



## Décision de télécom CRTC 2014-223

Version PDF

Ottawa, le 8 mai 2014

### **Execulink Telecom Inc. – Demande de mesures en vue de garantir le bon acheminement des appels interurbains**

Numéro de dossier : 8622-E25-201307736

*Le Conseil ordonne à Iristel Inc. (Iristel) et à TeliPhone Navigata-Westel Communication Inc. (TNW) d'informer leurs revendeurs qu'ils doivent se conformer aux règles du Conseil sur l'acheminement des appels interurbains aux petites entreprises de services locaux titulaires au moyen des circuits d'interconnexion de l'interurbain, conformément aux décisions de télécom 2010-908 et 2011-416. Le Conseil rejette la demande présentée par Execulink Telecom Inc. qui visait à contraindre Iristel et TNW à déposer des affidavits confirmant leur adhésion à ces décisions.*

#### **Introduction**

1. Dans la décision de télécom 2010-908, le Conseil a ordonné aux entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) d'acheminer tous les appels interurbains aux clients des petites entreprises de services locaux titulaires (ESLT) au moyen des circuits d'interconnexion de l'interurbain dans les 60 jours suivant la date de cette décision (règles relatives à l'acheminement des appels). Dans la décision de télécom 2011-416, le Conseil a notamment rappelé aux ESLC les règles relatives à l'acheminement des appels.
2. Le Conseil a reçu une demande d'Execulink Telecom Inc. (Execulink), une petite ESLT exerçant ses activités en Ontario, datée du 24 mai 2013, dans laquelle la compagnie prétendait que deux ESLC, Iristel Inc. (Iristel) et TeliPhone Navigata-Westel Communication Inc. (TNW), avaient mal acheminé les appels interurbains à son réseau au moyen de circuits d'interconnexion locaux. Execulink a demandé au Conseil d'approuver plusieurs mesures correctrices.
3. Le Conseil a reçu des interventions concernant la demande d'Execulink de la part de Hay Communications Co-operative Limited, Iristel, La Cie de Téléphone de Courcelles Inc., La Compagnie de Téléphone de St-Victor, Le Téléphone de St-Éphrem inc., Ontera, Sogetel inc., Téléphone Guèvremont inc. et TNW. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 15 janvier 2014. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

## **Demande**

4. Execulink a fait valoir que, selon une analyse détaillée des appels entrants du mois d'avril 2013 qu'elle a effectuée, environ 900 minutes d'appels interurbains provenant des activités d'Iristel et de TNW avaient été mal acheminées puisque des circuits d'interconnexion locale ont été utilisés au lieu de circuits d'interconnexion de l'interurbain, ce qui contrevient aux règles relatives à l'acheminement des appels.
5. Execulink a demandé au Conseil de publier une ordonnance enjoignant Iristel et TNW :
  - i) de cesser immédiatement et de s'abstenir d'acheminer des appels interurbains à Execulink au moyen du service d'interconnexion de transitage local de Bell Canada;
  - ii) d'acheminer immédiatement tous les appels interurbains à Execulink au moyen de circuits d'interconnexion de l'interurbain;
  - iii) de déposer auprès du Conseil un affidavit confirmant qu'elles se conforment aux décisions du Conseil concernant l'acheminement à Execulink du trafic interurbain, y compris le trafic acheminé pour des clients de gros;
  - iv) d'inclure une clause dans leurs contrats de service obligeant les clients de gros et de détail à se conformer aux règles relativement à l'acheminement des appels, et la faire respecter.

## **Le Conseil devrait-il approuver les demandes présentées par Execulink?**

6. Execulink a fait valoir que les ESLC ont l'obligation de s'assurer que les appels interurbains sont acheminés conformément aux règles relatives à l'acheminement des appels, peu importe que les appels émanent du réseau même de l'entreprise ou de celui d'un revendeur du service. Bien qu'elle ait précisé qu'elle ne réclamait pas de compensation financière, Execulink a déclaré que les mesures demandées étaient nécessaires pour éviter, à l'avenir, une perte de revenus applicables au raccordement de l'interurbain. La compagnie a ajouté que ces mesures étaient conformes à la disposition des Instructions<sup>1</sup> voulant que le Conseil adopte des mesures efficaces et proportionnelles à leur but et qui ne font obstacle au libre jeu du marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique de télécommunication.
7. Iristel a déclaré se conformer aux règlements du Conseil et s'est dit prête à corriger toute situation prouvée non conforme. Iristel a indiqué qu'au moins quelques-uns des numéros de téléphone contenus dans l'analyse des registres d'appel d'Execulink lui avaient été attribués, mais que les appels avaient dû être envoyés par un autre

---

<sup>1</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

fournisseur de services (c'est-à-dire un revendeur), puisqu'ils ne provenaient pas du commutateur d'Iristel. Iristel a précisé qu'elle n'était pas en mesure d'identifier quel fournisseur avait envoyé les appels<sup>2</sup>.

8. TNW a reconnu que certains des appels auraient pu provenir de ses clients de détail et elle a indiqué qu'afin de garantir un bon acheminement des appels à l'avenir, elle avait changé ses pratiques à cet égard. TNW a ajouté que le reste des appels avaient dû être envoyés par des revendeurs de ses services.
9. Les deux compagnies ont indiqué que, même si le respect des règlements du Conseil est énoncé dans des clauses de contrats les liant avec les revendeurs, elles ne peuvent pas intervenir directement pour imposer aux revendeurs un quelconque mode d'acheminement des appels. Les compagnies ont soutenu que les demandes d'Execulink devraient donc être refusées.

