



Ordonnance de télécom CRTC 2012-541

Version PDF

Ottawa, le 5 octobre 2012

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Mise en œuvre de l'accès aux données d'affichage automatique des adresses du service 9-1-1

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 390 et 390A de Bell Aliant et
avis de modification tarifaire 7337 et 7337A de Bell Canada

Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve, de manière définitive et sous réserve de certaines modifications, les tarifs proposés par Bell Aliant et Bell Canada pour la mise en œuvre de l'accès aux données d'affichage automatique des adresses du service 9-1-1 offert dans les territoires de desserte de l'Ontario et du Québec, où les compagnies sont titulaires.

Introduction

1. Le Conseil a reçu des demandes de la part de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), datées du 6 décembre 2011 et modifiées le 13 janvier 2012, dans lesquelles les compagnies proposaient de modifier l'article 1400 – Service public d'appel d'urgence 9-1-1, de leur Tarif général respectif afin de mettre en œuvre l'accès aux données d'affichage automatique de l'adresse (AAA) du service 9-1-1 (le service).
2. Les compagnies Bell ont indiqué que le service permettrait aux fournisseurs de services¹ d'accéder en temps réel à l'information contenue dans les registres de données du service 9-1-1, comme elle figure dans la base de données AAA, et de vérifier, au moyen d'outils libre-service, l'exactitude des renseignements sur l'emplacement de leurs clients dans la base de données.
3. Les compagnies Bell ont également indiqué que leur proposition respectait le rapport de consensus ESRE0055 du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) concernant l'accès des concurrents à la base de données AAA, qui a été approuvé dans la décision de télécom 2011-309 (le rapport du CDCI). Le rapport précisait que le fait de permettre l'accès à la base de données AAA permettrait aux fournisseurs de services d'améliorer la validation et la gestion de l'information contenue dans les registres de données du service 9-1-1, de faciliter l'automatisation des fonctions du service 9-1-1 et de fournir aux fournisseurs de services et aux compagnies Bell un accès égal à l'information contenue dans les registres de données du service 9-1-1.

¹ Cela comprend les entreprises de services locaux concurrentes, les fournisseurs de services sans fil et les fournisseurs de service 9-1-1 qui détiennent des ententes de service 9-1-1 avec les compagnies Bell, les revendeurs locaux, les administrateurs d'autocommutateurs privés et les compagnies de téléphone indépendantes.

4. Le Conseil a approuvé provisoirement les modifications aux tarifs proposées par les compagnies Bell, sous réserve d'une modification tarifaire, dans l'ordonnance de télécom 2012-33².
5. Le Conseil a reçu des observations concernant les demandes des compagnies Bell de la part de Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'EastLink (EastLink); de MTS Inc. et d'Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream)³ et du Rogers Communications Partnership (RCP). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 25 mai 2012. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.
6. Le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. L'abonnement au service devrait-il être obligatoire?
 - II. Les tarifs proposés par les compagnies Bell sont-ils justes et raisonnables?
 - a) Quelles prévisions relatives à la demande de service devrait-on utiliser pour établir les frais annuels d'accès au service?
 - b) Quelle est la période d'étude appropriée?
 - c) Quels coûts de matériel devraient être inclus dans l'étude?
 - d) Convient-il d'inclure les coûts précédant la mise en œuvre proposés dans l'étude de coûts des compagnies Bell?

I. L'abonnement au service devrait-il être obligatoire?

7. Les compagnies Bell ont proposé de rendre obligatoire l'abonnement au service pour les entreprises de services locaux concurrentes, les fournisseurs de services sans fil et les fournisseurs du service 9-1-1 qui détiennent des ententes de service 9-1-1 avec les compagnies Bell. Les compagnies Bell ont fait valoir que le fait de ne pas rendre obligatoire l'abonnement au service pourrait compromettre le degré d'exactitude des registres du service 9-1-1, ce qui générerait un problème sérieux en matière de sécurité.
8. Le CDCI n'ayant pas recommandé l'abonnement obligatoire au service, le RCP s'est opposé à la proposition des compagnies Bell.
9. EastLink a fait valoir que les fournisseurs de services devraient avoir le choix de s'abonner au service ou de valider les renseignements dans la base de données AAA d'une autre façon, selon les exigences des entreprises.

² Les tarifs approuvés dans l'ordonnance de télécom 2012-33 étaient fondés sur les coûts proposés, mais modifiés pour tenir compte d'un supplément de 15 %, conformément aux décisions de télécom 2002-34 et 2008-17.

