



Décision de télécom CRTC 2008-68

Ottawa, le 6 août 2008

Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de non-consensus BPRE066a au sujet de la mise en œuvre des *Lignes directrices concernant l'installation, l'essai et l'entretien des lignes dégroupées et le transfert de numéros de service autonome, Version 7.0* et questions connexes

Référence : 8621-C12-01/00

Dans la présente décision, le Conseil approuve, à compter de la date de la présente décision, les Lignes directrices concernant l'installation, l'essai et l'entretien des lignes dégroupées et le transfert de numéros de service autonome, Version 7.0, mises à jour par le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI).

Le Conseil ordonne également que le GTPT du CDCI (i) élabore un processus (ou des processus) commun(s) de fourniture pour le service de réseau numérique propre aux concurrents au débit DS-1, précisant des étapes et les délais, (ii) définisse précisément la terminologie utilisée dans ce(s) processus par les parties qui commandent et celles qui fournissent le service et (iii) soumette à l'étude du Conseil un rapport contenant ses conclusions et ses recommandations sur les questions ci-dessus au plus tard 60 jours suivant la date de la présente décision.

Introduction

1. Le Conseil a reçu du Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) le rapport de non-consensus BPRE066a, daté du 21 avril 2008 (BPRE066a), auquel sont jointes les *Lignes directrices concernant l'installation, l'essai et l'entretien des lignes dégroupées et le transfert de numéros de service autonome [ITMG] Version 7.0*¹.
2. Le GTPT du CDCI a précisément demandé que le Conseil (a) adopte, à compter du 1^{er} juillet 2008, les recommandations de consensus concernant la mise en œuvre des mises à jour contenues dans les ITMG Version 7.0 et (b) règle un point de non-consensus lié à la normalisation du processus de fourniture du service de réseau numérique propre aux concurrents (RNC) au débit DS-1² et son inclusion dans ces lignes directrices ou son exclusion.
3. Le rapport de non-consensus BPRE066a et les ITMG Version 7.0 sont affichés sur le site Web du Conseil à www.crtc.gc.ca, sous *CDCI* et *Plan du site CDCI*.

¹ Le Conseil a approuvé la version 6.0 des ITMG dans la Décision de télécom CRTC 2007-62, datée du 1^{er} août 2007, intitulée *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Points de consensus*.

² Un service RNC au débit DS-1 est une voie capable d'assurer une transmission numérique à un débit nominal de 1,544 Mégabits/seconde et correspond généralement à 24 voies à fréquence vocale. Dans le BPRE066a, ce service est également appelé service RNC T1 et service RNC au débit DS-1.

4. Le Conseil estime que les documents mentionnés ci-dessus, qui sont le fruit des discussions du GTPT du CDCI, soulèvent les questions suivantes :

- I. Le Conseil devrait-il approuver les ITMG Version 7.0?
- II. Un processus commun de fourniture du service RNC au débit DS-1 pour toutes les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) devrait-il être élaboré et, dans ce cas, lesquels de ses éléments devrait-on définir?
- III. Le processus de fourniture du service RNC au débit DS-1 devrait-il être inclus dans les ITMG ou en être exclus?

I. Le Conseil devrait-il approuver les ITMG Version 7.0?

5. Le Conseil fait remarquer que le GTPT du CDCI a obtenu un consensus sur le contenu de la nouvelle version des ITMG, comme il est indiqué dans une pièce jointe au BPRE066a.
6. Le Conseil a examiné le rapport et est convaincu que les recommandations qu'il contient sont raisonnables. Par conséquent, le Conseil estime qu'il convient d'approuver les ITMG Version 7.0 à compter de la date de la présente décision, conformément à sa pratique habituelle.

II. Un processus commun de fourniture du service RNC au débit DS-1 pour toutes les ESLT devrait-il être élaboré et, dans ce cas, lesquels de ses éléments constitutifs devrait-on définir?

7. MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), Rogers Cable Communications Inc., Vidéotron ltée, Shaw Cablesystems Ltd., EastLink et Distributel Communications Ltd. (les entreprises de services locaux concurrentes ou ESLC) ont fait remarquer que chaque ESLT a son propre processus de fourniture indépendant, ce qui oblige les concurrents présents à l'échelle nationale à traiter avec jusqu'à cinq processus différents lorsqu'ils commandent un service RNC au débit DS-1.
8. Les ESLC ont fait remarquer que l'information transmise entre une ESLT et un concurrent pendant le processus de fourniture diffère selon l'ESLT. Elles ont noté que les principales différences entre les processus utilisés par les diverses ESLT pour fournir le service RNC au débit DS-1 ont trait à (i) la définition des dates critiques³, (ii) l'information transmise au concurrent en réponse à la commande et (iii) les tests du circuit.
9. Tout en reconnaissant que les processus actuels de commande et d'installation sont satisfaisants, les ESLC ont demandé l'inclusion de lignes directrices normalisées dans les ITMG concernant l'information transmise au concurrent sur l'installation du service RNC au débit DS-1, le manquement à la fourniture du service et les tests du service afin d'éviter la négociation de processus bilatéraux séparés avec chaque ESLT.

³ Les ESLC ont fait remarquer par exemple que pour Bell Canada, la date d'essai des installations est la date à laquelle les circuits sont testés à l'interne pour vérifier la continuité, alors que pour Saskatchewan Telecommunications, la date d'essai des installations est celle de la visite sur place chez le client.

10. Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, Bell Canada, Saskatchewan Telecommunications et la Société TELUS Communications (collectivement les Compagnies) ont fait valoir qu'elles se pencheraient sur la possibilité d'une normalisation du processus de commande. Néanmoins, elles ont indiqué qu'il n'était pas nécessaire de normaliser, de définir ni d'inclure dans les ITMG le processus de fourniture ni l'échange d'information entre les parties au moment de la commande du service RNC au débit DS-1.
11. Les Compagnies ont fait remarquer qu'avant la dénormalisation de leurs services de lignes locales de type C dégroupées, les lignes locales de type C et le service RNC étaient accessibles aux concurrents. Elles ont également fait remarquer que lorsque ces services étaient accessibles en concurrence, le processus de fourniture des lignes locales de type C dégroupées était inclus dans les ITMG, alors que le processus de fourniture du service RNC ne l'était pas.
12. Les Compagnies ont fait remarquer qu'en raison des tendances en matière d'approvisionnement des concurrents, qui montrent que le service de lignes locales de type C dégroupées et le service RNC au débit DS-1 étaient des substituts et que les concurrents optaient majoritairement pour le service RNC au lieu du service de lignes locales, les Compagnies ont demandé, et obtenu, la dénormalisation du service de lignes locales de type C dégroupées.
13. Les Compagnies ont donc soutenu que le fait que le service RNC au débit DS-1 était accessible et utilisé depuis longtemps par les concurrents, bien qu'il n'ait jamais été inclus dans les versions précédentes des ITMG, indique que rien ne justifie de normaliser et d'inclure un processus de fourniture pour ce service dans les ITMG.
14. Les Compagnies ont également fait valoir que chaque ESLT a élaboré indépendamment des processus de commande et de fourniture pour les services RNC, dont le service RNC au débit DS-1, en fonction de leurs propres procédures et systèmes de soutien, pour desservir toute leur clientèle de gros. Elles ont fait remarquer que tout en appuyant les initiatives qui conduisent à une plus grande efficacité des processus de commande, les concurrents et le Conseil doivent reconnaître que ces initiatives ne devraient pas obliger une ESLT ou un concurrent à engager des coûts injustifiés pour atteindre ces objectifs. Les Compagnies ont soutenu que l'uniformisation du processus de fourniture du service RNC au débit DS-1 pour toutes les ESLT, et son inclusion dans les ITMG, entraînerait de tels coûts.
15. Les Compagnies ont fait valoir en outre que même si les concurrents préfèrent un processus uniforme pour le service RNC au débit DS-1, tant qu'il existe une fonctionnalité pour assurer la concurrence dans les marchés de détail pertinents, cette uniformité est inutile pour toutes les ESLT. Elles ont ajouté que la normalisation ne servirait qu'à limiter la souplesse dont dispose les Compagnies pour améliorer les processus et maintenir l'uniformité entre le service RNC au débit DS-1, les autres services RNC et les services d'accès au réseau numérique (ARN) de détail des Compagnies puisque tous ces services sont fournis par chaque ESLT à l'aide d'un processus commun.

