

# Revente des services SIP d'Allstream au Canada et aux États-Unis

## Modalités de revente des services SIP au Canada

Si le *client* choisit de revendre les services de lignes groupées SIP directement à ses propres utilisateurs finals (« **utilisateurs finals** »), il peut le faire et *Allstream* n'aura alors aucune obligation ni aucun lien juridique vis-à-vis des *utilisateurs finals* à cet égard. Aux fins des présentes *Modalités de revente*, le terme « utilisateur final » désigne le consommateur final ou la partie finale au nom de qui le service est inscrit, à l'exclusion d'un revendeur subséquent; « CRTC » désigne le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes; et « ESL » désigne l'entreprise de services locaux.

Le *client* demeure entièrement responsable de l'utilisation que ses *utilisateurs finals* feront de l'ensemble des *services* (y compris les *services réglementés*) et toutes les dispositions relatives à l'indemnisation énoncées dans le *CFP* continueront de s'appliquer. Rien dans l'*annexe relative aux services* ne doit être interprété comme une modification de la responsabilité du *client* vis-à-vis de ses *utilisateurs finals* ou vis-à-vis d'*Allstream*, le cas échéant. Il est entendu que le *client* demeure entièrement responsable de ses *utilisateurs finals* relativement à l'ensemble des *services*; de même, le *client* est seul responsable de veiller à ce que les *utilisateurs finals* respectent les modalités énoncées dans le *CFP* et dans l'*Annexe relative aux services*.

*Allstream* est tenue par le CRTC d'inclure certaines modalités et conditions dans les contrats qu'elle conclue avec ses clients qui revendent ses services de télécommunications. Les modalités suivantes sont incorporées dans le contrat de fourniture principal (« *CFP* ») entre *Allstream* et le *client* lorsque ce dernier revend des *services* d'*Allstream* (« *Modalités de revente* »). Comme condition de la revente des *services* d'*Allstream*, le *client* doit respecter les dispositions du présent document, tel qu'il peut être mis à jour de temps à autre.

Les termes en italiques non définis aux présentes ont la signification qui leur est donnée dans le *CFP*. *Allstream* et le *client* peuvent être désignés dans les présentes individuellement par le terme « partie » et collectivement par le terme « parties ».

### 1. Généralités

Le *client* reconnaît et accepte que toutes les obligations réglementaires applicables au *client*, à titre de revendeur canadien de services de télécommunications (y compris, sans s'y limiter, les obligations décrites dans les présentes *Modalités de revente*), sont par les présentes incluses et acceptées dans tout contrat de revente de services en aval que le *client* conclut avec des tiers.

### 2. Processus de l'industrie pour la migration des abonnés en cas de revente

S'il y a lieu, les parties conviennent d'adhérer aux « Plans relatifs au processus de migration des abonnés » établis et révisés de temps à autre par le Groupe de travail – Processus administratifs du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCl) ou par ses successeurs. Il n'est permis de s'écarter de ces plans que dans la mesure indiquée dans le document des Plans relatifs au processus de migration des abonnés, que l'on peut se procurer auprès du CRTC.

### 3. Conservation et transférabilité des numéros de téléphone

Dans la mesure où il est techniquement réalisable de le faire, le *client* doit permettre aux *utilisateurs finals* de conserver et de transférer leurs numéros de téléphone de la même façon que peuvent le faire les *utilisateurs finals* des *ESL*.

### 4. Politiques d'annulation

Dans le cadre de la fourniture de services téléphoniques locaux, y compris les services VoIP, et de services Internet de détail aux *utilisateurs finals* qui sont des particuliers ou de petites entreprises, le *client* doit respecter les exigences de la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576, telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre, concernant l'annulation des services par les *utilisateurs finals*.

