



## Ordonnance de télécom CRTC 2016-363

Version PDF

Ottawa, le 8 septembre 2016

*Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 7480*

### **Bell Canada – Proposition en vue d’augmenter le tarif de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants du Service 9-1-1 évolué – fournisseurs de services sans fil**

*Le Conseil rejette la demande de Bell Canada visant à augmenter le tarif de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants du Service 9-1-1 évolué – fournisseurs de services sans fil, Phase II, car Bell Canada a proposé de recouvrer tous les coûts associés à la mise à niveau de son réseau 9-1-1 uniquement auprès des entreprises de services sans fil, et non auprès de tous les utilisateurs qui bénéficient de cette mise à niveau.*

#### **Contexte**

1. Dans la décision de télécom 2003-53, le Conseil a, dans le but d’accroître la sécurité publique, ordonné aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) d’offrir le service 9-1-1 évolué (E9-1-1) sans fil à leurs abonnés dans les collectivités où le service d’accès au réseau 9-1-1 sans fil est fourni par une entreprise de services locaux titulaire (ESLT).
2. Dans la décision de télécom 2003-79, le Conseil a confirmé qu’au titre du tarif d’accès au service 9-1-1 sans fil de Bell Canada, les FSSF qui s’abonnent au service d’accès au réseau E9-1-1 sans fil devraient payer 50 % des frais applicables aux numéros de téléphone filaires<sup>1</sup>, plus les frais supplémentaires<sup>2</sup> pour le service E9-1-1 sans fil. Les FSSF paient 50 % des frais, car ils ne reçoivent pas la fonctionnalité d’affichage automatique d’adresses (AAA).
3. Dans la décision de télécom 2013-124, le Conseil a approuvé les recommandations du Groupe de travail Services d’urgence du Comité directeur sur l’interconnexion du CRTC figurant dans le *Rapport de consensus sur l’essai et la mise en œuvre de la*

---

<sup>1</sup> Le tarif de Bell Canada pour l’accès au service 9-1-1 sans fil est de 0,07 \$ par numéro de téléphone sans fil (ce qui correspond à 50 % du tarif d’accès au service 9-1-1 existant de 0,14 \$ par mois).

<sup>2</sup> Les frais supplémentaires comprenaient un tarif mensuel pour l’Étape 1 de la Phase II du service E9-1-1 sans fil (0,0075 \$ par numéro de téléphone sans fil [NTSF]), afin de fournir, notamment, des renseignements de localisation et, ultérieurement, conformément à l’ordonnance de télécom 2013-646, un tarif mensuel pour l’Étape 2 de la Phase II du service E9-1-1 sans fil (0,01116 \$ par NTSF), afin d’offrir la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants.

*fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants*<sup>3</sup> (Rapport), et ordonné à toutes les entreprises de services sans fil et aux ESLT d'effectuer les modifications requises afin de prendre en charge la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants<sup>4</sup> (ci-après appelée fonction de mise à jour des renseignements), décrite dans le Rapport, dans les six mois suivant la date de la décision.

4. Conformément à la section 5.1 du Rapport, la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements reposait sur :
  - un plan de modernisation du réseau du fournisseur de services 9-1-1 visant à mettre en place des liaisons utilisant le protocole Internet (IP) avec les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) en vue de remplacer les liaisons de données de réseaux dénormalisées existantes, qui ne sont plus prises en charge;
  - les CASP, qui doivent demander à leurs fournisseurs de services 9-1-1 de mettre en œuvre les capacités de mise à jour des renseignements.
5. Comme l'a ordonné le Conseil, Bell Canada a déposé un avis de modification tarifaire (7402) concernant son tarif mensuel par numéro de téléphone sans fil, dans lequel il proposait de recouvrer la hausse des coûts associée à l'introduction de la nouvelle fonction de mise à jour des renseignements, y compris le supplément approprié. Le tarif proposé de 0,0191 \$, qui correspond à la somme des éléments tarifaires pour l'Étape 1 de la Phase II (0,0075 \$) et l'Étape 2 de la Phase II, ou fonction de mise à jour des renseignements (0,0116 \$), a été approuvé de façon définitive dans l'ordonnance de télécom 2013-646.

