



Avis public de télécom CRTC 2004-2

Ottawa, le 7 avril 2004

Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet

Référence : 8663-C12-200402892 et 8663-B2-200316101

Le Conseil a reçu une demande et une lettre dans lesquelles il est prié de se prononcer sur les exigences réglementaires concernant la fourniture des services de communication vocale sur protocole Internet (IP). Dans le présent avis, le Conseil exprime ses avis préliminaires sur le cadre de réglementation applicable à ces services. Le Conseil est d'avis préliminaire que les services de communication vocale sur IP utilisant des numéros de téléphone établis selon le Plan de numérotation nord-américain et permettant un accès universel en provenance et/ou à destination du réseau téléphonique public commuté (désignés services « VoIP » dans le présent avis) ont des caractéristiques fonctionnelles identiques à celles des services de télécommunication vocales à commutation de circuits. Le Conseil est donc d'avis préliminaire que le cadre de réglementation actuel, y compris les décisions en matière d'abstention de réglementation, devrait s'appliquer aux services VoIP. De prime abord, le Conseil estime que dans la mesure où les services VoIP offrent à l'abonné l'accès en provenance et/ou à destination du réseau téléphonique public commuté et de faire et/ou de recevoir des appels en provenance et à destination des limites géographiques d'une zone d'appel local telle qu'elle est définie dans les tarifs des entreprises de services locaux titulaires (ESLT), ces services devraient, sur le plan de la réglementation, être traités comme des services locaux et faire l'objet du cadre de réglementation que le Conseil a établi relativement à la concurrence locale dans la décision Concurrence locale, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997, et dans les décisions subséquentes. Dans le présent avis, le Conseil a également donné son avis préliminaire sur les questions suivantes : (i) l'applicabilité des tarifs existants et l'obligation de déposer des tarifs; (ii) la fourniture des services 9-1-1 et 9-1-1 évolué, le service de relais téléphonique et les garanties relatives à la protection de la vie privée; et (iii) l'applicabilité du mécanisme national de perception de la contribution adopté dans la décision Modifications au régime de contribution, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000. Les parties intéressées sont donc invitées à se prononcer sur les avis préliminaires du Conseil et sur toute autre question pertinente, et elles sont également invitées à participer à la consultation publique.

Introduction

1. Le protocole Internet (IP) peut se définir comme une méthode normalisée qui permet le transport des informations en paquets de signaux vocaux, de signaux vidéo et de données sur un même réseau, y compris Internet ou de gestion de réseau. À l'origine, les réseaux à commutation par paquets ne permettaient que la transmission de données, mais grâce à l'évolution de la plate-forme IP, il est désormais possible de faire circuler efficacement sur ces réseaux un trafic voix de qualité.

