



Décision de télécom CRTC 2018-59

Version PDF

Ottawa, le 14 février 2018

Dossier public : 1011-NOC2016-0205

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Contestation concernant le report de la date de mise en œuvre du redressement de l'indicatif régional 709 à Terre-Neuve-et-Labrador

Contexte

1. Le 22 avril 2016, l'Administrateur de la numérotation canadienne (ANC) a informé le Conseil que, selon les résultats de la dernière prévision d'utilisation des ressources de numérotation en situation d'urgence, l'indicatif régional 709 devrait être épuisé d'ici mars 2019. L'indicatif régional 709 couvre la province de Terre-Neuve-et-Labrador.
2. Par la suite, le Conseil a publié l'avis de consultation de télécom 2016-205, dans lequel il a annoncé la création d'un comité spécial de planification du redressement (CPR) pour la zone desservie par l'indicatif régional 709, comité relevant du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) chargé d'examiner les options pour l'ajout de ressources de numérotation dans la zone desservie par cet indicatif et de formuler des recommandations à ce sujet. Le Conseil a enjoint à l'ANC de présider le CPR.
3. Le CPR a déposé auprès du Conseil un plan de mise en œuvre du redressement contenant des recommandations relatives à l'indicatif régional 709, daté du 11 octobre 2016. Le Conseil a approuvé ces recommandations dans la décision de télécom 2017-35. Plus précisément, le Conseil a approuvé l'utilisation de l'indicatif régional 879 comme nouvel indicatif, à compter du 24 novembre 2018 (date de mise en œuvre du redressement), et une transition de la composition locale à sept chiffres à celle à dix chiffres, à compter du 17 août 2018. Le Conseil a aussi approuvé l'élaboration d'une campagne par les fournisseurs de services de télécommunication à Terre-Neuve-et-Labrador pour aviser le public de l'introduction du nouvel indicatif régional et de la composition locale à dix chiffres.
4. Par la suite, le 5 septembre 2017, l'ANC a suspendu la situation d'urgence dans la zone desservie par l'indicatif régional 709. La date d'épuisement prévue révisée devrait être dans le premier trimestre de 2024.

Demande de report

5. Bell Canada a fourni une contribution au CPR, datée du 6 octobre 2017, dans laquelle elle a demandé le report de la date de mise en œuvre du 24 novembre 2018 au 20 mai 2022.
6. Rogers Communications Canada Inc. (RCCI) a fourni une contribution au CPR, datée du 30 octobre 2017, dans laquelle elle s'est opposée à la demande de Bell Canada et a proposé que le CPR maintienne la date de mise en œuvre du redressement approuvée. Elle a également proposé que, dans l'éventualité d'un report, Bell Canada devrait payer pour toute campagne de sensibilisation du public future découlant du report.
7. Dans une lettre datée du 28 novembre 2017, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador a indiqué qu'il ne s'opposait pas à la proposition de report de la date de mise en œuvre du redressement de Bell Canada.
8. Dans le cadre du processus de règlement des litiges prévu dans les Lignes directrices administratives du CDCI, le CPR a transmis le formulaire d'information sur le litige¹ au CDCI, qui a accepté d'acheminer le litige au Conseil.

Questions

9. Le Conseil a déterminé qu'il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - La date de mise en œuvre du redressement de l'indicatif régional 709 devrait-elle être reportée?
 - Le cas échéant, la date de mise en œuvre du redressement proposée par Bell Canada est-elle appropriée?
 - Si la date de mise en œuvre du plan de redressement est reportée, Bell Canada devrait-elle être tenue de payer pour toute campagne de sensibilisation du public future découlant du report?

La date de mise en œuvre du redressement de l'indicatif régional 709 devrait-elle être reportée?

Positions des parties

10. Bell Canada a affirmé qu'un report serait avantageux, car : i) les clients et les entreprises auraient plus de temps pour se préparer à la composition à dix chiffres pour les appels locaux; ii) les coûts associés aux modifications à apporter à l'équipement seraient reportés; iii) les coûts associés aux réseaux et aux communications seraient retardés.

