



Décision de télécom CRTC 2018-432

Version PDF

Ottawa, le 23 novembre 2018

Dossier public : 8663-J64-201806019 et 8663-T66-201805722

Iris Technologies Inc. et TELUS Communications Inc. – Demandes de redressement provisoire concernant le raccordement du trafic vers certains numéros de téléphone dans l'indicatif régional 867

Contexte

1. Dans la décision *Rogers Communications Canada Inc. – Allégation de stimulation du trafic par Iris Technologies Inc. et Iristel Inc.*, Décision de télécom CRTC 2017-456, 20 décembre 2017 (décision de télécom 2017-456), le Conseil a conclu qu'Iris Technologies Inc. et Iristel Inc. contrevenaient au paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications* en participant à des activités visées par l'arbitrage réglementaire quant aux numéros de téléphone dans l'indicatif régional (IR) 867. Plus particulièrement, le Conseil s'est penché sur les éléments suivants :
 - Les appels des clients de Rogers Communications Canada Inc. vers le service Call-to-Listen d'AudioNow¹ étaient acheminés de manière extrêmement inefficace aux États-Unis au moyen de l'IR 867².
 - Il n'existait aucune raison manifeste expliquant pourquoi les numéros de téléphone dans l'IR 867 ont été utilisés, outre les ententes de partage des revenus entre Iris Technologies Inc./Iristel Inc. et Free Conference Call Global (FCCG)³, et entre Yakfree LLC et AudioNow.
 - Les parties prenantes aux ententes de partage des revenus avaient un incitatif à stimuler le trafic vers le service Call-to-Listen d'AudioNow simplement pour les revenus accrus que pouvait générer le raccordement des appels.

¹ Le service Call-to-Listen fournit un accès en temps réel et gratuit à des services radiophoniques internationaux et autres.

² Certains numéros de téléphone dans l'IR 867 ont été attribués afin d'être utilisés par AudioNow, qui offre à ses auditeurs l'accès à la diffusion audio par l'intermédiaire de sa plateforme Call-to-Listen. Cette plateforme est située en Virginie et permet aux auditeurs de se connecter au radiodiffuseur de leur choix en effectuant un appel téléphonique.

³ FCCG offre divers services nationaux et internationaux : services audio, Web, d'enregistrement vidéo et de vidéoconférence, services de clavardage et de messagerie vocale, services de diffusion vocale, et autres services de voix et de messagerie.

2. Le Conseil a ordonné à Iris Technologies Inc. et Iristel Inc. et à leurs sociétés affiliées : i) de mettre fin à toute entente attribuant à FCCG des numéros de téléphone dans l'IR 867 qui sont en fin de compte utilisés par AudioNow et de ne pas conclure de nouvelles ententes avec FCCG et ses sociétés affiliées; et ii) de déposer un rapport auprès du Conseil confirmant leur conformité à cette directive.
3. Le Conseil a reçu une lettre d'Iristel Inc., datée du 19 janvier 2018, dans laquelle elle affirmait respecter les exigences établies dans la décision de télécom 2017-456. Plus précisément, Iristel Inc. a indiqué qu'elle avait informé FCCG que : i) au plus tard le 19 janvier 2018, FCCG devait cesser de fournir à AudioNow des numéros de téléphone dans l'IR 867 qui pourraient accorder en bout de ligne une préférence indue à Iristel Inc. ou à une autre partie; et ii) le partage des revenus en lien avec les numéros de téléphone dans l'IR 867 prenait fin le 19 janvier 2018. Iristel Inc. a ajouté que FCCG a accusé réception de la lettre susmentionnée et a indiqué son intention de se conformer immédiatement à la décision de télécom 2017-456.