2. Bien qu'Internet soit lui-même un réseau à large bande, initialement, les utilisateurs du service de résidence ne pouvaient y accéder que par voie d'une connexion à bande étroite (accès commuté) à faible débit. Toutefois, avec l'arrivée du modem câble et de la ligne d'abonné numérique (LAN), il est devenu possible d'obtenir un accès haute vitesse à Internet.
3. Jusqu'à tout récemment, les services de communication vocale qui étaient généralement offerts sur IP limitaient l'abonné à faire et/ou à recevoir ses appels depuis un ordinateur, et la communication ne pouvait être établie que si tous les interlocuteurs utilisaient le même logiciel de téléphonie. Ces services, dits « poste-à-poste », ne se raccordent pas au réseau téléphonique public commuté (RTPC) et ils n'utilisent pas normalement des numéros de téléphone qui sont conformes au Plan de numérotation nord-américain (PNNA).
4. Le Conseil fait remarquer que bien des choses ont changé depuis l'implantation des premiers systèmes qui permettaient d'offrir les services de communication vocale sur IP. En effet, l'Union internationale des télécommunications, le groupe Internet Engineering Task Force et l'Institut européen des normes de télécommunication ont adopté des normes mondiales concernant entre autres les codeurs de signaux vocaux de bonne qualité, l'adressage universel ainsi que le contrôle et la signalisation des appels. Les normes mondiales ont rendu possible l'interopérabilité des composantes réseau des réseaux à commutation par paquets et elles ont permis l'amélioration des services de communication vocale sur IP.
5. Avec les services de communication vocale sur IP d'aujourd'hui, l'abonné peut faire des appels à partir d'une connexion à large bande en utilisant, par exemple, un téléphone conventionnel muni d'un adaptateur, ou encore un téléphone IP. Ces services, qui utilisent les numéros de téléphone établis conformément au PNNA, permettent à l'abonné autant de faire des appels à destination du RTPC que d'en recevoir en provenance du RTPC. Même si l'expression « services VoIP » sert parfois à qualifier ces services et les services poste-à-poste, dans le présent avis, elle s'appliquera seulement aux services qui utilisent des numéros de téléphone établis conformément au PNNA et qui permettent un accès universel au RTPC, tant en provenance qu'à destination de ce réseau.
6. Le Conseil a reçu une demande et une lettre dans lesquelles il est prié de se prononcer sur les exigences réglementaires concernant la fourniture des services VoIP. Le 6 novembre 2003, Bell Canada a présenté une demande sollicitant entre autres que le Conseil amorce une instance et se prononce sur les règles, s'il en existe, qui régissent la fourniture des services de télécommunication des câblodistributeurs et autres fournisseurs de services qui offrent des services VoIP. Le 12 janvier 2004, Call-Net Entreprises Inc. a présenté une lettre au Conseil, lui demandant quelles exigences réglementaires s'appliqueraient aux fournisseurs de services qui offrent déjà des services VoIP.
7. Comme l'industrie offre déjà des services de communication vocale et que certaines compagnies ont demandé au Conseil de clarifier les dispositions réglementaires à l'égard de ces services, le Conseil estime qu'il doit exprimer son point de vue sur le régime de réglementation applicable à la fourniture de ces services. Dans le présent avis, le Conseil formule donc ses avis préliminaires sur la question et il invite les parties à présenter des observations et des observations en réplique. Le Conseil donne également des précisions concernant la consultation publique à laquelle pourront participer de vive voix les parties qui auront déposé des mémoires.

Cadre de réglementation du Conseil

8. Dans l'avis *Examen du cadre de réglementation*, Avis public Télécom CRTC 92-78, 16 décembre 1992 (l'avis 92-78), le Conseil a déclaré que selon lui, dans une économie de l'information, une infrastructure des télécommunications moderne et efficiente se voulait un élément fondamental et un véhicule tant pour la production que pour la consommation de biens et services. Le Conseil a fait remarquer que l'évolution de la technologie et l'accroissement de la concurrence avaient considérablement modifié la nature de l'industrie des télécommunications. En effet, non seulement les télécommunications répondaient-elles aux besoins fondamentaux des abonnés en matière de communication, mais elles étaient devenues un outil de gestion de l'information et un agent d'intensification de la productivité pour les entreprises. Le Conseil a également fait remarquer que ces changements avaient permis aux compagnies de téléphone dont il réglemente la fourniture du service local de mettre sur pied une vaste gamme de nouveaux services, tant audio, vidéo que de données haute vitesse, pour répondre aux demandes des clients des secteurs d'affaires et de résidence, tant dans le marché local que dans celui de l'interurbain.
9. Dans la décision *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994 (la décision 94-19), suite à l'avis 92-78, le Conseil a établi un cadre de réglementation global pour l'industrie des télécommunications. Ce cadre tenait compte des objectifs stratégiques énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* (la Loi) et de l'évolution constante de l'industrie. Dans la décision 94-19, le Conseil a déclaré ce qui suit :

L'univers numérique permet d'entrevoir un vaste assortiment de services de télécommunications dont la mise en œuvre semble limitée seulement par la vitesse de diffusion des nouvelles techniques, l'accès aux capitaux et l'imagination des usagers. Il importe, dans un cadre aussi dynamique, que la réglementation favorise la fourniture de services efficaces, innovateurs et abordables, au lieu de l'entraver.

