



## Décision de télécom CRTC 2009-664

Ottawa, le 23 octobre 2009

### **Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de non-consensus BPRE069a concernant le processus lié au service de réseau numérique propre aux concurrents au débit DS-1**

Numéros de dossier : 8621-C12-01/08 et 8660-M59-200816994

*Dans la présente décision, le Conseil fixe les lignes directrices concernant les intervalles de service en ce qui concerne la fourniture des services de réseau numérique propre aux concurrents au débit DS-1, à la suite du dépôt d'un rapport du Groupe de travail Plan de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion.*

### **Introduction**

1. Dans la décision de télécom 2008-68, le Conseil a ordonné au Groupe de travail Plan de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (GTPT du CDCI) ce qui suit :
  - i) élaborer un ou des processus commun(s) pour la fourniture des services de réseau numérique propre aux concurrents (RNC) au débit DS-1<sup>1</sup>, y compris les étapes et les délais applicables à certains éléments, notamment :
    - la confirmation de la disponibilité des services et, sinon, la communication du prix des installations connexes lorsque celles-ci ne sont pas encore disponibles;
    - les tests à la livraison;
  - ii) définir la terminologie utilisée dans ce ou ces processus entre les parties qui commandent et celles qui fournissent les services, 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 les conclusions et les recommandations du groupe de travail sur ces questions.
2. Le 12 décembre 2008, le GTPT a déposé auprès du Conseil le rapport de non-consensus BPRE069a intitulé *Processus lié au service RNC DS-1 – Suivi de la décision 2008-68* (le Rapport). Dans ce rapport, le GTPT a demandé Au Conseil, entre autres, de trancher concernant divers points ne faisant pas l'unanimité et un point faisant l'unanimité.
3. Bien que le GTPT ait convenu que, dans son ensemble, le processus actuel de commande associé aux services RNC-DS-1 était adéquat, les participants n'ont pu s'entendre sur plusieurs questions touchant les différentes étapes menant à la prestation des services RNC. Avec l'accord du personnel du Conseil, le GTPT a limité son champ d'action à la définition d'une terminologie

---

<sup>1</sup> Un service RNC au débit DS-1, également appelé service RNC DS-1, est une voie capable d'assurer une transmission numérique à un débit nominal de 1,544 mégabit par seconde et correspond généralement à 24 voies téléphoniques.

uniforme, aux échéanciers et aux renseignements que doivent inclure les réponses des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC). Par conséquent, le GTPT ne s'est pas penché sur un formulaire de commande commun ni sur la mécanisation ou l'uniformisation des systèmes actuels en ce qui a trait au processus de commande associé aux services RNC DS-1. De plus, le GTPT n'a pas abordé les mesures correctives en cas de manquement à la fourniture des services.

4. On peut consulter le Rapport sur le site Web du Conseil, à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous « Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion » et « Plan du site CDCI ».
5. Le Conseil estime qu'il doit se prononcer, dans la présente décision, sur les questions suivantes :
  - I. Lorsque les installations sont disponibles, quel intervalle raisonnable convient-il de fixer pour la confirmation d'une commande et y a-t-il lieu de l'uniformiser?
  - II. Lorsque les installations ne sont pas disponibles, y a-t-il lieu de fixer et d'uniformiser le processus d'acheminement des communications ainsi que les intervalles? Dans l'affirmative, lesquels?
  - III. Lorsque les installations sont disponibles, y a-t-il lieu d'indiquer une date de visite des lieux sur le formulaire de confirmation d'une commande? Sinon, quelle est la durée de préavis qu'il convient de donner?
  - IV. Lorsque les installations sont disponibles, y a-t-il lieu d'indiquer les frais applicables aux services RNC DS-1 sur le formulaire de confirmation d'une commande?
  - V. La terminologie uniforme proposée concernant le processus de fourniture des services RNC DS-1 est-elle suffisante?
  - VI. Y a-t-il lieu d'inclure le processus de fourniture des services RNC DS-1 dans les *Lignes directrices concernant l'installation, l'essai et l'entretien des lignes dégroupées ainsi que la transférabilité des numéros*?
6. Le Conseil fait remarquer qu'il a abordé, dans la décision de télécom 2009-514, un autre point soumis par le GTPT, soit les cas où il est fait mention que les « installations ne sont pas disponibles ».
7. Le Conseil fait remarquer que l'intervalle de service global associé au processus de fourniture de services RNC se calcule en fonction de l'indicateur de la qualité du service offert aux concurrents 1.19<sup>2</sup>. De plus, le Conseil fait remarquer que les intervalles prévus dans la présente décision pour les étapes liées à diverses composantes dans le cadre du processus de fourniture des services RNC sont des lignes directrices, et que celles-ci visent à favoriser la fourniture

