



## Décision de télécom CRTC 2012-137

Version PDF

Référence au processus : Avis de consultation de télécom 2011-596

Ottawa, le 7 mars 2012

### Service VoIP 9-1-1 – Condition contractuelle modifiée

Numéro de dossier : 8663-C12-201112820

*Dans la présente décision, le Conseil approuve une modification apportée à une condition que les entreprises canadiennes de télécommunication sont tenues d'inclure dans leurs contrats de service avec les fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux en ce qui a trait au service 9-1-1. Plus précisément, la condition contractuelle modifiée prévoit que les fournisseurs de services VoIP locaux, ainsi que l'ensemble de leurs clients de gros et de leurs clients de gros subordonnés, doivent se conformer aux obligations relatives au service 9-1-1 applicables aux fournisseurs de services VoIP locaux.*

#### Contexte

1. Dans la décision de télécom 2005-21, le Conseil a exigé que les fournisseurs de services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP) locaux offrent le service 9-1-1 et il leur a imposé des obligations connexes. Dans un certain nombre de décisions ultérieures<sup>1</sup>, le Conseil a modifié les obligations existantes relatives au service 9-1-1 et il en a imposé de nouvelles aux fournisseurs de services VoIP locaux.
2. Ces obligations relatives au service 9-1-1 sont imposées aux revendeurs de services VoIP en vertu d'une disposition qui prévoit que, pour fournir des services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, les entreprises canadiennes de télécommunication doivent exiger dans leurs contrats de service ou leurs autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers respectent les obligations relatives au service 9-1-1 (une « condition contractuelle »). Si un fournisseur de services VoIP locaux ne respecte pas les obligations relatives au service 9-1-1, le Conseil peut amorcer une instance en vue de justifier pourquoi l'entreprise canadienne ou tout autre fournisseur de services de télécommunication (FST) qui fournit des services de télécommunication au fournisseur de services VoIP locaux ne devrait pas être tenu de cesser de lui fournir ces services.
3. Dans l'avis de consultation de télécom 2011-596, le Conseil a déclaré qu'il était nécessaire de veiller à ce que les obligations relatives au service 9-1-1 s'appliquent à tous les fournisseurs de services VoIP locaux, y compris les revendeurs qui n'ont pas conclu de contrat directement avec les entreprises canadiennes de télécommunication et qui obtiennent des services d'autres revendeurs (ci-après désignés « revendeur subordonné »).

---

<sup>1</sup> Décisions de télécom 2005-61 et 2007-44, et politique réglementaire de télécom 2011-426

4. Le Conseil a sollicité des observations concernant sa proposition de modifier la condition contractuelle<sup>2</sup> comme suit :

Le Conseil ordonne à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers, ainsi que l'ensemble de leurs clients de gros et de leurs clients de gros subordonnés, se conforment aux directives concernant la prestation d'un service 9-1-1 aux fournisseurs de services VoIP locaux énoncées aux paragraphes 52, 68, 93, 94 et 98 de la décision de télécom 2005-21, au paragraphe 14 de la décision de télécom 2005-61, au paragraphe 60 de la décision de télécom 2007-44 et au paragraphe 17 de la politique réglementaire de télécom 2011-426.

5. Le Conseil a indiqué que si la modification ci-dessus était adoptée, toutes les entreprises canadiennes de télécommunication seraient tenues de : i) mettre en œuvre immédiatement la condition modifiée dans tous les contrats nouveaux, modifiés ou renouvelés, ainsi que dans tous les arrangements entre les entreprises canadiennes de télécommunication et les fournisseurs de services VoIP locaux, et ii) de négocier à nouveau les contrats et les autres arrangements existants avec les fournisseurs de services VoIP locaux afin d'inclure la condition modifiée.
6. Le Conseil a reçu des observations de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec; l'Alberta E9-1-1 Advisory Association; l'Association des Centres d'urgence du Québec; Bell Aliant Communications régionales, société en commandite; Bell Canada; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc.; Distributel Communications Limited (Distributel); MTS Allstream Inc.; l'Ontario 9-1-1 Advisory Board; Quebecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée (QMI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; la Société TELUS Communications et SSi Micro Ltd.
7. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 3 novembre 2011. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