10. Toujours dans la même décision, il a formulé le point suivant :

Bref, les télécommunications d'aujourd'hui transcendent les frontières traditionnelles et les définitions simples. Elles forment une industrie, un marché et un moyen de faire des affaires qui englobent une gamme toujours grandissante de services et de produits vocaux, données et vidéo. Les services de télécommunications vont des services d'accès de base, qui permettent de relier les abonnés d'une région particulière, aux applications multimédias qui permettent de créer des collectivités virtuelles qui transcendent les frontières géographiques et réunissent des usagers ayant des intérêts communs. Cette évolution des télécommunications est à l'origine des projets d'avenir ayant trait à une autoroute de l'information qui relierait les Canadiens entre eux et avec le reste du monde.

11. Même si dans la décision 94-19 le Conseil n'a pas prévu expressément l'arrivée des services VoIP, il a jeté les bases en prévision d'une industrie qui se caractériserait par l'efficacité, l'innovation et l'abordabilité, peu importe la technologie qui verrait le jour.

12. Au cours des 10 dernières années, devant l'évolution constante du monde des télécommunications, le Conseil a rendu différentes décisions qui, tout en respectant les opinions qu'il avait exprimées dans la décision 94-19, ont permis aux compagnies de téléphone d'offrir un large éventail de nouveaux services et de stimuler la concurrence dans tous les segments de marché, dont celui des services locaux. Dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997 (la décision 97-8), le Conseil a établi le cadre de réglementation autorisant la concurrence locale, créant ainsi des possibilités pour les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) de pénétrer le marché et de livrer concurrence aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT).
13. Le cadre de réglementation établi dans la décision 94-19 et dans les décisions subséquentes visait à favoriser la création d'une infrastructure de télécommunication qui permettrait à tous les Canadiens, et non pas juste à quelques privilégiés, d'avoir un accès abordable et généralisé à un éventail sans cesse grandissant de produits et de services de communication et d'information de base et perfectionnés, fournis sur une base concurrentielle, afin de satisfaire aux exigences toujours plus diversifiées des utilisateurs. Pour atteindre ces objectifs, le Conseil a toujours misé davantage sur les forces du marché, tout en s'assurant que la réglementation était efficace lorsqu'elle s'imposait. Dans la décision 94-19 par exemple, le Conseil a autorisé les ESLT à grouper des services tarifés avec d'autres services, à condition que les compagnies observent certaines conditions, dont les règles concernant la tarification des groupes de services. Ces règles ont été révisées et élargies subséquemment dans d'autres décisions.
14. Le Conseil a également rendu différentes décisions selon lesquelles il s'abstient de réglementer certaines catégories de services offerts par certaines catégories de fournisseurs. Ces décisions comprennent entre autres la décision *Réglementation des services sans fil*, Décision Télécom CRTC 94-15, 12 août 1994, la décision *Abstention – Services fournis par des entreprises canadiennes non dominantes*, Décision Télécom CRTC 95-19, 8 septembre 1995, la décision 97-8, et la décision *Abstention – Réglementation des services interurbains fournis par les compagnies de téléphone titulaires*, Décision Télécom CRTC 97-19, 18 décembre 1997.
15. Le Conseil fait remarquer que depuis qu'il a rendu la décision 94-19, la concurrence a donné lieu à un plus grand choix de produits et de services, à la fois pour les clients des services d'affaires et de résidence, ainsi qu'à des baisses de prix importantes pour la plupart des services, dont les services interurbains, Internet, sans fil et internationaux ainsi que les services de transmission de données. Ces marchés étant désormais concurrentiels, le Conseil a cessé de réglementer les éléments pour lesquels les forces du marché suffisent à établir l'équilibre. Les forces du marché permettent d'accroître les choix offerts et elles permettent davantage aux fournisseurs de réagir à la situation. Les forces du marché font également en sorte que les conditions d'offre sont dictées par les besoins des utilisateurs et non par les organismes de réglementation. Le Conseil demeure d'avis qu'il doit continuer de réglementer les services locaux vu la faiblesse de la concurrence dans ce marché.
16. Dans la décision *Réglementation par plafonnement des prix et questions connexes*, Décision Télécom CRTC 97-9, 1^{er} mai 1997 (la décision 97-9), le Conseil a établi un régime de plafonnement des prix parce qu'à son avis, c'était ce type de régime et non pas celui de la base tarifaire/taux de rendement qui incitait plus fortement les ESLT à réduire les coûts, à exploiter

de façon plus efficiente et à faire preuve de plus d'innovation dans la fourniture des services. Dans le cadre de ce régime révisé de réglementation des prix, les ESLT conservent les avantages de leurs gains d'efficience.

