



Ordonnance de télécom CRTC 2006-128

Ottawa, le 30 mai 2006

TELUS Communications Company

Référence : Avis de modification tarifaire 204

Dénormalisation du service Numéros de téléphone non inscrits

*Dans la présente ordonnance, le Conseil **approuve** la demande présentée par TELUS Communications Company en vue de dénormaliser le service Numéros de téléphone non inscrits en Alberta.*

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par TELUS Communications Company (TCC) le 2 mars 2006 en vue de modifier l'article 129, Inscriptions à l'annuaire, de son Tarif général de manière à dénormaliser le service Numéros de téléphone non inscrits (Numéros non inscrits) en Alberta.
2. TCC a indiqué que le service Numéros non inscrits est un service qui permet à l'abonné, moyennant des frais mensuels, de ne pas faire inscrire son numéro de téléphone dans les annuaires téléphoniques de TCC. TCC a précisé que l'inscription à l'annuaire de l'abonné demeure toutefois dans les dossiers de l'Assistance-annuaire de la compagnie et que les clients de l'Assistance-annuaire peuvent obtenir le numéro de téléphone de l'abonné sur demande.

Historique

3. Dans la circulaire *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005 (la circulaire 2005-7), le Conseil a indiqué que pour pouvoir évaluer adéquatement un projet de dénormalisation et/ou de retrait d'un service tarifé, il faut que le requérant dépose une demande qui contient l'information suivante :
 - a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé;
 - b) la date prévue de la dénormalisation;
 - c) la date prévue du retrait définitif;
 - d) le type de dénormalisation;
 - e) les motifs de la demande;
 - f) la disponibilité d'un substitut et les raisons pour lesquelles il est raisonnable en termes de fonctionnalité équivalente, de disponibilité dans la même région géographique et de coûts (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents absorbés par le client);

- g) le plan de transition;
 - h) les renseignements pertinents concernant les clients actuels comme le nombre de clients touchés;
 - i) un exemplaire de l'avis donné aux clients touchés;
 - j) tout autre renseignement que le requérant juge pertinent.
4. Dans la circulaire 2005-7, le Conseil a indiqué que si le requérant jugeait que certains critères ne s'appliquaient pas à une demande particulière, il s'attendait à ce que le requérant lui en fournisse les raisons.
5. Toujours dans la circulaire 2005-7, le Conseil a précisé que le requérant doit envoyer un avis à chaque client touché par sa demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service particulier, et ce, à la date à laquelle la demande est déposée. Dans cet avis, le requérant doit inclure les points a) à g) énoncés au paragraphe 3 ci-dessus, ainsi que des renseignements clairs et détaillés sur la façon dont les clients touchés peuvent participer au processus du Conseil, y compris la date limite pour déposer des observations auprès du Conseil. Finalement, toujours dans la circulaire 2005-7, le Conseil a ajouté que les parties intéressées disposeraient de 45 jours civils pour formuler des observations sur une demande de dénormalisation et/ou de retrait.

La demande de TCC

6. TCC a fait valoir que sa demande satisfait aux critères établis dans la circulaire 2005-7, à savoir :
- a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé :
TCC a proposé de dénormaliser le service Numéros non inscrits.
 - b) la date prévue de la dénormalisation :
TCC a demandé au Conseil d'approuver la dénormalisation proposée du service Numéros non inscrits à compter du 8 mai 2006.
 - c) la date prévue du retrait définitif :
Sans objet – TCC a précisé qu'elle ne proposait pas de retirer le service Numéros non inscrits pour le moment.
 - d) le type de dénormalisation :
TCC a proposé de dénormaliser le service Numéros non inscrits en Alberta en cessant de l'offrir aux nouveaux abonnés. La compagnie a fait valoir que les clients actuels ne seront pas visés par le changement puisqu'elle continuera de leur offrir le service, y compris dans les cas de déménagements, changements ou réarrangements.

e) les motifs de la demande :

