



Ordonnance de télécom CRTC 2008-136

Ottawa, le 12 mai 2008

Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 287 et 287A

Retrait du Forfait gestion d'appels

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC) le 28 février 2008 et modifiée le 28 avril 2008, dans laquelle la compagnie a proposé de modifier l'article 300.4B, Forfait gestion d'appels¹, de son Tarif général afin de retirer ce forfait de services aux abonnés du service de résidence de la Colombie-Britannique, à compter du 30 mai 2008.
2. La STC a affirmé qu'elle proposait de retirer les services de résidence du Forfait gestion d'appels en raison du coût du transfert des services à son nouveau système de facturation, de la baisse de la demande et de la disponibilité accrue de solutions de rechange supérieures sur le plan technologique et offertes à des prix comparables. Elle a également affirmé que toutes les fonctions offertes dans le cadre du Forfait gestion d'appels sont déjà offertes sur une base autonome ou dans des offres actuelles de forfaits ou de groupes de services qui permettent une plus grande souplesse dans le choix des fonctions.
3. À l'appui de sa demande visant le retrait des services de résidence du Forfait gestion d'appels, la STC a fourni les renseignements demandés par le Conseil dans la circulaire de télécom 2005-7, dans laquelle il a établi les procédures à suivre pour la dénormalisation ou le retrait de services tarifés. La STC a également fourni un exemplaire de l'avis envoyé aux abonnés du service de résidence qui seront touchés par le retrait du forfait de services.
4. La STC a également proposé des modifications à l'article 300.5, Services assortis d'un droit acquis, afin de refléter une augmentation tarifaire du Mémorisateur et de la Téléconférence à trois de 6,95 à 7,95 \$ par mois.
5. La STC a demandé au Conseil d'entériner l'imposition de ce tarif applicable au Mémorisateur et à la Téléconférence à trois, aux termes du paragraphe 25(4) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*). La STC a indiqué que dans l'avis de modification tarifaire 283, que le Conseil a approuvé provisoirement à compter du 25 janvier 2008 dans l'ordonnance de télécom 2008-2, elle avait tenu compte du tarif proposé de 7,95 \$ pour le Mémorisateur et la Téléconférence à trois dans une note, mais elle avait omis par inadvertance de présenter la page de tarif reflétant le même changement dans le tableau tarifaire connexe. La compagnie a indiqué qu'elle avait commencé à imposer le tarif de 7,95 \$ pour le Mémorisateur et la Téléconférence à trois à compter du 25 janvier 2008.

¹ Le Forfait gestion d'appels offre aux abonnés des services de résidence et d'affaires de la STC qui y sont admissibles en Colombie-Britannique un groupe de cinq services de gestion d'appels aux termes d'un seul tarif mensuel : Affichage d'appel, Appel en attente, Gestion d'appels, Mémorisateur et Téléconférence à trois.

6. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande.

Résultats de l'analyse du Conseil

7. Dans la décision de télécom 2008-22, le Conseil a révisé ses procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés. Dans cette décision, le Conseil a éliminé l'obligation de fournir une analyse des solutions de rechange possibles et un plan de transition, mais il a conservé l'obligation de servir un avis à chaque client touché par la demande.
8. Le Conseil fait remarquer que la STC répond aux critères de retrait, tels qu'établis dans la circulaire de télécom 2005-7. De plus, le Conseil est convaincu que la STC a respecté les obligations énoncées dans la décision de télécom 2008-22.
9. Par conséquent, le Conseil estime que la proposition de la STC visant à retirer les services de résidence du Forfait gestion d'appels est raisonnable.
10. En ce qui concerne la demande d'entérinement présentée par la STC, le Conseil fait remarquer que le paragraphe 25(4) de la *Loi* indique que le Conseil peut entériner l'imposition ou la perception de tarifs qui ne figurent dans aucune tarification approuvée par lui s'il est convaincu qu'il s'agit là d'un cas particulier le justifiant, notamment d'erreur.
11. Le Conseil estime que les circonstances entourant la présente affaire justifient l'entérinement rétroactif des tarifs du Mémorisateur et de la Téléconférence à trois à compter du 25 janvier 2008 parce que i) la compagnie a continué de fournir ces services, ii) elle les a fournis sans que le tarif ait été approuvé en raison d'une erreur administrative et iii) les clients ont continué de les utiliser.
12. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve provisoirement** :
 - i) la demande de la STC visant le retrait des services de résidence du Forfait gestion d'appels, à compter du 30 mai 2008;
 - ii) la demande d'entérinement présentée par la STC, et il entérine l'imposition des tarifs du Mémorisateur et de la Téléconférence à trois depuis le 25 janvier 2008, à compter de la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

Documents connexes

- Ordonnance de télécom CRTC 2008-2, 9 janvier 2008, modifiée par l'Ordonnance de télécom CRTC 2008-2-1, 14 janvier 2008

- *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*
- *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*

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>