



Ordonnance de télécom CRTC 2015-344

Version PDF

Ottawa, le 29 juillet 2015

Numéros des dossiers : Avis de modification tarifaire 490, 490A et 490B

Société TELUS Communications – Retrait de la fonction de l'identification de l'appelant anonyme

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 20 février 2015 et modifiée les 27 février et 8 avril 2015, dans laquelle la compagnie proposait de retirer la fonction de l'identification de l'appelant anonyme (IAA) de l'article 300 – Service de gestion des appels de son Tarif général.
2. L'IAA permet au client qui s'abonne au service d'afficheur d'identifier un appelant dont le numéro de téléphone est affiché comme étant « Privé », « Inconnu » ou « Interurbain » en demandant à l'appelant de débloquer son numéro ou de dire son nom.
3. La STC a indiqué que la fonction d'IAA a été introduite en juin 2000 dans le cadre de la plateforme du Réseau intelligent évolué (RIÉ), une technologie maintenant désuète et à risque de défaillance. La STC a proposé d'amorcer le transfert de ses 86 000 abonnés actuels au service d'IAA depuis la plateforme du RIÉ, après avoir obtenu l'approbation définitive de sa demande, vers une autre fonctionnalité appelée « Caller Reveal » (affichage de l'identité de l'appelant). Cette autre fonctionnalité permet à un abonné du service d'afficheur d'identifier un appelant dont le numéro apparaît comme étant « Privé » ou « Inconnu », en l'invitant à débloquer ou à inscrire son numéro afin que ce dernier puisse s'afficher.
4. La STC a proposé le 31 décembre 2015 comme date d'entrée en vigueur du retrait de la fonction d'IAA, mais a demandé l'approbation provisoire de sa demande avant le 24 avril 2015 afin qu'elle dispose de suffisamment de temps pour commencer à tester les changements requis au système pour assurer le transfert des clients vers la fonction de l'affichage de l'identité de l'appelant. La compagnie a indiqué qu'elle transmettra une lettre à tous les clients concernés leur faisant part de sa proposition et leur indiquant qu'elle les aviserait à l'avance du transfert vers la fonction de l'affichage de l'identité de l'appelant.
5. Dans l'ordonnance de télécom 2015-156, le Conseil a approuvé provisoirement la demande de la STC.
6. Le Conseil a reçu une intervention de la part d'une personne 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 4 juin 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

7. Le 21 mai 2015, l'intervenant a présenté d'autres observations pour donner suite à la réponse de la STC à sa première intervention. La STC a fait valoir que ces autres observations ne peuvent pas être prises en considération et a invité l'intervenant à communiquer directement avec la compagnie pour discuter du transfert.

Le Conseil devrait-il approuver la demande de la STC concernant le retrait de sa fonction d'IAA?

8. L'intervenant a fait valoir que la fonction de l'affichage de l'identité de l'appelant exigerait des efforts supplémentaires de la part des abonnés afin d'obtenir le numéro d'un appelant dont le numéro est affiché comme étant « Privé » ou « Inconnu ». L'intervenant s'est aussi interrogé sur la raison pour laquelle des frais seraient facturés pour le service de la fonction de l'affichage de l'identité de l'appelant, soutenant que la fonction n'offre aucun avantage justifiant de tels frais.
9. La STC a répondu que tant la fonction d'IAA que la fonction de l'affichage de l'identité de l'appelant exigent que l'appelant révèle son numéro avant de pouvoir compléter l'appel¹. Dans le cas de la fonction d'IAA, l'appelant peut aussi dire son nom. Dans un cas comme dans l'autre, l'appel sera complété seulement si l'appelant fournit l'information requise.
10. La STC a précisé que la fonction d'IAA exige plus d'efforts de la part des clients puisqu'ils doivent choisir parmi plusieurs options et appuyer sur un bouton pour confirmer leur choix. La STC a également rappelé qu'il n'y aurait aucun changement à la facture du client pour l'ajout du service de la fonction de l'affichage de l'identité de l'appelant.
11. Dans ses autres observations, l'intervenant a demandé pourquoi, si les deux fonctions étaient si semblables et que l'une était fondée sur une technologie obsolète, la technologie employée pour l'autre fonction ne deviendrait pas elle aussi obsolète. Il a également demandé pourquoi les mêmes frais de service associés à la fonction d'IAA s'appliqueraient à la fonction de l'affichage de l'identité de l'appelant qui, selon lui, est un service inférieur.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. En premier lieu, dans les circonstances, il est raisonnable de prendre en considération les autres observations de l'intervenant puisque cela ne cause aucun préjudice à la STC.
13. Le Conseil estime que les deux fonctions exigent un degré d'effort comparable de la part de l'abonné. Cela dit, et comme les mêmes frais de service s'appliquent à la

¹ Un appel est complété lorsque le téléphone de la personne qui reçoit l'appel sonne.

fonction de l’affichage de l’identité de l’appelant, cette dernière constitue un remplacement adéquat de la fonction d’IAA.

14. Même si les technologies utilisées pour offrir les deux fonctions sont semblables, leur cycle de vie peut être affecté par différentes circonstances, y compris l’arrêt du soutien² ou de la production. Dans le cas présent, le fournisseur ne serait plus en mesure de prendre en charge le RIÉ, ce qui entraînerait la désuétude de la plateforme.
15. La demande de la STC satisfait aux exigences énoncées dans le bulletin d’information de télécom 2010-455, dans lequel le Conseil présente ses procédures pour traiter les demandes visant la dénormalisation ou le retrait de services tarifés³. Plus particulièrement, la STC a informé les clients touchés du retrait proposé, y compris la manière dont ils peuvent soumettre des observations au Conseil, et elle a dûment justifié le retrait du service.
16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** la demande de la STC.

Secrétaire général

Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 2015-156, 20 avril 2015
- *Processus d’approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d’information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010
- *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

² Le soutien comprend généralement la réparation ou le remplacement du matériel et les mises à jour des logiciels.

³ Ce bulletin résume les conclusions connexes du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et il est intégré par renvoi à l’article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.