



Décision de télécom CRTC 2005-14

Ottawa, le 16 mars 2005

Accès des entreprises de services locaux concurrentes aux systèmes de soutien à l'exploitation des entreprises de services locaux titulaires

Référence : 8621-C12-200404327

Le Conseil ordonne à Bell Canada et à TELUS Communications Inc. de créer et de mettre en œuvre d'ici un an, à l'intention des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), un accès à certains de leurs systèmes de soutien à l'exploitation (SSE).

Quant à Aliant Telecom Inc., à MTS Allstream Inc. et à Saskatchewan Telecommunications, le Conseil établit qu'elles pourront attendre qu'une ESLC manifeste l'intérêt d'obtenir accès à leurs SSE, en signant une lettre d'intention, avant de créer et de mettre en œuvre un tel accès.

Historique

1. Dans la décision *Intervalle de service pour la fourniture de lignes dégroupées*, Décision de télécom CRTC 2002-68, 1^{er} novembre 2002 (la décision 2002-68), le Conseil était d'avis que l'accès des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) aux systèmes de soutien à l'exploitation (SSE) des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) pourrait constituer un élément important dans l'atteinte de son objectif visant à offrir aux ESLC une chance égale de fournir rapidement le service local aux abonnés. Par conséquent, le Conseil avait ordonné au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) d'étudier la question et de lui soumettre un rapport décrivant les diverses fonctions des SSE qui pourraient être utiles aux ESLC, ainsi que les mesures à prendre pour que les ESLC aient accès à ces fonctions.
2. Le 1^{er} mai 2003, le groupe de travail SSE (le GTSSE) du CDCI a déposé le rapport de non consensus OSRE001a intitulé *Accès des ESLC aux systèmes de soutien à l'exploitation des ESLT* (le Rapport).
3. Bon nombre d'intervenants ont participé aux travaux ayant donné lieu au Rapport, en l'occurrence Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), AT&T Canada (Allstream, désormais MTS Allstream), Bell Canada, Call-Net Communications Inc. (Call-Net), Cogeco Cable Inc., Futureway Communications Inc., faisant affaires sous la raison sociale de FCI Broadband (FCI Broadband), GT Group Telecom Services Corp., MTS Communications Inc. (MTS, désormais MTS Allstream), Microcell Solutions Inc. (Microcell), l'Ontario Telecommunications Association, Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), Shaw Telecom Inc., TELUS Communications Inc. (TCI), Telcordia Technologies (Telcordia), Société en commandite Télébec, Videotron Communications Inc., ainsi qu'Osler, Hoskins and Harcourt LLP.

4. Dans le Rapport, le GTSSE a précisé que les ESLC désiraient avoir accès aux SSE des ESLT pour obtenir les éléments de renseignements suivants :

- Renseignements sur les clients – Les coordonnées du client, y compris le nom de facturation et l'adresse du service par numéro de téléphone de facturation, par numéro de téléphone activé ou par numéro de compte; les services fournis à l'adresse de service du client ainsi qu'une mention des autres clients ou services établis à la même adresse de service;
- Renseignements sur les installations de desserte – Les renseignements sur les installations de desserte, y compris les informations sur les services autres que les services téléphoniques ordinaires propres à un câble, les données relatives aux attributions de raccordement de lignes de la compagnie (RLC), les dossiers sur les installations (pour déterminer si des installations spécialisées sont disponibles), et les spécifications techniques des lignes (avant de passer une commande);
- Renseignements sur le statut des travaux d'installation – Notamment des renseignements sur l'état d'avancement des travaux relatifs à la fourniture de lignes suivant des échéances précises (comme la date de parachèvement des travaux techniques, la date de début des travaux d'installation et la date de parachèvement de l'installation), ainsi que les données relatives à la commutation par numéro de téléphone activé;
- Renseignements sur le statut des travaux de réparation – Notamment une interface entre les systèmes de gestion des appels de dépannage des entreprises de services locaux (ESL), laquelle donnerait accès à des éléments de données spécifiques et permettrait de créer et de mettre à jour les rapports de dérangement (pannes).