---

<sup>2</sup> 1.19 – Respect des dates confirmées – Services RNC

efficace des services RNC. La présente décision ne change rien au principe de longue date prévoyant que lorsque les ESL fournisseuses et les ESL requérantes s'entendent quant à un intervalle, les ESL fournisseuses doivent traiter les ESL requérantes de la même manière qu'elles traitent leurs propres clients des services de détail qui commandent des services semblables.

**I. Lorsque les installations sont disponibles, quel intervalle raisonnable convient-il de fixer pour la confirmation d'une commande et y a-t-il lieu de l'uniformiser?**

8. MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) a indiqué qu'elle avait un objectif de temps de réponse de trois jours ouvrables lorsque les installations adéquates sont disponibles et a fait valoir qu'il y avait lieu d'approuver un intervalle uniforme.
9. Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), Bell Canada, Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et la Société TELUS Communications (STC) [collectivement les ESLT] ont déclaré que, lorsque les installations sont disponibles, leur objectif de service consiste à confirmer une commande dans les deux jours ouvrables et que, en pratique, elles le font généralement à l'intérieur d'une période de deux à cinq jours ouvrables.
10. Dans le Rapport, les ESLT ont indiqué que le processus de fourniture actuel fonctionne bien lorsque les installations sont disponibles, et que le Conseil n'a pas à statuer sur un intervalle pour la confirmation d'une commande. De plus, elles ont fait valoir que le Conseil avait déjà tranché, dans la décision de télécom 2006-34, au sujet des intervalles de service, de l'inclusion de l'intervalle de confirmation d'une commande dans l'intervalle de service normalisé, ainsi qu'au sujet des scénarios lorsque les installations ne sont pas disponibles, et que la proposition de MTS Allstream visant à imposer de nouvelles normes pour les confirmations de commandes constitue donc une demande de révision et de modification de ladite décision.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

11. Le Conseil fait remarquer que les ESL requérantes, y compris les ESLC et autres entreprises concurrentes, utilisent les formulaires suivants :
  - le formulaire abrégé de demande de services d'accès pour commander, par exemple, des services d'interconnexion, de signalisation et de lignes 9-1-1; du matériel de transport et de l'équipement temporaire; des liaisons entre les ESLC et les principaux points de transfert de signalisation, ainsi que des lignes de liaison (ensemble de services connus en général comme des installations côté réseau);
  - le formulaire de commande de services pour commander des installations telles que les services d'accès RNC (lesquels sont en général connus comme des installations côté ligne).
12. Le Conseil fait remarquer que le Rapport met l'accent sur les services RNC DS-1 utilisés côté ligne. Cependant, le Conseil estime que, dans le cadre de la présente décision, toute référence à une confirmation d'une commande de service s'applique tant au formulaire de demande de

services qu'au formulaire abrégé de demande de services d'accès.

