



## Ordonnance de télécom CRTC 2007-92

Ottawa, le 26 mars 2007

### Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 150 de TCI, avis de modification tarifaire 534 et 535 de l'ancienne TCI, et avis de modification tarifaire 4216 et 4217 de l'ancienne TCBC

### Service IP-Evolution

#### Historique

1. Le Conseil a reçu cinq demandes datées du 23 août 2004, dans le cadre de l'avis de modification tarifaire 150 de TCI, des avis de modification tarifaire 534 et 535 de l'ancienne TELUS Communications Inc. (TCI) et des avis de modification tarifaire 4216 et 4217 de l'ancienne TELUS Communications (B.C.) Inc., dans lesquelles TCI, désormais Société TELUS Communications (STC), a proposé d'introduire dans son Tarif général l'article 210, Service IP-Evolution, comme solution de rechange à son service Centrex. STC a également proposé d'offrir un service de messagerie IP-Evolution et de modifier les tarifs suivants: relais téléphonique, inscriptions à l'annuaire et service régional, en prévision de l'introduction du service IP-Evolution. Ces avis de modification tarifaire ont été approuvés provisoirement dans l'ordonnance *TELUS Communications Inc. – Service IP-Evolution*, Ordonnance de télécom CRTC 2004-445, 23 décembre 2004 (l'ordonnance 2004-445).
2. STC a fait valoir que le service IP-Evolution était un service multiligne protocole Internet (IP) hébergé de détail qui serait offert aux clients d'affaires en Alberta et en Colombie-Britannique. La compagnie a également soutenu que le service IP-Evolution était semblable à son service Centrex actuel, et qu'il était offert soit comme amélioration, soit comme solution de rechange à son service Centrex. En outre, la compagnie a indiqué que le service IP-Evolution était déjà offert comme solution de rechange aux entreprises qui utilisaient un service d'installation d'abonnés avec postes supplémentaires (PBX) ou d'autres solutions de communication chez l'abonné.
3. Le Conseil a reçu des observations présentées par Xit télécom Inc., en son nom et pour le compte de Xittel télécommunications inc. (Xit télécom), datées du 22 septembre 2004, ainsi que des observations de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), datées du 24 septembre 2004. Le Conseil a reçu les observations en réplique de STC, datées du 4 octobre 2004.

#### Positions des parties

4. MTS Allstream a déclaré que si, comme l'affirmait TCI, sa proposition était semblable à celle du service Gestion de téléphonie IP (GTIP) de Bell Canada, il était probable qu'elle soulève le même genre de questions et d'inquiétudes soulevées par la proposition GTIP de Bell Canada

que le Conseil a approuvé provisoirement dans l'ordonnance *Bell Canada - Service gestion de téléphonie IP*, Ordonnance de télécom CRTC 2004-256, 30 juillet 2004. MTS Allstream a aussi déclaré que ces questions et inquiétudes, auxquelles une réponse satisfaisante n'avait pas encore été donnée, portaient notamment sur :

- l'imposition de pénalités dans les contrats Centrex à long terme afin d'encourager les clients du service Centrex à passer au service IP-Evolution, et de les décourager de passer aux services téléphoniques sur IP des concurrents;
  - l'utilisation de spécifications exclusives afin d'empêcher les autres fournisseurs de points d'accès de données de s'interconnecter au service IP-Evolution (il s'agit de savoir si, dans la pratique, le service permet un accès réel par des tiers);
  - l'utilisation de spécifications fermées ou exclusives afin d'empêcher les concurrents de fournir des services en interfonctionnement avec le service IP-Evolution;
  - le traitement des installations goulot;
  - la fourniture exclusive de capacités uniques 9-1-1/E9-1-1 et de relais téléphonique aux clients du service IP-Evolution;
  - le traitement imprécis qui sera réservé aux clients du service Centrex national aux termes du service IP-Evolution.
5. MTS Allstream a soutenu que STC n'a pas déposé le contrat lié au service IP-Evolution proposé que MTS Allstream estime nécessaire pour formuler des observations pertinentes. De plus, MTS Allstream a posé des questions sur des aspects du projet de tarif, qui exige la certification, par STC, des réseaux locaux/réseaux étendus (RL/RE) fournis au client, ainsi que certaines questions techniques sur l'interfonctionnement entre les services IP-Evolution et Centrex d'un client.
6. Xit télécom a demandé au Conseil de mettre en place une procédure révisée qui permettrait aux parties intéressées d'adresser des demandes de renseignements sur le projet d'interconnexion du service IP-Evolution au réseau téléphonique public commuté (RTPC), et d'établir si l'utilisation du RE est conforme aux usages prévus dans l'ordonnance *Abstention accordée pour les services de réseau étendu des compagnies de téléphone*, Ordonnance CRTC 2000-553, 16 juin 2000 (l'ordonnance 2000-553).
7. Xit télécom a fait valoir que l'absence de tout élément relatif à la « voie d'accès téléphonique » dans le tarif proposé est une indication supplémentaire que STC n'a pas tenu compte de l'ordonnance 2000-553. Xit télécom a également demandé que STC mette à la disposition des concurrents, en tant que service distinct, les passerelles média qu'elle fournit dans le cadre de son service IP-Evolution.