Processus

5. Le Conseil a établi que le dossier de l'instance, à savoir les comptes rendus des réunions du GTSSE, les renseignements formulés de façon officielle auprès du GTSSE, les documents non officiels (documents techniques, documents de travail ou clarifications) remis lors des réunions du GTSSE afin de faciliter les discussions ainsi que le Rapport, ne lui ont pas permis de se prononcer sur les questions laissées en suspens par le GTSSE. Par conséquent, le 13 mai 2004, le Conseil a lancé un autre processus par voie de correspondance afin de recueillir des renseignements supplémentaires.
6. Le 12 juillet 2004, le Conseil a reçu des propositions de Bell Canada et de TCI. Le 11 août 2004, il en a reçues de Call-Net et de FCI Broadband; le 16 août 2004 de MTS Allstream; et le 10 septembre 2004 de Telcordia.
7. Le 10 septembre 2004, Bell Canada, Call-Net, FCI Broadband, Microcell, MTS Allstream, SaskTel et TCI ont déposé des observations. Le 20 septembre 2004, toutes les parties susmentionnées, sauf FCI Broadband, ont déposé des observations en réplique.

Questions

8. Le Conseil a regroupé en trois points, ci-après, les questions laissées en suspens quant aux mesures à prendre pour permettre aux ESLC d'accéder aux SSE des ESLT :
 1. Est-il essentiel que les ESLC aient accès aux SSE des ESLT pour permettre une saine concurrence?
 2. De quelle façon les SSE des ESLT seront-ils mis à la disposition des ESLC?
 3. Comment se fera le recouvrement des coûts d'établissement et des coûts permanents?
- 1. Est-il essentiel que les ESLC aient accès aux SSE des ESLT pour permettre une saine concurrence?**

Positions des parties

9. Call-Net, FCI Broadband et Allstream (collectivement, les ESLC) ont fait valoir qu'il était fondamental que les ESLC aient accès aux SSE des ESLT pour pouvoir livrer concurrence dans le marché de la téléphonie locale. Selon les ESLC, les ESLT possèdent un avantage sur le plan de la concurrence puisqu'elles ont accès, en temps réel, à des renseignements sur les clients et sur les installations utilisées pour desservir ces mêmes clients, de sorte que les ESLT peuvent être plus efficaces, offrir un meilleur service à la clientèle et fournir les installations rapidement.
10. Les ESLC font valoir que si elles avaient accès aux renseignements sur les clients, moins de demandes de services locaux (DSL) seraient rejetées. Allstream estime que si elle avait accès à ces renseignements, il lui faudrait quatre jours de moins pour fournir le service local à ses clients, alors que Call-Net estime qu'elle gagnerait deux jours dans les intervalles de fourniture à l'égard des clients du secteur de résidence et un jour dans le cas des clients du secteur d'affaires.
11. Les ESLC ajoutent qu'elles amélioreraient sensiblement leur productivité interne si elles avaient accès aux SSE des ESLT. Les ESLC font valoir qu'elles pourraient ainsi associer le bon client et l'adresse du client à un numéro de téléphone donné; elles auraient accès d'avance aux configurations réseau et pourraient ainsi établir si un client est desservi à partir d'un commutateur distant ou quels services pourraient être offerts sur une ligne en particulier; elles pourraient consulter d'avance les dossiers sur l'équipement des clients afin de transférer sans interruption tous les services nécessaires du client; elles pourraient vérifier au préalable les disponibilités quant aux attributions de RLC; elles pourraient présenter les DSL, assurer le suivi des commandes (y compris les confirmations); elles pourraient vérifier d'avance, en temps réel, la situation concernant le point de démarcation et la paire de câbles; elles pourraient générer les rapports de dérangement (pannes); et elles pourraient également assurer le suivi des réparations.
12. Allstream estime que si elle pouvait mieux servir ses clients, elles réduirait ses coûts d'au moins 1,25 million de dollars en trois ans, sans compter que ses revenus augmenteraient. Pour sa part, Call-Net fait valoir que les améliorations de la productivité et les nouveaux revenus attribuables à un meilleur service au client lui permettraient de réaliser des économies de 15 millions de dollars par année.

