



## Ordonnance de télécom CRTC 2021-156

Version PDF

Ottawa, le 4 mai 2021

*Dossier public : Avis de modification tarifaire 554*

### **TELUS Communications Inc. – Retrait du service d’affichage de l’identité de l’appelant**

Le Conseil **approuve** la demande de TELUS Communications Inc. de retirer son service d’affichage de l’identité de l’appelant, à compter du **18 mai 2021**.

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de TELUS Communications Inc. (TCI), datée du 18 septembre 2020, dans laquelle TCI proposait des modifications à l’article 300 de son Tarif général afin de retirer son service d’affichage de l’identité de l’appelant, étant donné que la technologie qui rend ce service possible, le réseau intelligent évolué, est une plateforme vieillissante.
2. Le service d’affichage de l’identité de l’appelant permet aux clients du service d’affichage des appels<sup>1</sup> de mieux repérer les appels entrants provenant d’un numéro « Privé », « Inconnu » ou « Hors zone » en demandant aux appelants de débloquer leur ligne ou d’entrer un numéro de téléphone à afficher.
3. TCI a indiqué que le service d’affichage de l’identité de l’appelant est offert en ce moment dans toutes ses circonscriptions réglementées et non réglementées en Alberta et en Colombie-Britannique. De plus, TCI a précisé qu’il y a environ 16 000 abonnés au service d’affichage de l’identité de l’appelant dans les circonscriptions réglementées de l’Alberta et de la Colombie-Britannique et que la clientèle du service d’affichage de l’identité de l’appelant continue de diminuer au fil des ans.
4. TCI a envoyé un avis à tous les clients du service d’affichage de l’identité de l’appelant pour les informer de sa proposition de retirer ce service et leur fournir des renseignements sur la manière de faire part de leurs observations au Conseil. TCI a joint une copie de l’avis à sa demande.
5. TCI a demandé une date d’entrée en vigueur de 14 jours civils après que le Conseil aura rendu sa décision concernant la demande de l’entreprise afin de lui donner le temps de se préparer à la mise en œuvre.

---

<sup>1</sup> L’affichage des appels est un service d’appel qui permet aux abonnés de voir le nom ou le numéro de téléphone lié à un appel entrant; il est offert sur une plateforme différente de celle du service d’affichage de l’identité de l’appelant.

6. Le Conseil a reçu des interventions de clients s'opposant à la demande de TCI.

### **Le Conseil devrait-il approuver la demande de retrait du service d'affichage de l'identité de l'appelant de TCI?**

#### **Positions des parties**

7. TCI a indiqué qu'il existe d'autres fonctions téléphoniques ayant des fonctionnalités semblables disponibles à des prix égaux ou inférieurs qui peuvent être utilisées comme solutions de remplacement, notamment les suivantes :

- Le contrôle des appels, qui peut bloquer efficacement tous les appels automatisés<sup>2</sup> en interceptant les appels entrants et en invitant les appelants à répondre à un message guidé leur demandant d'entrer un chiffre aléatoire. L'option de base du contrôle des appels permet également aux abonnés de créer une liste d'appelants acceptés et une liste d'appelants bloqués et d'enregistrer jusqu'à 25 numéros sur chaque liste.
- L'afficheur d'appels ayant une fonction de blocage d'appels privés, commercialisé sous le nom de blocage des appels anonymes. Les clients de l'afficheur d'appels qui ne sont pas abonnés au service d'affichage de l'identité de l'appelant ont la possibilité de bloquer les appels lorsque le numéro est affiché comme étant « Privé ».

8. TCI a indiqué que le contrôle des appels de base est offert à tous les clients touchés, tandis que le blocage des appels anonymes est offert à tous les clients touchés en Colombie-Britannique et à Edmonton (Alberta). De plus, TCI a précisé que ces fonctions sont disponibles sans frais supplémentaires pour tous les clients touchés.

9. En ce qui concerne les interventions, TCI a regroupé les préoccupations soulevées dans les quatre catégories suivantes :

- Clients qui ont confondu le service d'affichage de l'identité de l'appelant et le service d'affichage des appels;
- Clients qui s'inquiètent de la fonction de contrôle des appels en tant que solution de remplacement;
- Clients qui s'inquiètent du coût ou de la disponibilité des services de remplacement;
- Clients qui n'ont pas fourni de justification particulière ou dont la préoccupation n'était pas claire.

