



Décision de télécom CRTC 2013-291

Version PDF

Ottawa, le 17 juin 2013

Ice Wireless Inc. et Iristel Inc. – Demande d'exemption à l'égard de certaines exigences relatives au transfert de numéros de téléphone

Numéro de dossier : 8620-J64-201215989

Dans cette décision, le Conseil rejette la demande conjointe d'Ice Wireless Inc. (Ice Wireless) et d'Iristel Inc. (Iristel) [collectivement Ice/Iristel] d'exempter Ice Wireless de l'exigence d'être actionnaire avec droit de vote au sein du Consortium canadien de transférabilité des numéros locaux.

Le Conseil rejette également la demande d'Ice/Iristel visant à autoriser Iristel à effectuer des transferts de numéro de téléphone à titre de fournisseur de services sans fil en son nom et au nom d'Ice Wireless en désignant Iristel comme entreprise de services sans fil dans les bases de données et systèmes canadiens de transférabilité des numéros et dans les ententes entre les entreprises.

Le Conseil invite Ice/Iristel à collaborer avec son fournisseur de passerelle ou avec les autres entreprises de télécommunication pour trouver une solution au problème technique affectant son service de messagerie texte.

Enfin, le Conseil rappelle à Ice Wireless que lorsqu'on procède au transfert des numéros de services sans fil dans le Nord canadien, il est nécessaire qu'elle satisfasse à l'exigence de transférer en bloc des numéros qu'elle loue de Norouestel Inc.

Contexte

1. La transférabilité des numéros locaux concerne la capacité de transférer les numéros de téléphone d'une entreprise de télécommunication à une autre, ce qui, par exemple, permet à un client qui souhaite faire affaire avec une nouvelle entreprise de services filaires ou sans fil de conserver le même numéro de téléphone. Ce processus, qui vise à favoriser la concurrence et à mieux servir les consommateurs, a été instauré en deux étapes. La transférabilité des numéros locaux a été mise en place en 1997 et, dans l'ordonnance Télécom 99-5, le Conseil en réservait l'accès aux entreprises de services locaux filaires. La transférabilité des numéros de services sans fil a été mise en œuvre en 2005.

2. Le Conseil exige que toutes les entreprises de services locaux, y compris les entreprises de services sans fil qui utilisent les bases de données et les systèmes canadiens de transférabilité des numéros, soient actionnaires avec droit de vote au sein du Consortium canadien de transférabilité des numéros locaux inc. (Consortium de transférabilité)¹ qui gère ces bases de données et ces systèmes.
3. Le Conseil exige que les transferts de clients entre entreprises de services sans fil seulement doivent être effectués dans un délai de 2,5 heures ouvrables et que ceux entre des entreprises de services filaires doivent être complétés dans les deux jours ouvrables. Afin de répondre à ces exigences, les entreprises de services sans fil ont développé leur propre système d'échange de renseignements sur les transferts des clients et des numéros de téléphone, sous la direction de l'Association canadienne des télécommunications sans fil. Ce système d'échange de renseignements permet à l'heure actuelle de traiter tous les transferts de clients d'un service sans fil à un autre et d'un service filaire à un service sans fil (et vice versa). Les coûts de développement et d'exploitation de ce système d'échange de renseignements sont entièrement assumés par les entreprises de services sans fil.
4. Les entreprises de services sans fil utilisent également certains des renseignements sur les entreprises contenus dans les bases de données de transférabilité des numéros pour acheminer correctement les messages du service de messages courts (SMC) dans la passerelle du SMC².

Demande

5. Le Conseil a reçu une demande conjointe d'Iristel Inc. (Iristel), inscrite en tant qu'entreprise de services locaux concurrente (ESLC) offrant des services filaires, et d'Ice Wireless Inc. (Ice Wireless) [collectivement Ice/Iristel]³, datée du 17 décembre 2012, visant à :
 - exempter l'entreprise de services sans fil Ice Wireless de l'exigence découlant de la décision de télécom 2005-72 d'être actionnaire avec droit de vote au sein du Consortium de transférabilité;
 - permettre à Iristel de transférer des numéros, pour elle-même et pour Ice Wireless, à titre de fournisseur de services sans fil, en respectant les délais plus rigoureux exigés des entreprises de services sans fil.