Demandes

4. Le Conseil a reçu une demande en vertu de la partie 1 présentée par TELUS Communications Inc. (TCI), datée du 3 août 2018, dans laquelle elle demandait une mesure de redressement pour les nouvelles activités alléguées de stimulation du trafic liées aux numéros de téléphone d'Iristel Inc. dans l'IR 867 dans le territoire de desserte où Norouestel Inc. exerce ses activités à titre de titulaire. TCI a soutenu que les activités de stimulation du trafic ayant mené à la décision de télécom 2017-456 n'ont cessé que brièvement après la publication de cette décision, et que les nouvelles activités de stimulation du trafic en question accordaient une préférence indue à Iristel Inc. et imposaient à TCI un désavantage indu.
5. TCI a demandé au Conseil : i) d'amorcer une instance publique pour examiner les nouvelles activités de stimulation du trafic liées aux numéros de téléphone d'Iristel Inc. dans l'IR 867; et ii) d'ordonner à Iristel Inc. de déposer une demande tarifaire afin d'établir un tarif pour le raccordement d'appels interurbains vers ses clients dans le Nord. TCI a précisé qu'elle migrerait le trafic destiné aux numéros de téléphone d'Iristel Inc. dans l'IR 867 à des interconnexions tarifées. Entre-temps, TCI a demandé au Conseil de rendre provisoire le tarif actuel d'Iristel Inc. pour le raccordement d'appels interurbains dans le Nord.
6. Le Conseil a reçu par la suite une demande en vertu de la partie 1, datée du 7 août 2018, de la part d'Iris Technologies Inc., en son propre nom et au nom de sa société affiliée Ice Wireless Inc. (Le Conseil a reçu des mémoires d'Iris Technologies Inc. et d'Iristel Inc.; par souci de commodité, « Iristel » sera utilisé pour désigner Iris Technologies Inc., Ice Wireless Inc., ou Iristel Inc. au besoin.), concernant la capacité réduite de certains circuits de transfert interurbain qui acheminent le trafic de TCI aux numéros de téléphone d'Iristel dans l'IR 867. Iristel a soutenu que la capacité réduite entraînait une congestion qui faisait en sorte que les appels des utilisateurs finals de TCI vers certains utilisateurs finals d'Iristel n'étaient pas acheminés.

7. Iristel a demandé au Conseil : i) de confirmer que TCI doit entretenir son réseau de façon à ce que les appels vers des clients d'Iristel soient constamment acheminés; et ii) d'ordonner à TCI de maintenir une capacité adéquate sur son réseau afin qu'Iristel raccorde convenablement les appels qui proviennent d'utilisateurs finals de TCI, ou les appels qui passent par le réseau de TCI et qui se raccordent au réseau d'Iristel. Entre-temps, Iristel a demandé au Conseil d'ordonner à TCI de rétablir sa capacité de réseau à ce qu'elle était avant le 29 mai 2018 et de prendre les mesures nécessaires, quelles qu'elles soient, pour faire en sorte que les appels des utilisateurs finals de TCI vers les utilisateurs finals d'Iristel soient correctement acheminés.

Le Conseil devrait-il accepter les demandes de redressement provisoire présentées par les deux parties?

Résultats de l'analyse du Conseil

8. Le Conseil estime que même si un processus supplémentaire et un examen exhaustif des mémoires devront être entrepris pour donner suite à la mesure de redressement définitif demandée dans le cadre des deux demandes, il est nécessaire de traiter rapidement la question des appels non acheminés.
9. Certains des éléments de preuve soumis par TCI laissent entrevoir la possibilité qu'Iristel se livre encore à des activités de stimulation du trafic. Par exemple, ces éléments de preuve indiquent qu'alors que le trafic vers les numéros de téléphone d'Iristel dans l'IR 867 a fortement diminué après la décision de télécom 2017-456, il pourrait désormais être revenu à un niveau comparable à celui qui existait avant que cette décision n'ait été publiée⁴. En outre, bien qu'Iristel puisse avoir mis fin à sa relation avec FCCG, tel que l'a ordonné le Conseil dans la décision de télécom 2017-456, il semble que le service Call-to-Listen dont il est question dans l'instance ayant mené à cette décision et/ou d'autres services qui généreraient également de hauts niveaux de trafic unidirectionnel utilisent peut-être encore des numéros de téléphone d'Iristel dans l'IR 867. De plus, la demande de TCI soulève la question de savoir s'il faut modifier certaines hypothèses de coûts ayant mené au tarif actuel d'Iristel pour le raccordement d'appels interurbains dans le Nord.
10. Les éléments de preuve au dossier de la présente instance confirment que TCI a réduit la capacité de ses circuits de transfert interurbain en vue de maîtriser les coûts engagés en raison de l'acheminement du trafic qui, comme le prétend TCI, serait stimulé et illégal. Étant donné le volume de trafic actuel, cette capacité réduite pourrait faire en sorte que certains appels ne soient pas acheminés, ce qui pourrait nuire aux consommateurs ou leur causer des inconvénients⁵.