13. Le Conseil fait remarquer que l'accent, dans la décision de télécom 2006-34, portait sur les délais en général associés à la fourniture des services RNC aux fins de l'application des normes de rendement en matière de la qualité du service offert aux concurrents. De plus, le Conseil fait remarquer qu'il n'a pas abordé, dans cette décision, les intervalles précis associés à la confirmation d'une demande de services dans le cadre de l'établissement des intervalles globaux pour la fourniture des services. Le Conseil estime donc qu'il est opportun d'aborder la question dans le cadre de la présente instance, et que la demande de MTS Allstream ne constitue pas une demande de révision et de modification de la décision de télécom 2006-34.
14. Le Conseil fait remarquer que la majorité des ESL fournisseuses, dont toutes les grandes ESLT, confirment en général à leurs concurrents une demande de services dans les deux à cinq jours ouvrables suivant la réception d'une demande de services RNC ou d'un formulaire de commande. Le Conseil fait également remarquer que l'objectif de réponse de MTS Allstream est de trois jours ouvrables. Dans les circonstances, le Conseil estime que l'intervalle de confirmation d'une demande de services doit être de trois jours ouvrables suivant la date de réception d'une demande ou d'une commande.

**II. Lorsque les installations ne sont pas disponibles, y a-t-il lieu de fixer et d'uniformiser le processus d'acheminement des communications ainsi que les intervalles? Dans l'affirmative, lesquels?**

15. MTS Allstream a fait valoir que des intervalles uniformes sont préférables pour l'ensemble des scénarios, incluant les cas où les installations adéquates ne sont pas disponibles et que des permis et/ou des droits de passage sont requis. Rogers Communications Inc. (RCI) a appuyé la position de MTS Allstream et a fait valoir que, lorsque des constructions majeures nécessitent des permis et/ou des droits de passage, l'entreprise peut avoir besoin de temps additionnel avant de pouvoir confirmer la date de fourniture des services.
16. Les ESLT ont fait valoir que le Conseil avait déjà statué, dans la décision de télécom 2006-34, en ce qui concerne les intervalles de service, l'inclusion de l'intervalle pour la confirmation d'une commande dans l'intervalle de service normalisé, et les scénarios lorsque les installations ne sont pas disponibles. Elles ont réitéré que la proposition de MTS Allstream visant à imposer de nouvelles normes pour la confirmation des commandes était une tentative visant à faire réviser et modifier ladite décision.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

17. Le Conseil fait remarquer que les situations permettant d'affirmer que les installations ou les installations adéquates ne sont pas disponibles se répartissent en deux catégories, soit les suivantes :
  - les installations ne sont pas disponibles, mais elles peuvent l'être sans la nécessité de devoir obtenir des permis et/ou des droits de passage;
  - les installations ne sont pas disponibles et ne peuvent l'être qu'après obtention des

permis et/ou des droits de passage requis.

18. Le Conseil fait remarquer que l'ESL qui requiert un service RNC DS-1 se fie à certains renseignements importants fournis par l'ESL fournisseuse pour pouvoir aviser ses clients finals quant aux étapes et aux activités préalables à la fourniture du service. Le Conseil estime que la confirmation d'une date de fourniture de service constitue une information cruciale dont l'ESL requérante a besoin afin de coordonner, avec ses clients finals, les visites des lieux et les activités connexes.
19. En ce qui concerne l'affirmation des ESLT, à savoir que la proposition de MTS Allstream constitue une demande de révision et de modification de la décision de télécom 2006-34, le Conseil fait remarquer que sa conclusion selon laquelle il ne conviendrait pas de fixer des intervalles de service dans les cas où les installations ne sont pas disponibles fait référence aux dates ultimes de fourniture des services RNC et non pas, comme c'est le cas ici, aux intervalles liés aux différentes étapes menant à ces dates précises. Par conséquent, le Conseil n'estime pas que la proposition de MTS Allstream constitue une demande de révision et de modification de la décision de télécom 2006-34.
20. Le Conseil estime qu'un processus d'acheminement des communications uniforme et commun pour la fourniture des services RNC atténuerait la confusion et les malentendus possibles. De plus, il réduirait les risques de préférences indues concernant l'ESL fournisseuse, en raison du traitement qu'elle accorde à ses clients des services de gros et de détail.
21. Par conséquent, le Conseil estime qu'il convient de fixer les lignes directrices relativement aux situations où les installations ne sont pas disponibles afin d'établir clairement le processus d'acheminement des communications, étape par étape, ainsi que les intervalles de service connexes entre l'ESL fournisseuse et l'ESL requérante.
22. Le Conseil fait remarquer que le processus d'acheminement des communications étape par étape s'insère entre le moment où une ESL dépose une demande de services RNC et celui où une ESL les fournit, et qu'il comprend les étapes suivantes :
  - Étape 1 – L'ESL fournisseuse accuse réception de la demande de l'ESL requérante
  - Étape 2 – Réponse initiale de l'ESL requérante
  - Étape 3 – L'ESL fournisseuse fournit à l'ESL requérante une estimation des coûts applicables ainsi que la date prévue de fourniture des services
  - Étape 4 – L'ESL requérante donne à l'ESL fournisseuse son accord définitif concernant sa demande
23. Le Conseil analyse ci-après chacune des étapes ainsi que les intervalles connexes associés au processus de communication dans les cas où les installations ne sont pas disponibles.