13. Les ESLC font valoir que les ESLT bénéficieraient également d'améliorations de la productivité si elles créaient et mettaient en œuvre à l'intention des ESLC, un accès à leurs SSE. Les ESLC font remarquer que si, justement, elles avaient accès aux SSE des ESLT, une partie du temps des groupes de services aux entreprises des ESLT serait libéré. Allstream, par exemple, évalue qu'elle passe en moyenne 612 heures, sur une période de trois mois, au téléphone avec des ESLT pour dresser des rapports de dérangement. Les ESLC soutiennent également que la consolidation de bases de données et l'automatisation des activités qui seraient effectuées pour permettre aux ESLC d'accéder aux SSE des ESLT constitueraient, pour les ESLT, l'occasion d'améliorer leur propre efficacité opérationnelle et de réduire leurs dépenses d'exploitation. Call-Net fait observer, par exemple, que Bell Canada, grâce à l'automatisation de ses procédures de commande concernant son service Internet haute vitesse Sympatico, affiche un niveau de rendement quatre fois meilleur qu'avant en ce qui concerne le traitement des commandes.
14. De façon générale, Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et TCI (collectivement, les ESLT) font valoir qu'il serait coûteux, en argent et en temps, de créer et de mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès aux SSE des ESLT et que les ESLT n'en retirerait pas grand avantage.
15. SaskTel ajoute que les ESLT ne devraient pas être tenues de concevoir des améliorations pour l'accès aux renseignements SSE tant qu'il n'est pas prouvé que les lacunes des méthodes actuelles et la demande en justifient l'investissement.

Analyse et conclusions du Conseil

16. Dans la décision *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994, le Conseil a établi qu'il était dans l'intérêt public d'accroître la concurrence dans le marché des télécommunications locales et qu'il faudrait lever les restrictions à l'entrée dans le marché local.
17. Le Conseil fait remarquer que d'après son *Rapport à la gouverneure en conseil – État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada, édition novembre 2004*, les activités hors territoire des concurrents et des titulaires représentaient, ensemble, 6,3 p. 100 du marché des lignes locales en 2003, contre 5,1 p. 100 en 2002. Le Conseil reconnaît que les concurrents continuent d'élargir leur part de marché chaque année, mais selon lui, le rythme n'est pas suffisant pour que la concurrence locale fondée sur les installations puisse s'implanter de façon durable à l'échelle nationale dans un avenir rapproché.
18. Le Conseil fait remarquer que lorsqu'une ESLC demande des services à une ESLT afin de desservir ses propres clients finals, elle doit lui fournir des renseignements sur le client, les services de télécommunication auxquels le client s'abonne ainsi que les installations qui serviront à fournir les services au client. Le Conseil ajoute que l'ESLT se sert alors de ces renseignements pour valider la demande de l'ESLC, et si les renseignements en question ne correspondent pas à ceux consignés dans les bases de données SSE de l'ESLT, l'ESLT peut refuser la demande de l'ESLC, ce qui retarde l'installation du service et présente des inconvénients au client final que l'ESLC tente de recruter.