17. Le Conseil estime que la fourniture par les ESLT de services VoIP est compatible avec l'objectif qu'il s'était fixé dans la décision 97-9 et qu'il a maintenu dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, c.-à-d. « inciter les titulaires à accroître les efficacités et à être plus innovatrices ».
18. L'absence d'incidences sur la technologie fait partie des grands principes sous-jacents du cadre de réglementation établi à l'égard de la concurrence locale. Le Conseil a donné l'occasion à toutes les entreprises canadiennes concurrentes, sans égard à la technologie de transmission utilisée ou au fait que leurs services soient fixes ou mobiles, de devenir des ESLC, sous réserve des obligations réglementaires établies dans la décision 97-8.
19. Parallèlement, dans la décision *Réglementation en vertu de la Loi sur les télécommunications de certains services de télécommunications offerts par des « entreprises de radiodiffusion »*, Décision Télécom CRTC 98-9, 9 juillet 1998, le Conseil a déclaré que, compte tenu de sa démarche globale à l'égard de la réglementation des télécommunications, il ne convenait pas de définir le marché des services de télécommunication en faisant référence à la technologie. À son avis, l'analyse devait plutôt porter sur les attributs du service.
20. Dans le cadre de réglementation établi dans la décision 97-8, les ESLT continuaient d'être tenues de déposer des tarifs à l'égard des services locaux. Par contre, pour les services de télécommunication de détail, les ESLC n'étaient pas obligées de déposer des tarifs. Aux termes de la décision 97-8 et de décisions subséquentes, les ESLT et les ESLC, et dans une certaine mesure les revendeurs fournissant un service local, sont tenus de satisfaire à certaines obligations réglementaires énoncées dans le tableau joint en annexe au présent avis.
21. Dans la section suivante, le Conseil expose ses avis préliminaires au sujet de certaines obligations réglementaires des fournisseurs de services VoIP, y compris les exigences se rapportant au dépôt des tarifs, à la fourniture des services 9-1-1 et 9-1-1 évolué (E9-1-1), au service de relais téléphonique (SRT), aux garanties relatives à la protection de la vie privée de même qu'à la contribution.

Avis préliminaires du Conseil

22. Tel qu'indiqué précédemment, les services VoIP utilisent des numéros de téléphone conformes au PNNA et permettent aux abonnés d'appeler et/ou de recevoir des appels à partir d'un téléphone offrant l'accès universel au RTPC. De l'avis préliminaire du Conseil, ces caractéristiques des services VoIP sont, sur le plan fonctionnel, identiques à celles des services de télécommunication vocales à commutation de circuits.