## **Demande**

6. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 10 novembre 2015, dans laquelle cette dernière proposait de modifier le tarif de l'article G21, Service E9-1-1 – FSSF, Phase II de son Tarif des montages spéciaux. Plus spécifiquement, Bell Canada a proposé d'augmenter le tarif de l'élément tarifaire de la fonction de mise à jour des renseignements de 0,0116 \$ à 0,0188 \$, une hausse de 62 %. Dans le cadre de sa demande, Bell Canada a proposé que le tarif mensuel actuel de 0,0191 \$ pour le Service E9-1-1 – FSSF, Phase II, approuvé dans l'ordonnance de télécom 2013-646, soit établi à titre de tarif intérimaire à compter de la date de son dépôt, en vue de permettre un rajustement rétroactif.

---

<sup>3</sup> 27 novembre 2012 (ESRE0062).

<sup>4</sup> Cette fonction permet aux téléphonistes du service 9-1-1 de recevoir la mise à jour des renseignements permettant de localiser un appelant qui, par exemple, est en déplacement ou a changé d'endroit, et d'aider ainsi les organismes d'intervention en cas d'urgence.

7. Le Conseil a reçu des interventions de Québecor Média Inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c. (Vidéotron), et du Rogers Communications Partnership (RCP)<sup>5</sup>. Le RCP et Vidéotron n'ont pas formulé d'observations concernant la demande de Bell Canada visant à établir le tarif actuellement approuvé à titre de tarif intérimaire.
8. Dans l'ordonnance de télécom 2016-159, le Conseil a approuvé la demande de Bell Canada visant à établir le tarif du Service E9-1-1 – FSSF, Phase II à titre de tarif intérimaire à compter de la date de l'ordonnance.
9. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de la présente instance, lequel a été fermé le 11 mai 2016. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

### **Le Conseil devrait-il approuver l'augmentation proposée pour l'élément tarifaire de la fonction de mise à jour des renseignements?**

10. Bell Canada a indiqué que les coûts réels associés à la mise en place de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants ont largement dépassé les coûts estimés inclus dans son étude de coûts initiale accompagnant l'avis de modification tarifaire 7402. La société a précisé les facteurs clés suivants qui n'avaient pas été pris en compte dans son étude d'origine :
  - construction d'entrées pour les nouveaux réseaux de données nécessaire dans certains CASP;
  - circuits redondants et divers requis par des CASP primaires et co-implantés;
  - modifications demandées par des CASP dans des environnements logiciels multiples (comme le système d'intervention d'urgence [SIU] et l'AAA);
  - autres formes de soutien (p. ex., outils permettant de retracer les paquets et alarmes réseau) nécessaires pour maintenir, surveiller et dépanner les éléments de réseau E9-1-1.
11. Bell Canada a indiqué que son étude de coûts actualisée reposait sur les coûts réels de construction associés à la mise à niveau de son réseau 9-1-1 traditionnel actuel en un réseau utilisant le protocole IP, le cas échéant. L'entreprise a fait savoir que ces coûts avaient été déterminés à partir des coûts réels provenant de ses systèmes de comptabilité pour la période d'octobre 2013 à septembre 2015, et que ses prévisions révisées découlaient des données à jour pour le reste de la période d'étude.
12. Bell Canada a par ailleurs souligné que tous les coûts figurant dans l'étude actualisée étaient liés à la fonction de mise à jour des renseignements, car ceux-ci n'auraient pas été encourus si le Conseil n'avait pas ordonné à l'entreprise de mettre en place cette fonction. Par conséquent, comme ces coûts sont attribuables à la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements, l'entreprise a fait valoir qu'ils

---

<sup>5</sup> Le RCP est devenu Rogers Communications Canada Inc. le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

devraient être recouverts auprès des utilisateurs de services sans fil, spécifiquement au moyen du tarif applicable à la fonction.

