



Ottawa, le 29 octobre 1999

Décision Télécom CRTC 99-17

Service 9-1-1 - Tarifs applicables aux fournisseurs de services sans fil, aux abonnés du service Centrex et aux abonnés du service multiligne/consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses

No de dossier : 8661-C12-01/98

Sommaire

Le Conseil établit une nouvelle structure tarifaire pour le service 9-1-1 à la grandeur de la province en vue du recouvrement des coûts sur une base plus équitable. Le Conseil ordonne à BC TEL, Bell Canada, MTS Communications Inc., NBTel Inc. et TELUS Communications Inc. de facturer les fournisseurs de services sans fil (FSSF) et les abonnés du service Centrex comme suit : (1) FSSF - par numéro de téléphone activé au tarif du service 9-1-1 moins 50 %, étant donné que les FSSF n'obtiennent pas la fonctionnalité d'affichage automatique d'adresses (AAA); et (2) abonnés du service Centrex - par numéro de téléphone au plein tarif du service 9-1-1. Le Conseil juge également qu'il est dans l'intérêt public de permettre la consultation manuelle de la base de données d'AAA, sous réserve de garanties adéquates.

Introduction

1. Dans l'avis public Télécom [CRTC 98-25](#) du 22 septembre 1998 intitulé *Service 9-1-1 - Tarifs applicables aux fournisseurs de service sans fil, aux abonnés du service Centrex et aux abonnés du service multiligne/consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses*, le Conseil a amorcé une instance visant à : (i) réexaminer la façon dont les tarifs applicables au service 9-1-1 à la grandeur de la province sont établis pour les fournisseurs de services sans fil (FSSF), les abonnés du service Centrex et les abonnés du service multiligne, afin de déterminer la meilleure méthode de facturation de ces abonnés (par ex., par numéro de téléphone au tarif actuel ou à un pourcentage de ce tarif, ou par ligne d'accès de départ); et (ii) examiner l'opportunité de permettre la consultation manuelle de la base de données d'affichage automatique d'adresses (AAA).

2. BC TEL, Bell Canada (Bell), MTS Communications Inc. (MTS), NBTel Inc. (NBTel) et TELUS Communications Inc. (TCI) (collectivement, les compagnies) ont été désignées parties à l'instance.

3. Des observations ont été reçues de l'Association canadienne des télécommunications sans fil, Bell Mobilité, Clearnet Communications Inc., Microcell Telecommunications Inc. et Rogers Cantel Inc. (collectivement, les FSSF); l'Alberta E9-1-1 Advisory Association (AEAA), Emergency Communications for Southwest British Columbia, Greater Vancouver Regional District, la Communauté urbaine de Montréal (CUM), Ontario 9-1-1 Advisory Board, Regional District of Okanagan-Similkameen et l'Union des municipalités du Québec (UMQ) (collectivement, les centres d'appel de sécurité publique (CASP); AT&T Canada Services interurbains [maintenant AT&T Canada Corp.], W.B. d'Easum et XYPOINT Corporation.

Méthode de facturation des FSSF

4. Les FSSF se voient actuellement facturer le tarif du service 9-1-1 par ligne d'accès de départ raccordée au réseau téléphonique public commuté (RTPC) des compagnies. Le nombre de numéros de téléphones sans fil est beaucoup plus élevé que le nombre de lignes d'accès de départ des FSSF.

5. Les FSSF n'obtiennent pas la fonctionnalité d'AAA qui fournit au téléphoniste du CASP le nom, le numéro de téléphone, l'adresse de service et la catégorie de service afférente au numéro de téléphone de l'appelant, parce que les compagnies ne tiennent pas d'information pour les abonnés finals sans fil dans la base de données d'AAA. Faute de cette fonctionnalité d'AAA, il faut plus de temps aux CASP pour traiter les appels sans fil, et il est impossible de retracer les appelants sans fil qui sont incapables de communiquer avec le CASP pour identifier l'endroit d'où ils appellent.

6. Les FSSF ont fait valoir, entre autres choses, que le mécanisme de tarification actuel est adéquat et qu'il ne conviendrait pas de les facturer par numéro de téléphone parce que les abonnés sans fil n'obtiennent pas le même degré de service ou de fonctionnalité que les abonnés sur ligne métallique.

7. Les compagnies ont fait valoir, entre autres choses, que le fait de facturer les FSSF sur la même base que les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) (c.-à-d., par service d'accès au réseau ou par numéro de téléphone activé) permettrait de recouvrer les coûts du service 9-1-1 de 1-1 aux abonnés sur ligne métallique et aux abonnés sans fil est le même. Toutefois, les compagnies ont fait valoir qu'il ne faut pas modifier la structure tarifaire tant que le système 9-1-1 n'aura pas été amélioré de manière à fournir des

renseignements sur l'adresse ou le numéro à rappeler dans le cas des appels sans fil.