¹ Formulaire d'information sur le litige [NPA709DI001](#) du CPR concernant l'indicatif régional 709, 29 novembre 2017

11. L'entreprise a déclaré qu'en tant qu'entreprise de services locaux titulaire à Terre-Neuve-et-Labrador, elle doit mettre à jour des centaines de systèmes et d'éléments de réseau, ce qui nécessite des investissements importants, tandis que les entreprises de services locaux concurrentes pourraient n'avoir qu'un seul commutateur à mettre à jour et avoir peu d'autres modifications à apporter.
12. Bell Canada a soutenu qu'étant donné que l'indicatif régional 709 ne nécessite pas réellement un redressement à l'heure actuelle, il serait inutile d'aller immédiatement de l'avant avec le redressement. Elle a souligné que les projets de mise en œuvre d'un redressement commençaient généralement six ans en avance, alors que le plan de mise en œuvre du redressement actuel, approuvé dans la décision de télécom 2017-35, a été établi sept ans avant la nouvelle date d'épuisement (c.-à-d. premier trimestre de 2024). Elle a fait valoir que le Conseil avait déjà approuvé le report de la date de mise en œuvre d'un redressement, notamment pour l'indicatif régional 519 dans la décision de télécom 2014-338.
13. RCCI a affirmé que le Conseil avait approuvé le plan de mise en œuvre du redressement de l'indicatif régional 709 dans la décision de télécom 2017-35 et que sans processus réglementaire officiel, comme une demande en vertu de la partie 1, elle respectait les dates indiquées dans ce plan et avait commencé son exécution. Plus précisément, elle a soutenu que la campagne de sensibilisation du public était en cours et que les entreprises avaient commencé à informer leurs clients des changements; par conséquent, un report créerait de la confusion et entraînerait une augmentation du volume d'appels aux centres d'appels ainsi que des coûts. L'entreprise a ajouté qu'un report entraînerait une augmentation des coûts de mise en œuvre pour renverser les systèmes et apporter des modifications au site Web. Elle a fait valoir que la décision de télécom 2014-338 ne devrait pas être considérée comme un précédent pour le cas en l'espèce, car cette décision avait été rendue avant que toute activité de mise en œuvre du redressement commence. Elle a aussi indiqué que les clients des services de voix sur protocole Internet mobiles et des services d'itinérance sans fil tireraient des avantages d'un plan de composition à dix chiffres pour les appels locaux dans la plupart des provinces. Elle a déclaré que, par conséquent, le plan de mise en œuvre du redressement approuvé devrait être respecté.
14. Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador a fait remarquer qu'il n'avait pas encore engagé de dépenses liées à la mise en œuvre du nouvel indicatif régional.

Résultats de l'analyse du Conseil

15. Bell Canada, en tant qu'entreprise de services locaux titulaire à Terre-Neuve-et-Labrador, assume la plus grande partie des travaux et des coûts de mise en œuvre du plan de mise en œuvre du redressement en raison de sa vaste zone de rayonnement.
16. Dans le cas de la décision de télécom 2014-338, aucun travail important n'avait été entrepris lorsque le CPR pour la zone desservie par l'indicatif régional 519 avait demandé le report de la date de mise en œuvre du redressement de l'indicatif régional 519, une situation qui ne s'applique pas dans le cas en l'espèce. Toutefois, dans le cas en l'espèce, certaines entités, comme les entreprises de systèmes

d'alarme, les centres d'appels, les centres d'appel de la sécurité publique et les gouvernements, n'ont probablement pas commencé à apporter des modifications à leur équipement et à leurs systèmes pour prendre en charge le nouvel indicatif régional et la composition à dix chiffres pour les appels locaux. Le Conseil estime qu'il ne serait pas dans l'intérêt des consommateurs d'engager des coûts qui pourraient être reportés de plusieurs années.

17. Bien que certains coûts associés aux communications aient été engagés en ce qui concerne la sensibilisation du public et que certains fournisseurs de services de télécommunication aient engagé des coûts pour mettre en œuvre le plan de mise en œuvre du redressement, le Conseil estime que ces coûts seraient moins élevés que les coûts globaux de mise en œuvre du plan comme il est actuellement prévu. Par conséquent, tout compte fait, le report de la date de mise en œuvre du redressement serait dans l'intérêt de l'industrie et des consommateurs.
18. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la date de mise en œuvre du redressement de l'indicatif régional 709 devrait être reportée.

La date de mise en œuvre du redressement proposée par Bell Canada est-elle appropriée?