¹ Le Consortium de transférabilité est une société privée canadienne qui a été créée pour faciliter le développement et la mise sur pied des bases de données et des systèmes canadiens de transférabilité des numéros qui sont mis à la disposition des entreprises de télécommunication canadiennes. La décision d'obliger les entreprises de services sans fil à devenir actionnaires avec droit de vote au sein du Consortium de transférabilité a été rendue dans la décision de télécom 2005-72.

² Comme le SMC est essentiellement un service sans fil, lorsqu'un message texte SMC doit être envoyé à un numéro de service filaire, il doit d'abord être converti en un message vocal par la passerelle SMC, à condition que les exigences d'interconnexion soient satisfaites.

³ Iristel détient une participation dans Ice Wireless, une entreprise de services sans fil dans le Nord canadien.

6. Ice/Iristel a fait valoir que l'approbation de cette demande permettrait aux deux entreprises d'offrir des services à moindre coût tout en conservant leur marque respective.
7. Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, Bell Mobilité inc. et Norouestel Inc. (collectivement Bell Canada et autres); le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC); Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et la Société TELUS Communications (STC) se sont opposées à la demande. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 14 février 2013. 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.

Questions

8. Le Conseil a cerné les questions ci-dessous à examiner dans la présente décision :
 - I. Ice Wireless devrait-elle être exemptée de l'exigence d'être actionnaire avec droit de vote au sein du Consortium de transférabilité?
 - II. Iristel, à titre d'ESLC de services filaires, devrait-elle être autorisée à transférer des numéros, pour elle-même et pour Ice Wireless, en tant que fournisseur de services sans fil?
- I. Ice Wireless devrait-elle être exemptée de l'exigence d'être actionnaire avec droit de vote au sein du Consortium de transférabilité?**
9. Ice/Iristel a fait valoir que puisque Iristel est membre du Consortium de transférabilité et qu'elle détient une participation dans Ice Wireless, elle serait en mesure de veiller à ce qu'Ice Wireless respecte les exigences en matière de transférabilité. Ice/Iristel a indiqué que, par le fait même, il n'était pas nécessaire qu'Ice Wireless soit un actionnaire distinct au sein du Consortium de transférabilité. Ice/Iristel a ajouté que sa participation au Consortium de transférabilité augmenterait de manière inutile la demande relative aux numéros de téléphone de l'indicatif régional 867⁴ dans le Nord canadien, où les deux entreprises offrent des services et d'autres ressources.
10. Le PIAC a fait remarquer que la participation au Consortium de transférabilité fait partie intégrante de la transférabilité des numéros, quelle que soit la structure organisationnelle des entreprises.
11. Bell Canada et autres ont indiqué que cela serait injuste pour les autres entreprises de services sans fil membres du Consortium de transférabilité qui assument les responsabilités et les coûts associés aux bases de données et aux systèmes canadiens de transférabilité des numéros si Ice Wireless était exemptée de cette exigence.

Bell Canada et autres ont également fait valoir que la participation d'Ice Wireless et

⁴ Ice/Iristel ont proposé de regrouper les besoins en numéros de téléphone des deux entreprises en un seul ensemble d'indicatifs de centraux au lieu de deux ensembles distincts.

d'Iristel au sein du Consortium de transférabilité aurait un effet négligeable sur les ressources en numérotation de l'indicatif régional 867 étant donné qu'elles ne seront pas épuisées avant très longtemps.

12. SaskTel et la STC ont fait remarquer que la participation au Consortium de transférabilité est à la fois une exigence de la politique et une exigence opérationnelle pour toute entreprise de services locaux qui souhaite transférer des numéros. SaskTel a ajouté qu'elle est une entité constituée distincte, mais que ses activités de services filaires et de services sans fil sont dissociées l'une de l'autre en ce qui a trait au transfert des numéros.
13. La STC a indiqué qu'il y a toujours eu une grande disparité entre les entreprises membres du Consortium de transférabilité à l'égard de leurs ressources financières et de la taille du marché qu'elles exploitent, et que cela a été pris en considération, notamment dans la structure des frais d'adhésion.
14. Dans leur réponse, Ice/Iristel se sont engagées à verser leur juste part au Consortium de transférabilité, y compris les frais nécessaires pour l'adhésion des deux entreprises.
15. Le Conseil estime que l'exigence selon laquelle chaque entreprise de services filaires et sans fil doit être actionnaire avec droit de vote du Consortium de transférabilité vise à favoriser la concurrence et à veiller à ce que, lorsqu'un client décide de passer d'une entreprise à une autre, le processus de transfert se fasse sans heurts. Toutes les entreprises de télécommunication i) bénéficient d'un accès direct aux bases de données de transférabilité des numéros; ii) participent à la gestion, au développement et à l'exploitation des systèmes et des processus de transfert; et iii) comprennent les règles connexes et les respectent en exerçant leurs activités concurrentielles. Le Conseil estime qu'il est dans l'intérêt des clients que les entreprises de télécommunication acceptent et respectent les règles de l'industrie.
16. Le Conseil fait remarquer qu'Ice/Iristel a concédé que la participation des deux entreprises au Consortium de transférabilité aurait un effet négligeable sur les ressources en numérotation de l'indicatif régional 867 étant donné que ces ressources ne seront pas épuisées avant très longtemps. De plus, le Conseil est d'avis que toute modification à la structure actuelle d'adhésion des actionnaires au sein du Consortium de transférabilité devrait être proposée à ce dernier par Ice/Iristel.
17. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande d'Ice/Iristel d'exempter Ice Wireless de l'exigence d'être actionnaire avec droit de vote au sein du Consortium de transférabilité.