13. Bell Canada a ajouté que son réseau 9-1-1 mis à niveau est actuellement utilisé par de nombreux services 9-1-1 filaires et sans fil<sup>6</sup>.
14. Vidéotron a fait valoir que l'étude actualisée comprend des coûts associés à des mises à niveau du réseau 9-1-1 qui améliorent les services 9-1-1 fournis à l'ensemble des utilisateurs. Par exemple, l'AAA a migré vers un SIU, et des circuits et routeurs IP multiples ont été installés pour la connexion aux CASP. Par conséquent, Vidéotron a soutenu qu'il n'est pas adéquat de recouvrer les coûts associés au remplacement d'éléments du réseau 9-1-1 actuel uniquement auprès des utilisateurs de services sans fil par le biais du tarif de la fonction de mise à jour des renseignements.
15. De manière similaire, le RCP a affirmé que les coûts associés aux nouvelles fonctions et mises à jour des CASP (telles que l'accès au portail libre-service des CASP et le protocole basé sur le langage XML) ne sont pas imputables à la fourniture de la fonction de mise à jour des renseignements et ne devraient pas être inclus dans la présente étude de coûts. Le RCP a également fait valoir que les coûts qui ne sont pas reliés à 100 % à la fourniture de la fonction de mise à jour des renseignements (tels que ceux qui se rapportent au développement et aux modifications des systèmes associés à l'adoption des spécifications du Service E9-1-1 – FSSF, Phase II, ne devraient pas être inclus dans l'étude de coûts.
16. Le RCP et Vidéotron ont fait valoir que tous les coûts reliés aux CASP devraient être recouverts par l'intermédiaire d'un financement municipal ou provincial.
17. Le RCP et Vidéotron ont également fait valoir que le Conseil devrait revoir le tarif actuel de 0,14 \$ du service 9-1-1 de Bell Canada, en raison des mises à jour récentes apportées au réseau 9-1-1 de Bell Canada et compte tenu du fait que le tarif n'a pas été révisé depuis de nombreuses années<sup>7</sup>.
18. En réplique, Bell Canada a fourni des détails sur les coûts associés au remplacement ou à la modification de ses installations 9-1-1 et a affirmé qu'ils sont entièrement imputables à la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements.
19. Bell Canada a ajouté que tous les coûts inclus dans l'étude de coûts représentent les coûts réels ou les coûts devant être engagés afin d'achever la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements. L'entreprise a de plus expliqué que ces coûts n'auraient pas été engagés si elle n'avait pas été tenue de mettre en œuvre la fonction de mise à jour des renseignements; par conséquent, les coûts devraient être dûment recouverts auprès des utilisateurs de services sans fil, au moyen de l'élément

---

<sup>6</sup> Voir, par exemple, l'élément de tarif général de Bell Canada 1400 – Service public d'appel d'urgence (SPAU) 9-1-1, qui inclut divers services filaires et sans fil.

<sup>7</sup> Voir la décision de télécom 99-17.

tarifaire de la fonction de mise à jour des renseignements. L'entreprise a fait valoir que les coûts des nouvelles fonctions et mises à jour des CASP (telles que les CASP hébergés et le protocole basé sur le langage XML) sont imputables à la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements, car ces fonctions doivent fournir la fonction de mise à jour des renseignements et elles sont utilisées pour offrir l'interconnexion et un soutien continu. Elle a également mentionné que la migration de la base de données d'AAA est liée à la fonction de mise à jour des renseignements, car celle-ci ne peut être activée sans elle.

20. Bell Canada a indiqué que l'équipement et les installations des CASP sont la propriété de l'entreprise et ne sont pas admissibles à un financement municipal ou provincial.
21. Concernant la suggestion que le Conseil réexamine le tarif 9-1-1 actuel de Bell Canada, l'entreprise a argué que cette question ne fait pas partie du cadre de la présente instance.
22. Bell Canada a de plus mentionné que la modernisation de son réseau 9-1-1, visant à mettre en œuvre la fonction de mise à jour des renseignements, profitera principalement aux utilisateurs des services sans fil, mais que les utilisateurs des services filaires pourraient également profiter de la mise à jour.