### 5. Services d'urgence/9-1-1 et limitations

- 5.1 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 des services VoIP.
- 5.2 Le *CRTC* exige que les fournisseurs de service VoIP se conforment à certaines obligations visant le service 9-1-1. Ces obligations sont affichées dans le site Web du *CRTC* (<http://crtc.gc.ca/fra/phone/911/voip.htm>) et modifiées de temps en temps. Ces exigences comprennent notamment :
- a) fournir un avis initial concernant toute limitation potentielle en ce qui a trait au service 9-1-1 avant l'activation du service et un rappel annuel pendant la durée de la fourniture du service. Les clients qui revendent les services VoIP d'*Allstream* sont responsables de fournir à leurs *utilisateurs finals* les avis requis et les rappels annuels. Les exigences relatives aux rappels annuels sont indiquées au paragraphe 9 de la décision 2005-61 du *CRTC*.
  - b) obtenir le consentement exprès du *client* quant aux limitations du service 9-1-1 VoIP avant le début du service. Les clients qui revendent les services VoIP d'*Allstream* sont responsables d'obtenir de chaque *utilisateur final* la confirmation de sa compréhension et de son acceptation des limitations du service d'appel d'urgence 9-1-1.
- 5.3 *Allstream* doit aviser le *client* de tout changement de la réglementation relativement aux exigences touchant la fréquence ou le contenu de tels avis. *Allstream* doit faire tous les efforts jugés raisonnables pour rappeler au *client* cette exigence annuelle, étant entendu qu'en aucun cas *Allstream* 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 *Allstream*.
- 5.4 Les exigences du *CRTC* sont mises à jour de temps en temps. 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*.

## 6 Protection du consommateur, confidentialité et respect de la vie privée des utilisateurs finals

- 6.1 Procédures d'autorisation et de règlement des litiges relatives au transfert d'utilisateurs finals
- 6.2 Le *client* doit fournir les garanties de protection du consommateur, y compris les procédures d'autorisation et de règlement des litiges relatives au transfert d'*utilisateurs finals*, décrites dans le rapport de consensus CTRE015a du CDCI et approuvées par le *CRTC* dans une lettre datée du 1<sup>er</sup> février 2000, comme elles peuvent être modifiées de temps à autre suivant les indications du *CRTC*.
- 6.3 Les procédures d'autorisation et de règlement des litiges relatives au transfert d'utilisateurs finals indiquent le montant que doit verser (« **droits de rétablissement du service** » ou « **droits** ») à un autre fournisseur de services locaux, y compris *Allstream*, un fournisseur de services locaux qui, de l'avis d'un arbitre des litiges liés au transfert de clients de l'industrie (« **arbitre des litiges** »), a transféré sans autorisation le service local d'un *utilisateur final*.
- 6.4 Si, dans sa décision concernant un litige relatif au transfert d'un *utilisateur final*, l'*arbitre des litiges* conclut que *Allstream* doit remettre les droits de rétablissement du service, au nom du *client*, à un autre fournisseur de services locaux, *Allstream* doit présenter au *client* une facture au montant des droits plus les frais de facturation et de traitement applicables, le *client* versera à *Allstream* les frais facturés.
- 6.5 Si, dans sa décision concernant un litige relatif au transfert d'un *utilisateur final*, l'*arbitre des litiges* conclut que le *client* doit remettre les droits de rétablissement du service directement à un autre fournisseur de services locaux, y compris *Allstream*, le *client* a alors l'obligation de faire le paiement des droits à l'autre fournisseur de services locaux. Le *client* devra remettre les droits de rétablissement du service à l'autre fournisseur de services locaux.
- 6.6 Le *client* doit respecter les règles du *CRTC* visant la confidentialité des renseignements sur les *utilisateurs finals*, établies dans la décision de télécom *CRTC* 86-7 du 26 mars 1986, intitulée « Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale », telle qu'elle a été modifiée par l'ordonnance Télécom *CRTC* 86-593, le 22 septembre 1986, et telle qu'elle peut être modifiée de temps à autre, y compris (entre autres) la décision de télécom *CRTC* 2003-33, la décision de télécom *CRTC* 2007-13 et la politique réglementaire de télécom 2009-723.
- 6.7 Le *client* doit satisfaire à toutes les exigences réglementaires, courantes et à venir, destinées à assurer la protection de la vie privée des *utilisateurs finals*, notamment les suivantes :