## Observations en réplique de STC

8. STC a fait valoir que les modalités du service IP-Evolution proposé étaient semblables à celles énoncées dans les tarifs du service Centrex, et que les tarifs proposés répondaient au test d'imputation du Conseil.
9. En réponse aux observations de MTS Allstream selon lesquelles la compagnie ne pouvait pas formuler des observations pertinentes sur la proposition de STC sans disposer d'une copie du contrat lié au service IP-Evolution, STC a indiqué que le contrat qui serait utilisé pour les clients du service IP-Evolution serait le contrat de service standard de STC, auquel seraient ajoutées des conditions particulières tirées des modalités proposées pour le service IP-Evolution. STC a également soutenu que le contrat ne contenait aucune clause qui ne figure pas déjà dans les modalités de sa proposition ou dans le Tarif général du service. Par conséquent, STC a soutenu que, contrairement à ce qu'a affirmé MTS Allstream, les renseignements demandés étaient déjà disponibles et permettaient de formuler des observations pertinentes.
10. En ce qui touche les questions de MTS Allstream concernant la nécessité de certifier les RL/RE fournis au client, STC a fait valoir que la certification était exigée afin de s'assurer qu'une connexion RL/RE pourrait supporter un service vocal sur IP. STC a également fait valoir que les exigences techniques nécessaires pour qu'une connexion RL/RE supporte le service téléphonique diffèrent de celles qui sont nécessaires pour la transmission des données générales.
11. STC a soutenu que, contrairement au trafic de données qui peut tolérer certaines pertes de paquets ou la dégradation de la qualité de la transmission, le trafic téléphonique sur IP nécessite une connexion de meilleure qualité afin de limiter la gigue, les retards, la perte de paquets et d'autres caractéristiques qui pourraient réduire la qualité du signal téléphonique sur IP. STC a fait valoir que sans une connexion RL/RE capable de supporter un service vocal sur IP d'une qualité acceptable, le client ne pourrait pas avoir accès au service IP-Evolution ou pourrait, tout au plus, bénéficier d'un service de communication vocale de moindre qualité.
12. STC a soutenu qu'elle devait s'assurer que la connexion RL/RE pourrait supporter le trafic téléphonique IP et soutenir ce trafic avec un degré de qualité acceptable, puisqu'il incombe au client de fournir cette connexion entre ses locaux et le port d'accès IP-Evolution. STC a fait valoir que cette condition de service était nécessaire afin de protéger STC, ou tout autre revendeur du service IP-Evolution, dans une situation où le manque de diligence d'un client quant à son RL et à la capacité de ce dernier à supporter le trafic téléphonique IP entraînerait une transmission téléphonique de faible qualité, dont le client pourrait ultimement tenir STC ou le revendeur responsable.
13. STC a indiqué que la certification aurait lieu à l'étape de la soumission, avant que ne soit établie la commande du client pour le service IP-Evolution. La compagnie a également indiqué que, dans le cadre du processus de certification, le client serait tenu d'indiquer comment il prévoit fournir la connexion RL/RE entre ses locaux et les ports d'accès IP-Evolution de STC.