8. Le Conseil constate que les coûts du service 9-1-1 dépendent du nombre d'appels à ce service, qui augmente en fonction du nombre de numéros de téléphone et de postes supplémentaires équipés pour acheminer des appels de départ au RTPC. Selon lui, le fait de facturer les FSSF par ligne d'accès de départ oblige les abonnés sur ligne métallique à absorber une part disproportionnée des coûts du service 9-1-1. La chose s'avère en particulier dans les cas où il existe un ratio élevé de numéros de téléphone sans fil par ligne d'accès. Le Conseil constate que les renseignements fournis dans la présente instance révèlent que ce ratio a augmenté pour certaines compagnies. Par conséquent, il estime qu'il convient que les compagnies facturent les FSSF sur la base du nombre de numéros de téléphone sans fil activés équipés pour acheminer des appels de départ au RTPC.

9. Étant donné que les FSSF n'obtiennent pas la fonctionnalité d'AAA à l'heure actuelle, le Conseil estime que les FSSF ne devraient pas se voir facturer le plein tarif. D'après les renseignements fournis par les compagnies, les coûts afférents à la fourniture de l'AAA représentent en moyenne environ 50 % des coûts du service 9-1-1. Le Conseil estime donc que les compagnies devraient facturer les FSSF par numéro de téléphone activé, à raison de 50 % du tarif du service 9-1-1.

Méthode de facturation des abonnés du service Centrex et des abonnés du service multiligne

10. Les abonnés du service multiligne se voient actuellement facturer le tarif du service 9-1-1 par ligne d'accès équipée pour acheminer les appels de départ.

11. Les compagnies ont fait valoir qu'il serait peu pratique de facturer les abonnés du service multiligne par poste supplémentaire, étant donné qu'elles ne disposent pas de registres à partir desquels elles pourraient élaborer ou tenir ces renseignements. Elles ont ajouté qu'il n'existe pas de norme reconnue pour estimer avec précision le nombre de postes supplémentaires d'un système PBX.

12. TCI, MTS et NBTel facturent les abonnés du service Centrex par ligne d'accès équipée pour acheminer les appels de départ. BC TEL facture les abonnés du service Centrex par numéro de téléphone activé et Bell, par raccordement au RTPC.

13. Les compagnies ont fait valoir que les tarifs du service Centrex sont établis de manière à être compétitifs avec le service multiligne, car les deux services

peuvent constituer des substituts dans le marché. Dans certains cas, il en est résulté pour les abonnés du service Centrex des tarifs moins élevés que les tarifs du service 9-1-1 applicables aux abonnés du service multiligne.

14. Tel que noté ci-dessus, les coûts du service 9-1-1 augmentent en fonction du nombre de numéros de téléphone et de postes supplémentaires équipés pour acheminer les appels de départ au RTPC. Le Conseil fait remarquer de plus que les compagnies sont capables de déterminer le nombre de numéros de téléphone du service Centrex. Ainsi, le Conseil estime qu'il conviendrait que les compagnies facturent aux abonnés du service Centrex le plein tarif par numéro de téléphone équipé pour acheminer les appels de départ.

15. Pour ce qui est du service multiligne, le Conseil constate que les compagnies ne tiennent pas de registres du nombre de postes multilignes supplémentaires et qu'il serait fastidieux d'obtenir ces renseignements des nombreux abonnés qui possèdent ou louent des systèmes multilignes. Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne conviendrait pas que les compagnies facturent les abonnés du service multiligne par poste supplémentaire. Il estime plutôt que les compagnies devraient continuer à facturer les abonnés du service multiligne par ligne d'accès. Le Conseil fait de plus remarquer que les bases de données d'AAA ne contiennent pas de renseignements pour chaque poste multiligne supplémentaire.

Tarifs révisés

16. Afin de garantir que le changement de méthode de facturation des FSSF et des abonnés du service Centrex n'ait pas d'incidence sur les revenus, le Conseil ordonne aux compagnies de lui présenter, au plus tard le **1er décembre 1999**, des projets de tarifs du service 9-1-1 révisés. Des projets de tarifs révisés devront être présentés le 1er décembre pour chaque année subséquente.

17. Le tarif du service 9-1-1 devrait être recalculé en divisant les revenus mensuels pour septembre par une nouvelle estimation de la demande pour ce mois-là, qui inclurait les numéros de téléphone activés des FSSF et des abonnés du service Centrex, conformément à la formule exposée à l'annexe A.

18. Le Conseil ordonne aux FSSF de fournir chaque mois aux compagnies le nombre de numéros de téléphone sans fil activés équipés pour acheminer les appels de départ. Les fournisseurs de services mobiles par satellite sont exemptés de cette exigence, du fait de leur vaste rayonnement géographique.