³ Au début de l'année 2012, MTS Allstream Inc. est devenue deux entités distinctes, à savoir, MTS Inc. et Allstream Inc.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell n'ont fourni aucune preuve démontrant que le fait de ne pas exiger l'abonnement obligatoire au service pourrait générer un problème sérieux en matière de sécurité. Le Conseil fait également valoir que l'abonnement obligatoire à un tel service ne faisait pas partie des recommandations figurant dans le rapport du CDCI.
11. Le Conseil fait remarquer que les fournisseurs de services qui entrent des renseignements dans la base de données AAA doivent veiller à fournir les bons renseignements. Le Conseil estime que le service représente une version plus efficace et rentable d'un outil existant⁴, dont l'achat n'est pas obligatoire, pour s'assurer que les fournisseurs de services s'acquittent de leurs obligations.
12. Compte tenu de ce qui précède et de l'absence de preuve questionnant la fiabilité des moyens existants de vérification de l'information figurant dans la base de données AAA, le Conseil détermine que l'abonnement au service ne devrait pas être obligatoire.

II. Les tarifs proposés par les compagnies Bell sont-ils justes et raisonnables?

13. Les demandes des compagnies Bell proposaient deux tarifs : 1) des frais annuels d'accès au service et 2) des frais annuels liés à l'achat facultatif de codes d'utilisateur, en plus des deux déjà inclus dans les frais annuels d'accès au service (frais de codes d'utilisateur supplémentaires). Le Conseil n'a reçu aucune observation quant aux frais de codes d'utilisateur supplémentaires, approuvés provisoirement dans l'ordonnance de télécom 2012-33, et a donc estimé qu'il convenait d'approuver ces frais de manière définitive. Les sections suivantes ont trait uniquement aux frais annuels d'accès au service.

a) Quelles prévisions relatives à la demande de service devrait-on utiliser pour établir les frais annuels d'accès au service?

14. Le Conseil fait remarquer que les frais annuels d'accès au service proposés par les compagnies Bell étaient fondés sur des prévisions de la demande qui supposaient que l'abonnement au service était obligatoire pour les entreprises de services locaux concurrentes, les fournisseurs de services sans fil et les fournisseurs du service 9-1-1 qui détiennent des ententes de service 9-1-1 avec les compagnies Bell.
15. Le Conseil a également indiqué que les compagnies Bell avaient fourni, en réponse à la demande de renseignements du Conseil, des prévisions de la demande dans le cas où l'abonnement au service n'était pas rendu obligatoire. Le Conseil estime que ces prévisions sont raisonnables compte tenu de leur hypothèse de base.

⁴ Les compagnies Bell offrent un rapport donnant aux fournisseurs de services un extrait de leurs propres données figurant dans la base de données AAA.

16. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que les frais annuels d'accès au service par les compagnies Bell devraient être fixés sur la base des prévisions de la demande soumises en réponse à la demande de renseignements susmentionnée.

b) Quelle est la période d'étude appropriée?

17. Les compagnies Bell ont proposé d'utiliser une période d'étude de cinq ans pour déterminer les coûts du service, mais ont indiqué, en réponse à une demande de renseignements, que la durée de vie du service pourrait être de cinq à sept ans. Selon les compagnies Bell, le service 9-1-1 de prochaine génération éliminera la raison d'être du service, mais qu'aucun délai ferme n'a été arrêté pour la mise en place du service 9-1-1 de prochaine génération.
18. EastLink a indiqué qu'il est peu probable que la base de données AAA soit désuète dans cinq ans et qu'il n'est donc pas vraisemblable que le service soit obsolète dans cinq ans.

Résultats de l'analyse du Conseil

19. Le Conseil estime que le service pourrait être utilisé jusqu'à la fin de la durée de vie estimée par les compagnies Bell et que rien ne suggère que le service 9-1-1 de prochaine génération éliminera probablement la raison d'être du service dans les cinq ans qui suivront sa mise en œuvre. À cet égard, le Conseil fait remarquer qu'aucun délai ferme n'a pas été arrêté pour la mise en place du service 9-1-1 de prochaine génération. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est raisonnable d'évaluer la durée de vie du service à sept ans.
20. Le Conseil estime qu'il est pertinent de fixer la période d'étude de coûts des compagnies Bell à celle de la durée de vie du service de manière à ce que tous les flux causals de trésorerie soient pris en compte dans les frais annuels d'accès au service. Par conséquent, le Conseil est d'avis qu'une période d'étude de sept ans convient et que les frais annuels d'accès au service devraient être révisés afin de tenir compte de cette période d'étude.

c) Quels coûts de matériel devraient être inclus dans l'étude?