14. STC a soutenu qu'une fois la nature et la source de la connexion établies, elle mettrait la connexion RL/RE à l'essai afin de déterminer si celle-ci peut supporter les signaux téléphoniques IP et, sinon, de déterminer quels changements doivent être apportés. La compagnie a fait remarquer que son processus de certification pour les clients qui obtiendraient la connexion RL/RE serait identique à celui des autres fournisseurs de services.
15. En ce qui a trait aux questions soulevées par MTS Allstream au sujet de l'interfonctionnement du service IP-Evolution et des services de type Centrex d'un client, STC a fait valoir que la compagnie ne prévoit pas offrir les fonctions réseau entre ses fonctions du service IP-Evolution et le service Centrex ou le service IP-Centrex fourni par un autre fournisseur. La compagnie a fait valoir que d'importantes difficultés techniques devraient être réglées avant que les fonctions du service IP-Evolution ne puissent fonctionner avec les plateformes du service Centrex d'autres fournisseurs de services.
16. STC a ajouté que la question de l'interfonctionnement des plateformes de différents fournisseurs du service Centrex n'avait pas été résolue par le groupe de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI). La compagnie a soutenu qu'il était irréaliste d'exiger l'interfonctionnement du service Centrex à multiplexage par répartition dans le temps (MRT) et du service IP-Evolution qui ne repose pas sur le MRT, alors que les mêmes problèmes entre les systèmes Centrex n'ont toujours pas été résolus.
17. STC a indiqué que les appels 9-1-1 seraient acheminés vers le centre d'appels de la sécurité publique (CASP) associé au lieu d'affaires normal de l'abonné. La compagnie a également indiqué que pour les revendeurs de son service IP-Evolution, les appels 9-1-1 provenant de clients des revendeurs seraient traités de la même façon que les appels provenant des clients de STC. STC a par ailleurs indiqué que les frais du service 9-1-1 pour le service IP-Evolution s'appliqueraient de la même façon qu'ils s'appliquent aux abonnés existants du service Centrex.
18. STC a également indiqué que les appels au service de relais téléphonique provenant des utilisateurs du service IP-Evolution seraient traités de la même façon que les appels provenant des abonnés de tout autre service de STC, et que cela s'appliquerait également aux appels provenant des clients des revendeurs du service IP-Evolution.
19. STC a fait valoir que les observations de Xit télécom au sujet de la voie d'accès téléphonique étaient trompeuses et hors contexte. STC a soutenu, comme il est indiqué clairement à divers endroits dans sa proposition, que les abonnés du service IP-Evolution sont tenus de fournir leur propre voie d'accès téléphonique ou connexion RL/RE au service IP-Evolution de STC. STC a également fait valoir que sa proposition précisait que les clients étaient libres de choisir leur fournisseur de services pour cette connexion RL/RE.
20. STC a soutenu que les coûts liés au transfert de plateforme, qui permettent d'acheminer les appels des clients d'IP-Evolution vers le RTPC, se reflétaient dans les tarifs qu'elle propose et étaient inclus dans l'étude de coûts qui accompagnait sa demande. La compagnie a également fait valoir que, puisque l'accès au RTPC était inclus dans les tarifs proposés pour le service IP-Evolution, les revendeurs n'auraient pas besoin de verser de supplément pour cet accès.

21. STC a contesté la nécessité de mettre en place une procédure révisée qui permettrait aux parties intéressées d'adresser des demandes de renseignements, comme l'a demandé Xit télécom. STC a soutenu que ses réponses aux observations de MTS Allstream et de Xit télécom fournissaient amplement de renseignements au sujet du service proposé, de ses fonctions et des coûts sous-jacents connexes.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

22. Comme il a été indiqué précédemment, le Conseil a approuvé provisoirement, dans l'ordonnance 2004-445, l'introduction du service IP-Evolution proposée par STC. Dans cette ordonnance, le Conseil traite des questions soulevées par MTS Allstream et Xit télécom au sujet des pénalités de résiliation anticipée des contrats Centrex, du service 9-1-1, des services de relais téléphonique, de la voie d'accès téléphonique et du test d'imputation. Le Conseil a également ordonné à STC de déposer, à titre d'information, le contrat lié au service IP-Evolution.
23. En ce qui concerne le service 9-1-1, le Conseil fait remarquer que, dans l'ordonnance 2004-445, il a fait référence aux opinions préliminaires qu'il a exprimées dans l'avis *Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, Avis public de télécom CRTC 2004-2, 7 avril 2004, modifié par l'Avis de télécom CRTC 2004-2-1, 22 juillet 2004 (l'avis 2004-2). Dans cet avis, le Conseil a estimé qu'il était d'une importance capitale que les abonnés des services de communication vocale (services VoIP) locaux soient informés de la nature et des modalités des services qui leur sont offerts. En outre, le Conseil a indiqué qu'il s'attendait à ce que l'information que les fournisseurs de services VoIP locaux dispenseront aux abonnés actuels et potentiels soit précise et claire, en ce qui concerne la disponibilité et les limitations des services 9-1-1/E9-1-1.
24. Le Conseil fait également remarquer que dans la décision *Obligation des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005 (la décision 2005-21), le Conseil a notamment ordonné à toutes les entreprises canadiennes offrant des services VoIP locaux d'informer leurs clients de toute limite pouvant exister quant à l'accès aux services 9-1-1/E9-1-1, et ce, avant de commencer à fournir le service.
25. Le Conseil estime que le contrat de STC, présenté aux termes de la directive que le Conseil a donnée dans l'ordonnance 2004-445, informe de façon claire et précise les clients de toute limite pouvant exister quant à la disponibilité et aux limitations des services 9-1-1/E9-1-1, conformément aux conclusions que le Conseil a tirées dans la décision 2005-21.
26. Le Conseil estime que STC a répondu à l'ensemble des observations de MTS Allstream et de Xit télécom, relativement à l'accès par des tiers et à l'interfonctionnement du service.
27. Le Conseil fait remarquer que STC a fait valoir que la certification était exigée afin de s'assurer qu'une connexion RL ou RE pourrait supporter un service de communication vocale sur IP, et que son processus de certification pour les clients qui obtiendraient la connexion RL/RE serait identique à celui des autres fournisseurs de services. Le Conseil estime que STC a répondu de façon adéquate aux questions concernant la nécessité de certifier les RL/RE fournis au client.

