



## Décision de télécom CRTC 2005-58

Ottawa, le 6 octobre 2005

### Questions relatives à l'accès des ESLC aux SSE des ESLT

Référence : 8638-C12-200506016

*Le Conseil **approuve** le rapport d'étape trimestriel du Groupe de travail sur les systèmes de soutien à l'exploitation (SSE) concernant l'accès des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) aux SSE des entreprises de services locaux titulaires (ESLT).*

*Le Conseil établit que Bell Canada et TELUS Communications Inc. (TCI) ne sont pas tenues de fournir la fonction de recherche par adresse de service proposée par les ESLC dans le cadre de leur accès aux SSE. Toutefois, le Conseil ordonne à Bell Canada de fournir aux ESLC l'interface utilisateur graphique qu'elle propose pour la fonction de recherche par adresse de service d'ici le 31 décembre 2005. Elle ordonne également à TCI de fournir aux ESLC une fonction de recherche par adresse de service similaire à celle qu'a proposée Bell Canada, d'ici le 16 mars 2006.*

### Historique

1. Dans la décision *Accès des entreprises de services locaux concurrentes aux systèmes de soutien à l'exploitation des entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2005-14, 16 mars 2005 (la décision 2005-14), le Conseil a ordonné à Bell Canada et à TELUS Communications Inc. (TCI) d'élaborer et de mettre en œuvre dans l'année qui suit, à l'intention des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC), une méthode d'accès à certains de leurs systèmes de soutien à l'exploitation (SSE).
2. En vue d'atteindre cet objectif, le Conseil a ordonné au Groupe de travail SSE (GTSSE) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de lui présenter, dans les deux mois suivant la publication de la décision 2005-14, un rapport sur les formats et les protocoles normalisés pour l'ensemble de l'industrie qui seraient utilisés pour l'échange d'information des SSE entre les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les ESLC. Il a également mentionné que tous les points de non-consensus devraient lui être signalés le plus tôt possible pour qu'il puisse les régler dans les plus brefs délais, ce qui empêcherait de retarder le processus d'élaboration et de mise en œuvre.
3. Le rapport du GTSSE sur les formats et les protocoles de l'industrie a été approuvé par le Conseil dans la décision *Approbaton du rapport sur l'accès des ESLC aux SSE des ESLT déposé par le Groupe de travail sur les systèmes de soutien à l'exploitation du CDCI*, Décision de télécom CRTC 2005-31, 27 mai 2005 (la décision 2005-31). Quoique, dans la décision 2005-31, le Conseil a approuvé la méthode présentée par le GTSSE sur l'élaboration et la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux SSE des ESLT, il a indiqué que certaines questions demeurent en suspens et, par conséquent, il a ordonné au GTSSE de présenter des rapports d'état trimestriels à compter du 15 juillet 2005.

## Dépôt

4. Le GTSSE a fait parvenir au Conseil, pour fins d'examen, deux documents qui sont tous les deux disponibles sur le site Web du CRTC, à la page du CDCI. Il s'agit des documents suivants :
  - A. Le premier rapport trimestriel du GTSSE, intitulé *CLEC Access to ILEC's Operational Support Systems*, 15 juillet 2005 (OSRE003a), soumis au Conseil le 15 juillet 2005.
  - B. Le rapport de non-consensus intitulé *CLEC Access to ILEC's Operational Support Systems*, 29 août 2005 (OSRE004a), concernant le besoin d'une fonction de recherche par adresse de service, rapport soumis au Conseil le 29 août 2005.

### **A. Rapport trimestriel du GTSSE sur la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux SSE**

5. Le Conseil fait remarquer que d'après le rapport du GTSSE, la mise en œuvre de l'accès des ESLC aux SSE des ESLT se déroule comme prévu. Après examen, le Conseil **approuve** le rapport tel que présenté.

