



Décision de télécom CRTC 2011-619

Version PDF

Ottawa, le 26 septembre 2011

Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, concernant l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès à l'égard du service 9-1-1 et son applicabilité aux services VoIP fixes/propres à une circonscription

Numéro de dossier : 8633-B54-201108507

Dans la présente décision, le Conseil conclut que l'obligation pour les fournisseurs de services d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès, établie dans les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61, ne s'applique pas aux services de communication vocale sur protocole Internet fixes/propres à une circonscription.

Introduction

1. Le 18 mai 2011, Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) a présenté une demande dans laquelle elle réclamait que le Conseil fournisse des précisions et des directives quant à l'applicabilité de l'obligation pour les fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) fixes/propres à une circonscription d'aviser les clients, établie dans les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61. Les services VoIP fixes/propres à une circonscription sont liés à un emplacement client fixe. De plus, le numéro de téléphone attribué au client est associé à une circonscription locale située à l'intérieur du territoire couvert par le centre d'appels de la sécurité publique, lequel traite les appels 9-1-1 dans ce territoire.
2. Dans les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services VoIP fixes/propres à une circonscription et mobiles/non propres à une circonscription d'aviser leurs clients des limites d'accès au service 9-1-1 fourni dans le contexte de la technologie VoIP par rapport à celui fourni dans le cadre des services téléphoniques traditionnels. Le Conseil a également ordonné aux fournisseurs de services VoIP d'obtenir le consentement exprès des clients, indiquant qu'ils comprennent ces limites.
3. Bell Aliant a fait remarquer que le service 9-1-1 associé aux services VoIP fixes/propres à une circonscription est le même que celui associé aux services téléphoniques traditionnels, et que, par conséquent, l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès ne devrait pas s'appliquer à ce service. En particulier, Bell Aliant a fait remarquer que cette obligation ne devrait pas s'appliquer à certaines caractéristiques des services VoIP fixes/propres à une circonscription, comme la non-disponibilité du service lors de pannes de courant prolongées.

4. Bell Canada, la Société TELUS Communications (STC) et le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc. ont déposé des observations à l'appui de la demande de Bell Aliant.
5. Le Conseil a adressé une demande de renseignements à toutes les parties visées par les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61 afin de recueillir leurs points de vue concernant le besoin d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès, dans le cas des services VoIP fixes/propres à une circonscription. Bell Aliant; Bell Canada; Bragg Communications Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink); Cogeco Cable Inc.; MTS Allstream Inc.; Quebecor Média inc.; Rogers Communications Partnership; Saskatchewan Telecommunications; la STC ainsi que l'Association des centres d'urgence du Québec et l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec (collectivement la Coalition) ont répondu à la demande de renseignements du Conseil.
6. Toutes les parties qui ont répondu, sauf la Coalition, ont fait valoir que l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès ne devrait pas s'appliquer aux services VoIP fixes/propres à une circonscription. La Coalition a fait valoir que, dans la mesure où les services VoIP comportent quelque limite que ce soit, les fournisseurs devraient être obligés d'en aviser leurs clients et d'obtenir leur consentement exprès concernant cette limite.
7. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 15 juillet 2011. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessous.

Résultats de l'analyse du Conseil

8. Le Conseil fait remarquer que les services VoIP sont de plus en plus utilisés pour fournir des services téléphoniques aux clients. En particulier, les services téléphoniques locaux généralement offerts par l'intermédiaire de plateforme par câbles coaxiaux et par réseaux de fibre optique jusqu'au nœud et de fibre optique jusqu'au domicile sont des services fixes/propres à une circonscription. Le Conseil fait également remarquer que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), les câblodistributeurs et les concurrents ont de plus en plus recours à ces nouvelles plateformes pour compléter ou remplacer les réseaux téléphoniques traditionnels.
9. Afin d'assurer la sécurité publique, le Conseil a, dans la décision de télécom 2005-21, ordonné aux fournisseurs de services VoIP fixes/propres à une circonscription de mettre en œuvre les mêmes niveaux de service 9-1-1 que ceux offerts par les ESLT aux clients des services téléphoniques traditionnels dans cette localité.
10. Cependant, comme l'a fait remarquer Bell Aliant, il existe des différences entre les services VoIP fixes/propres à une circonscription et les services téléphoniques traditionnels. En particulier, contrairement aux services téléphoniques traditionnels, les services VoIP fixes/propres à une circonscription peuvent ne pas être disponibles lors de pannes de courant ou en cas de panne du service Internet à large bande. Le Conseil convient avec Bell Aliant qu'il s'agit là d'une limite qui caractérise les services VoIP et non le service 9-1-1 en soi.

11. Le Conseil estime que s'il impose l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès en raison de telles caractéristiques du service, les clients risqueraient d'avoir la fausse impression que le service 9-1-1 associé aux services VoIP fixes/propres à une circonscription n'est pas aussi fiable que le service 9-1-1 associé aux services téléphoniques traditionnels.
12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que l'obligation d'aviser les clients et d'obtenir leur consentement exprès établie dans les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61 ne porte que sur les limites propres au service 9-1-1 et, par conséquent, ne s'applique pas aux services VoIP fixes/propres à une circonscription.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Suivi de la décision* Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, *Décision 2005-21 – Exigences relatives à un avis aux clients*, Décision de télécom CRTC 2005-61, 20 octobre 2005
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005