19. D'après les rapports de surveillance trimestriels déposés par chaque ESLT sur la qualité des services (QS) aux concurrents, le Conseil fait remarquer que durant les deux premiers trimestres de 2004, Bell Canada a refusé 14 000 DSL et TCI plus de 4 700, ce qui représente environ 12 p. 100 de l'ensemble des DSL provenant des concurrents, alors que le Conseil a approuvé comme norme QS un taux de refus de DSL de 5 p. 100. Le Conseil estime que si les ESLC avaient accès aux renseignements que renferment les SSE des ESLT sur les clients, le pourcentage de DSL refusées atteindrait un taux acceptable.
20. Le Conseil fait remarquer que les rapports de surveillance QS aux concurrents servent également à vérifier dans quelle mesure une ESLT fournit les lignes locales dans des intervalles de service spécifiques ou dans les intervalles de service convenus et dans quelle mesure l'ESLT règle les pannes des concurrents dans des intervalles de service spécifiques. Parallèlement, le Conseil utilise les rapports QS de détail pour vérifier dans quelle mesure les ESLT fournissent à leurs propres utilisateurs finals des services équivalents dans des délais semblables. Le Conseil fait remarquer que durant la période de 18 mois faisant l'objet du rapport QS de détail se terminant en juin 2004, Bell Canada n'a pas dérogé une seule fois aux normes de fourniture ou de réparation des lignes locales à l'égard de ses clients finals de détail alors que TCI n'a pas respecté sa norme de réparation à 12 reprises. En revanche, en ce qui concerne le rapport QS aux concurrents, le Conseil fait remarquer que durant la même période, Bell Canada a dérogé à au moins une norme 16 mois sur 18, à deux normes sept mois sur 18, à trois normes durant trois mois et à quatre normes à une reprise. Durant la même période, TCI a dérogé à au moins une norme chaque mois durant les 18 mois et à quatre normes 12 mois sur 18.
21. Le Conseil estime que le fait, pour les ESLT, d'avoir rapidement accès à des renseignements exacts sur les clients leur permet d'offrir un service de meilleure qualité que les ESLC. Or, le Conseil est d'avis que si les ESLC n'ont pas un accès équivalent à ces mêmes renseignements, les ESLT se trouvent à s'accorder une préférence indue par rapport à leurs concurrents et les clients de détail des ESLT subissent une discrimination injuste, comparativement aux clients de détail des ESLC. Bref, le Conseil estime qu'à défaut d'avoir accès aux SSE des ESLT, les ESLC ne partent pas sur un pied d'égalité avec les ESLT pour se disputer la clientèle locale.
22. Par conséquent, le Conseil établit qu'il est nécessaire de créer et de mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès aux SSE des ESLT pour éliminer les obstacles à une saine concurrence dans le marché local.
23. Toutefois, le Conseil fait remarquer que, d'après le dossier de la présente instance, les ESLC ont simplement demandé l'accès aux SSE de Bell Canada et de TCI, mais non aux SSE des autres ESLT. Le Conseil fait également observer que les ESLT soutiennent qu'il leur serait coûteux, en argent et en temps, de créer et de mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès à leurs SSE. Le Conseil estime qu'il n'est pas dans l'intérêt public d'exiger que les ESLT, sauf Bell Canada et TCI, offrent l'accès à leurs SSE avant qu'il existe une demande à cet égard.
24. Par conséquent, le Conseil conclut que, pour le moment, seules Bell Canada et TCI sont tenues de créer et de mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès à leurs SSE. Quant à Aliant Telecom, à MTS Allstream et à SaskTel, elles devront à leur tour créer et mettre en œuvre, à l'intention des ESLC, un accès à leurs SSE dès qu'une ESLC signifiera, dans une lettre d'intention, qu'elle désire avoir accès aux bases de données SSE de ces compagnies.

2. De quelle façon les SSE des ESLT seront-ils mis à la disposition des ESLC?

Positions des parties

25. Essentiellement, les parties à l'instance ont proposé deux solutions pour la création et la mise en œuvre, à l'intention des ESLC, d'un accès aux SSE des ESLT :
- un moteur de recherche Web (solution Web), c.-à-d. que l'ESLC pourrait demander les renseignements désirés à partir de la page Web de l'ESLT concernée. L'information demandée s'afficherait à l'écran de l'ordinateur de l'ESLC, suivant les spécifications particulières de l'ESLT;
 - une interface d'accès à une passerelle (solution de type passerelle) qui permettrait l'échange de données électroniques. Chaque ESL concevrait sa propre interface d'accès à la passerelle, où les renseignements seraient disponibles dans un format et un protocole normalisés.
26. Bell Canada propose une solution Web. La compagnie estime qu'il lui en coûterait 4,4 millions de dollars, ± 25 p. 100, pour fournir, aux ESLC, l'accès à trois des quatre éléments identifiés dans le Rapport et à l'égard desquels les ESLC ont demandé l'accès. Bell Canada a fait valoir qu'elle serait en mesure de fournir l'accès aux renseignements sur les clients et les installations de desserte dans un délai de 150 jours, mais qu'il lui faudrait 10 mois pour fournir l'accès aux renseignements sur le statut des travaux de réparation. La compagnie a toutefois précisé que sa solution Web ne lui permettrait pas d'offrir l'accès aux renseignements sur le statut des travaux d'installation. Néanmoins, Bell Canada soutient que la solution Web qu'elle propose lui permet de concilier de façon acceptable les objectifs visant à promouvoir la concurrence fondée sur les installations et les moyens d'y arriver rapidement, d'une manière efficace et efficiente.
27. Bell Canada propose également une solution de type passerelle. Cette solution coûterait 22,9 millions de dollars, ± 25 p. 100, et sa mise en place s'étalerait sur quatre ans. Bell Canada fait valoir que cette solution lui permettrait de fournir l'accès aux quatre éléments auxquels les ESLC demandent l'accès, et que la compagnie concevrait l'accès à un seul élément à la fois.
28. TCI propose une solution de type passerelle. Elle estime qu'elle pourrait la mettre en œuvre en 51 semaines, au coût de 5 millions de dollars, ± 50 p. 100, et que les ESLC auraient ainsi accès à la plupart des éléments de données identifiés dans le Rapport. Par contre, TCI fait valoir que si elle réalisait le projet par étape, il lui en coûterait 8,9 millions de dollars, ± 50 p. 100, pour le réaliser et les travaux de conception et de mise en œuvre prendraient environ 108 semaines.
29. Quel que soit le système d'accès aux SSE, les ESLC font valoir qu'il doit leur permettre d'accéder aux données des ESLT sur demande et en temps réel. Les ESLC ajoutent que si elles avaient à utiliser plus d'une méthode ou plus d'une architecture pour accéder aux SSE, elles auraient des coûts supérieurs à défrayer, il leur faudrait plus de temps pour concevoir l'interface, et le résultat serait moins efficace.
30. Pour leur part, les ESLC indiquent qu'elles préfèrent la solution de type passerelle puisque, de cette façon, elles pourraient concevoir leurs propres systèmes secondaires pour lancer les interrogations et recevoir les données en provenance des SSE des ESLT, ce qui les laisse libres d'utiliser et de manipuler les données dans le format de leur choix.