16. Les Compagnies ont également renvoyé aux instructions de la gouverneure en conseil⁴ pour justifier leur position. Faisant remarquer que les instructions visent à faire en sorte que le Conseil se fie dans la plus grande mesure du possible au libre jeu du marché, les Compagnies ont fait valoir que le CDCI peut être un forum utile pour étudier les possibilités d'améliorer les processus multilatéraux, mais que ces discussions ne devraient pas aboutir à un recours accru à la réglementation ni à une augmentation des coûts en intégrant les résultats de ces discussions dans les ITMG.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Le Conseil fait remarquer qu'il a autorisé les Compagnies et MTS Allstream à dénormaliser le service de ligne locale de type C dans plusieurs ordonnances en 2006 et 2007⁵.
18. Le Conseil fait remarquer que dans le rapport BPRE066a, les Compagnies ont soutenu que les processus de fourniture existants pour acquérir le service RNC au débit DS-1 sont suffisants et efficaces. Les Compagnies ont indiqué que puisque aucun problème n'a été identifié, aucune autre mesure n'est nécessaire.
19. Le Conseil fait remarquer que dans leurs demandes de dénormalisation des lignes locales de type C dégroupées, la plupart des Compagnies étaient d'avis qu'il n'y avait aucune différence entre une ligne locale de type C et un accès RNC au débit DS-1 et que la fonctionnalité associée aux lignes locales de type C pouvait être assurée dans le cadre du service RNC ou ANR, lesquels sont offerts dans les mêmes zones géographiques. Les Compagnies ont ajouté qu'elles devaient engager des coûts supplémentaires pour les lignes locales de type C en plus des services RNC et ANR.
20. Le Conseil fait remarquer que les ESLC utilisent le service RNC au débit DS-1 pour remplacer la ligne locale de type C, ce qui a permis aux ESLT de faire des économies, et qu'avant la dénormalisation, les ESLT fournissaient aux ESLC des lignes locales de type C selon un processus de fourniture normalisé, et que leur rendement dans la fourniture et l'entretien de ces installations était mesuré par les indicateurs de qualité du service aux concurrents.
21. Le Conseil fait remarquer que les ESLC et autres concurrents ne sont pas en mesure de fournir à leurs clients à l'échelle nationale un niveau de service uniforme pour le service RNC au débit DS-1 en raison des différences dans les processus de fourniture des ESLT.
22. Sachant que les Compagnies ont accepté de garder l'esprit ouvert au sujet de l'examen des processus de commande afin de rechercher des possibilités de normalisation, le Conseil estime que toutes les parties tireraient avantage d'un processus commun adopté par toutes les ESLT pour la fourniture du service RNC au débit DS-1. À cet égard, le Conseil fait remarquer que les objectifs d'un tel processus commun seraient les suivants :

⁴ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

⁵ Voir « Documents connexes » pour une liste des ordonnances publiées en 2006 et 2007 sur ce sujet.