Consultation manuelle de la base de données d'AAA

19. Tel que noté, la fonctionnalité d'AAA fournit le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de service, qu'elle soit inscrite ou non, et la catégorie de service afférente à un appel du service 9-1-1 au téléphoniste du CASP. Bien que les *Modalités de service* des compagnies contiennent des dispositions concernant les renseignements confidentiels, les articles du *Tarif général* concernant le service 9-1-1 et les contrats types de service 9-1-1 approuvés par le Conseil entre les compagnies et les municipalités permettent la divulgation de renseignements confidentiels sur l'abonné au cas par cas, uniquement aux fins de répondre à des appels d'urgence. Les articles du *Tarif général* concernant le service 9-1-1 portent généralement que l'appelant du service 9-1-1 renonce à son droit à la protection de la vie privée dans la mesure où des renseignements confidentiels dans la base de données d'AAA sont fournis au CASP.

20. Par consultation manuelle de la base de données d'AAA, on entend l'accès manuel à la base de données d'AAA pour y trouver des renseignements afférents à un numéro de téléphone, confidentiel ou non. À l'heure actuelle, les compagnies ne permettent pas la consultation manuelle de la base de données d'AAA.

21 .Le Conseil a déjà reconnu que la consultation manuelle de la base de données d'AAA peut convenir dans certaines circonstances. Plus précisément, dans l'ordonnance Télécom [CRTC 98-737](#) du 24 juillet 1998, le Conseil a approuvé un accord entre Maritime Tel & Tel Limited et la province de la Nouvelle-Écosse, selon lequel les demandes de consultation manuelle de la base de données d'AAA sont autorisées dans les cas où le téléphoniste d'un CASP est incapable de cerner l'adresse d'une personne qui a besoin de services d'urgence parce que l'appel d'arrivée provient (i) d'un endroit autre que celui où on a besoin de services d'urgence, (ii) d'une ligne collective, ou (iii) d'un téléphone cellulaire. Le Conseil fait remarquer que, si l'appelant du service 9-1-1 dans de tels cas connaît le numéro de téléphone à l'endroit de l'urgence, la consultation manuelle de la base de données d'AAA pourrait être utilisée pour obtenir l'adresse correspondante. La capacité d'obtenir rapidement ce renseignement dans de telles situations pourrait être cruciale.

22. Les compagnies ont fait valoir, entre autres choses, que la consultation manuelle de la base de données d'AAA crée un risque inutile de divulgation de renseignements confidentiels sur l'abonné à des fins qui n'ont rien à voir avec la réponse à des appels d'urgence. Les compagnies ont donné des exemples de mauvaises utilisations de la base de données d'AAA dans le passé. Elles ont aussi fait valoir qu'elles devraient engager des coûts élevés pour fournir la capacité de consultation manuelle aux CASP.

23. Les compagnies ont déclaré que, dans le cas où un CASP est incapable d'obtenir des renseignements suffisants, il suffirait d'appeler la compagnie pertinente pour avoir des renseignements plus à jour et plus complets sur les abonnés (tirés de divers systèmes internes).

24. Les CUM/UMQ ont déclaré qu'elles sont satisfaites de la manière dont les compagnies de téléphone répondent à de telles demandes.

25. AEAA a fait valoir qu'il est devenu plus difficile d'obtenir des renseignements des compagnies de téléphone depuis l'avènement de la concurrence locale.

26. Le Conseil constate que les bases de données d'AAA contiennent des renseignements pour les abonnés des compagnies ainsi que pour ceux des ESLC, des compagnies de téléphone indépendantes et des fournisseurs de téléphones payants. Même si les compagnies rendent une personne-ressource disponible en tout temps, le téléphoniste d'un CASP ne dispose peut-être pas de suffisamment de renseignements pour établir s'il lui faut appeler une compagnie ou un autre fournisseur de services. De plus, les autres fournisseurs n'ont peut-être pas de personne-ressource disponible en tout temps pour fournir les renseignements demandés. Le Conseil estime que l'accès des CASP à la base de données d'AAA au moyen de consultations manuelles constituerait le moyen le plus efficace d'obtenir des renseignements opportuns en cas d'urgence.