23. Suivant le principe de l'absence d'incidences sur la technologie, le Conseil estime de prime abord qu'il faudrait assujettir les services VoIP au cadre de réglementation en place, y compris les décisions en matière d'abstention de réglementation du Conseil. Ainsi, les exigences réglementaires imposées aux fournisseurs de services VoIP seraient fonction de la catégorie de fournisseur de services (p. ex., ESLT, ESLC, entreprise canadienne non dominante, fournisseur de services mobiles sans fil, revendeur de services locaux) ainsi que du type de service offert.
24. Ainsi, lorsque les ESLT fournissent un service VoIP dans leurs territoires, elles seraient tenues de respecter leurs tarifs en vigueur ou de déposer des projets de tarifs au besoin, en conformité avec les règles de réglementation applicables. Les ESLC, y compris les ESLC sans fil et les ESLT hors territoire, ne seraient pas tenues de déposer des tarifs à l'égard des services VoIP locaux de détail; toutefois, à l'instar, dans une certaine mesure, des revendeurs qui fournissent un service VoIP local, elles seraient obligées de satisfaire aux obligations réglementaires imposées dans la décision 97-8 et des décisions subséquentes. Les ESLT, les entreprises canadiennes non dominantes et les fournisseurs de services mobiles sans fil qui ne sont pas des ESLC ne seraient pas tenus de déposer des tarifs à l'égard des services VoIP visés par les décisions applicables en matière d'abstention.
25. Dans la mesure où les services VoIP fournissent aux abonnés l'accès en provenance et/ou à destination du RTPC ainsi que la capacité de faire et/ou de recevoir des appels en provenance ou à destination d'une circonscription ou d'une zone d'appel local définie dans les tarifs des ESLT, le Conseil estime en première analyse qu'il faudrait traiter ces services comme des services locaux et les désigner services VoIP locaux.
26. Le Conseil reconnaît qu'il est possible qu'au début, certains fournisseurs de services VoIP locaux ne puissent pas offrir le 9-1-1, le E9-1-1, le SRT ou encore des garanties relatives à la protection de la vie privée énoncées en annexe. Le Conseil estime qu'il est donc d'une importance capitale que les abonnés des services VoIP locaux soient informés de la nature et des modalités des services qui leur sont offerts. Le Conseil s'attend à ce que l'information que les fournisseurs de services VoIP locaux dispenseront aux abonnés actuels et potentiels soit précise et claire, en ce qui concerne, par exemple, la disponibilité et les limitations des services 9-1-1/E9-1-1. Il estime de prime abord qu'il y aurait lieu à cet effet d'imposer une condition de service conformément à l'article 24 de la Loi. De plus, de l'avis préliminaire du Conseil, il devrait devenir obligatoire, et ce le plus rapidement possible, pour tous les fournisseurs de services VoIP locaux d'offrir le 9-1-1, le service E9-1-1, le SRT ainsi que des garanties relatives à la protection de la vie privée.
27. Le Conseil fait remarquer que le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI), dans le cadre de ses divers groupes de travail, se penche actuellement sur un grand nombre de questions se rapportant aux communications vocales sur IP. Citons comme exemples *Interconnexions des réseaux de téléphones publics, comprenant la technologie IP* (NTTF004.doc) et *Fourniture du service pour les appels 9-1-1 VoIP mobiles* (ESTF035.doc). Le Conseil estime que le CDCI serait la tribune idéale pour traiter les questions touchant la fourniture, aux abonnés du service VoIP local, des services 9-1-1/E9-1-1, du SRT ainsi que des garanties relatives à la protection de la vie privée. De plus, comme l'industrie des télécommunications ne fait tout juste que commencer à offrir des services VoIP, il serait indiqué, selon lui, que le CDCI examine également les questions concernant l'accès à ces services par les personnes handicapées.

28. Dans la décision 97-8, le Conseil a créé un fonds central pour subventionner les services locaux résidentiels à coût élevé dans les zones rurales et éloignées. Dans la décision *Modifications au régime de contribution*, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000, le Conseil a mis en place un mécanisme national de perception de la contribution dans le cadre duquel tous les fournisseurs de services de télécommunication dont les revenus dépassent un certain seuil sont tenus de contribuer au fonds un pourcentage du total des revenus admissibles à la contribution provenant de services de télécommunication canadiens. Les revenus des services Internet de détail ne sont pas admissibles à la contribution. Les définitions permettant d'établir les revenus admissibles à la contribution ont par la suite été approuvées par le Conseil dans l'ordonnance *Rapports de consensus de l'industrie présentés par le Groupes de travail sur la mise en œuvre du mécanisme de perception de la contribution (MPC)*, Ordonnance CRTC 2001-220, 15 mars 2001 (l'ordonnance 2001-220).
29. Le Conseil estime à première vue que, du fait que les services VoIP fournissent l'accès en provenance et/ou à destination du RTPC, ils ne sont pas des services Internet de détail, au sens qui leur est donné dans l'ordonnance 2001-220, et que les revenus provenant des services VoIP sont donc admissibles à la contribution. Il estime également de prime abord que les services poste-à-poste sont des services Internet de détail et que les revenus provenant de ces services ne sont donc pas admissibles à la contribution.

Appel d'observations

30. Par voie du présent avis, le Conseil lance un appel d'observations au sujet des avis préliminaires qu'il a exprimés et sur toute autre question ayant trait au cadre de réglementation des services de communication vocale sur IP. Le Conseil invite également les parties qui ont formulé des observations à participer à une consultation publique dans le cadre de laquelle elles pourront exposer leurs vues. En outre, le Conseil profitera de cette tribune pour clarifier au besoin les opinions des parties. Après la consultation, les parties auront l'occasion de déposer des observations en réplique.

