



Ordonnance de télécom CRTC 2016-282

Version PDF

Ottawa, le 21 juillet 2016

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 507, 507A, 507B, 662, 662A et 662B

Société TELUS Communications – Retrait de certaines fonctions de gestion des appels

Demandes

1. Le Conseil a reçu deux demandes de la part de la Société TELUS Communications (STC), datées du 15 février 2016, dans lesquelles la compagnie proposait de retirer les fonctions suivantes de l'article 235 – Services de gestion des appels, de son Tarif général 18001 et de l'article 300 – Services de gestion des appels, de son Tarif général 21461, à partir du 31 juillet 2016 :
 - « Advanced Call Forwarding »¹ (renvoi automatique évolué);
 - « Call Gate »² (filtre d'appel);
 - « Do Not Disturb »³ (ne pas déranger);
 - « Call Director »⁴ (gestionnaire d'appels).
2. La STC a par la suite déposé des révisions à ses demandes, datées du 25 février 2016, afin de corriger des renseignements sur les pages de tarif proposées. La compagnie a déposé des révisions supplémentaires datées du 20 avril 2016 afin de modifier sa proposition de retrait de la fonction « Do Not Disturb ».
3. La STC a indiqué que la fonction « Call Director » avait été lancée sur la plateforme Network Applications Vehicle (NAV), alors que les autres ont été introduites avec la plateforme de réseau intelligent évolué (RIÉ). La STC a précisé que ses demandes de retrait font partie de la deuxième phase de son plan de migration par étapes des clients de la plateforme RIÉ en raison de l'obsolescence de la technologie et du risque de

¹ La fonction « Advanced Call Forwarding » permet au client de renvoyer ses appels vers un autre numéro de services filaires ou cellulaires.

² La fonction « Call Gate » permet au client de filtrer les appels sortants facturables effectués à partir de sa ligne terrestre.

³ La fonction « Do Not Disturb » permet au client de bloquer tous les appels entrants.

⁴ La fonction « Call Director » permet au client de voir le nom et le numéro de l'appelant et lui offre des options pour diriger l'appel vers une gamme de choix de traitement.

défaillance du service⁵. La STC a aussi réclamé le retrait de la fonction « Call Director » étant donné que la plateforme NAV a été abandonnée par son fabricant.

4. Le Conseil a reçu des interventions concernant les demandes de la STC de la part de particuliers et d'entreprises. On peut consulter les dossiers publics de ces instances, lesquels ont été fermés le 6 juin 2016, sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

Positions des parties

5. Des intervenants ont exprimé des préoccupations au sujet de la proposition de la STC de retirer les fonctions de gestion des appels susmentionnées, plus particulièrement la fonction « Advanced Call Forwarding » pour les clients des services d'affaires et la fonction « Do Not Disturb » pour les clients des services de résidence.
6. Plusieurs clients ont indiqué qu'ils utilisaient la fonction « Do Not Disturb » pour bloquer des appels de télémarketing non sollicités et que le Conseil devrait rejeter la demande de retrait de cette fonction déposée par la STC.
7. Un client a indiqué que le retrait de la fonction « Call Director » aurait des répercussions sur le fonctionnement de son téléphone Vista 480.
8. En réponse à l'intervention concernant la fonction « Call Director », la STC a précisé que les clients seront toujours en mesure de recevoir et de faire des appels sans cette fonction. De plus, les fonctions sous-jacentes du gestionnaire d'appels, c'est-à-dire l'afficheur et l'appel en attente visuel, continueraient de marcher. Toutefois, certaines options avec touche de fonction programmable servant à diriger les appels entrants ne seraient plus disponibles.
9. La STC a également fourni des éclaircissements et des renseignements supplémentaires au sujet des fonctions de remplacement proposées.
10. La STC a proposé la fonction « Call Forwarding Variable » pour remplacer celle de renvoi automatique évolué utilisée par ses clients des services de résidence et d'affaires. Elle a indiqué que cette fonction serait offerte au même tarif et qu'elle offrirait la même fonctionnalité que celle de renvoi automatique évolué. Dans le cas des clients des services d'affaires, la STC leur offre également « ServiceSaver », qui envoie les appels entrants vers d'autres numéros de téléphone à tout moment afin de garder les entreprises en exploitation, et qui peut être activé à distance au moyen d'un service de réponse en mode interactif.

⁵ Dans l'ordonnance de télécom 2015-344, la STC a reçu l'approbation du Conseil pour retirer la fonction de l'identification de l'appelant anonyme, laquelle était exploitée sur la plateforme RIÉ, et la remplacer par la fonction de l'affichage de l'identité de l'appelant « Caller Reveal ».

11. La STC a indiqué qu'elle offre un certain nombre de solutions de remplacement gratuites à la fonction « Call Gate », notamment le blocage de l'assistance-annuaire, le blocage des appels interurbains « Call Guardian » et le blocage de fonctions payable à l'utilisation.
12. Étant donné le grand nombre d'interventions reçues au sujet de la fonction « Do Not Disturb », la STC a proposé de ne retirer cette fonction qu'aux clients des services d'affaires, et de la garder pour les clients des services de résidence au tarif actuel pendant que la compagnie cherche une solution pour que cette fonction soit supportée par une autre plateforme de son réseau.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Dans l'ordonnance de télécom 2009-192, le Conseil a approuvé la demande de la STC visant à dénormaliser certaines de ces fonctions en raison du faible nombre d'abonnés et de la disponibilité d'autres options. Par conséquent, un certain nombre de ces fonctions ne sont plus offertes aux nouveaux clients depuis 2009.
14. De plus, la plateforme RIÉ risque de défaillir alors que la plateforme NAV a été abandonnée par son fabricant.
15. La STC a traité les préoccupations soulevées par les intervenants en fournissant des éclaircissements et des renseignements supplémentaires. La compagnie a également reconnu l'importance de la fonction « Do Not Disturb » en décidant de la conserver pour ses clients des services de résidence.
16. De plus, les demandes de la STC répondent aux exigences entérinées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, dans lequel le Conseil a établi ses procédures pour traiter les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés⁶. Plus particulièrement, la STC a fourni une justification suffisante pour le retrait des fonctions en question et a identifié des solutions de remplacement raisonnables pour la migration des clients.
17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de manière définitive** les demandes de la STC.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016

⁶ Ce bulletin résume les conclusions connexes du Conseil établies dans la décision de télécom 2008-22 et est intégré par renvoi à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

- *Société TELUS Communications – Retrait de la fonction de l'identification de l'appelant anonyme*, Ordonnance de télécom CRTC 2015-344, 29 juillet 2015
- Ordonnance de télécom CRTC 2009-192, 15 avril 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