### ***Étape 1 – L'ESL fournisseuse accuse réception de la demande de l'ESL requérante***

#### *a) Description*

24. À l'étape 1, à la réception d'une demande ou d'une commande, l'ESL fournisseuse vérifie la disponibilité des installations permettant de répondre à la demande ou de remplir la commande. S'il est justifié d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, l'ESL fournisseuse fournit une réponse initiale à l'ESL requérante l'informant de ce qui suit :
- i) il est impossible de répondre à la demande ou de remplir la commande relativement aux services requis, à la date prévue, en raison du manque d'installations, avec justifications précises à cet égard<sup>3</sup>;
  - ii) des frais de construction seront applicables;
  - iii) la date de fourniture des services RNC DS-1 demandés devra être renégociée plus tard, en raison des permis et/ou des droits de passage possiblement requis pour finaliser les travaux préliminaires liés aux installations extérieures connexes.

#### *b) Intervalle*

25. Le Conseil fait remarquer que SaskTel a indiqué qu'elle avise le client dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une commande, lorsque des travaux d'installation s'avèrent nécessaires avant de fournir les services demandés.
26. Dans les cas où les installations sont disponibles, le Conseil estime, comme établi à la question I ci-dessus, qu'un intervalle de trois jours ouvrables suivant la date de réception d'une demande ou d'une commande constitue un délai approprié pour que l'ESL fournisseuse avise l'ESL requérante de l'état de ses installations et lui fournir les renseignements décrits au paragraphe 24 ci-dessus.
27. Par conséquent, le Conseil estime qu'il serait approprié qu'une ESL fournisseuse qui affirme que les installations ne sont pas disponibles fournisse une réponse initiale, avec justification précise à l'appui, à l'ESL requérante, dans les trois jours ouvrables suivant la date de réception d'une demande ou d'une commande.

### ***Étape 2 – Réponse initiale de l'ESL requérante***

#### *a) Description*

28. À l'étape 2, sur réception de la notification de l'ESL fournisseuse indiquant que les installations ne sont pas disponibles et après discussion avec son client final, l'ESL requérante confirme initialement si elle veut que l'ESL fournisseuse poursuive ou annule le traitement de sa demande ou de sa commande.

---

<sup>3</sup> Voir lettre du personnel du Conseil datée du 15 janvier 2009.