21. Les coûts de matériel que les compagnies Bell ont inclus dans leur étude de sept ans étaient pratiquement le double de ceux inclus dans leur étude de coûts de cinq ans. Les compagnies Bell ont affirmé que l'ensemble du matériel devra être remplacé après cinq ans d'utilisation.
22. Le Conseil estime qu'il est peu probable que l'achat de matériel de remplacement aura lieu, étant donné les plans visant à mettre en place le service 9-1-1 de prochaine génération. Le Conseil ajoute que les compagnies Bell n'ont fourni aucune preuve ou raison justifiant leur mémoire au sujet des coûts de matériel accrus au cours de la période d'étude de coûts de sept ans. Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne conviendrait pas de reconnaître les coûts de matériel supplémentaires inclus dans l'étude de coûts de sept ans et que ceux inclus dans leur étude de coûts de cinq ans sont raisonnables.

d) Convient-il d'inclure les coûts précédant la mise en œuvre proposés dans l'étude de coûts des compagnies Bell?

23. Dans leur étude de coûts, les compagnies Bell ont proposé d'inclure les coûts liés à l'analyse interne⁵, dont près de 50 % a été engagé avant que le Conseil n'approuve le rapport du CDCI. Les compagnies Bell ont indiqué qu'elles s'attendaient à devoir créer ce système depuis le début et ont commencé à développer le service après la publication du rapport du CDCI, mais avant de recevoir l'approbation du Conseil.

Résultats de l'analyse du Conseil

24. Le Conseil fait remarquer que, conformément au manuel d'études économiques réglementaires (le manuel de la Phase II), les études de coûts doivent comprendre uniquement les coûts différentiels prospectifs engagés après la décision d'offrir le service. Le Conseil note que près de 50 % des coûts d'analyse interne proposés par les compagnies Bell se rapportent aux coûts engagés avant la décision d'offrir le service. Le Conseil ajoute que, selon le manuel de la Phase II, les coûts engagés avant la décision sont considérés comme des coûts précédant la mise en œuvre, devant donc être exclus des études de coûts de la Phase II.
25. Par conséquent, le Conseil a exclu de l'étude de coûts 50 % des coûts d'analyse interne proposés.

Conclusion

26. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** les demandes des compagnies Bell, modifiées dans l'ordonnance de télécom 2012-33, sous réserve des modifications suivantes :
- Retirer les articles 1400.9(c) et 1400.9(d) de leur Tarif général respectif et changer la numérotation de l'article 1400.9(e) pour 1400.9(c);
 - Modifier les frais d'accès compris dans l'article nouvellement numéroté 1400.9(c) et indiquer un montant annuel de 1 775,90 \$.
27. Le Conseil ordonne aux compagnies Bell de déposer, dans les 20 jours civils à partir de la date de la présente ordonnance, les pages de tarif modifiées tenant compte des conclusions qu'il a tirées dans la présente ordonnance⁶.

⁵ Les coûts de l'analyse interne des compagnies Bell comprennent les activités suivantes : (i) analyser et évaluer le formulaire d'identification de tâche 64 en vue de se conformer aux tâches mandatées et (ii) fournir au Groupe de travail Services d'urgence des suggestions, des solutions de rechange et des évaluations à l'appui du service d'accès aux données AAA du service 9-1-1.

⁶ Les pages de tarif modifiées peuvent être déposées auprès du Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

28. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell ont déjà informé les clients que l'abonnement au service est obligatoire. À la lumière des conclusions tirées dans la présente ordonnance, il exige que les compagnies Bell informent leurs clients que l'abonnement au service n'est pas obligatoire, en utilisant la même méthode de communication et dans les 20 jours civils à partir de la date de la présente ordonnance.
29. En supposant que le total des frais annuels d'accès est payé à l'avance, le Conseil ordonne aux compagnies Bell de rembourser les clients qui choisissent de se désabonner du service, au prorata de l'utilisation du service pendant l'année.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Mise en œuvre de l'accès aux données d'affichage automatique des adresses du service 9-1-1*, Ordonnance de télécom CRTC 2012-33, 23 janvier 2012
- *Rapports de consensus du CDCI – Groupe de travail Services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2011-309, 11 mai 2011
- *Cadre de réglementation révisé concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Décision de télécom CRTC 2008-17, 3 mars 2008
- *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002