31. Allstream fait valoir qu'elle a déjà passablement automatisé son processus de commandes de DSL et de lignes; elle croit donc que le fait de fournir l'accès aux renseignements sur le statut des travaux d'installation engendrerait peu d'avantages supplémentaires. Or, pour épargner temps et argent, Allstream fait valoir qu'il y aurait lieu d'exclure l'accès à l'élément renseignements sur le statut des travaux d'installation.
32. Call-Net et FCI Broadband conviennent que l'élément renseignements sur le statut des travaux d'installation figurait au dernier rang des priorités parmi les quatre éléments indiqués dans le Rapport; cependant, elles rejettent l'idée de l'exclure. Call-Net et FCI Broadband font valoir qu'elles consacrent beaucoup de temps et d'efforts à vérifier si les commandes sont traitées et si les installations sont terminées.
33. FCI Broadband fait valoir que si les ESLC avaient accès à tous les éléments de données indiqués dans le Rapport, l'interaction ESLT-ESLC serait plus simple et les ESLC pourraient offrir des services aux clients finals avec efficacité.
34. Microcell fait valoir que dans les bases de données SSE, l'élément renseignements sur les clients est le plus important, car la plupart du temps, ce sont des erreurs dans le nom du client ou dans l'adresse du service qui empêchent la compagnie de fournir rapidement le service aux clients finals.
35. Telcordia propose une variation de la solution de type passerelle. En fait, la compagnie propose d'agir à titre d'intermédiaire entre les ESLT et les ESLC et, dans cette optique, d'améliorer les technologies déjà en place aux États-Unis de manière à les adapter au marché canadien. Telcordia fait valoir que son système serait en mesure d'accepter les données brutes des ESLT pour ensuite les mettre à la disposition des ESLC dans un format normalisé. Telcordia précise que les ESLT et les ESLC auraient quand même à élaborer leurs propres systèmes frontaux et secondaires pour utiliser la solution de la compagnie, et qu'elles devraient en assumer les coûts.
36. Telcordia fait valoir que le recours à un système normalisé à la grandeur du pays favoriserait l'instauration de la concurrence. Telcordia ajoute qu'une telle façon de faire aiderait également les nouveaux venus, puisqu'ils n'auraient qu'une seule solution à mettre en œuvre, sans compter qu'elle serait économique puisque les interfaces, les protocoles et les règles administratives pour l'ensemble de l'industrie n'auraient à être élaborés qu'une fois.

Analyse et conclusions du Conseil

37. De l'avis du Conseil, il y a trois aspects à prendre en considération au regard de la création et de la mise en œuvre d'un accès aux SSE des ESLT pour les ESLC, à savoir :
 1. la formule devant permettre l'accès;
 2. les éléments des bases de données SSE devant être mis à la disposition des ESLC;
 3. le délai de mise en œuvre.