*b) Intervalle*

29. Le Conseil fait remarquer que les parties ont proposé des périodes allant de 3 à 15 jours ouvrables comme délais raisonnables pour que l'ESL requérante informe l'ESL fournisseuse, à savoir si elle est d'accord à ce que les travaux de construction requis soient entrepris dans les cas où des permis et/ou des droits de passage doivent être obtenus ou si elle préfère annuler sa demande ou sa commande.
30. Le Conseil fait remarquer que le délai pour une ESL requérante pour aviser une ESL fournisseuse de son intention de maintenir sa demande ou sa commande dans le cas où les installations ne sont pas disponibles dépend de la réponse du client final. Le Conseil est d'avis que le temps de réponse du client final reste le même, nonobstant qu'il faille obtenir ou non des permis et/ou des droits de passage.
31. D'après les délais proposés et les activités que l'ESL requérante doit effectuer, le Conseil estime qu'une fois que l'ESL requérante a reçu une réponse initiale de l'ESL fournisseuse indiquant que les installations ne sont pas disponibles, un intervalle de cinq jours ouvrables constitue un délai raisonnable permettant à l'ESL requérante de finaliser l'étape 2.

***Étape 3 – L'ESL fournisseuse fournit à l'ESL requérante une estimation des coûts applicables ainsi que la date prévue de fourniture des services***

*a) Description*

32. Lorsque l'ESL requérante a confirmé sa décision de maintenir sa demande, l'ESL fournisseuse effectue, le cas échéant, à l'étape 3, une étude économique, amorce le processus afin d'obtenir les permis ou négocier les droits de passage, planifie les travaux connexes aux installations extérieures et commande les matériaux et l'équipement requis. Puis, elle communique à l'ESL requérante une estimation des coûts applicables ainsi que la date prévue pour la fourniture des services.

*b) Intervalle*

33. MTS Allstream et la STC ont fait valoir qu'elles fournissaient les estimations de coûts applicables ainsi que la date prévue de fourniture des services dans des intervalles respectifs de cinq et dix jours ouvrables, lorsque les installations ne sont pas disponibles et qu'elles n'ont pas à obtenir des permis et/ou des droits de passage pour accéder aux installations. Bell Aliant, Bell Canada et SaskTel ont fait valoir qu'elles ne se prononceraient pas sur la question, tant que le Conseil n'aurait pas tranché concernant la définition d'une situation où les installations ne sont pas disponibles.
34. Dans les cas où les installations ne sont pas disponibles et qu'il faille obtenir des permis et/ou des droits de passage, MTS Allstream a indiqué qu'elle pouvait confirmer les coûts et la date de fourniture des services prévus dans un délai de quatre semaines. D'autres parties ont indiqué que les délais moyens allaient de trois à dix jours ouvrables pour informer un concurrent ou un client

des services de détail requérant un service RNC DS-1 ou un service semblable, en ce qui a trait à l'estimation des coûts applicables. Toutefois, les parties ont indiqué qu'il était impossible de fournir la date prévue de fourniture des services tant qu'elles n'avaient pas obtenu les permis et/ou les droits de passage requis.

35. Le Conseil estime, que dans le cas où les installations ne sont pas disponibles, peu importe qu'il faille obtenir ou non des permis et/ou des droits de passage pour répondre à une demande de services ou remplir une commande d'une ESL requérante, il serait approprié que l'ESL fournisseuse avise l'ESL requérante de l'estimation des coûts applicables et de la date prévue de fourniture du service, dans un délai fixe.
36. Le Conseil estime que lorsque l'ESL fournisseuse n'a pas à obtenir de permis ou de droits de passage, il s'avère plus facile de répondre à une demande de services RNC ou de remplir une telle commande étant donné que l'intervention des tierces parties se limite à livrer le matériel et l'équipement ainsi qu'à fixer le calendrier de travaux contractuels éventuels. Compte tenu des délais proposés et des activités requises dans les cas où il n'y a pas lieu d'obtenir des permis et/ou des droits de passage afin de pouvoir accéder aux installations, le Conseil établit qu'un intervalle d'au plus cinq jours ouvrables à partir de la date de réponse de l'ESL requérante constitue un délai approprié pour que l'ESL fournisseuse présente à l'ESL requérante une estimation des coûts applicables ainsi que la date prévue de fourniture du service.
37. En ce qui a trait aux cas où il faut obtenir des permis et/ou des droits de passage, le Conseil estime qu'un intervalle plus long est justifié puisque l'ESL fournisseuse dépend davantage des tierces parties pour parachever les travaux préliminaires liés aux installations connexes. Dans de telles situations précises, le Conseil estime qu'un intervalle d'au plus deux jours ouvrables suivant l'obtention des permis et/ou des droits de passage requis constitue un délai approprié pour que l'ESL fournisseuse présente à l'ESL requérante une estimation des coûts applicables ainsi que la date prévue de fourniture des services.

