



Décision de télécom CRTC 2008-26

Ottawa, le 19 mars 2008

Société TELUS Communications – Demande visant la modification de certains éléments de la campagne de sensibilisation du public concernant la mise en œuvre du redressement des indicatifs régionaux en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec

Référence : 8698-T66-200718166

Dans la présente décision, le Conseil approuve, sous réserve de modifications, la demande de la Société TELUS Communications visant la modification de certains éléments de la campagne de sensibilisation du public concernant la composition facultative dans le cadre de la mise en œuvre du redressement des indicatifs régionaux en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 11 décembre 2007, en vue d'obtenir une ordonnance visant à modifier certains éléments de la campagne de sensibilisation du public concernant la composition facultative dans le cadre de la mise en œuvre du redressement des indicatifs régionaux en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec.
2. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant la demande de la STC. Le dossier de l'instance a été fermé le 11 janvier 2008. On peut consulter le dossier public de la présente instance sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.

Demande de la STC

3. La STC a fait valoir que, depuis la publication des décisions de télécom 2007-38, 2007-42 et 2007-71 concernant les procédures de redressement des différents indicatifs régionaux, elle avait constaté que le nouveau système de services de communication vocale sur protocole Internet qu'elle avait récemment mis en œuvre (le système Really 3) ne pouvait compléter le transfert des appels à sept chiffres pendant la période de composition facultative lorsque ces appels étaient d'abord acheminés vers un message enregistré concernant l'imminence du passage à la composition locale obligatoire à dix chiffres. La STC a indiqué qu'elle appuyait, à une exception près, les autres mesures que le Conseil avait approuvées antérieurement concernant les fournisseurs de services de télécommunication (FST) qui ne pouvaient prendre en charge les messages enregistrés au cours de la période de composition facultative et elle a proposé d'autres mesures pour informer ses clients du système Really 3 concernant le changement imminent.

4. La STC a fait valoir que publier deux avis d'information dans les journaux locaux avant l'entrée en vigueur de la composition locale obligatoire à dix chiffres ne convenait pas à la situation actuelle parce que les clients du système Really 3 étaient dispersés dans tout son territoire de desserte en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec. De plus, la compagnie a fait valoir que l'obligation de publier deux avis d'information dans les journaux locaux s'avérerait une mesure coûteuse qui ne ciblerait pas les clients touchés et qui sèmerait de la confusion dans les marchés concernés.
5. Pour expliquer à ses clients du système Really 3 qu'ils devront bientôt passer à la composition locale obligatoire à dix chiffres et les informer du calendrier de mise en œuvre de cette transition, la STC a proposé soit d'utiliser les deux avis dans des journaux locaux, soit d'appeler les clients du système Really 3, soit de faire parvenir un courriel à ceux qui ont un compte électronique ou encore de faire parvenir un message vocal aux abonnés de la messagerie vocale.
6. La STC a proposé d'utiliser la mesure optionnelle (avis dans les journaux, appel téléphonique, message vocal ou courriel) qu'elle estimait la plus appropriée pour satisfaire à ses obligations en matière d'information des clients.
7. En ce qui concerne son commutateur analogique sans fil desservant la région de Ste-Marie-de-Beauce, la STC a indiqué qu'elle ne se servirait pas du réseau pour annoncer la composition facultative aux quelques abonnés des services cellulaires analogiques qui pourraient être en déplacement dans la région de Ste-Marie-de-Beauce. La STC a indiqué que son commutateur traditionnel n'offre le service pour abonnés itinérants¹ qu'aux abonnés des services sans fil qui disposent seulement d'un combiné téléphonique analogique de la première génération, et que ce commutateur sera retiré en septembre 2008. La STC a précisé qu'ajouter la fonctionnalité de composition facultative au commutateur juste avant son retrait constituerait un fardeau administratif indu.
8. La STC a fait valoir qu'elle avait déjà indiqué à ses abonnés des services analogiques seulement de la région de Ste-Marie-de-Beauce qu'elle allait maintenir les services analogiques pour abonnés itinérants jusqu'en septembre 2008. De plus, elle a fait valoir qu'elle avait planifié une vaste campagne dans les médias pour inciter les abonnés des services analogiques à passer aux services numériques et qu'elle annoncera, dans ses communications avec les abonnés des services analogiques, que la composition locale à dix chiffres deviendra obligatoire à compter de septembre 2008 pour l'indicatif régional 418.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. Dans les décisions de télécom 2007-38, 2007-42 et 2007-71 ainsi que dans des décisions antérieures portant sur le redressement d'indicatifs régionaux, le Conseil a fait remarquer que la technologie de réseau de certains FST ne permettait peut-être pas de compléter le transfert

