. sans fil, VoIP mobiles ou VoIP fixes/non propres à une circonscription) possèdent des caractéristiques et des limites inhérentes à leur technologie qui sont différentes de celles des services téléphoniques filaires ou VoIP fixes/propres à une circonscription. Le Conseil estime que les limites de ces autres types de services téléphoniques affectent directement le service 9-1-1, ce qui justifie l'obligation d'avertissement distincte pour les fournisseurs de ces services.
12. Le Conseil estime aussi qu'en approuvant des tarifs faisant mention des limites qui s'appliquent au service 9-1-1, il ne contredit pas les conclusions qu'il a tirées dans la décision de télécom 2011-619. Le fait que le Conseil n'oblige pas les fournisseurs à avertir leurs clients ne les empêche pas de souligner ce qui pourrait rendre le service 9-1-1 inaccessible.
13. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que la Coalition n'a pas démontré qu'il existe un doute réel quant au bien-fondé des conclusions qu'il a tirées dans la décision de télécom 2011-619. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de la Coalition.
14. Le Conseil fait remarquer que plusieurs fournisseurs de services VoIP locaux fixes/propres à une circonscription avisent présentement leurs clients des limites propres à leurs services qui pourraient nuire à l'accès au service 9-1-1. Le Conseil encourage tous les fournisseurs de services téléphoniques, tant filaires traditionnels que les autres, à avertir leurs clients des circonstances où leurs services, y compris le service 9-1-1, pourraient ne pas fonctionner.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, concernant l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès à l'égard du service 9-1-1 et son applicabilité aux services VoIP fixes/propres à une circonscription*, Décision de télécom CRTC 2011-619, 26 septembre 2011
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011
- *Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, Décision 2005-21 – Exigences relatives à un avis aux clients*, Décision de télécom CRTC 2005-61, 20 octobre 2005
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005