1. Formule devant permettre l'accès

38. Le Conseil fait remarquer que si chaque ESLT retenait sa propre solution pour permettre aux ESLC d'accéder à ses bases de données SSE, les ESLC devraient se doter de processus pour utiliser chacun des systèmes auxquels elles voudraient accéder. Selon le Conseil, un tel choix aurait une incidence considérable sur les coûts et le délai de mise en œuvre, et il donnerait lieu à un système peu efficace, comparativement à un système d'accès aux SSE qui serait établi suivant une solution applicable à l'échelle de l'industrie.
39. Le Conseil estime qu'une solution plus efficace et plus pratique consisterait à s'assurer que les ESL ne sont pas astreintes à une technologie ou à une architecture particulière, dans la mesure où toutes les ESL utilisent un même point d'entrée, ou passerelle, pour soumettre ou recevoir des données dans un format normalisé pour l'ensemble de l'industrie. Selon le Conseil, les ESLT pourraient ainsi utiliser la technologie qui répond le mieux à leur situation, ce qui leur permettrait de fournir les renseignements aux ESLC, au meilleur coût. Le Conseil est également d'avis que les ESLC pourraient ainsi utiliser une technologie qui leur permettrait d'adopter des solutions adaptées au degré de technicité de leur équipement, par exemple entrer elles-mêmes les données dans leurs bases de données et dans les formulaires DSL.
40. Par conséquent, le Conseil établit que les ESLT doivent concevoir une solution de type passerelle qui permettra aux ESLC d'accéder par voie électronique, en temps réel, aux bases de données SSE des ESLT. La passerelle doit respecter des formats et des protocoles normalisés pour l'ensemble de l'industrie.
41. Le Conseil fait toutefois remarquer que les ESLT et les ESLC doivent d'abord convenir des formats et des protocoles normalisés à utiliser pour s'échanger les renseignements SSE. Par conséquent, le Conseil ordonne au GTSSE d'élaborer les formats et les protocoles normalisés pour l'ensemble de l'industrie et de les lui soumettre dans les deux mois de la date de la présente décision. Le GTSSE devra soumettre les points de non consensus séparément afin que l'industrie puisse entreprendre la création et la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux SSE des ESLT pendant que le Conseil traitera les points de non consensus suivant une procédure accélérée.

2. Éléments des bases de données SSE devant être mis à la disposition des ESLC

42. Le Conseil est préoccupé devant l'ampleur des délais et des coûts que proposent certaines parties aux fins de la création et de la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux éléments SSE des ESLT indiqués dans le Rapport. Le Conseil estime que si l'accès à certains éléments SSE moins indispensables était éliminé, il serait alors possible d'en arriver à des délais et à des coûts plus acceptables pour la création et la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux SSE des ESLT.
43. En ce qui concerne les quatre éléments des bases de données SSE des ESLT identifiés dans le Rapport par les ESLC, le Conseil fait remarquer que toutes les ESLC ayant formulé des observations dans le cadre de l'instance s'entendent pour dire que l'élément renseignements sur les clients demeure le plus important. Le Conseil estime que si les ESLC avaient accès aux mêmes renseignements sur les clients que les ESLT, rares seraient les rejets de DSL et le délai moyen pour la fourniture des services locaux aux clients des ESLC diminuerait, ce qui permettrait aux ESLC de se faire refuser moins de DSL, de réduire leurs délais de fourniture de services et d'offrir des services comparables à ceux que les ESLT offrent à leurs propres clients.