- a. fourniture de l'indicateur de protection de la vie privée lorsqu'un *utilisateur final* le demande;
  - b. fourniture de la fonction automatisée universelle du blocage par appel de l'identification de la ligne de l'appelant;
  - c. fourniture du blocage de l'affichage des appels par ligne aux *utilisateurs finals* admissibles;
  - d. interdiction de la fonction Mémorisateur dans le cas d'un numéro bloqué;
  - e. mise en application des règles du *CRTC* sur les télécommunications non sollicitées, y compris le débranchement du service de télécommunications d'un télévendeur qui enfreint les règles du *CRTC* sur les télécommunications non sollicitées, à la demande du *CRTC*; et
  - f. fourniture de la fonction de dépistage universel des appels.
- 6.8 Dans la mesure où les garanties relatives à la protection de la vie privée qui précèdent ne peuvent pas être offertes avec les services, le *client* peut obtenir des *utilisateurs finals* une attestation expresse dans laquelle ils reconnaissent que lesdites garanties ne leur sont pas offertes, conformément à la décision de télécom *CRTC* 2005-28 (Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet).
- 6.9 Le *client* doit fournir les renseignements suivants aux *utilisateurs finals* qui en font la demande :
- a. les délimitations des zones d'appels locaux;
  - b. les détails de toutes les options de services, ainsi que les prix applicables;
  - c. les détails de tous les frais de service qui pourraient s'appliquer;
  - d. la politique sur l'accès aux fournisseurs de services évolués;
  - e. les services offerts pour répondre aux besoins particuliers; et
  - f. les renseignements portant sur la protection de la vie privée, notamment les responsabilités du *client* en ce qui a trait à la protection de la confidentialité des dossiers des *utilisateurs finals*.
- 6.10 Le *client* doit fournir les renseignements suivants aux *utilisateurs finals*, avant d'établir le contrat de service :
- a. la fréquence de facturation et la politique relative au paiement;
  - b. la politique relative au débranchement;
  - c. la politique relative aux dépôts de garantie;
  - d. la politique relative aux annuaires;
  - e. le nom et l'adresse de l'entreprise fournissant le service à l'*utilisateur final*;
  - f. un numéro de téléphone sans frais où l'*utilisateur final* peut obtenir d'autres renseignements ou déposer une plainte;
  - g. la date de facturation, si connue;
  - h. la date d'échéance du paiement, si connue;
  - i. le taux d'intérêt applicable aux retards de paiement;
  - j. les renseignements à l'égard de l'accès au service 9-1-1, y compris les frais imputés à l'*utilisateur final*, le cas échéant; et
  - k. les renseignements contenus ci-dessus en ce qui a trait à la sécurité et à la protection de la vie privée.

## 7 Accessibilité

- 7.1 Le *client* doit respecter l'ensemble des obligations imposées par le *CRTC* en matière d'accessibilité des communications, y compris la fourniture de services de relais téléphonique et de relais IP.
- 7.2 Le *client* s'engage à ce que les renseignements ci-dessous soient disponibles, dans un laps de temps raisonnable, en braille, en gros caractères, sur disquette ou dans tout autre média substitut accepté mutuellement par le *client* et l'*utilisateur final* i) sur demande aux *utilisateurs finals* qui sont aveugles : les factures, les encarts de facturation envoyés aux *utilisateurs finals* au sujet de nouveaux services ou de modifications apportées aux tarifs de services en place et les encarts de facturation exigés de temps à autre par le *CRTC*; et ii) sur demande des *utilisateurs finals* actuels ou éventuels qui sont aveugles : les renseignements sur les tarifs, les modalités et les conditions du service. Si la demande vise un volume excessivement élevé d'informations, le *client* peut restreindre le format à une disquette informatique ou à un autre format électronique dont le *client* et l'*utilisateur final* peuvent convenir.
- 7.3 Le *client* doit fournir sur demande aux personnes malvoyantes l'information sur les changements au plan de composition, en médias substitués, conformément à la mesure afférente à la communication de renseignements concernant les changements au plan de composition.