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

23. Bell Canada a déclaré que toutes les mises à jour de ses systèmes 9-1-1, pour lesquelles l'entreprise tente de recouvrir les coûts par l'intermédiaire du tarif de la fonction de mise à jour des renseignements, ont été effectuées aux fins de la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements. L'entreprise est d'avis que les coûts associés sont imputables à la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements et que par conséquent, ils doivent être recouverts au moyen de l'élément tarifaire de la fonction de mise à jour des renseignements.
24. Le Conseil reconnaît que Bell Canada a apporté des changements à son réseau, dont certains résultent uniquement de la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements. Cependant, la proposition de Bell Canada consistant à recouvrir les coûts de la mise à jour de son réseau 9-1-1 uniquement au moyen de l'élément tarifaire de la fonction de mise à jour des renseignements (c.-à-d. uniquement auprès des entreprises de services sans fil) n'est pas appropriée.
25. Les coûts associés à la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements englobent i) les coûts reliés à la modernisation du réseau 9-1-1 traditionnel et ii) les coûts exclusivement associés à la fonction de mise à jour des renseignements (tels que ceux du portail de la fonction de mise à jour des renseignements et de la facturation).

26. Le réseau 9-1-1 devait être mis à jour, car les liaisons de données existantes (c.-à-d. les connexions de données x.25) ont été dénormalisées et sont devenues non compatibles, et devaient être remplacées, car elles avaient été en service depuis de nombreuses années.
27. Bien que ces aspects du réseau 9-1-1 exigeaient une mise à jour afin de mettre en œuvre la fonction de mise à jour des renseignements – une fonction qui profite uniquement aux utilisateurs des services sans fil –, les avantages de ces modernisations générales de réseaux profitent tant aux utilisateurs des services sans fil qu’aux utilisateurs des services filaires. Par conséquent, le Conseil est d’accord avec l’observation du RCP et de Vidéotron voulant que Bell Canada ne puisse recouvrer les coûts de modernisation de son réseau 9-1-1 uniquement auprès des entreprises de services sans fil, au moyen de l’élément tarifaire de la fonction de mise à jour des renseignements.
28. À l’heure actuelle, les tarifs des services 9-1-1 recouvrent tous les coûts du réseau 9-1-1 auprès des abonnés des services filaires et des entreprises de services sans fil qui utilisent le réseau 9-1-1. En proposant de recouvrer les coûts associés à la mise à jour de son réseau uniquement auprès des entreprises de services sans fil, Bell Canada suggère de modifier la formule actuelle de recouvrement des coûts liés au réseau 9-1-1 que le Conseil a approuvée pour toutes les ESLT<sup>8</sup>. Le dossier de la présente instance ne justifie pas une telle dérogation.
29. Si le Conseil acceptait la proposition de Bell Canada, soit le recouvrement des coûts d’une mise à jour générale au moyen de l’élément tarifaire de la fonction de mise à jour des renseignements, il faudrait déterminer s’il est nécessaire de réviser le tarif actuel du service 9-1-1 de l’entreprise afin d’éviter un recouvrement de coûts excessif. La présente demande porte seulement sur l’élément tarifaire lié à la fonction de mise à jour des renseignements de Bell Canada, et le dossier de la présente instance ne permet pas de rendre une décision au sujet de la structure tarifaire du service 9-1-1 de Bell Canada.
30. Compte tenu de ce qui précède, la hausse tarifaire proposée par Bell Canada concernant la fonction de mise à jour des renseignements n’est pas justifiée. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de Bell Canada. Le tarif existant du Service E9-1-1 – FSSF, Phase II de Bell Canada, qui a été approuvé de façon provisoire dans l’ordonnance de télécom 2016-159, est définitif.

Secrétaire générale

---

<sup>8</sup> Les structures tarifaires pour le service 9-1-1 sont calculées annuellement à l’aide de la formule fournie dans l’ordonnance 2000-630.

## Documents connexes

- *Bell Canada – Proposition en vue d’augmenter le tarif de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants du service 9-1-1 évolué des fournisseurs de services sans fil*, Ordonnance de télécom CRTC 2016-159, 28 avril 2016
- Ordonnance de télécom CRTC 2013-646, 2 décembre 2013
- *Groupe de travail Services d’urgence du Comité directeur du CRTC sur l’interconnexion (CDCI) – Rapport de consensus sur l’essai et la mise en œuvre de la fonction de mise à jour des renseignements permettant de localiser les appels entrants*, Décision de télécom CRTC 2013-124, 14 mars 2013
- *Service 9-1-1 évolué – fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2003-79, 21 novembre 2003
- *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d’urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, Décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2003-53-1, 25 septembre 2003
- *Modification des tarifs applicables au service 9-1-1 à la grandeur de la province*, Ordonnance CRTC 2000-630, 6 juillet 2000
- *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