***Étape 4 – L'ESL requérante donne à l'ESL fournisseuse son accord définitif concernant sa demande***

*a) Description*

38. À l'étape 4, l'ESL requérante approuve les coûts estimés, accepte la date de fourniture des services et donne son accord définitif à l'ESL fournisseuse concernant la poursuite du traitement de sa demande.

*b) Intervalle*

39. Le Conseil fait remarquer que, dans les cas où les installations ne sont pas disponibles, peu importe qu'il faille obtenir ou non des permis et/ou des droits de passage, il existe une grande disparité – allant de 5 à quelque 40 jours ouvrables – entre ce que les parties considèrent un délai raisonnable pour que l'ESL requérante donne à l'ESL fournisseuse son accord définitif concernant la poursuite du traitement de sa demande, une fois qu'elle a obtenu une évaluation des coûts et la date prévue de fourniture des services.



40. Le Conseil fait remarquer qu'une fois que l'ESL fournisseuse a informé l'ESL requérante des coûts applicables prévus et de la date prévue de fourniture des services RNC, l'ESL requérante doit obtenir les approbations concernant les coûts applicables et coordonner les travaux à exécuter sur place, auprès du client final.
41. Compte tenu des tâches qui incombent à l'ESL requérante, le Conseil estime qu'un intervalle de 15 jours ouvrables constitue un délai approprié pour que l'ESL requérante donne son accord à l'ESL fournisseuse.

**III. Lorsque les installations sont disponibles, y a-t-il lieu d'indiquer une date de visite des lieux sur le formulaire de confirmation d'une commande? Sinon, quelle est la durée de préavis qu'il convient de donner?**

42. MTS Allstream a fait valoir que l'ESL fournisseuse doit toujours indiquer, à l'ESL requérante, la date de visite des lieux, lorsqu'elle confirme la commande; faute de quoi, l'ESL requérante pourrait ne pas être avisée suffisamment d'avance en ce qui concerne la visite des lieux. Si le Conseil n'accepte pas cette proposition, MTS Allstream a demandé que le message vocal de l'ESL fournisseuse indique clairement qu'il concerne la visite des lieux qu'elle entend faire.
43. RCI a fait valoir qu'elle était d'accord à être avisée d'une date de visite des lieux autrement que sur le formulaire de confirmation d'une commande, pourvu qu'elle soit avisée au moins deux jours avant la date de visite des lieux.
44. Bell Aliant et Bell Canada ont fait valoir qu'il était inutile pour elles d'indiquer dans tous les cas, sur le formulaire de confirmation d'une commande, la date de visite des lieux, parce que la date de visite des lieux coïncide normalement avec la date prévue de prestation des services. De plus, elles ont fait valoir qu'il serait coûteux de fournir de tels renseignements sur le formulaire de confirmation d'une commande. Toutefois, elles ont précisé que si la date de prestation du service et la date de visite des lieux diffèrent, le technicien appelle en général l'ESL requérante au moins un jour ouvrable avant la date de visite des lieux afin de l'aviser lorsqu'il faut obtenir un droit d'accès aux lieux. Elles ont ajouté que si le technicien joint une boîte vocale, il laisse un message précisant le nom de la compagnie, le numéro de téléphone et le nom du technicien, ainsi que des renseignements quant à l'identification du circuit. Bell Aliant a indiqué que ses techniciens pouvaient également ajouter, dans le message, le numéro de commande.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

45. Le Conseil fait remarquer que le GTPT a discuté de deux approches concernant la question. La première consiste pour l'ESL fournisseuse à indiquer la date de visite des lieux sur le formulaire de confirmation de la commande, lequel contient déjà des renseignements relativement à la demande ou à la commande, alors que la seconde consiste pour l'ESL fournisseuse à appeler l'ESL requérante afin de coordonner une telle visite. Le Conseil estime que les ESL requérantes exigent un préavis suffisant en ce qui a trait aux visites des lieux.