### **B. Rapport de non-consensus sur le besoin d'une fonction de recherche par adresse de service**

6. Les ESLC ont fait valoir que la fonction de recherche par numéro de téléphone du client que le GTSSE est en train d'élaborer ne leur permettrait pas de traiter avec les clients qui ne reçoivent pas actuellement de service d'une ESLT, comme les clients résidant dans un immeuble nouvellement construit ou ceux qui ont déménagé (nouveaux/déménagés).

## Position des parties

### ESLC

7. Les ESLC ont proposé la création d'une fonction de recherche par adresse de service qui fournirait de l'information précise incluant jusqu'au numéro de l'unité, la possibilité de circonscrire une adresse en établissant la correspondance avec d'autres adresses, de l'information indiquant si l'adresse est admissible au service de ligne d'abonné numérique, et les huit premiers caractères du code correspondant au centre de commutation selon le Système universel de codes alphanumériques-lieux (SUCAL) (qui permet aux ESLC d'identifier le centre de commutation de desserte). Les ESLC ont fait valoir que le recours à une fonction de recherche par numéro de téléphone et à une autre par adresse de service leur permettrait d'offrir à leurs clients le même niveau de service qu'une ESLT fournit à ses clients dans des circonstances similaires.
8. Les ESLC ont affirmé que si la recherche ne peut être effectuée par adresse de service, les ESLT refuseraient plus souvent les demandes de service local (DSL) provenant des clients nouveaux/déménagés parce que l'adresse de service du client dans le champ de la DSL ne concorde pas à l'adresse qui se trouve dans la base de données des ESLT, et/ou que le code SUCAL est erroné. Les ESLC ont fait valoir, qu'à tout le moins, ces clients (nouveaux/déménagés) pourraient subir des inconvénients ou, dans le pire des cas, pourraient

être privés de service local pendant une longue période. Les ESLC sont d'avis que les expériences négatives des clients nuisent à la perception du marché quant à la capacité des ESLC d'offrir le service téléphonique local.

9. Les ESLC ont fait valoir que, si elles n'ont pas accès à l'information que génère la fonction de recherche par adresse de service, les gains d'efficacité qu'elles devraient réaliser en accédant aux SSE, comme le prévoit le rapport du GTSSSE que le Conseil a approuvé dans la décision 2005-14, seraient moindres.

#### **Bell Canada**

10. Bell Canada a fait valoir qu'elle devra investir beaucoup d'argent, de ressources et de temps pour créer un lien avec sa base de données des installations et déterminer la corrélation entre le code SUCAL et l'adresse municipale afin de fournir l'information demandée pour la fonction de recherche par adresse du service proposé. Bell Canada a fait remarquer que, dans la décision 2005-14, le Conseil a établi que les ESLC ne seraient pas tenues de fournir un accès à leur base de données des installations, sauf qu'elles devraient indiquer aux ESLC si un client donné est desservi par un centre de commutation distant.
11. Bell Canada a fait valoir qu'une recherche par adresse de service ne permettrait pas de réduire de façon significative le nombre de refus de DSL présentés par les ESLC. Bell Canada a mentionné que dans l'échantillon de DSL refusées fourni par Call-Net Communications Inc., moins de 37 % des DSL refusées auraient pu être réglées à l'aide d'une fonction de recherche par adresse de service. Bell Canada a indiqué que ses clients nouveaux/déménagés lui fournissent une adresse incomplète ou erronée, ce qui occasionne souvent des retards ou des coûts supplémentaires dans la fourniture du service. Par conséquent, Bell Canada a fait valoir que l'expérience des ESLC à cet égard n'était pas différente de la sienne.
12. Bell Canada a fait remarquer qu'à compter du dernier trimestre de 2005, les ESLC auront accès à une fonction de recherche par adresse de service interactive au moyen d'une interface utilisateur graphique (IUG) qui leur permettra d'utiliser un caractère générique pour effectuer des recherches et de valider une adresse jusqu'à l'unité. Bell Canada est d'avis que les représentants du service à la clientèle (RSC) des ESLC auraient alors accès à la même information, dans le même format, que les RSC de Bell Canada. Bell Canada a ajouté que les ESLC pourront donc offrir aux clients nouveaux/déménagés des services équivalents aux siens.