- i) accroître l'efficacité et réduire le potentiel de confusion et d'erreurs;
 - ii) prévenir toute préférence induite dans la fourniture d'un service au segment des clients de détail par rapport au segment des concurrents.
23. Le Conseil estime que si les ESLT élaboraient et adoptaient un processus de fourniture commun, les ESLC et les autres concurrents pourraient fournir de façon uniforme le service RNC au débit DS-1 aux clients répartis sur le territoire géographique de plus d'une ESLT. Le Conseil estime également qu'un processus de fourniture commun impliquerait une forme de normalisation des différents processus et définitions et serait à l'avantage des grands clients nationaux des ESLT, car ces dernières sont confrontées aux mêmes problèmes que les ESLC multirégionales.
24. Le Conseil estime également qu'en l'absence d'un processus commun normalisé et documenté, qui définit clairement la terminologie qui s'applique à toutes les Compagnies, une confusion est possible entre les parties qui commandent et celles qui fournissent, ce qui pourrait conduire à des retards et des coûts imprévus dans la fourniture du service RNC. De l'avis du Conseil, la définition claire des différents éléments ou des étapes du processus de fourniture, des délais et de la terminologie utilisée pour l'échange d'information entre les parties devrait atténuer le potentiel de confusion et d'erreurs.
25. Par conséquent, le Conseil estime que l'accès RNC au débit DS-1 devrait être fourni selon un processus commun clairement défini, comme pour les lignes de type C dégroupées. Le Conseil estime également que les étapes du ou des processus de commande et de fourniture d'un service RNC au débit DS-1 aux concurrents devraient être aussi uniformes que possible, tout en comprenant quelques variantes entre les ESLT pour tenir compte des conditions qui leur sont particulières.
26. Le Conseil estime en outre que le GTPT du CDCI est le forum qui convient pour élaborer un ou des processus commun(s) pour la fourniture du service RNC au débit DS-1 et pour définir l'information échangée dans ce ou ces processus, et que le GTPT du CDCI devrait soumettre ses conclusions à l'étude du Conseil.

III. Le processus de fourniture du service RNC au débit DS-1 devrait-il être inclus dans les ITMG ou en être exclus?

27. Les Compagnies ont fait valoir que le processus de fourniture et les modalités de commande du service RNC au débit DS-1 ne devraient pas être inclus dans les ITMG, alors que les ESLC ont fait valoir qu'ils devraient l'être.
28. Le Conseil fait remarquer que les ITMG sont un document élaboré par l'industrie qui vise à faciliter la concurrence dans la téléphonie locale. Il offrait initialement au personnel des opérations des entreprises de services locaux des lignes directrices générales concernant la fourniture, l'installation, les tests et l'entretien des lignes dégroupées. Il a ensuite été modifié pour inclure la transférabilité des numéros.

29. Le Conseil estime qu'il est prématuré de se prononcer sur l'inclusion du service RNC au débit DS-1 dans les ITMG ou sur son exclusion. Selon le Conseil, le processus de fourniture du service RNC au débit DS-1 sera documenté et l'information échangée entre les parties pendant ce processus sera définie dans le rapport que le GTPT du CDCI déposera. La question de l'incorporation du service dans les ITMG pourrait donc en devenir moins pertinente.
30. Par conséquent, le Conseil reporte sa décision sur cette question à une date ultérieure.

Conclusion

31. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve**, à compter de la date de la présente décision, les *Lignes directrices concernant l'installation, l'essai et l'entretien des lignes dégroupées et le transfert de numéros de service autonome Version 7.0.* du GTPT du CDCI. De plus, le Conseil ordonne au GTPT du CDCI
- (i) d'élaborer un processus (ou des processus) de fourniture commun(s) pour les services RNC au débit DS-1, y compris les étapes et les délais applicables à certains éléments, notamment
 - confirmer l'offre du service et, sinon, communiquer le prix des installations associées au service lorsque ces installations ne sont pas accessibles,
 - les tests à la livraison;
 - (ii) définir la terminologie utilisée dans ce ou ces processus entre les parties qui commandent et celles qui fournissent le service, notamment les exigences relatives aux tests et les mesures à prendre en cas de manquement à la fourniture;
 - (iii) soumettre à l'étude du Conseil un rapport contenant ses conclusions et ses recommandations sur ces questions, au plus tard 60 jours suivant la date de la présente décision.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Dénormalisation du service de lignes locales de type C, Ordonnance de télécom CRTC 2007-276, 3 août 2007*
- *Société TELUS Communications – Dénormalisation du service de lignes locales de type C, Ordonnance de télécom CRTC 2007-167, 11 mai 2007*

- *MTS Allstream Inc. – Dénormalisation du service de lignes locales de type C*, Ordonnance de télécom CRTC 2007-156, 4 mai 2007
- Ordonnance de télécom CRTC 2007-77, 6 mars 2007
- *Bell Canada – Dénormalisation du service de lignes locales de type C*, Ordonnance de télécom CRTC 2006-295, 1^{er} novembre 2006
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Dénormalisation du service de lignes locales de type C*, Ordonnance de télécom CRTC 2006-294, 1^{er} novembre 2006

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>