Positions des parties

19. Comme il est indiqué ci-dessus, Bell Canada a demandé le report de la date de mise en œuvre du redressement de l'indicatif régional 709 du 24 novembre 2018 au 20 mai 2022.
20. RCCI s'est dite préoccupée par le fait que le processus de prévision de l'utilisation des ressources de numérotation a déjà donné lieu à des écarts et que la date d'épuisement prévue pourrait donc de nouveau se trouver en situation d'urgence. Elle a fait valoir que les nouveaux fournisseurs de services sans fil qui pourraient obtenir du spectre dans le cadre de la prochaine enchère du spectre de la bande de 600 mégahertz (MHz) n'ont pas encore produit un rapport de prévision de l'utilisation des ressources de numérotation. Elle a ajouté que Bell Canada, en tant qu'entreprise de services locaux titulaire, a déjà des biens physiques et des ressources de numérotation en place. RCCI a soutenu que le report de la date de mise en œuvre du redressement ne fournirait aucune ressource de numérotation pour répondre à la croissance d'une entreprise de services locaux concurrente ou d'un fournisseur de services sans fil et que l'approche de Bell Canada nuit à la concurrence.

Résultats de l'analyse du Conseil

21. Divers facteurs peuvent contribuer à un écart possible dans les prévisions d'utilisation des ressources de numérotation pour l'indicatif régional 709, notamment les suivants : i) le changement de plans de marché par les entreprises; ii) l'issue de la prochaine enchère du spectre de la bande de 600 MHz; iii) l'entrée de nouvelles entreprises dans les marchés des services filaires et sans fil de Terre-Neuve-et-Labrador.

22. Les lignes directrices canadiennes sur la planification du redressement des indicatifs régionaux précisent que la planification du redressement d'un indicatif régional devrait commencer au plus tard 72 mois avant la date d'épuisement prévue. Dans le cas en l'espèce, le processus de mise en œuvre du redressement est en avance sur le calendrier, car un CPR a été mis sur pied et un plan de mise en œuvre du redressement approuvé par le Conseil est en place.
23. En outre, les lignes directrices canadiennes sur les prévisions d'utilisation des ressources de numérotation précisent que, lorsqu'un indicatif régional entre dans la période de planification, l'ANC doit établir des prévisions d'utilisation des ressources de numérotation tous les six mois afin de surveiller les changements dans les prévisions avant la mise en œuvre du redressement. Comme il est indiqué ci-dessus, la date d'épuisement prévue révisée devrait être dans le premier trimestre de 2024.
24. La date de mise en œuvre du redressement doit être sélectionnée en fonction du moment où les clients seront perturbés le moins possible et où les ressources seront disponibles en temps opportun. Dans les circonstances, le Conseil estime qu'il convient que le CPR effectue un examen et formule des recommandations en temps voulu relativement à une date de mise en œuvre du redressement révisée.
25. Par conséquent, le Conseil demande que le CPR recommande une date de mise en œuvre du redressement appropriée, en tenant compte des résultats des prochaines prévisions semestrielles d'utilisation des ressources de numérotation pour l'indicatif régional 709.

Bell Canada devrait-elle être tenue de payer pour toute campagne de sensibilisation du public future découlant du report?

Positions des parties

26. RCCI a demandé que le plan de mise en œuvre du redressement initial soit respecté pour éviter toute confusion du public. Elle a également proposé que, dans l'éventualité d'un report, Bell Canada devrait payer pour toute campagne de sensibilisation du public future découlant du report.

Résultats de l'analyse du Conseil

27. Les fournisseurs de services de télécommunication doivent payer leur part des coûts associés aux communications visant à informer les consommateurs des changements à venir dans la numérotation dans le cadre de l'établissement d'un plan de mise en œuvre du redressement. Comme il est indiqué ci-dessus, le Conseil estime que les coûts associés aux communications et les autres coûts engagés jusqu'à maintenant sont peu élevés comparativement aux coûts globaux de mise en œuvre du nouvel indicatif régional et de la composition à dix chiffres pour les appels locaux, et qu'il ne serait pas dans l'intérêt des clients d'engager des coûts qui pourraient être reportés de plusieurs années.

28. Il ne serait donc pas raisonnable d'exiger que Bell Canada paye la totalité des coûts de toute campagne de sensibilisation du public future découlant de sa proposition de report de la date de mise en œuvre du redressement.

29. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de RCCI à cet égard.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Redressement de l'indicatif régional 709 à Terre-Neuve-et-Labrador*, Décision de télécom CRTC 2017-35, 2 février 2017
- *Création d'un comité spécial relevant du CDCI et chargé de planifier le redressement de l'indicatif régional 709 à Terre-Neuve-et-Labrador*, Avis de consultation de télécom CRTC 2016-205, 31 mai 2016
- *Redressement des indicatifs régionaux 226 et 519 dans le Sud-Ouest de l'Ontario*, Décision de télécom CRTC 2014-338, 20 juin 2014