44. Le Conseil fait remarquer que l'élément renseignements sur les installations de desserte renferme de l'information sur la paire de câbles attribuée au client, le raccordement de la ligne du client et les installations co-implantées de l'ESLC dans le central; il y est également précisé si le client est desservi depuis un centre de commutation distant ou un central. Le Conseil fait remarquer que plus de 36 p. 100 des dépenses totales que Bell Canada prévoit dans le cadre de la solution de type passerelle qu'elle propose sont justement destinées à la création et à la mise en œuvre de l'accès des ESLC à l'élément renseignements sur les installations de desserte.
45. Le Conseil fait remarquer que pour pouvoir offrir les services au client final desservi depuis un centre de commutation distant, l'ESLC exige que chaque client final du central possède une installation spécialisée. Le Conseil ajoute qu'en dépit des installations spécialisées, il arrive qu'une ESLC soit incapable d'offrir certains services aux clients qui sont desservis par un centre de commutation distant. Le Conseil estime que si les ESLC ne savent pas si un client est desservi à partir d'un centre de commutation distant, elles se trouvent en situation de désavantage et risquent de ne pas pouvoir offrir les services ou encore de ne pas respecter la date d'installation demandée par le client. Le Conseil estime que même si le Rapport révèle que les ESLC ont besoin d'accéder à toutes les composantes de l'élément renseignements sur les installations de desserte, les ESLC ont surtout besoin de savoir si le client est desservi depuis un centre de commutation distant pour être en mesure de proposer des services aux clients, actuels ou potentiels.
46. Le Conseil estime que s'il exigeait que les ESLT créent et mettent en œuvre un accès qui permettrait aux ESLC de simplement savoir si un client est desservi depuis un centre de commutation distant, plutôt qu'un accès à tout l'élément renseignements sur les installations de desserte, les ESLT réussiraient ainsi à réduire considérablement les dépenses et le délai nécessaires pour créer et mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès aux SSE des ESLT.
47. Le Conseil fait remarquer que selon Bell Canada et Allstream, les ESLC n'ont pas besoin d'avoir accès à l'élément renseignements sur le statut des travaux d'installation. Le Conseil ajoute qu'aux dires de Call-Net et de FCI Broadband, l'élément renseignements sur le statut des travaux d'installation figurerait au dernier rang de leurs priorités concernant les éléments demandés, et ce, même si ces compagnies ont fourni des éléments de preuve justifiant que leur charge de travail serait réduite si elles offraient l'accès à cet élément au complet. Or, comme les ESLC obtiennent déjà la date d'installation convenue sur la confirmation de la demande du service local, le Conseil estime que les ESLC n'y gagneraient pas beaucoup plus à connaître l'état d'avancement des travaux alors que si l'accès à cet élément était supprimé, il serait possible de réduire les dépenses et le délai nécessaires à la création et à la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux SSE des ESLT.
48. Le Conseil estime que si l'ESLC n'a pas accès à l'élément renseignements sur le statut des travaux de réparation, elle ne peut pas offrir à ses clients un service de même qualité que l'ESLT. Le Conseil fait remarquer que lorsque le service local tombe en panne, l'ESLT peut informer ses clients de l'état de la situation. En revanche, le client de l'ESLC, lui, n'a pas accès à ces renseignements à moins que l'ESLC les reçoivent de l'ESLT. Le Conseil estime que les ESLC doivent avoir accès aux bases de données que tiennent les ESLT sur les travaux de réparation pour être en mesure d'offrir des services de même qualité que les ESLT.

49. À la lumière de ce qui précède, le Conseil ordonne aux ESLT de mettre à la disposition des ESLC les renseignements ci-après se trouvant dans les bases de données SSE :

- les renseignements sur les clients, tels que ces renseignements sont définis dans le Rapport;
- une mention précisant si le client est desservi depuis un centre de commutation distant ou un central;
- les renseignements sur le statut des travaux de réparation, tels que ces renseignements sont définis dans le Rapport.

3. Délai de mise en oeuvre

50. Selon le Conseil, il est dans l'intérêt de la concurrence locale que les ESLT créent et mettent en œuvre le plus tôt possible un accès permettant aux ESLC de consulter les SSE des ESLT.

51. Le Conseil fait remarquer que les parties, sauf Bell Canada, ont indiqué qu'elles seraient capables de concevoir et de mettre en œuvre leur passerelle dans un délai d'un an. Vu que le nombre d'éléments de données devant être mis à la disposition des ESLC a été réduit, le Conseil s'attend à ce que toutes les ESL puissent, dans un délai d'un an, créer et mettre en œuvre un accès permettant aux ESLC de consulter les SSE des ESLT.

52. Par conséquent, le Conseil ordonne à Bell Canada et à TCI de créer et de mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès à leurs éléments SSE identifiés dans la présente décision, et ce, dans un an de la date de la présente décision. Tel que le Conseil l'a indiqué précédemment, Aliant Telecom, MTS Allstream et SaskTel devront créer et mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès à leurs SSE lorsqu'une ESLC signifiera, dans une lettre d'intention, qu'elle désire avoir accès aux bases de données SSE en question. Dans les 30 jours suivant la présentation d'une telle lettre l'ESLT concernée devra déposer auprès du Conseil un plan de mise en œuvre concernant l'accès des ESLC à ses bases de données SSE.