II. Iristel, à titre d'ESLC de services filaires, devrait-elle être autorisée à transférer des numéros, pour elle-même et pour Ice Wireless, en tant que fournisseur de services sans fil?

18. Ice/Iristel a fait valoir qu'au cours des trois dernières années, Iristel a classé ses activités à titre d'ESLC de services filaires en tant qu'activités de services sans fil dans les bases de données et les systèmes canadiens de transférabilité des numéros

pour permettre à ses clients d'utiliser l'application SMC d'Iristel⁵. Ice/Iristel a également indiqué que la principale raison pour laquelle elle a demandé d'autoriser Iristel à effectuer le transfert des numéros comme si elle était un fournisseur de services sans fil est que cela permettrait à son application de SMC de fonctionner sur les installations filaires d'Iristel.

19. Ice/Iristel a affirmé que cette solution a fonctionné pendant un certain temps, jusqu'à ce que d'autres entreprises informent Iristel que leurs systèmes avaient rejeté les demandes de transfert de clients d'Iristel parce que cette dernière a entré des codes incorrects dans les bases de données et les systèmes de transférabilité des numéros.
20. Bell Canada et autres ont fait valoir qu'Iristel, en se désignant unilatéralement en tant qu'entreprise de services sans fil dans les bases de données et les systèmes de transférabilité des numéros, sans suivre les processus et les procédures de notification de l'industrie, a entraîné de la confusion. Elles ont ajouté que ce changement arbitraire a entraîné des frais supplémentaires pour Bell Canada et autres de même que pour d'autres entreprises en raison de la nécessité d'intervenir manuellement pour traiter le grand nombre de rejets des demandes de transfert. Ces rejets sont dus au choix inapproprié du type d'entreprise et au nombre de délais de transfert non respectés. Bell Canada et autres ont indiqué que dans certains cas, les retards ont fait perdre des clients aux concurrents d'Iristel en raison de l'annulation de leurs demandes de transfert.
21. Les intervenants ont indiqué que la demande d'Ice/Iristel de permettre à Iristel de désigner ses activités en tant d'activités de services sans fil dans les bases de données et les systèmes de transférabilité n'est pas facile à mettre en œuvre. Il serait nécessaire d'apporter des changements aux processus, aux systèmes d'échange de renseignements des services sans fil, aux systèmes internes des entreprises et aux ententes de l'industrie, ce qui entraînerait des frais et un fardeau administratif supplémentaires pour les concurrents d'Iristel.
22. Les intervenants ont fait remarquer qu'Iristel peut procéder au transfert de numéros pour le compte d'Ice Wireless, et que cela peut être fait en utilisant des identificateurs d'entreprise distincts dans les bases de données et les systèmes de transférabilité des numéros, comme le font d'autres entreprises à l'heure actuelle.
23. La STC a indiqué que si Ice/Iristel estime que les processus actuels de transfert de numéros peuvent être améliorés ou fusionnés en raison des écarts décroissants entre les technologies sans fil et filaires, elle devrait en discuter avec l'industrie par l'intermédiaire du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI).
24. Dans leurs réponses, Ice/Iristel a indiqué qu'elle était prête à travailler avec le CDCI pour préciser sa proposition de solution et à poursuivre les discussions avec les autres parties.

⁵ Iristel souhaitait que les messages SMC restent des messages texte dans les installations filaires.