46. D'après le dossier de la présente instance, le Conseil n'est pas convaincu que l'une des approches soit plus efficace que l'autre. De plus, il estime que les ESL fournisseuses devront engager des dépenses si elles indiquent la date de visite des lieux sur le formulaire de confirmation d'une commande, puisqu'elles devront effectuer des changements au niveau des logiciels de leurs systèmes d'approvisionnement.
47. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime, lorsque les installations adéquates sont disponibles, que les ESL fournisseuses peuvent soit indiquer la date de visite des lieux sur le formulaire de confirmation d'une commande, soit donner un préavis suffisant à l'ESL requérante. De plus, le Conseil conclut qu'il y a lieu de donner un préavis d'au moins deux jours ouvrables avant la date prévue de visite des lieux.
48. Le Conseil fait remarquer que les devis des travaux relativement aux demandes ou aux commandes de services RNC distribués aux techniciens de terrain comprennent notamment des renseignements tels que le type de service RNC commandé, les installations assignées, l'identification du circuit, l'adresse de service ainsi que le numéro de commande. Le Conseil conclut qu'en plus de son nom, de son numéro de téléphone et du nom de la compagnie, le technicien de l'ESL fournisseuse ou la personne ressource chargée de coordonner les visites des lieux doit, dans le message à l'ESL requérante, préciser le circuit, l'adresse de service et le numéro de commande. Le technicien de l'ESL fournisseuse ou la personne chargée de coordonner les visites des lieux doit également indiquer clairement que l'objet de l'appel est une demande d'autorisation de visite des lieux.

#### **IV. Lorsque les installations sont disponibles, y a-t-il lieu d'indiquer les frais applicables aux services RNC DS-1 sur le formulaire de confirmation d'une commande?**

49. MTS Allstream a fait valoir que les frais applicables aux services RNC DS-1 devraient être indiqués sur le formulaire de confirmation d'une commande.
50. La STC a indiqué qu'elle n'indiquait pas les frais mensuels, récurrents ou non, sur le formulaire de confirmation d'une commande parce que ces renseignements figurent déjà dans ses tarifs connexes. De plus, la STC a fait valoir qu'elle ne pourrait indiquer ces frais sur le formulaire de confirmation d'une commande sans apporter des changements coûteux à son processus et à son système.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

51. Le Conseil conclut que l'ESL fournisseuse ne doit pas être tenue d'indiquer à l'ESL requérante les frais applicables aux services RNC DS-1 sur le formulaire de confirmation d'une commande, puisque le processus ne ferait que reproduire des renseignements qui figurent déjà dans les tarifs connexes.

**V. La terminologie uniforme proposée concernant le processus de fourniture des services RNC DS-1 est-elle suffisante?**

52. Le Conseil fait remarquer que les membres du GTPT se sont entendus quant aux définitions de deux dates, à savoir la « date de visite des lieux » et la « date butoir de fourniture des services/date butoir confirmée ». Le Conseil conclut, d'après le document soumis par le GTPT, qu'il n'y a pas lieu d'apporter d'autres modifications à la terminologie en ce moment, aux fins de faciliter le bon déroulement du processus de fourniture de services RNC DS-1.
53. Par conséquent, le Conseil **approuve** les deux définitions telles qu'elles sont proposées par le GTPT.