3. Comment se fera le recouvrement des coûts d'établissement et des coûts permanents?

Position des parties

53. Les ESLT font valoir que les coûts de mise en œuvre devraient être absorbés par la partie qui les engage, mais qu'il faudrait prévoir une façon de permettre aux ESLT de recouvrer leurs coûts, par exemple à l'aide de leurs comptes de report respectifs, ou grâce à l'application d'un rajustement exogène dans la formule de plafonnement des prix. Bell Canada, SaskTel et TCI font également valoir que le Conseil doit tenir compte des décisions antérieures qu'il a rendues concernant la mise en œuvre de fonctions de services obligatoires qu'il a jugées dans l'intérêt de la concurrence locale fondée sur les installations. En ce qui concerne les coûts permanents, Bell Canada ajoute qu'ils devraient être recouverts auprès des parties qui bénéficient le plus directement de la situation, et ce, en imposant aux ESLC des frais de service mensuels ou des frais d'utilisation mensuels.

54. Les ESLT font valoir qu'il serait logique, dans le cas des ESLC, que le recouvrement des coûts qu'elles ont engagés pour avoir accès aux SSE des ESLT, soit compensé par les améliorations qu'elles devraient connaître sur le plan du rendement. Les ESLT prennent note des améliorations de rendement appréciables que Call-Net et Allstream estimaient réaliser en obtenant accès aux SSE des ESLT.
55. Call-Net fait valoir que les comptes de report des ESLT devraient servir à payer les coûts de toutes les ESL. Call-Net fait valoir que les fonctions SSE servaient déjà à assurer les commandes et l'entretien des lignes locales dégroupées et que les ESLC ont déjà payé les frais de service non récurrents ainsi que les frais de service mensuels applicables aux lignes dégroupées, à leur entretien et à l'ensemble des services auxiliaires. Call-Net ajoute que l'accès aux SSE des ESLT constitue effectivement une amélioration de l'efficacité du système en ce qui concerne la fourniture des lignes dégroupées, un service que les ESLC ont déjà payé.
56. Call-Net ajoute que si le Conseil s'oppose à l'idée d'utiliser les comptes de report des ESLT, chaque ESL devrait alors assumer ses propres coûts étant donné que les ESLT bénéficieraient elles aussi d'améliorations de la productivité du fait qu'elles n'auraient plus à traiter directement avec les ESLC.
57. FCI Broadband, Microcell et Allstream rejettent l'idée du recouvrement des coûts à partir des comptes de report et font valoir que toutes les parties devraient assumer leurs propres coûts. Ces trois compagnies soutiennent que si toutes les parties sont tenues d'absorber leurs propres coûts, elles seront alors motivées à travailler rapidement et efficacement pour créer et mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès aux SSE des ESLT, et la situation évitera de donner lieu à un gaspillage ou à une mauvaise utilisation des impôts.

Analyse et conclusions du Conseil

58. Le Conseil estime que l'accès des ESLC aux SSE des ESLT n'est pas un nouveau service, comme le prétendent les ESLT, mais plutôt une amélioration à des services pour lesquels les ESLC paient déjà. De plus, selon le Conseil, les éléments de preuve versés au dossier de la présente instance révèlent que toutes les parties bénéficieront de la création et de la mise en œuvre d'un accès aux SSE des ESLT pour les ESLC puisque les parties amélioreront toutes leur rendement.
59. Le Conseil estime que s'il exige que les parties assument chacune leurs propres coûts, elles ne prendront que les mesures nécessaires pour permettre aux ESLC d'accéder aux fonctions requises, de sorte que les travaux de conception et de mise en œuvre seront moins coûteux et moins longs. Par conséquent, compte tenu du dossier de l'instance, le Conseil juge qu'il n'est pas logique que les ESLT recouvrent ces coûts à l'aide de leurs comptes de report respectifs.
60. Le Conseil établit donc que chaque partie assumera ses propres coûts pour créer et mettre en œuvre à l'intention des ESLC un accès aux SSE des ESLT.

61. Le Conseil estime que les coûts liés à l'accès des ESLC aux SSE des ESLT permettent d'améliorer un service existant qui, en bout de ligne, est destiné au client final. Par conséquent, le Conseil estime que les ESLT peuvent déposer une demande de modification tarifaire, accompagnée des études de coûts et des justificatifs nécessaires, à l'égard des services concurrentiels visés.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>