Procédure

31. Les personnes désirant devenir parties à l'instance sont tenues d'en informer le Conseil, au plus tard le **16 avril 2004** (la date d'inscription), et de fournir les coordonnées de leur personne-ressource. Elles doivent aviser le Secrétaire général par écrit à l'adresse suivante : CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, par fax au (819) 994-0218, ou par courriel à procedure@crtc.gc.ca. Il faut, le cas échéant, donner une adresse de courriel. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des documents déposés en version imprimée.
32. Le Conseil publiera, dès que possible après la date d'inscription, la liste complète des parties et leur adresse postale (y compris leur adresse de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
33. Les parties sont invitées à soumettre au Conseil leurs observations sur les avis préliminaires qu'il a exprimés dans le présent avis et sur toute autre question qui y est énoncée, au plus tard le **28 avril 2004**, et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard à la même date.

34. Les études de recherche et tout autre document auxquels les parties font référence dans cette instance doivent accompagner les mémoires déposés conformément au paragraphe précédent.
35. Une consultation publique aura lieu les **19 et 20 mai 2004** au 140, promenade du Portage, Niveau 0, Phase IV, Gatineau (Québec). Les parties désirant y faire une présentation orale sont tenues de déposer leurs observations, conformément au paragraphe 33 ci-dessus, et d'indiquer qu'elles entendent participer à la consultation, au plus tard le **16 avril 2004**.
36. Au cours de la consultation publique, le Conseil se réserve le droit de regrouper les parties qui partagent des vues semblables.
37. Dans la lettre qu'il enverra, le Conseil expliquera le déroulement de la consultation publique.
38. Toute personne désirant simplement présenter des observations écrites dans le cadre de cette instance, sans recevoir de copies des divers mémoires déposés, peut le faire en les adressant au Conseil, au plus tard le **28 avril 2004**.
39. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de la présente instance.
40. Les parties peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil, et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **28 mai 2004**.
41. Lorsqu'un document doit être déposé et signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
42. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
43. Lorsque le mémoire est déposé par voie électronique, veuillez inscrire la mention *****Fin du document***** après le dernier paragraphe. Cela permettra au Conseil de vérifier que le document n'a pas été endommagé lors de la transmission.
44. Veuillez noter que seuls les mémoires déposés en version électronique seront affichés sur le site Web du Conseil et seulement dans la langue officielle et dans le format dans lesquels ils sont présentés.
45. Chaque paragraphe de votre mémoire devrait être numéroté.
46. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de cette instance (et/ou le site Web du Conseil) pour tous renseignements complémentaires qu'elles pourraient juger utiles lors de la préparation de leurs mémoires.

Important

47. Toute information soumise, incluant votre nom, votre adresse de courriel ainsi que tout autre renseignement non confidentiel que vous nous aurez fournie, sera disponible sur le site Web du Conseil. Les documents soumis en format électronique seront affichés sur le site Web du Conseil tels quels et dans la langue officielle et le format dans lesquels ils ont été soumis. Les documents qui ne sont pas soumis en format électronique seront disponibles en format .pdf.

Emplacement des bureaux du CRTC

48. Les mémoires pourront être examinés, ou ils seront rapidement rendus disponibles sur demande, aux bureaux du Conseil, pendant les heures normales de bureau :

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière
1, promenade du Portage, bureau 206
Gatineau (Québec) J8X 4B1
Tél. : (819) 997-2429 – ATS : 994-0423
Fax : (819) 994-0218

Metropolitan Place

99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Tél. : (902) 426-7997 – ATS : 426-6997
Fax : (902) 426-2721

405, boulevard de Maisonneuve Est
2^e étage, bureau B2300
Montréal (Québec) H2L 4J5
Tél. : (514) 283-6607
Fax : (514) 283-3689

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : (416) 952-9096
Fax : (416) 954-6343

Édifice Kensington

275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : (204) 983-6306 – ATS : 983-8274
Fax : (204) 983-6317

