



Ordonnance de télécom CRTC 2012-517

Version PDF

Ottawa, le 25 septembre 2012

Société TELUS Communications – Retrait de frais de service applicables aux clients du service de résidence

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 4355 de TCBC
Avis de modification tarifaire 437 et 437A de la STC
Avis de modification tarifaire 642 et 642A de TCI

1. Le Conseil a reçu trois demandes de la Société TELUS Communications (STC) datées du 13 juillet 2012, dont deux ont été modifiées le 25 juillet 2012. Dans ces demandes, la STC proposait de modifier ses Tarifs généraux (CRTC 21461, CRTC 18001 et CRTC 1005) de manière à supprimer les frais de service applicables aux clients du service de résidence dans les cas suivants : modification du nom pour l’afficheur; modification, ajout ou retrait d’information-annuaire; changement du mot de passe pour les fonctions d’appel; retrait du service « Call Guardian » / de la restriction d’accès à l’interurbain; modification des numéros liés au renvoi d’appel / aux sonneries personnalisées; demande d’un numéro de téléphone particulier.
2. La STC a déclaré qu’à l’origine, elle avait instauré ces frais pour réduire au minimum les demandes de changement par les clients à l’égard des services en cause. Toutefois, la compagnie a indiqué qu’elle ne recevait pas vraiment beaucoup de demandes du genre et qu’elle ne prévoyait pas un changement important de la situation en éliminant les frais de service. La STC a également déclaré que l’élimination de ces frais simplifierait les procédures des agents de ses centres d’appels et améliorerait la satisfaction des clients.
3. La STC a indiqué que les tarifs mensuels des services en question incluent un supplément qui suffit à couvrir les frais de service correspondants.
4. Le Conseil a approuvé provisoirement les demandes de la STC le 1^{er} août 2012 dans l’Ordonnance de télécom CRTC 2012-418.
5. Le Conseil n’a reçu aucune observation concernant les demandes de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l’instance, lequel a été fermé le 24 août 2012 dans le cas de l’avis de modification tarifaire 4355, et le 6 septembre 2012 dans le cas des avis de modification tarifaire 437, 437A, 642 et 642A. On peut y accéder à l’adresse www.crtc.gc.ca sous l’onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.
6. Le Conseil fait remarquer que même si la STC a proposé d’éliminer les frais de service dans les cas susmentionnés, elle continuera d’offrir les services visés. D’après les observations formulées par la STC, le Conseil estime que l’élimination des frais de service profitera autant à la compagnie qu’aux clients du service de résidence.

7. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** les demandes de la STC, à compter de la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général