## 8 Information et consentement de l'*utilisateur final*

- 8.1 Le *client* est seul responsable d'interagir avec les *utilisateurs finals* et de faciliter l'échange de tous les documents, accords et engagements requis par *Allstream* relativement à la prestation des services réglementés. *Allstream* facture les services au *client*, qui les facture à son tour aux *utilisateurs finals*. Sans limiter la portée de ce qui précède, le *client* doit veiller à ce que l'information requise telle qu'elle est décrite aux présentes et dans l'*Annexe*

*relative aux services*, ainsi qu'un exemplaire contresigné de l'entente avec l'utilisateur, soient fournis à *Allstream* pour chacun des *utilisateurs finals* qui achète les *services*.

8.2 Le *client* doit mettre en marché les services en les proposant directement aux *utilisateurs finals*. Le *client* se charge de tous les aspects de la relation avec les *utilisateurs finals* et est responsable de remplir toutes les obligations envers les *utilisateurs finals* que prévoit son entente avec les *utilisateurs finals*, à l'exception de la prestation des *services* décrits dans l'*Annexe relative aux services*, puisque ladite prestation est assurée par *Allstream*.

8.3 Le *client* ne peut fournir les services de lignes groupées SIP visés par les présentes que directement à des *utilisateurs finals*, et ne peut pas le vendre à des revendeurs en aval. *Allstream* se réserve le droit de restreindre ou d'interrompre le service, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours, si elle détermine, à son entière discrétion, que le *client* fournit des services de lignes groupées SIP à un revendeur en aval.

8.4 Le consentement exprès peut être considéré comme donné par l'*utilisateur final* lorsque celui-ci fournit :

- a. un consentement écrit;
- b. une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- c. une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- d. une confirmation électronique par Internet;
- e. un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par le télécommunicateur; ou
- f. un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par l'*utilisateur final* ou par un tiers indépendant.

## **Modalités de revente des services SIP aux États-Unis**

Si le *client* choisit de revendre les services de lignes groupées SIP directement à ses propres utilisateurs finals (« **utilisateurs finals** »), il peut le faire et *Allstream* n'aura alors aucune obligation ni aucun lien juridique vis-à-vis des *utilisateurs finals* à cet égard. Aux fins des présentes *Modalités de revente*, le terme « utilisateur final » désigne le consommateur final ou la partie finale au nom de qui le service est inscrit, à l'exclusion d'un revendeur subséquent; et « ESL » désigne l'entreprise de services locaux.

Le *client* demeure entièrement responsable de l'utilisation que ses *utilisateurs finals* feront de l'ensemble des *services* (y compris les *services réglementés*) et toutes les dispositions relatives à l'indemnisation énoncées dans le *CFP* continueront de s'appliquer. Rien dans l'*annexe relative aux services* ne doit être interprété comme une modification de la responsabilité du *client* vis-à-vis de ses *utilisateurs finals* ou vis-à-vis d'*Allstream*, le cas échéant. Il est entendu que le *client* demeure entièrement responsable de ses *utilisateurs finals* relativement à l'ensemble des *services*; de même, le *client* est seul responsable de veiller à ce que les *utilisateurs finals* respectent les modalités énoncées dans le *CFP* et dans l'*Annexe relative aux services*.

Les modalités suivantes sont incorporées dans le contrat de fourniture principal (« *CFP* ») entre *Allstream* et le *client* lorsque ce dernier revend des *services* d'*Allstream* (« *Modalités de revente* »). Comme condition de la revente des *services* d'*Allstream*, le *client* doit respecter les dispositions du présent document, tel qu'il peut être mis à jour de temps à autre.