Édifice Cornwall Professional

2125, 11^e avenue, bureau 103
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3
Tél. : (306) 780-3422
Fax : (306) 780-3319

10405, avenue Jasper, bureau 520
Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : (780) 495-3224
Fax : (780) 495-3214

580, rue Hornby, bureau 530
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél.: (604) 666-2111 – ATS : 666-0778
Fax : (604) 666-8322

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>

Cadre de réglementation et autres attributs afférents à la concurrence des services locaux

Veillez noter que les tableaux ci-après vous sont fournis à titre indicatif seulement. Le cadre de réglementation régissant la concurrence locale, tel qu'il est énoncé dans la décision 97-8 et les décisions subséquentes constituent les décisions définitives du Conseil.

Cadre de réglementation	ESLT et ESLC	Revendeurs de services locaux
Tarifs	En ce qui concerne les services locaux, les ESLT sont tenues de déposer des tarifs dans le cadre du régime des prix plafonds ¹ , mais les ESLC ne sont pas tenues de déposer de tarifs pour les services de détail ² .	Les revendeurs ne déposent pas de tarifs.
9-1-1 et E9-1-1	Les ESL sont obligées d'interconnecter l'appelant au centre d'appel d'urgence approprié aux fins d'acheminement des appels dans le cas du service 9-1-1 et de fournir les données aux fins de l'affichage automatique d'adresses (AAA) pour que les appels E9-1-1 puissent être transmis au centre d'appel d'urgence lorsque le service est offert ³ .	Dans les conclusions qu'il tire, le Conseil présume automatiquement que les revendeurs fourniront le service 9-1-1, de par l'obligation inhérente aux ESL ⁴ . Pour obtenir les services d'une ESL, le revendeur est obligé de communiquer toutes les données AAA à l'entreprise en ce qui concerne les appels E9-1-1 ⁵ .
SRT destiné aux malentendants	Les ESL sont obligées de fournir le service de relais téléphonique (SRT) ⁶ .	Dans les conclusions qu'il tire, le Conseil présume automatiquement que, de par les obligations inhérentes aux ESL, les revendeurs fourniront le SRT ⁷ .

1 Décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002. Cette décision prévoit un régime de prix plafonds de quatre ans qui s'applique aux ensembles de services des grandes ESLT.

2 *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997 (la décision 97-8), (paragr. 272).

3 Décision 97-8, (paragr. 279 et 286).

4 Décision 97-8 (paragr. 279).

5 Ordonnance *Suivi de l'ordonnance CRTC 2000-500 – Fourniture de renseignements sur les utilisateurs finals des revendeurs*, Ordonnance CRTC 2000-1048, 22 novembre 2000.

6 Décision 97-8 (paragr. 279 et 286).

7 Décision 97-8 (paragr. 279).

Cadre de réglementation	ESLT et ESLC	Revendeurs de services locaux
Protection de la vie privée	Les ESL sont tenues de fournir différentes fonctions de protection de la vie privée telles que le blocage des appels et le dépisteur ⁸ . Les ESL sont tenues de respecter les règles énoncées par le Conseil en ce qui concerne la confidentialité des renseignements sur les clients ⁹ .	Pour pouvoir obtenir des services auprès d'une ESL, les revendeurs doivent se conformer aux mêmes mesures de protection de la vie privée que les ESL ¹⁰ .
Inscription à l'annuaire	Les ESLT sont obligées de fournir un fichier répertoire complet ¹¹ . Les ESLC sont tenues de fournir les inscriptions à l'annuaire ¹² .	Les revendeurs ne sont assujettis à aucune exigence.
Égalité d'accès	Les ESL ¹³ sont tenues d'offrir l'égalité d'accès.	Les revendeurs ne sont assujettis à aucune exigence ¹⁴ .
Transférabilité des numéros	Les ESL sont obligées d'assurer la transférabilité des numéros ¹⁵ .	Les revendeurs ne peuvent se prévaloir d'un accès direct pour effectuer eux-mêmes le transfert de leurs numéros ¹⁶ . Ils doivent s'entendre avec l'ESL pour transférer les numéros obtenus dans le cadre de services d'accès loués auprès de l'ESL.