---

<sup>2</sup> « Appels automatisés » est le terme parfois utilisé pour décrire les appels effectués à l'aide de composeurs-messagers automatiques, c.-à-d. tout appareil de composition automatique capable de mémoriser ou de produire les numéros de télécommunication à composer et qui peut être utilisé seul ou avec d'autre équipement pour transmettre un message enregistré ou synthétisé au numéro de télécommunication composé.

### **Clients qui ont confondu le service d'affichage de l'identité de l'appelant et le service d'affichage des appels**

10. Au total, 51 % des clients qui ont présenté des interventions ont interprété à tort la demande de TCI comme une demande de retrait du service d'affichage des appels. Le retrait du service d'affichage de l'identité de l'appelant n'aura aucune incidence sur l'affichage des appels, étant donné que les clients peuvent continuer de filtrer les appels à l'aide du service d'affichage des appels.

### **Clients qui s'inquiètent de la fonction de contrôle des appels en tant que solution de remplacement**

11. Certains clients considéraient le service d'affichage de l'identité de l'appelant comme leur principale protection contre les auteurs d'appels importuns et les appels indésirables et ils s'inquiétaient de l'efficacité et des fonctionnalités du contrôle des appels en tant que service de remplacement, notamment en ce qui a trait à la possibilité de ne pas répondre aux appels provenant de numéros privés. D'autres étaient d'avis qu'une liste d'appelants de 25 numéros est insuffisante.
12. TCI a indiqué qu'étant donné la prévalence de la mystification illicite de l'identité de l'appelant<sup>3</sup> ces dernières années, la plupart des appels importuns apparaissent aujourd'hui avec l'affichage du numéro et ne sont pas affichés comme des appels « Privés » ou « Inconnus ». Plusieurs clients ont indiqué qu'ils recevaient de ce fait de nombreux appels indésirables. TCI a ajouté que le contrôle des appels est une fonction de filtrage d'appel plus efficace et qu'il a été créé en s'appuyant sur la liste des pratiques exemplaires concernant les services facultatifs de filtrage d'appels établie par le Conseil dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442.

### **Clients qui s'inquiètent du coût ou de la disponibilité des services de remplacement**

13. D'autres clients ont exprimé leurs préoccupations à propos d'une augmentation possible de leurs factures mensuelles de téléphone en passant à la solution de remplacement. TCI a précisé que le contrôle des appels de base et le blocage des appels anonymes sont tous deux offerts gratuitement. En outre, TCI a indiqué que certains clients disposant du service d'affichage de l'identité de l'appelant paient des frais mensuels à l'heure actuelle pour l'avoir et que ces clients profiteraient d'une réduction de prix après le passage aux solutions de remplacement.

---

<sup>3</sup> Un numéro mystifié peut avoir l'aspect d'une série de chiffres, comme 000-000-0000, d'un numéro aléatoire ou encore du numéro d'une entreprise, d'une personne ou d'une entité gouvernementale. La mystification illégale de l'identité de l'appelant peut comprendre des appels i) qui semblent provenir de numéros de téléphone liés au numéro de téléphone de la personne appelée; ii) qui proviennent d'un numéro mystifié qui est local pour la personne appelée dans le cas d'un appel interurbain entrant; ou iii) qui ne sont pas conformes au Plan de numérotation nord-américain (c.-à-d. des numéros de téléphone non composables [p. ex. 000-000-0000]).

14. En ce qui concerne la disponibilité de la fonction de blocage des appels anonymes, TCI a indiqué que cette fonction a toujours été offerte aux clients de la Colombie-Britannique et d'Edmonton seulement.

**Clients qui n'ont pas fourni de justification particulière ou dont la préoccupation n'était pas claire**

15. Un certain nombre de clients ont fait part de leur opposition au retrait du service d'affichage de l'identité de l'appelant, mais n'ont pas fourni de justification particulière dans leurs observations. Par conséquent, TCI n'a pas été en mesure de déterminer si les préoccupations des clients concernaient le retrait du service d'affichage de l'identité de l'appelant.