**VI. Y a-t-il lieu d'inclure le processus de fourniture des services RNC DS-1 dans les *Lignes directrices concernant l'installation, l'essai et l'entretien des lignes dégroupées ainsi que la transférabilité des numéros*?**

54. Distributel Communications Limited, MTS Allstream, RCI, la STC et Vidéotron ltée ont fait valoir que le processus lié aux services RNC DS-1 devrait être inclus dans les *Lignes directrices concernant l'installation, l'essai et l'entretien des lignes dégroupées ainsi que la transférabilité des numéros* (les Lignes directrices). Les entreprises ont également fait valoir que si le processus lié aux services RNC DS-1 était inclus dans les Lignes directrices, l'ensemble des entreprises, des fournisseurs de services Internet et des revendeurs disposeraient d'une référence commune en ce qui a trait aux procédures liées aux commandes de services RNC DS-1 et aux intervalles de service applicables lors du processus de commande, ce qui aiderait les parties à maintenir leur efficacité. De plus, elles ont indiqué que si des parties voulaient s'entendre quant à des méthodes et à des procédures différentes, elles pouvaient le faire entre elles.
55. Bell Aliant, Bell Canada et SaskTel se sont opposées à ce que les procédures liées aux services RNC DS-1 soient incluses dans les Lignes directrices. Elles ont fait valoir que la révision des procédures liées aux services RNC DS-1 avait permis de mieux comprendre le processus de commande et de fourniture de services RNC DS-1 dans son ensemble et clarifié les exigences de communication entre les ESL requérantes et fournisseuses. Selon elles, l'inclusion des processus dans les Lignes directrices serait une mesure improductive parce qu'elle forcerait les ESL à engager des coûts et à s'écarter inutilement des ententes négociées existantes ainsi que des objectifs de niveau de service conclus avec leur clientèle actuelle. Parallèlement, elles ont fait valoir que les ESL doivent continuer de négocier entre elles, en collaboration, des accords concernant les besoins.
56. Bell Aliant, Bell Canada et SaskTel ont fait valoir que l'inclusion des procédures normalisées dans les Lignes directrices irait à l'encontre des Instructions<sup>4</sup>, puisque les coûts seraient supérieurs aux avantages qui pourraient en résulter.

---

<sup>4</sup> 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

## Résultats de l'analyse du Conseil

57. Dans la décision de télécom 2008-68, le Conseil a fait remarquer que les ESLC utilisent les services RNC DS-1 pour remplacer les lignes de type C, lesquelles sont fournies selon un processus de fourniture normalisé et évalué en fonction d'un indicateur de la qualité du service aux concurrents. Dans cette décision, le Conseil a conclu qu'en l'absence d'un processus commun normalisé et documenté, qui définit clairement la terminologie qui s'applique à l'ensemble des ESLT, il peut y avoir de la confusion entre les parties qui commandent des services et celles qui les fournissent, pouvant entraîner des retards et des coûts imprévus associés à la fourniture des services RNC.
58. Le Conseil estime que les coûts pour insérer, dans les LDIEE, une section sur le processus de fourniture des services RNC DS-1 seraient minimes, et que cela profiterait à l'ensemble de l'industrie en réduisant les malentendus entre les parties. En ce sens, le Conseil ne partage pas le point de vue selon lequel une telle mesure irait à l'encontre des Instructions.
59. Par conséquent, le Conseil ordonne au GTPT d'élaborer une nouvelle section dans les LDIEE concernant les processus de commande et de fourniture de services RNC DS-1 et de la lui soumettre, au plus tard 90 jours suivant la date de la présente décision.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *MTS Allstream Inc. – Demande concernant la fourniture des services de réseau numérique propres aux concurrents, conformément aux normes de qualité du service aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2009-514, 21 août 2009*
- *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, Décision de télécom CRTC 2008-68, 6 août 2008*
- *Suivi de la décision Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20 – Intervalles de service pour la fourniture des services RNC et des lignes de type C, Décision de télécom CRTC 2006-34, 26 mai 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>*