#### **TCI**

13. TCI s'est engagée à donner aux ESLC l'accès à son SSE d'ici le 16 mars 2006, mais a mentionné qu'en raison de l'arrêt de travail en cours, elle n'a pas pu entreprendre de nouvelles activités d'élaboration, notamment sur la fonction de recherche par adresse de service que proposent les ESLC. Elle a affirmé qu'après le retour au travail, elle pourrait évaluer les ressources et le temps nécessaires à l'élaboration d'une telle fonction.

## **Analyse et conclusions du Conseil**

14. Dans sa décision 2005-14, le Conseil n'a pas exigé que les ESLT donnent aux ESLC accès à leur base de données des installations, sauf qu'elles doivent indiquer aux ESLC si un client est desservi par un centre de commutation distant. Le Conseil fait remarquer que l'information demandée par les ESLC au moyen d'une fonction de recherche par adresse de service se trouve dans les bases de données des installations des ESLT.
15. Pour en arriver aux conclusions énoncées dans la décision 2005-14, le Conseil a dû concilier les besoins des ESLT, des ESLC et des clients. Il a établi que les ESLC devaient avoir accès aux SSE des ESLT pour être en mesure de fournir des DSL exactes et mieux servir les clients. Toutefois, le Conseil a reconnu que les ESLT stockent leur information dans des bases de données qui ne communiquent pas nécessairement entre elles et que la mise en place d'un processus qui permettrait aux ESLC d'avoir accès à l'ensemble de l'information accessible aux ESLT serait coûteuse, prendrait du temps et, au bout du compte, ne serait pas très utile pour les ESLC. Par conséquent, le Conseil a ordonné aux ESLT de fournir aux ESLC un accès à des données qui, selon lui, leur seraient utiles et pourraient être fournies dans un délai prescrit et à un coût raisonnable.
16. Le Conseil estime que la méthode actuellement approuvée, à savoir donner aux ESLC accès aux SSE des ESLT au moyen d'une fonction de recherche par numéro de téléphone, permet d'atteindre les objectifs établis dans la décision 2005-14, notamment réduire le nombre de DLS refusées afin de dépasser la norme de service acceptée et permettre aux ESLC de fournir un service local de qualité comparable à celui qu'offrent les ESLT.
17. Le Conseil estime qu'obliger les ESLT à donner aux ESLC accès à leurs bases de données des installations, au moyen de la fonction de recherche par adresse de service que proposent les ESLC, ne procurerait pas aux ESLC un avantage proportionnel aux dépenses supplémentaires en cause et que cela occasionnerait un retard dans la mise en oeuvre de l'accès aux SSE des ESLT.
18. Le Conseil déplore que la prestation du service local aux clients nouveaux/déménagés pose des difficultés aux ESLC, mais il estime que la situation est la même pour les ESLT. Le Conseil est d'avis que l'utilisation de l'IUG liée à la fonction de recherche par adresse de service, tel que le propose Bell Canada, en conjonction avec les autres outils mis à la disposition des ESLC, comme le moteur de recherche d'adresse par code postal et les cartes des centres de commutation des ESLT, permettra aux ESLC de fournir aux clients nouveaux/déménagés un niveau de service équivalent à celui qu'offrent les ESLT.
19. Par conséquent, le Conseil établit que l'accès aux SSE des ESLT fourni aux ESLC ne doit pas nécessairement inclure une fonction de recherche par adresse de service, telle que proposée par les ESLC.

20. Le Conseil ordonne à Bell Canada de fournir aux ESLC l'IUG qu'elle propose pour la recherche par adresse de service d'ici le 31 décembre 2005. Il ordonne également à TCI de fournir aux ESLC d'ici le 16 mars 2006 une fonction de recherche par adresse de service similaire à celle que propose Bell Canada. Cette fonction doit permettre la recherche au moyen d'un caractère générique et fournir une adresse précise incluant jusqu'à l'unité.

Secrétaire général

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