⁴ Iristel s'est opposée à la demande de TCI et a fait valoir que les niveaux de trafic de TCI vers les numéros de téléphone d'Iristel dans l'IR 867 étaient plus faibles qu'au début de 2015.

⁵ Des échecs d'appels ont été signalés par un intervenant dans le cadre de l'instance de TCI ainsi que dans un reportage diffusé par la Canadian Broadcasting Corporation (CBC) au sujet d'un hôpital d'Edmonton qui a essayé de joindre un patient afin de lui communiquer des renseignements à propos d'une chirurgie qu'il devait subir.

11. Le Conseil doit encore déterminer : i) si le trafic en cause est stimulé par Iristel et/ou s'il est inapproprié; et ii) si, compte tenu des changements des niveaux de trafic observés, le tarif actuel d'Iristel pour le raccordement d'appels interurbains dans le Nord demeure juste et raisonnable. Bien que les deux demandes soient actuellement à l'étude, le Conseil estime que la capacité réduite n'est pas raisonnable et ne sert pas l'intérêt public. Le Conseil fait également remarquer que s'il concluait que le tarif réglementé en vigueur d'Iristel pour le raccordement d'appels interurbains dans le Nord devait être modifié, le fait de rendre provisoire ce tarif à ce stade lui permettrait de traiter la question de compensation liée à la facturation de ce tarif lorsque le Conseil déterminera le tarif définitif.

12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :

- **Approuve, en partie**, la requête de redressement provisoire d'Iristel et **ordonne** à TCI :
 - i. de prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que, dans les **10 jours civils** suivant la date de la présente décision, les appels des utilisateurs finals de TCI aux utilisateurs finals d'Iristel dans l'IR 867, ou les appels qui passent par le réseau de TCI et qui se raccordent au réseau d'Iristel dans l'IR 867, atteignent le réseau d'Iristel de manière à ce qu'ils puissent être correctement et constamment acheminés;
 - ii. de déposer un rapport auprès du Conseil confirmant la conformité à cette directive et détaillant les mesures prises, dans les **10 jours civils** suivant la date de la présente décision;
- **approuve** la requête de redressement provisoire de TCI et rend provisoire, à compter de la date de la présente décision, le tarif applicable au Nunavut, aux Territoires du Nord-Ouest et au Yukon qui est énoncé à l'article 302.2.4 du Tarif des services d'accès d'Iristel Inc. – Accès aux raccordements spécialisés, Services de commutation et de regroupement.

13. Pendant l'étude de ces deux demandes et lorsqu'il rendra sa décision définitive à leur égard, le Conseil déterminera s'il est approprié d'imposer des sanctions administratives pécuniaires⁶.

Secrétaire général

⁶ En vertu de l'article 72.001 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, toute contravention à une disposition de la *Loi* ou des règlements ou à une décision prise par le Conseil sous le régime de la *Loi* constitue une violation exposant son auteur à une pénalité dont le montant maximal est : a) dans le cas d'une personne physique, de vingt-cinq mille dollars et de cinquante mille dollars en cas de récidive; b) dans les autres cas, de dix millions de dollars et de quinze millions de dollars en cas de récidive.