

Appels faits au service d'urgence 9-1-1 au moyen des services VoIP d'Allstream au Canada

DÉFINITIONS

« **Service VoIP local fixe** » tel qu'il est défini dans la décision 2005-21 du CRTC, est le service VoIP utilisé depuis une adresse fixe et assorti d'un numéro de téléphone propre à l'une des circonscriptions couvertes par le CASP du client.

« **Service VoIP hors circonscription fixe** » tel qu'il est défini dans la décision 2005-21 du CRTC, est le service VoIP utilisé depuis une adresse fixe et assorti d'un numéro de téléphone étranger aux circonscriptions couvertes par le CASP du client.

« **Service VoIP mobile** » tel qu'il est défini dans la décision 2005-21 du CRTC, est le service VoIP qui n'est pas nécessairement utilisé depuis une adresse fixe.

Limites du service 9-1-1 VoIP

En achetant les services de lignes groupées SIP d'*Allstream*, le *client* reconnaît que le service est fourni d'une façon ne pouvant pas garantir que l'adresse de l'appelant se trouve dans la circonscription d'origine du numéro de téléphone qui y est associé. En vertu de la décision 2005-21 du CRTC, ce type de service téléphonique constitue un service VoIP mobile ou un service VoIP hors circonscription fixe, en raison du fait que l'emplacement du point d'extrémité peut changer. *Allstream* fournit au client l'accès au service d'urgence 9-1-1 VoIP en conformité avec ce règlement, et ce, tant que ce règlement demeurera en vigueur. Par conséquent, *Allstream* doit fournir à l'*utilisateur final* l'accès au service d'urgence 9-1-1 VoIP en conformité avec ce règlement, et ce, tant que ce règlement demeurera en vigueur. *Allstream* doit continuer de respecter la réglementation, les lignes directrices et les meilleures pratiques de l'industrie en ce qui a trait au *service 9-1-1* lié aux *services VoIP mobiles* ou *hors circonscription fixes*, au fur et à mesure que ces derniers évoluent et sont graduellement adoptés par l'industrie. Malgré ce qui précède et dans la mesure où les limites et restrictions du *service 9-1-1 VoIP* qui sont décrites plus bas sont prises en considération, le *service 9-1-1 VoIP* peut servir à des applications de téléphonie locale fixe.

Le service téléphonique 9-1-1 VoIP présente certaines limites et restrictions par rapport au service 9-1-1 évolué offert par la plupart des services téléphoniques traditionnels. Ces limites et restrictions s'appliquent également aux services VoIP d'*Allstream* tels que les services de lignes groupées IP, la solution de collaboration hébergée, les services MiCloud et l'accès téléphonique VoIP.

Tous les appels au 9-1-1 effectués à l'aide des services de téléphonie VoIP d'*Allstream* sont acheminés à un téléphoniste spécialement formé pour répondre aux appels d'urgence. Si le *client* ou un *utilisateur final* utilise les services de téléphonie VoIP d'*Allstream* pour faire un appel d'urgence au 9-1-1, il doit dire au téléphoniste de quel endroit il appelle (puisque le lieu du point d'extrémité, où se trouve le *client* ou l'*utilisateur final*, peut changer) afin qu'il puisse acheminer l'appel au centre d'urgence 9-1-1 approprié, à savoir le centre qui dessert la région où se trouve le *client* ou l'*utilisateur final*.

Le *client* déclare savoir qu'il peut être plus long d'établir la communication avec le centre d'urgence 9-1-1 approprié lorsqu'on utilise les services de téléphonie VoIP d'*Allstream* plutôt qu'un service téléphonique traditionnel. De plus, le fonctionnement des services de téléphonie VoIP d'*Allstream* est subordonné à la disponibilité du réseau du *client* ou de l'*utilisateur final*, qui peut être hors service en raison de pannes d'électricité ou d'autres défaillances, ce qui pourrait empêcher le *client* ou l'*utilisateur final* de faire des appels d'urgence. Enfin, si le *client* ou l'*utilisateur final* utilise les services de téléphonie VoIP pour faire un appel 9-1-1 à distance (c.-à-d. sans passer par le réseau local) alors qu'il est à l'extérieur du Canada ou dans une localité d'un pays où le service 9-1-1 n'est pas offert, le téléphoniste ne pourra pas acheminer l'appel à un centre d'urgence 9-1-1.

Pour toutes ces raisons, il est préférable d'utiliser dans la mesure du possible un téléphone filaire traditionnel pour effectuer des appels d'urgence au 9-1-1.

Le *client* doit également savoir qu'il incombe à l'abonné des services de téléphonie VoIP d'*Allstream* d'informer tous les utilisateurs finals actuels et potentiels de la nature et des limites de ces services décrites plus haut aux fins de l'utilisation du service d'urgence 9-1-1

Allstream ne sera pas tenue responsable des dommages, des coûts, des réclamations, des pertes ni des dépenses (entre autres les dommages indirects, accessoires ou économiques ni des dommages-intérêts spéciaux ou punitifs) pouvant découler de toute omission, interruption, erreur ou défectuosité ou de tout délai dans la transmission au centre 9-1-1 d'un appel d'urgence acheminé par les services de téléphonie VoIP d'*Allstream*.

Le *client* doit fournir à *Allstream* l'adresse de l'utilisateur final afin que *Allstream* puisse la fournir aux autorités responsables des services d'urgence lorsqu'elles en font la demande. *Allstream* n'est pas responsable de tenir à jour les renseignements sur l'adresse en lieu et place du client ou des utilisateurs finals.

Le commutateur privé de l'utilisateur final doit transmettre au commutateur local d'*Allstream* (« commutateur ») le numéro d'appelant correct en respectant le format de 10 chiffres.

Le *client* doit désigner le *numéro de téléphone de facturation* (NTF) en tant que numéro par défaut et l'adresse du point de desserte du circuit en tant qu'emplacement central pour chaque faisceau de circuits. Ce numéro par défaut est transmis par le *commutateur* d'*Allstream* au téléphoniste des services d'urgence si le *commutateur* ne reçoit pas de *numéro d'appelant* de l'*utilisateur final*, si le *numéro d'appelant* n'est pas valide et échoue au processus de filtrage, ou si l'appelant est incapable d'indiquer où il se trouve.

Le *client* et l'*utilisateur final* acceptent et reconnaissent que le *service 9-1-1* n'est pas offert dans toutes les régions où le service VoIP est offert. Le *client* reconnaît et accepte les limites touchant le service d'urgence 9 1 1.

Revente des services

Le *client* qui revend les services de lignes groupées SIP d'*Allstream* accepte de se conformer à l'ensemble des exigences réglementaires, y compris les modalités et conditions contenues dans le document suivant affiché sur le site www.allstream.com : **Revente des services SIP d'*Allstream* au Canada et aux États-Unis.**

Le *client* accepte par les présentes de se conformer à toutes les obligations actuelles et futures relatives au service 9-1-1, particulièrement les obligations applicables aux entreprises autres que les entreprises de télécommunications énoncées dans l'Annexe à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-12. Le *client* reconnaît que *Allstream* est tenue de déclarer, dans les plus brefs délais, toute violation de ces obligations par une entreprise autre qu'une entreprise de télécommunications, qu'elle soit réelle ou soupçonnée, par l'entremise d'une lettre adressée au Secrétaire général, indiquant le nom et les coordonnées de l'entreprise visée, ainsi que tout détail concernant le comportement non conforme allégué, et d'appliquer toute mesure corrective ordonnée par le *CRTC*.