25. Le Conseil fait remarquer que dans les systèmes automatisés que les entreprises utilisent pour communiquer les unes avec les autres au cours des processus de transfert de clients, chacune d'elles doit être identifiée selon son type (filaire ou sans fil) afin de veiller à ce que le bon processus soit suivi dans les délais prescrits et que les bons contrôles soient effectués. Si le type d'entreprise précisé est incorrect, les processus automatisés peuvent échouer. Dans de tels cas, il est nécessaire d'intervenir manuellement pour cerner et corriger le problème, ce qui peut nuire au transfert des clients.
26. Le Conseil estime qu'en autorisant Iristel à se désigner comme une entreprise de services sans fil dans les bases de données et les systèmes de transférabilité des numéros, cela continuera d'entraîner des frais supplémentaires pour les autres entreprises comme cela a été le cas jusqu'à présent, y compris les coûts nécessaires pour modifier les ententes existantes et apporter des changements aux systèmes. Le Conseil estime en outre qu'Ice/Iristel n'a pas démontré que l'approbation de cette demande entraînerait, pour l'industrie dans son ensemble, des avantages suffisants pour compenser les coûts afférents.
27. Le Conseil fait remarquer que selon les règles et les procédures actuelles de l'industrie, Iristel est autorisée à traiter et à gérer les demandes de transfert de numéros pour le compte d'Ice Wireless à condition que i) les deux entreprises soient identifiées de manière distincte comme entreprise de services filaires et de services sans fil dans les bases de données et les systèmes de transférabilité des numéros, ii) des ententes appropriées existent entre les entreprises, iii) les autres règles et procédures de l'industrie soient respectées.
28. En ce qui concerne la question relative au SMC dans la demande d'Iristel, le Conseil partage l'avis des intervenants selon lequel Iristel devrait chercher des solutions de rechange avec son fournisseur de passerelle pour les SMC ou demander l'appui de l'industrie en ce qui a trait aux aspects techniques de sa proposition en discutant au sein du groupe de travail du CDCI pour faire en sorte que tous les clients des fournisseurs de services tirent profit d'une solution conçue conjointement. Le Conseil encourage donc Iristel à discuter de la question du SMC avec son fournisseur de passerelle SMC ou avec ses partenaires de l'industrie pour trouver une solution applicable à l'ensemble de l'industrie.
29. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande d'Ice/Iristel visant à autoriser Iristel à effectuer des transferts de numéros de téléphone à titre de fournisseur de services sans fil en se désignant comme entreprise de services sans fil dans les bases de données et les systèmes de transférabilité des numéros, comme elle l'a déjà fait, et dans les ententes entre les entreprises, comme elle propose de le faire. Le Conseil **ordonne** à Iristel qu'elle se désigne, comme il se doit, en tant qu'entreprise de services filaires dans les bases de données et les systèmes de transférabilité des numéros dans les 45 jours civils suivant la date de la présente décision et qu'elle se plie aux exigences des processus de transfert des numéros en vigueur approuvées par le Conseil. Le Conseil **ordonne** également à Iristel de l'informer par écrit lorsqu'elle se sera entièrement conformée à la présente décision.

Autre sujet

30. Bell Canada et autres ont fait valoir que, conformément à la décision de télécom 2006-28, une fois que le processus de transfert des numéros sans fil sera mis en œuvre dans le Nord, Ice Wireless devrait satisfaire à l'exigence de « transférer en bloc » les numéros qu'elle loue de Norouestel Inc.
31. Ice/Iristel a indiqué que si sa demande est rejetée, Ice Wireless se conformera immédiatement à l'exigence du Conseil relative au « transfert en bloc » des numéros loués.
32. Le Conseil souligne que le « transfert en bloc » des numéros loués par les entreprises de services sans fil est une condition préalable à la transférabilité des numéros de services sans fil et que cela assure que les demandes de transfert des clients sont envoyées à la bonne entreprise et qu'elles sont traitées dans les délais établis.
33. Par conséquent, le Conseil **rappelle** à Ice Wireless qu'elle doit se conformer à l'exigence relative au « transfert en bloc » énoncée dans la décision de télécom 2006-28.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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*
- *Mise en œuvre de la transférabilité des numéros de services sans fil, Décision de télécom CRTC 2005-72, 20 décembre 2005*
- Ordonnance Télécom CRTC 99-5, 8 janvier 1999