



Ordonnance de télécom CRTC 2017-421

Version PDF

Ottawa, le 30 novembre 2017

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 344

Saskatchewan Telecommunications – Retrait de la fonction Perimeter du Service Centrex II

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), datée du 31 août 2017, dans laquelle la compagnie proposait d'apporter des modifications à l'article 200.20 – Service Centrex II de son Tarif général. Plus précisément, la compagnie a proposé de retirer la fonction Perimeter¹ de son Service Centrex II.
2. SaskTel a noté que le contrat de maintenance de la fonction Perimeter avec le fournisseur du service a expiré le 31 octobre 2016, ce qui a fait en sorte que le soutien de la fonction a diminué considérablement. La compagnie a ajouté que le matériel et le logiciel nécessaires pour fournir ce service sont désuets et qu'ils pourraient tomber en panne à tout moment.
3. SaskTel a fourni une copie de la lettre qu'elle a envoyée aux clients touchés, dans laquelle elle affirme notamment qu'elle collaborera avec eux pour trouver le meilleur moyen de répondre aux besoins de leur compagnie. Dans sa demande, SaskTel a suggéré que les clients de la fonction Perimeter migrent vers son service de centre de contact hébergé, qui compte un grand nombre de fonctions qui ne sont pas disponibles avec la fonction Perimeter, dont l'intégration du courriel et du clavardage à la file d'attente des services de voix. La compagnie a précisé que les clients qui migreront à son service de centre de contact hébergé continueront de bénéficier de tous les autres services de voix et du matériel qui sont actuellement mis à leur disposition avec le Service Centrex II.
4. Le Conseil a reçu une intervention de SGI, un client de la fonction Perimeter. Le client a fait valoir que la période proposée par SaskTel pour l'élimination progressive du soutien de la fonction Perimeter était beaucoup trop courte pour qu'il puisse trouver une solution comparable pour ses utilisateurs finals. SaskTel a répliqué que le retrait de sa fonction Perimeter n'aurait aucune incidence sur l'équipement chez le client, puisque ce dernier utilise son propre équipement et qu'il en assure la

¹ Cette fonction permet de rendre compte de l'état des files d'attente du système de distribution automatique des appels (DAA). Le système de DAA est un ensemble de fonctionnalités utilisé dans le central pour distribuer de grands volumes d'appels entrants aux agents disponibles selon leur ordre d'arrivée et selon l'agent dont la durée de disponibilité est la plus longue.

maintenance. Le client a répondu qu'il ne s'oppose plus au retrait de la fonction proposé par SaskTel.

5. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 30 octobre 2017. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

6. La demande de SaskTel satisfait aux exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, dans lequel le Conseil a énoncé ses procédures pour traiter les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés². Plus particulièrement, SaskTel a avisé les clients touchés de sa proposition de retirer la fonction Perimeter, elle a répondu aux préoccupations des clients, et elle a indiqué une solution de rechange raisonnable.
7. Compte tenu de ce qui précède, la demande de SaskTel de retirer la fonction Perimeter est raisonnable. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de SaskTel, à compter de la date de la présente ordonnance. Le Conseil **ordonne** à SaskTel de publier des pages de tarif modifiées³ dans les **10 jours** suivant la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

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
- *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 Ce bulletin résume les conclusions du Conseil sur ce sujet énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et est intégré en référence à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications*.

³ Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.