28. Le Conseil fait remarquer que STC a soutenu qu'elle ne prévoit pas offrir les fonctions réseau entre ses fonctions du service IP-Evolution et le service Centrex ou le service IP-Centrex fourni par un autre fournisseur, puisque d'importantes difficultés techniques devraient d'abord être réglées. Le Conseil souligne également que STC a soutenu qu'il était irréaliste d'exiger un tel interfonctionnement, alors que les mêmes problèmes entre les systèmes Centrex n'ont toujours pas été résolus. Le Conseil est satisfait de la réponse de STC et estime que, dans la mesure où les parties désirent donner suite à cette question, le CDCI représenterait, pour les parties en question, la tribune idéale pour soumettre une proposition qui sera étudiée et discutée par l'industrie.
29. En ce qui concerne la demande de Xit télécom de mettre en place une procédure révisée qui permettrait aux parties intéressées d'adresser des demandes de renseignements sur la proposition de STC, le Conseil estime que la période des observations au sujet des demandes tarifaires, établie en vertu des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications*, fournit amplement aux parties l'occasion de soulever toute question relative à la proposition de STC.

#### **Incidence des directives**

30. La gouverneure en conseil a donné des instructions au Conseil, en vigueur le 14 décembre 2006, en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) en ce qui a trait à la mise en œuvre des objectifs de la politique canadienne de télécommunication exposés à l'article 7 de la Loi (les instructions).
31. Les instructions précisent, entre autres, que le Conseil devrait se fier, dans la plus grande mesure possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il a recours à la réglementation, à prendre des mesures qui sont efficaces et proportionnelles aux buts visés. Les instructions précisent également que le Conseil devrait adopter des mesures qui satisfont à certaines exigences quand il a recours à la réglementation, notamment préciser l'objectif de la politique de télécommunication qui est mis en œuvre grâce à ces mesures.
32. Le Conseil fait remarquer que le service IP-Evolution actuel de STC est un service multiligne IP de détail, qui est offert sur une base tarifée aux clients d'affaires en Alberta et en Colombie-Britannique. Les présentes demandes ne visent pas une abstention pour ce service, et par conséquent, les règlements sur les tarifs s'appliquent. Ainsi, le Conseil estime qu'il est fondé de continuer d'appliquer la réglementation.
33. Le Conseil souligne que les modalités du service IP-Evolution renferment des offres de service qui permettent aux clients de passer d'un service à d'autres services, soumis à un contrat, sans assumer de frais de résiliation. Le Conseil estime, conformément à cette pratique, que le fait d'encourager les clients à passer à des services basés sur une nouvelle technologie n'était pas anticoncurrentiel. Conformément aux instructions, le Conseil estime que les conclusions qu'il a tirées dans la présente ordonnance n'empêchent aucunement, d'un point de vue économique, une entrée en concurrence efficace dans le marché de la téléphonie IP, ni ne favorisent une entrée inefficace.

34. Le Conseil fait remarquer qu'il a approuvé provisoirement les demandes tarifaires initiales de la compagnie, réduisant toute interférence de la réglementation sur l'introduction prévue du service IP-Evolution sur le marché concurrentiel comme solution de rechange au service Centrex de STC. Le Conseil estime que l'approbation définitive des demandes tarifaires en question satisfait aux exigences qui consistent à favoriser le libre jeu du marché dans la mesure du possible, dans le contexte des règlements sur les tarifs. L'approbation accordée dans la présente ordonnance contribuera à la mise en œuvre des objectifs présentés aux alinéas 7a), b) et f) de la Loi, qui consistent à favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, à enrichir et à renforcer la structure sociale et économique du Canada; à permettre l'accès aux Canadiens à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité; à assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.

### **Conclusion**

35. Par conséquent, le Conseil **approuve de manière définitive** l'avis de modification tarifaire 150 de TCI, les avis de modification tarifaire 534 et 535 de l'ancienne TCI, et les avis de modification tarifaire 4216 et 4217 de l'ancienne TCBC.

Secrétaire général

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