



## Décision de télécom CRTC 2016-55

Version PDF

Ottawa, le 10 février 2016

*Numéro de dossier : 8621-C12-01/08*

### Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Modification du modèle de manuel de procédures EIB/ERCC

#### Rapport

1. Le 4 décembre 2015, le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a soumis à l'approbation du Conseil le rapport de consensus suivant :
  - *Model PIC/CARE [primary interexchange carrier / customer account record exchange] Handbook Version 3.3 (BPRE092a)*
2. On peut consulter le rapport de consensus sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), dans la section « Rapports » de la page du GTPT, qui se trouve sous la rubrique du CDCI.
3. En juillet 2000, le GTPT du CDCI a élaboré le modèle de manuel de procédures relatives à l'accès des entreprises intercirconscriptions de base/échange de registres de comptes clients (manuel de procédures EIB/ERCC) à l'intention des fournisseurs de services de télécommunication exerçant leurs activités dans les marchés des services de résidence et d'affaires. Le modèle de manuel de procédures EIB/ERCC fournit i) la structure et le contenu approprié pour l'échange de renseignements sur les comptes d'abonnés entre une entreprise de services locaux (ESL) et un fournisseur de services interurbains (aussi appelé une entreprise de services intercirconscriptions [ESI]), et ii) les procédures et processus opérationnels correspondants. Les ESL doivent disposer d'un manuel de procédures EIB/ERCC personnalisé et approuvé par le Conseil pour offrir à une ESI une interconnexion directe visant à assurer l'égalité d'accès, sur demande<sup>1</sup>.
4. Le GTPT a entrepris de modifier le modèle de manuel de procédures EIB/ERCC afin d'en améliorer la clarté et de veiller à ce qu'il soit à jour par rapport aux pratiques actuelles de l'industrie. Le Conseil a approuvé les dernières mises à jour du modèle de manuel de procédures EIB/ERCC dans la décision de télécom 2007-121.
5. Plus précisément, les modifications proposées par le GTPT au modèle de manuel de procédures EIB/ERCC comprennent des références mises à jour, des champs de

---

<sup>1</sup> L'égalité d'accès permet aux clients finals des ESL de choisir un autre fournisseur de services interurbains comme entreprise intercirconscription de base (EIB).

données et des processus d'autorisation des clients, ainsi que des renseignements supplémentaires sur la façon dont les clients peuvent vérifier leur entreprise intercirconscription de base (EIB) sur une ligne téléphonique individuelle. Lors de l'examen du GTPT, les membres du groupe ont discuté de solutions de rechange pour corriger les erreurs lorsque des numéros de téléphone sont attribués à la mauvaise EIB. À l'heure actuelle, une ESI dispose de 10 jours ouvrables pour soumettre une demande de correction d'EIB<sup>2</sup>. Toutefois, pour les ESI et les ESL, il est plus compliqué au niveau administratif de corriger les erreurs relevées après cette période de dix jours, le numéro de téléphone d'un client final pouvant temporairement être attribué à l'EIB par défaut de l'ESL au lieu de l'EIB choisi par le client final. Le GTPT a donc proposé que le délai prévu dans le modèle de manuel de procédures EIB/ERCC pour une demande de correction d'EIB soit harmonisé avec le délai prévu pour le processus de contestation d'EIB<sup>3</sup>, qui exige que des mesures soient prises dans un délai de 90 jours civils.

## Résultats de l'analyse du Conseil

6. Les modifications proposées par le GTPT pour mettre à jour le modèle de manuel de procédures EIB/ERCC afin de refléter les pratiques actuelles de l'industrie permettront de mieux servir les clients qui désirent s'abonner auprès d'un autre fournisseur de services interurbains. De plus, la proposition du GTPT d'harmoniser le délai relatif au processus de correction d'EIB avec celui relatif au processus de contestation d'EIB permettra d'alléger le fardeau administratif des ESL et de réduire le risque que le numéro de téléphone d'un client soit attribué à tort à l'EIB par défaut de l'ESL.
7. Par conséquent, le Conseil **approuve** la proposition du GTPT de prolonger le délai de correction d'EIB à 90 jours civils, ainsi que l'adoption du modèle de manuel de procédures EIB/ERCC modifié (version 3.3).

Secrétaire générale

## Documents connexes

- *Rapports de consensus du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion*, Décision de télécom CRTC 2007-121, 3 décembre 2007
- *Tarifs dégroupés visant à assurer l'égalité d'accès*, Décision de télécom CRTC 97-6, 10 avril 1997

---

<sup>2</sup> Le Conseil a établi le processus de correction d'EIB dans la décision de télécom 97-6. Par ce processus, une ESI peut présenter une demande pour corriger le choix de l'EIB d'un client sans passer par le processus de contestation d'EIB.

<sup>3</sup> Grâce au processus de contestation d'EIB, les ESL traitent les plaintes des clients relativement au fait que leur service interurbain est passé d'une ESI à une autre sans qu'ils aient donné leur consentement.