



Ordonnance de télécom CRTC 2012-124

Version PDF

Ottawa, le 29 février 2012

Société TELUS Communications – Retrait du service gestionnaire d'appels sur ligne double

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 419

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC), datée du 29 novembre 2011, dans laquelle la compagnie proposait de retirer l'article 311 – Service gestionnaire d'appels sur ligne double de son Tarif général, à compter du 31 mai 2012. Ce service permet aux clients abonnés à deux lignes de répondre aux appels acheminés à l'une ou l'autre de ces lignes à l'aide d'appareils branchés sur l'une ou l'autre de celles-ci.
2. La STC a affirmé que ce service n'était disponible qu'en Alberta et a donc proposé de retirer cet article tarifaire afin de simplifier ses offres de services. Elle a également indiqué que la clientèle de ce service n'a cessé de diminuer depuis qu'il a été protégé en 2003 pour s'établir à quelque 600 abonnés. La STC a fait remarquer que le nombre de clients résidentiels abonnés à une deuxième ligne téléphonique connaissait également une diminution générale.
3. La STC a indiqué que plusieurs options étaient offertes aux clients d'affaires ou résidentiels désirant reproduire la fonctionnalité de ce service, comme l'utilisation d'un téléphone à deux lignes ou l'utilisation des fonctions de mise en attente ou de sonneries personnalisées qui permettent de répondre à deux appels et de les gérer sur une ligne téléphonique. Elle a également fait remarquer que les clients pouvaient aussi remplacer leur deuxième ligne par un service mobile.
4. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant la demande de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 27 janvier 2012. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
5. Le Conseil estime que la STC s'est conformée aux exigences énoncées dans la décision *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services*, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008, dans laquelle le Conseil a modifié la procédure de traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés. Le Conseil fait également remarquer qu'un avis a été envoyé à tous les clients actuels du service gestionnaire d'appels sur ligne double, les avisant des détails de la mise en œuvre et les informant de la façon dont ils pouvaient participer au processus.

6. Le Conseil fait remarquer que la STC a proposé des services et des fonctions de rechange qui sont abordables et qui offrent une fonctionnalité similaire.
7. Par conséquent, le Conseil estime que la proposition de la STC de retirer son service gestionnaire d'appels sur ligne double est acceptable.
8. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC.

Secrétaire général