TCC a indiqué que la clientèle du service Numéros non inscrits était petite et continuait de diminuer. La compagnie a ajouté qu'elle n'offrait pas le service Numéros non inscrits en Colombie-Britannique et qu'elle n'avait nullement l'intention de le faire. TCC a ajouté que la dénormalisation du service Numéros non inscrits en Alberta l'aiderait à harmoniser ses offres de services d'inscription à l'annuaire dans les deux provinces.

f) la disponibilité d'un substitut et les raisons pour lesquelles il est raisonnable en termes de fonctionnalité équivalente, de disponibilité dans la même région géographique et de coûts (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents absorbés par le client) :

Pour ce qui est d'un substitut, TCC a fait valoir que le service Numéros de téléphone non publiés, qu'elle fournit en Alberta et en Colombie-Britannique, offre les mêmes fonctions que le service Numéros non inscrits. De plus, TCC a précisé que le service Numéros de téléphone non publiés ne permet pas l'obtention du numéro de l'abonné par l'intermédiaire de l'Assistance-annuaire, si bien qu'il offre une meilleure protection de la vie privée que le service Numéros non inscrits.

TCC a indiqué qu'en Alberta, elle offrait les services Numéros de téléphone non publiés et Numéros non inscrits au même tarif mensuel pour les abonnés du service d'affaires (3,85 \$) et pour les abonnés du service de résidence (2,00 \$). TCC a fait valoir que le service Numéros de téléphone non publiés constituait une solution de rechange acceptable au service Numéros non inscrits étant donné qu'il offre des fonctions semblables, au même prix, et qu'il est disponible dans la même région géographique.

g) le plan de transition :

TCC a indiqué ne pas voir pourquoi elle aurait besoin d'un plan de transition, tel que l'exige la circulaire 2005-7, puisqu'elle n'entendait pas retirer le service Numéros non inscrits pour le moment et que les clients actuels pourront continuer de s'en prévaloir tant et aussi longtemps qu'ils ne l'annulent pas. Par conséquent, TCC n'a pas inclus de plan de transition ni dans sa demande ni dans l'avis aux clients.

h) les renseignements pertinents concernant les clients actuels comme le nombre de clients touchés :

TCC a fourni le nombre d'abonnés, à titre confidentiel.

i) un exemplaire de l'avis donné aux clients touchés :

TCC a indiqué avoir informé les actuels abonnés du service Numéros non inscrits au sujet de sa demande en leur envoyant une lettre au même moment où elle a déposé sa demande. À cette demande, TCC a joint une copie de l'avis aux clients dans lequel elle leur accordait 45 jours civils pour formuler des observations, tel qu'exigé dans la circulaire 2005-7.

j) tout autre renseignement que le requérant juge pertinent :

La compagnie n'a déposé aucun renseignement supplémentaire.

Processus

7. Le Conseil a reçu des observations présentées par Cathy Clements le 15 mars 2006, par Heather Hepburn le 2 avril 2006 et par Peter Ouellette le 16 avril 2006.
8. TCC a déposé des observations en réplique les 27 avril et 4 mai 2006.

Observations des parties

9. Les observations exprimées par les clients se résument comme suit :
 - Un client a soulevé le problème des appels de sollicitation aux résidences privées. Il a d'ailleurs affirmé qu'une loi devrait interdire aux entreprises et aux organismes de bienfaisance de faire de la sollicitation par téléphone auprès des résidences privées.
 - Un client s'est opposé à l'idée que la compagnie « annule » le service et qu'elle publie son numéro de téléphone et son adresse dans l'annuaire téléphonique; toutefois, ce même client voulait que son numéro de téléphone et son adresse puissent être obtenus par l'intermédiaire de l'Assistance-annuaire, sur demande, si jamais quelqu'un avait perdu ces renseignements.
 - Un client a fait valoir que le service Numéros non inscrits constituait un service inestimable en cette époque où la protection de la vie privée est constamment menacée. Le client a précisé que TCC facturait déjà l'accès à l'Assistance-annuaire, ce qui contribuait à dissuader encore plus quiconque de faire des appels de nature douteuse ou commerciale. Devant pareille situation, le client se demandait pourquoi TCC voulait dénormaliser le service Numéros non inscrits. Il a donc réclamé une explication afin de comprendre en quoi les changements proposés par TCC avantageraient les clients qui comptent sur cette précieuse sécurité et protection de la vie privée que leur assure le service Numéros non inscrits.