### **Positions des parties**

8. Tous les intervenants qui ont commenté les modifications proposées ont appuyé la proposition.
9. Distributel et QMI ont indiqué que l'applicabilité pour les revendeurs subordonnés d'autres obligations imposées par contrat (par exemple, celles concernant les renseignements confidentiels et l'accessibilité) devrait être précisée de la même manière.

---

<sup>2</sup> Cette condition contractuelle est énoncée aux paragraphes 53, 69 et 99 de la décision de télécom 2005-21, au paragraphe 17 de la décision de télécom 2005-61, au paragraphe 61 de la décision de télécom 2007-44 et au paragraphe 18 de la politique réglementaire de télécom 2011-426.

## Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil estime que les modifications proposées amélioreraient la sécurité publique puisqu'elles préciseraient que les obligations relatives au 9-1-1 s'appliquent à tous les fournisseurs de services VoIP locaux, y compris les revendeurs subordonnés.
11. Le Conseil estime également que la nouvelle négociation des contrats existants assurerait que la modification du libellé s'applique à tous les fournisseurs de services VoIP locaux, y compris les revendeurs subordonnés.
12. Le Conseil estime en outre que la question à savoir si les autres obligations imposées par contrat doivent ou non s'appliquer aux revendeurs subordonnés est exclue du cadre de la présente instance.
13. À la lumière de ce qui précède, le Conseil remplace la condition contractuelle énoncée aux paragraphes 53, 69 et 99 de la décision de télécom 2005-21; au paragraphe 17 de la décision de télécom 2005-61; au paragraphe 61 de la décision de télécom 2007-44 et au paragraphe 18 de la politique réglementaire de télécom 2011-426 par la condition qui suit :

Le Conseil ordonne à toutes les entreprises canadiennes, comme condition pour fournir des services de télécommunication aux fournisseurs de services VoIP locaux, d'exiger dans leurs contrats de service ou autres arrangements avec ces fournisseurs que ces derniers, ainsi que l'ensemble de leurs clients de gros et de leurs clients de gros subordonnés, se conforment aux directives concernant la prestation d'un service 9-1-1 aux fournisseurs de services VoIP locaux énoncées aux paragraphes 52, 68, 93, 94 et 98 de la décision de télécom 2005-21, au paragraphe 14 de la décision de télécom 2005-61, au paragraphe 60 de la décision de télécom 2007-44 et au paragraphe 17 de la politique réglementaire de télécom 2011-426.

14. Le Conseil ordonne aux entreprises canadiennes de télécommunication de :
  - (i) mettre en œuvre immédiatement la condition modifiée dans tous les contrats nouveaux, modifiés ou renouvelés, ainsi que dans les autres arrangements entre les entreprises canadiennes de télécommunication et les fournisseurs de services VoIP locaux;
  - (ii) de négocier à nouveau les contrats et les autres arrangements existants avec les fournisseurs de services VoIP locaux afin d'inclure la condition modifiée.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Appel aux observations sur une condition révisée qui s'appliquerait aux entreprises canadiennes qui offrent des services aux fournisseurs de services VoIP locaux*, Avis de consultation de télécom CRTC 2011-596, 19 septembre 2011
- *Fourniture du numéro de téléphone d'une personne qui appelle le 9-1-1 aux téléphonistes du service 9-1-1 des fournisseurs de services VoIP mobiles et fixes/non propres à une circonscription*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-426, 14 juillet 2011
- *Acheminement des appels 9-1-1 effectués par les abonnés des services VoIP fixes/non propres à une circonscription et mobiles aux centres d'appels de la sécurité publique*, Décision de télécom CRTC 2007-44, 15 juin 2007
- *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