### Résultats de l'analyse du Conseil

10. En ce qui a trait aux demandes i) et ii) d'Execulink ci-dessus concernant l'acheminement des appels, le Conseil rappelle aux ESLC que, si elles ne l'ont pas déjà fait, elles doivent acheminer tous les appels interurbains aux clients des petites ESLT au moyen des circuits d'interconnexion de l'interurbain. Bien que les décisions de télécom 2010-908 et 2011-416 ne traitent pas précisément de l'acheminement des appels interurbains par les revendeurs des services des ESLC, le Conseil estime que les ESLC devraient informer les clients de leurs revendeurs que ces derniers sont tenus de se conformer aux règles relatives à l'acheminement des appels.
11. En ce qui concerne la demande iii) d'Execulink ci-dessus concernant les affidavits, selon les preuves déposées par Execulink, le montant des revenus d'interurbains est relativement bas. Le Conseil note qu'Iristel a affirmé ne pas être directement responsable des appels mal acheminés et que TNW a indiqué avoir apporté des changements à ses pratiques d'acheminement afin de garantir que, dans l'avenir, les appels interurbains dont elle est responsable seront correctement acheminés. Le Conseil estime que, malgré leurs efforts, les ESLC n'ont pas de contrôle direct sur ce que font les revendeurs. Par conséquent, le Conseil estime que le recours à une mesure réglementaire pour obliger Iristel et TNW à déposer des affidavits attestant de leur respect des règles relatives à l'acheminement des appels ne mettra sans doute pas fin au mauvais acheminement des appels par les revendeurs des services des ESLC, et de tels affidavits ne constitueraient pas une mesure efficace et proportionnelle au but visé. Le Conseil **rejette** donc la demande d'Execulink à cet égard.

---

<sup>2</sup> Iristel a indiqué que seule Bell Canada aurait l'information nécessaire pour identifier correctement le fournisseur de services en question.

12. Enfin, en ce qui a trait à la demande iv) d'Execulink ci-dessus concernant une clause contractuelle, le Conseil note qu'il a, auparavant, déjà exercé le pouvoir que lui confère l'article 24 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* d'ordonner aux ESLC d'inclure, à titre de condition de service avec les revendeurs, l'obligation de se conformer à divers règlements<sup>3</sup>.
13. Le Conseil fait remarquer qu'Iristel et TNW ont déjà incorporé dans leurs contrats avec les revendeurs des clauses générales concernant le respect des décisions du Conseil. Bien que ces clauses ne traitent pas particulièrement des règles relatives à l'acheminement des appels, le Conseil estime que le recours à une mesure réglementaire pour obliger Iristel et TNW à modifier tous les contrats de leurs revendeurs afin d'y insérer une clause propre aux règles relatives à l'acheminement des appels ne serait ni efficace ni proportionnel au but d'une telle mesure.
14. Comme solution de rechange, le Conseil **ordonne** à Iristel et à TNW de communiquer par écrit directement avec leurs revendeurs pour les informer qu'ils doivent acheminer tous les appels interurbains aux clients des petites ESLT au moyen de circuits d'interconnexion de l'interurbain, conformément aux décisions de télécom 2010-908 et 2011-416. Iristel et TNW devront publier cette correspondance dans les **30 jours** suivant la date de la présente décision et devront informer le Conseil, par écrit, que la correspondance a bien été envoyée.
15. S'il était prouvé que le problème persiste, le Conseil pourrait envisager de recourir à des mesures réglementaires additionnelles, en ordonnant par exemple aux ESLC de mettre fin à leurs contrats avec les revendeurs qui contreviennent aux règles relatives à l'acheminement des appels.
16. Le Conseil estime que les conclusions qu'il a tirées dans la présente décision garantiront, de la façon la moins intrusive possible, que certains fournisseurs de services de télécommunication ne disposent pas d'un avantage économique sur d'autres fournisseurs lorsqu'ils raccordent les appels interurbains aux clients des petites ESLT. Par conséquent, le Conseil estime que ses conclusions sont conformes aux Instructions et servent les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b), 7c), et 7f) de la *Loi*<sup>4</sup>.

Secrétaire général

---

<sup>3</sup> Par exemple, dans diverses décisions relatives aux obligations des fournisseurs à l'égard des services d'urgence, en commençant par la décision de télécom 2005-21.

<sup>4</sup> Les objectifs cités de la politique sont les suivants :

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7c) accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes;

7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.

## Documents connexes

- *Société TELUS Communications – Demande de précision et de redressement accéléré sur la façon dont Bell Canada entend mettre en œuvre la décision de télécom 2010-908*, Décision de télécom CRTC 2011-416, 11 juillet 2011
- *Quebecor Média inc. et Rogers Communications Partnership – Utilisation du service de transit local de Bell Canada pour l’acheminement des appels interurbains aux clients des petites entreprises de services locaux titulaires (ESLT)*, Décision de télécom CRTC 2010-908, 3 décembre 2010
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l’égard des services d’urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005