Observations en réplique de TCC

10. Pour ce qui est de l'observation voulant que les entreprises et les organismes de bienfaisance devraient se voir interdire d'effectuer de la sollicitation par téléphone auprès des résidences privées, TCC a fait valoir que la question débordait le cadre de la demande de la compagnie, si bien que le Conseil ne devrait pas en tenir compte lorsqu'il se prononcera sur la demande.
11. TCC a fait remarquer que seulement un client s'était prononcé contre sa demande et, qu'en fait, il ne s'opposait pas à ce que le service fasse l'objet de droits acquis, mais plutôt à ce qu'il soit annulé. TCC a précisé que dans sa demande, elle ne propose pas d'annuler le service dans le cas des clients actuels, et que ce client n'a donc rien à craindre.
12. Consciente de l'importance que les clients accordent à la protection de la vie privée, TCC a fait valoir ce qui suit :
 - Contrairement à ce que semble croire un client, à savoir que quiconque pourrait obtenir son numéro de téléphone à partir de l'Assistance-annuaire si cette personne avait des motifs légitimes et connaissait son adresse, le service Numéros non inscrits ne lui offrirait pas le degré de protection qu'il lui faut en matière de vie privée puisque n'importe qui pourrait passer par l'Assistance-annuaire pour obtenir un numéro de téléphone, et ce, sans même avoir l'adresse complète de l'abonné.
 - Le service Numéros de téléphone non publiés s'apparente au service Numéros non inscrits, sauf que dans le premier cas, il n'est pas possible d'obtenir les inscriptions à l'annuaire à partir de l'Assistance-annuaire. Ainsi, le service Numéros de téléphone non publiés assurerait une meilleure protection de la vie privée.
 - Quant aux clients qui désirent obtenir une moindre protection de la vie privée, ils seraient libres de demander des inscriptions partielles à l'annuaire, c'est-à-dire leur nom et leur ville, leur nom et leur rue sans le numéro municipal, ou encore le nom et l'adresse sans le numéro d'appartement. Les inscriptions partielles n'occasionnent pas de frais supplémentaires.

Analyse et conclusions du Conseil

13. Le Conseil fait remarquer que seulement trois abonnés ont présenté des observations, dont un qui s'opposait à « l'annulation » du service Numéros non inscrits.
14. Pour ce qui est des observations concernant la sollicitation par téléphone que les entreprises et les organismes de bienfaisance effectuent auprès des résidences privées, le Conseil convient qu'elles débordent le cadre de la présente instance, si bien qu'il n'en tiendra pas compte lorsqu'il se prononcera sur la demande de TCC.

15. Quant à l'observation selon laquelle un client s'oppose à ce que TTC « annule » le service Numéros non inscrits, le Conseil fait remarquer que selon les dires de TCC, la compagnie continuerait d'offrir le service aux abonnés actuels, et ce, jusqu'à ce qu'ils annulent leur abonnement.
16. En ce qui concerne la requête voulant que TCC explique pourquoi la compagnie souhaite dénormaliser le service Numéro non inscrits, le Conseil juge que la compagnie a fourni une justification suffisante dans sa demande.
17. Quant à l'explication réclamée sur la façon dont les changements proposés par TCC avantageraient les clients, le Conseil fait remarquer que le service Numéros de téléphone non publiés offrirait une meilleure protection de la vie privée. De plus, il prend note que le service Numéros de téléphone non publiés est offert au même prix que le service Numéros non inscrits.
18. Le Conseil conclut que TCC a respecté les exigences énoncées dans la circulaire 2005-7 en ce qui concerne l'avis aux clients et les éléments de preuve, et juge raisonnable sa demande visant la dénormalisation du service Numéros non inscrits en Alberta.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de TCC à compter de la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>