8 Décision 97-8 (paragr. 288).

9 Décision 97-8 (paragr. 289).

10 Rapport de consensus CTEW015, approuvé par le Conseil dans une lettre du 1^{er} février 2000.

11 Décision 97-8 (paragr. 229).

12 Décision 97-8 (paragr. 227).

13 Décision 97-8 (paragr. 190).

14 Ordonnance Télécom CRTC 99-379, 29 avril 1999 (paragr. 29).

15 *Concurrence et culture sur l'autoroute canadienne de l'information : Gestion des réalités de transition*, présenté au Gouvernement du Canada le 19 mai 1995 en réponse au décret C.P. 1994-1689, 11 octobre 1994, et *Mise en oeuvre du cadre de réglementation – Transférabilité des numéros locaux et questions connexes*, Avis public Télécom CRTC 95-48, 10 novembre 1995.

16 Ordonnance Télécom CRTC 99-5, 8 janvier 1999 (paragr. 10).

Cadre de réglementation	ESLT et ESLC	Revendeurs de services locaux
Interconnexion des ESL	Les ESL sont tenues d'offrir une interconnexion réciproque ¹⁷ ainsi que des arrangements de facturation et de conservation ¹⁸ , et chaque circonscription ¹⁹ doit être dotée d'un point d'interconnexion.	Les revendeurs ne sont assujettis à aucune exigence. Les revendeurs peuvent louer des installations pour se raccorder au RTPC.
Contribution	Les ESL sont tenues de payer une contribution basée sur un pourcentage des revenus de services de télécommunication générés au Canada, sous réserve de certaines exceptions et moins certaines déductions ²⁰ . Les ESL ont droit à des subventions provenant du régime de contribution, le montant étant établi par SAR ²¹ .	Les revendeurs sont tenus de payer une contribution basée sur un pourcentage des revenus de services de télécommunication générés au Canada – sous réserve de certaines exceptions et moins certaines déductions ²² . Les revendeurs n'ont pas droit aux subventions provenant du régime de contribution ²³ .

17 Décision 97-8 (paragr. 17).

18 Décision 97-8 (paragr. 63).

19 Décision 97-8 (paragr. 32).

20 *Modifications au régime de contribution*, Décision CRTC 2000-745, 30 novembre 2000 (la décision 2000-745) (paragr. 93).

21 Décision 2000-745 (paragr. 133) et décision 97-8 (paragr. 173).

22 Décision 2000-745 (paragr. 93).

23 Décision 97-8 (paragr. 173).

Autres attributs	ESLT et ESLC	Revendeurs de services locaux
Modalités de service	Les ESLT sont tenues de respecter les modalités de service approuvées dans leurs tarifs. Les ESLC sont tenues d'informer les clients de certaines modalités de service avant de signer un contrat ²⁴ et de fournir certains renseignements sur demande ²⁵ .	Pour obtenir les services d'une ESL, les revendeurs doivent se conformer aux mêmes obligations que les ESLC ²⁶ .
Qualité du service	Les ESLT sont tenues de rendre compte de leur rendement en appliquant les normes et les indicateurs de qualité du service établis par le Conseil. Les ESLC ne sont assujetties à aucune exigence à ce chapitre.	Les revendeurs ne sont assujettis à aucune exigence.
Alimentation en électricité	En général, les ESL assurent une alimentation en électricité qui est fiable, mais elles ne sont assujetties à aucune exigence.	Les revendeurs ne sont assujettis à aucune exigence.
Fourniture en médias substitués des renseignements relatifs à la facturation et aux services	Les ESL sont tenues de fournir ces renseignements en média substitut, sur demande ²⁷ .	Les revendeurs sont tenus de fournir ces renseignements en média substitut, sur demande ²⁸ .

24 Décision 97-8 (paragr. 293).

25 Décision 97-8 (paragr. 292).

26 Rapport de consensus CTEW015, approuvé par le Conseil dans une lettre du 1^{er} février 2000.

27 Ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998 (paragr. 20) et *Médias substitués pour les personnes aveugles*, Ordonnance CRTC 2001-690, 31 août 2001.

28 *Plus grande accessibilité aux médias substitués par les personnes aveugles*, Décision de télécom CRTC 2002-13, 8 mars 2002 (paragr. 22).