Les termes en italiques non définis aux présentes ont la signification qui leur est donnée dans le *CFP*. *Allstream* et le *client* peuvent être désignés dans les présentes individuellement par le terme « partie » et collectivement par le terme « parties ».

### **1 Généralités**

Le *client* reconnaît et accepte que toutes les obligations réglementaires applicables au *client*, à titre de revendeur canadien de services de télécommunications (y compris, sans s'y limiter, les obligations décrites dans les présentes *Modalités de revente*), sont par les présentes incluses et acceptées dans tout contrat de revente de services en aval que le *client* conclut avec des tiers.

### **2 Conservation et transférabilité des numéros de téléphone**

Dans la mesure où il est techniquement réalisable de le faire, le *client* doit permettre aux *utilisateurs finals* de conserver et de transférer leurs numéros de téléphone de la même façon que peuvent le faire les *utilisateurs finals* des *ESL*.

### **3 Services d'urgence/9-1-1**

Le *client* accepte par les présentes de se conformer à l'ensemble des obligations fédérales et étatiques actuelles et futures qui s'appliquent relativement aux services 9-1-1.

### **4 Protection du consommateur, confidentialité et respect de la vie privée des *utilisateurs finals***

Le *client* doit satisfaire à toutes les exigences réglementaires, courantes et à venir, destinées à assurer la protection de la vie privée des *utilisateurs finals*, notamment les suivantes :

- a. fourniture de l'indicateur de protection de la vie privée lorsqu'un *utilisateur final* le demande;
- b. fourniture de la fonction automatisée universelle du blocage par appel de l'identification de la ligne de l'appelant;
- c. fourniture du blocage de l'affichage des appels par ligne aux *utilisateurs finals* admissibles;
- d. interdiction de la fonction Mémorisateur dans le cas d'un numéro bloqué.

### **5 Information et consentement de l'utilisateur final**

5.1 Le *client* est seul responsable d'interagir avec les *utilisateurs finals* et de faciliter l'échange de tous les documents, accords et engagements requis par *Allstream* relativement à la prestation des *services réglementés*. *Allstream* facture les services au *client*, qui les facture à son tour aux *utilisateurs finals*. Sans limiter la portée de ce qui précède, le *client* doit veiller à ce que l'information requise telle qu'elle est décrite aux présentes et dans l'*Annexe*

*relative aux services*, ainsi qu'un exemplaire contresigné de l'entente avec l'utilisateur, soient fournis à *Allstream* pour chacun des *utilisateurs finals* qui achète les *services*.

5.2 Le *client* doit mettre en marché les services en les proposant directement aux *utilisateurs finals*. Le *client* se charge de tous les aspects de la relation avec les *utilisateurs finals* et est responsable de remplir toutes les obligations envers les *utilisateurs finals* que prévoit son entente avec les *utilisateurs finals*, à l'exception de la prestation des *services* décrits dans l'*Annexe relative aux services*, puisque ladite prestation est assurée par *Allstream*.

5.3 Le *client* ne peut fournir les services de lignes groupées SIP visés par les présentes que directement à des *utilisateurs finals*, et ne peut pas le vendre à des revendeurs en aval. *Allstream* se réserve le droit de restreindre ou d'interrompre le service, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours, si elle détermine, à son entière discrétion, que le client fournit des services de lignes groupées SIP à un revendeur en aval.

5.4 Le consentement exprès peut être considéré comme donné par l'*utilisateur final* lorsque celui-ci fournit :

- a. un consentement écrit;
- b. une confirmation verbale vérifiée par un tiers indépendant;
- c. une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- d. une confirmation électronique par Internet;
- e. un consentement verbal, lorsqu'un enregistrement audio du consentement est conservé par le télécommunicateur; ou
- f. un consentement obtenu par d'autres méthodes, pourvu qu'une preuve documentaire soit créée de manière objective par l'*utilisateur final* ou par un tiers indépendant.