**Résultats de l'analyse du Conseil**

16. TCI a proposé que le service d'affichage de l'identité de l'appelant, qui est une fonction facultative à la discrétion du client, soit retiré parce que la plateforme technologique qui la prend en charge est à la fin de son cycle de vie utile du produit et est désuète.
17. Toutefois, les clients des territoires où le service d'affichage de l'identité de l'appelant est disponible continueront d'avoir la possibilité de bloquer les appels portant la mention « Privé » ou « Inconnu » à l'aide d'autres services d'appel, même si ce type d'appels ne semble plus être une source importante d'appels non sollicités en raison d'un recours accru à la mystification de l'identité de l'appelant.
18. TCI a cerné des solutions de remplacement vers lesquelles les clients peuvent migrer, notamment le contrôle des appels et le blocage des appels anonymes.
19. En ce qui concerne le contrôle des appels comme solution de remplacement, le contrôle des appels a été imposé par le Conseil dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442, étant donné que les solutions techniques mises à la disposition de la population canadienne pour se protéger des télécommunications indésirables, non sollicitées et illicites n'étaient pas suffisantes. Le Conseil fait remarquer que plusieurs intervenants ont indiqué qu'ils recevaient des appels indésirables.
20. Étant donné que le contrôle des appels offrira une bien meilleure capacité à gérer les appels importuns, le Conseil estime que cette fonction offrira une plus grande protection aux clients touchés que ce que le service d'affichage de l'identité des appelants est en mesure d'offrir.
21. Bien que le blocage des appels anonymes soit une fonction de remplacement moins efficace que le contrôle des appels pour les clients qui souhaitent bloquer les appels importuns et mystifiés, il continuera à permettre aux clients de bloquer certains types d'appels s'ils le souhaitent. Même si le blocage des appels anonymes n'est disponible que pour les clients de certains territoires desservis par TCI, les autres clients du service d'affichage de l'identité de l'appelant qui souhaitent continuer de

bloquer les appels importuns et mystifiés à l'avenir pourront le faire en utilisant le service d'affichage des appels pour filtrer les appels et les envoyer à leur boîte vocale.

22. Le Conseil estime en outre que le passage au contrôle des appels ou au blocage des appels anonymes n'aura aucune incidence négative sur les clients touchés.
23. En ce qui concerne les observations portant sur le coût des services de remplacement, le Conseil fait remarquer que TCI a indiqué que le contrôle des appels de base et le blocage des appels anonymes seront offerts gratuitement.
24. Le Conseil fait remarquer que les clients doivent communiquer avec TCI pour faire ajouter le contrôle des appels de base ou le blocage des appels anonymes à leur compte, ce qui peut constituer un fardeau pour certains abonnés. Le Conseil incite donc TCI à collaborer de manière proactive avec les clients touchés dans les circonscriptions réglementées afin d'assurer une transition en douceur.
25. La demande de TCI respecte les exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, dans lequel le Conseil a établi les procédures pour traiter les demandes en vue de dénormaliser ou de retirer des services tarifés<sup>4</sup>. En particulier, TCI a fourni une description du service touché par le retrait proposé, la date proposée, la justification du retrait et le nombre de clients touchés. En outre, l'entreprise a transmis un avis à chaque client concerné par sa demande de retrait.
26. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil estime que la proposition de TCI de retirer le service d'affichage de l'identité des appelants est raisonnable et conforme à la réglementation en vigueur. Le Conseil **approuve** donc la demande de TCI, qui entrera en vigueur à compter du **18 mai 2021**.

## Instructions

27. Les Instructions de 2019<sup>5</sup> précisent que le Conseil doit tenir compte de la manière dont ses décisions promeuvent la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
28. Le Conseil a examiné la demande de TCI en tenant compte des Instructions de 2019 et a étudié ses aspects dans la mesure nécessaire, en utilisant des mesures qui sont efficaces et proportionnées à son objectif. Le Conseil estime que son approbation de

---

<sup>4</sup> Ces procédures, qui ont été approuvées dans diverses décisions et résumées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, ont été élaborées conformément aux directives énoncées dans le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006 (Instructions de 2006). En particulier, en ce qui concerne la dénormalisation et le retrait, ce bulletin résume les décisions du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et est incorporé par renvoi à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

<sup>5</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

la demande est conforme aux Instructions de 2019, puisque cela favorise i) les intérêts des consommateurs, en permettant le retrait d'un service obsolète tout en garantissant que les clients peuvent faire entendre leur point de vue avant le retrait, et ii) l'innovation, en garantissant que les consommateurs ont accès à des services de télécommunication novateurs de haute qualité en remplacement du service retiré.

29. De plus, conformément au sous-alinéa 1b)(i) des Instructions de 2006, l'approbation de la demande de TCI fait progresser l'objectif de la politique énoncé au sous-paragraphe 7f) de la *Loi sur les télécommunications* étant donné que la plateforme sur laquelle repose le service d'affichage de l'identité de l'appelant est désuète sur le plan technologique et que les services de remplacement proposés offriront une protection considérablement améliorée en ce qui concerne le filtrage des appels importuns et illicites<sup>6</sup>.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442, 7 novembre 2016
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *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

---

<sup>6</sup> L'objectif de la politique cité est le suivant : 7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.