

# **Appels faits au service d'urgence 9-1-1 au moyen des services VoIP de Zayo**

## **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.

## **SERVICE 9-1-1 VoIP**

En signant l'*Annexe relative aux services de lignes groupées SIP*, le client déclare son intention d'utiliser les services de lignes groupées SIP afin de fournir aux *utilisateurs finals* un service téléphonique VoIP local dont la conception ne permet pas de garantir que l'adresse de point de service se trouve dans la circonscription d'origine du numéro de téléphone qui y est associé. En vertu de la Décision de télécom CRTC 2005-21, ce type de service téléphonique constitue un *service VoIP mobile* ou un *service VoIP hors circonscription fixe*, en raison de son architecture sans connexion et à commutation de paquets et du fait que l'emplacement du point d'extrémité peut changer. Par conséquent, Zayo 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. Zayo 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 de Zayo 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 de Zayo sont acheminés à un téléphoniste spécialement formé pour répondre aux appels d'urgence. Si vous utilisez les services de téléphonie VoIP de Zayo pour faire un appel d'urgence au 9-1-1, vous devez dire au téléphoniste de quel endroit vous appelez (puisque le lieu du point d'extrémité, où vous vous trouvez, 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 vous vous trouvez.

Il faut 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 de *Zayo* plutôt qu'un service téléphonique traditionnel. De plus, le fonctionnement des services de téléphonie VoIP de *Zayo* est subordonné à la disponibilité de votre réseau, qui peut être hors service en raison de pannes d'électricité ou d'autres défaillances, ce qui pourrait vous empêcher de faire des appels d'urgence. Enfin, si vous utilisez les services de téléphonie VoIP pour faire un appel 9-1-1 à distance (c.-à-d. sans passer par votre réseau local) alors que vous êtes 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 votre 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.

Vous devez également savoir qu'il incombe à l'abonné des services de téléphonie VoIP de *Zayo* d'informer tous les utilisateurs finals actuels et potentiels de la nature et des limites de ces services décrites plus haut.

*Zayo* ne sera pas tenue responsable des dommages, des coûts, des réclamations, des pertes ni des dépenses (entre autres les dommages indirects, spéciaux, accessoires, économiques 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 de *Zayo*.

L'*utilisateur final* est responsable de fournir au *client* les données à jour sur le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de chacun de ses utilisateurs se trouvant dans un secteur desservi par le *service 9-1-1*. Le *client* doit fournir à *Zayo* l'adresse de l'*utilisateur final* afin que *Zayo* puisse la fournir aux autorités responsables des services d'urgence lorsqu'elles en font la demande. *Zayo* 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 de *Zayo* (« 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* de *Zayo* 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.

### **AVIS AUX UTILISATEURS FINALS**

Le service VoIP local sera fourni aux *utilisateurs finals* par *Zayo*. Le *client* doit fournir à *Zayo* tous les renseignements jugés raisonnables sur l'*utilisateur final* pour permettre à *Zayo* de remplir ses obligations.

Le service VoIP local comporte des limitations en ce qui concerne le *service 9-1-1* qui peuvent nuire à son utilisation en situation d'urgence. En conséquence, le *CRTC* exige que les fournisseurs de service VoIP permettent aux clients potentiels de faire un choix éclairé quand vient le temps d'opter

pour le service VoIP local. Le *CRTC* demande aux fournisseurs de service VoIP local de fournir un avis au client initial au sujet des limitations pouvant toucher le *service 9-1-1*, avant le début du service, et à tous les ans au cours de la fourniture du service. Les fournisseurs de service VoIP local doivent aussi obtenir le consentement exprès du client quant aux limitations du *service 9-1-1* des services VoIP avant le début du service.

Les clients qui revendent les services VoIP de *Zayo* sont responsables de fournir, à leurs *utilisateurs finals* qui choisissent d'acheter des *services réglementés*, les avis requis à l'égard des limitations des services VoIP lorsque les services de lignes groupées SIP sont utilisés pour faire des appels d'urgence au *service 9-1-1*. Plus précisément, le *client* doit :

- (a) faire signer par chacun des *utilisateurs finals* les modalités de l'*utilisateur final* qui constituent le Supplément 1 joint aux présentes, par lequel les utilisateurs confirment qu'ils comprennent et acceptent les limitations relatives aux appels d'urgence au *service 9-1-1* énoncées dans le Supplément 1;
- (b) tous les ans, fournir l'avis contenu dans le Supplément 1 à chacun des *utilisateurs finals* qui achètent des *services réglementés* afin de leur rappeler les limitations des services VoIP lorsque les services de lignes groupées SIP sont utilisés pour faire des appels d'urgence au *service 9-1-1*. *Zayo* doit aviser le *client* de tout changement de la réglementation relativement aux exigences touchant la fréquence ou le contenu de tels avis. *Zayo* doit faire tous les efforts jugés raisonnables pour rappeler au *client* cette exigence annuelle, étant entendu qu'en aucun cas *Zayo* ne doit être tenue responsable d'un manquement à l'obligation d'aviser les *utilisateurs finals*. Un tel avis peut être fait par courriel, par un encart de facturation ou par tout autre moyen sous forme écrite jugé raisonnablement suffisant par le *client*.

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 *Zayo* 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*.