



Ordonnance de télécom CRTC 2012-279

Version PDF

Ottawa, le 9 mai 2012

Société TELUS Communications – Retrait du service vocal d’appel en attente

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 423

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 16 janvier 2012, dans laquelle la compagnie proposait de retirer l’article 300 de son Tarif général – Service vocal d’appel en attente, à compter du 1^{er} juin 2012¹. Ce service permet aux clients d’entendre l’annonce automatisée donnant le nom de l’appelant en attente.
2. La STC a indiqué que son service vocal d’appel en attente était offert sur une plateforme défaillante, dont elle ne pouvait plus assurer la prise en charge. La compagnie a fait remarquer que d’autres options de service étaient offertes, notamment le service d’appel en attente avec la fonction Afficheur² et le service de messagerie vocale.
3. La STC a également indiqué qu’elle avait informé tous les clients actuellement abonnés à ce service des détails de la demande présentée et de la procédure à suivre pour participer à l’instance.
4. Le Conseil a reçu des observations de la part de 25 abonnés du service vocal d’appel en attente 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 2 avril 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.

Le Conseil devrait-il approuver la demande de la STC visant à retirer le service vocal d’appel en attente?

5. En général, les abonnés du service vocal d’appel en attente qui ont présenté des observations concernant la demande ont proposé que la STC soit tenue de remplacer ou de mettre à niveau sa plateforme actuelle. Les abonnés aveugles et malvoyants ont indiqué que l’annonce sonore du nom de l’appelant leur fournissait des informations aussi précieuses que celles que le service Afficheur offre aux personnes voyantes.

¹ Le Conseil a approuvé la demande de la STC visant à dénormaliser ce service dans l’ordonnance de télécom 2009-192.

² La STC a fait remarquer que 99 % de ses clients abonnés au service vocal d’appel en attente sont également abonnés au service Afficheur.

6. Dans sa réplique, la STC a précisé que les coûts estimés à un million de dollars pour remplacer ou mettre à niveau la plateforme actuelle ne pourraient pas être justifiés et que les recettes provenant des abonnés du service vocal d'appel en attente ne seraient pas suffisantes pour les couvrir. En réponse aux préoccupations particulières exprimées par les abonnés aveugles et malvoyants, la STC a présenté des informations détaillées sur deux appareils existant sur le marché, capables d'offrir la même fonctionnalité pour tous les appels entrants, y compris les appels en attente.

Résultats de l'analyse du Conseil

7. Le Conseil fait remarquer qu'il a modifié, dans la décision de télécom 2008-22, sa procédure de traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés. En particulier, dans les cas où les services (i) sont basés sur une technologie désuète dont les fabricants ne garantissent plus le service ou (ii) font l'objet d'une augmentation de coûts les rendant peu avantageux, le Conseil estime qu'il pourrait ne pas toujours y avoir de solutions de rechange correspondant exactement à la fonctionnalité et aux prix des services en question. Par conséquent, le Conseil a supprimé l'obligation d'inclure une analyse des solutions de rechange possibles et de fournir un plan de transition dans ces cas-là.
8. Le Conseil fait également remarquer que le service vocal d'appel en attente est offert en option et estime qu'il ne serait pas avantageux pour la STC de remplacer la plateforme de ce service aux coûts estimés par la compagnie.
9. Le Conseil fait également remarquer que la STC a proposé des solutions de rechange au service vocal d'appel en attente, comme son service Afficheur actuel et, pour les abonnés qui ne sont pas en mesure d'utiliser ce service, deux appareils existant sur le marché.
10. Le Conseil estime que la STC s'est conformée aux exigences réglementaires relatives au retrait du service vocal d'appel en attente et estime, par conséquent, sa proposition acceptable.
11. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC à compter du 1^{er} juin 2012.

Secrétaire général

Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 2009-192, 25 mai 2009
- *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