¹ La STC a indiqué que ce commutateur n'était lié à aucun client des services sans fil en tant que « commutateur desservant l'emplacement d'un client ».

d'un appel une fois ce dernier acheminé vers un message enregistré. De plus, le Conseil a fait remarquer que, afin de satisfaire à une telle exigence, les commutateurs pourraient devoir être modernisés ou remplacés. Dans ces cas, le Conseil a conclu que les coûts liés à ces changements imposeraient un fardeau lourd et injustifié aux FST, étant donné que cette fonctionnalité ne serait requise qu'à une occasion et pour une période de deux ou trois mois seulement.

10. Le Conseil a ordonné aux FST concernés d'utiliser une série de mesures pendant la période de composition facultative, y compris de placer deux avis d'information dans les journaux locaux avant l'entrée en vigueur de la composition obligatoire à dix chiffres. Ces mesures comprenaient également l'insertion d'encarts avec les factures, des lettres personnelles et d'information placée bien en vue sur les sites Web des FST.
11. Le Conseil estime que la publication de deux avis d'information dans les journaux locaux demeure l'approche privilégiée. Toutefois, le Conseil reconnaît que, dans certains cas, les avis dans les journaux pourraient s'avérer très onéreux compte tenu du nombre de clients concernés² ou semer de la confusion lorsque certains abonnés de la même région reçoivent des services locaux au moyen d'autres technologies. Dans ces cas, y compris le cas actuel, le Conseil estime que l'utilisation d'approches différentes est justifiée.
12. Toutefois, le Conseil estime que les avis par courriel ou par messagerie vocale seulement ne constituent pas une mesure de remplacement adéquate par rapport aux avis dans les journaux étant donné que ces derniers atteignent un public beaucoup plus vaste et qu'ils peuvent servir de référence et informer toute la maisonnée et non uniquement la personne jointe par téléphone, par messagerie vocale ou par courriel. Par conséquent, en ce qui a trait aux clients du système Really 3 en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec, le Conseil conclut qu'il conviendrait que la STC remplace les avis dans les journaux par les mesures suivantes :
 - appeler chaque client concerné lorsque les avis dans les journaux locaux ne s'avèrent pas appropriés compte tenu de leur coût relatif ou de la confusion qu'ils pourraient semer chez les clients. Les appels devront être faits au cours de la période où les avis dans les journaux auraient été publiés;
 - si un client ne peut être joint par téléphone³, utiliser la messagerie vocale s'il dispose d'un tel service;
 - deux semaines avant l'entrée en vigueur de la composition locale obligatoire à dix chiffres, envoyer un courriel à chaque client dont la STC connaît l'adresse électronique.

² Par exemple, dans de grandes villes telles que Vancouver, Calgary ou Edmonton.

³ Par exemple, s'il n'y a pas de réponse.

13. Le Conseil rappelle également à la STC que les autres plans de communication énoncés dans les décisions de télécom 2007-38, 2007-42 et 2007-71 demeurent en vigueur.
14. En ce qui a trait au commutateur analogique sans fil desservant la région de Ste-Marie-de-Beauce et compte tenu de la vaste campagne dans les médias que la STC a planifiée pour inciter ses abonnés à passer aux services numériques ainsi que le peu de clients susceptibles d'être touchés, le Conseil conclut qu'il est acceptable que la STC n'avise pas la clientèle de ce service concernant la composition facultative.

Conclusion

15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC sous réserve des modifications susmentionnées.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Redressement de l'indicatif régional 418 – Québec*, Décision de télécom CRTC 2007-71, 13 août 2007
- *Redressement des indicatifs régionaux 403 et 780 – Alberta*, Décision de télécom CRTC 2007-42, 14 juin 2007
- *Redressement de l'indicatif régional 250 – Colombie-Britannique*, Décision de télécom CRTC 2007-38, 7 juin 2007

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>