27. En réponse à une demande de renseignements du Conseil, les compagnies ont déclaré que, si le Conseil devait autoriser la consultation manuelle de la base de données d'AAA, les municipalités devraient passer un contrat prévoyant ce qui suit :

- une définition étroite des fins pour lesquelles ces renseignements peuvent être divulgués et des circonstances particulières dans lesquelles on peut procéder à une consultation manuelle de la base de données d'AAA (par ex., lorsque l'appel provient (i) d'un endroit autre que celui où on a besoin de services d'urgence, (ii) d'un téléphone sans fil ou (iii) d'une ligne collective);

- des dispositions exigeant que seules des personnes responsables de répondre à l'appel d'urgence initial procèdent à la consultation manuelle de la base de données d'AAA;

- des dispositions obligeant le téléphoniste du CASP à consigner le numéro de téléphone afférent à la demande ainsi que la date, l'heure et l'objet de la demande;

-des dispositions limitant l'utilisation des renseignements obtenus par la consultation manuelle exclusivement à la réponse à cette urgence;

-des dispositions permettant la suspension de la liaison de transmission de données au CASP en cas de violation; et

-l'indemnisation de la compagnie de téléphone en cas de réclamation de tiers contre elle résultant d'une violation du contrat par le CASP.

28. Les CUM/UMQ ont fait valoir que, si le Conseil permettait la consultation manuelle de la base de données d'AAA, elles accepteraient de négocier des dispositions semblables à celles que les compagnies ont proposées. Toutefois, elles ont déclaré qu'il faudrait inclure une condition portant que la compagnie de téléphone indemniserait le CASP en cas de réclamation de tiers contre une municipalité résultant d'une violation du contrat par la compagnie.

29. Dans le passé, le Conseil a souvent souligné l'importance qu'il accorde à la protection des renseignements confidentiels sur les abonnés. Parallèlement, le Conseil constate que la capacité d'obtenir rapidement des renseignements peut se révéler cruciale dans des cas d'urgence. Après un examen approfondi, le Conseil estime que, tout bien considéré, il serait dans l'intérêt public de permettre la consultation manuelle de la base de données d'AAA dans certaines circonstances restreintes, sous réserve de garanties adéquates sur le plan de la confidentialité. De l'avis du Conseil, les garanties que les compagnies ont proposées constituent un bon moyen d'apaiser les inquiétudes que des renseignements confidentiels sur les abonnés puissent être divulgués à des fins qui n'ont rien à voir avec la réponse à des appels d'urgence. Ces garanties devraient être incluses dans les contrats du service 9-1-1 avec les municipalités. Le Conseil estime également que le contrat du service 9-1-1 devrait inclure ce qui suit : (1) des dispositions exigeant que la compagnie indemnise la municipalité en cas de réclamation résultant d'une violation du contrat par la compagnie; (2) des dispositions exigeant que la compagnie obtienne l'approbation du Conseil avant de suspendre la liaison de transmission de données au CASP en cas de violation; et (3) des dispositions exigeant que les CASP fournissent aux compagnies des rapports trimestriels qui incluraient des registres de toutes les consultations manuelles de la base de données d'AAA.

30. Le Conseil estime que la consultation manuelle de la base de données d'AAA ne devrait être permise pour les municipalités qui en font expressément la demande et sont disposées à accepter les garanties et les sanctions afférentes.

31. Le Conseil ordonne aux compagnies de fournir la consultation manuelle de la base de données d'AAA, sur demande d'une municipalité conformément aux conditions exposées aux paragraphes 27, 29 et 30.

32. Le Conseil ordonne aux compagnies : (i) de lui présenter à titre de renseignement des modifications au contrat type du service 9-1-1 avec les municipalités, reflétant les modalités et les conditions exposées aux paragraphes 27, 29 et 30 ci-dessus; (ii) d'aviser les municipalités abonnées au service 9-1-1 à la grandeur de la province qu'elles ont le droit de demander la consultation manuelle de la base de données d'AAA; (iii) d'exécuter des modifications aux contrats du service 9-1-1 avec les municipalités qui demandent cette consultation manuelle; et (iv) de lui présenter les rapports trimestriels reçus des CASP.

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>

ANNEXE

A

NOUVELLE FORMULE DE CALCUL

$$\text{Tnou} = \frac{\text{Dinit} + \text{Ddiff}}{\text{Rev}}$$

Dinit = LIR + LIA + ML + fcCTXA + FSSFA + autres

Ddiff = (.5FSSFB - FSSFA) + (CTXB - fcCTXA)

Tnou = nouveau tarif

Rev = revenu mensuel (tarif de 1999 à la grandeur de la province x Dinit)

LIR = nombre de lignes d'accès individuelles de résidence

LIA = nombre de lignes d'accès individuelles d'affaires

ML = nombre de lignes d'accès de départ multilignes

CTXA = nombre de lignes d'accès de départ du service Centrex (pour Bell, raccordements du service Centrex au RTPC)

fc = la fraction du tarif à la grandeur de la province facturée aux abonnés du service Centrex (1/3 pour BC TEL; 1/2 pour NBTel; 1 pour les autres compagnies)

CTXB = nombre de numéros de téléphone activés du service Centrex

FSSFA = nombre de lignes d'accès de départ des FSSF

FSSFB = nombre de numéros de téléphone activés des FSSF