



Ordonnance de télécom CRTC 2008-39

Ottawa, le 8 février 2008

Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 465

Services de téléphonistes personnalisés

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (la STC) le 13 novembre 2007 dans laquelle la compagnie proposait de modifier son Tarif des montages spéciaux pour son territoire de desserte au Québec. La STC proposait d'ajouter l'article 5.09, Services de téléphonistes personnalisés (les services de téléphonistes), afin d'offrir à un fournisseur de services de télécommunication (le client) les services d'assistance-annuaire, de téléphonistes nationaux et d'administration ainsi que d'autres services facultatifs connexes.
2. La STC a fait valoir que les services de téléphonistes qu'elle proposait étaient un assemblage spécial de type 1 (désigné par le Conseil arrangement personnalisé (AP) de type 1) parce qu'ils incluaient des modalités et des tarifs qui rencontraient les besoins spécifiques du client et qui n'étaient pas offerts dans son Tarif général. De plus, elle a indiqué que ces services de téléphonistes visaient un nombre restreint de clients en raison d'un ensemble de modalités et de composantes uniques de services, qu'ils n'entraîneront pas une demande suffisante pour justifier que les services soient offerts en vertu du Tarif général, qu'ils seront offerts à tous les clients admissibles, et qu'ils seront permis à la revente. Enfin, la STC a fourni une copie de l'entente sous-jacente conclue avec le client ainsi qu'une étude de coûts démontrant que les tarifs qu'elle proposait satisfaisaient au test d'imputation.
3. La STC a indiqué qu'elle offrait au client ces services de téléphonistes depuis le 9 mai 2007. Elle a précisé avoir constaté récemment qu'elle avait omis de soumettre à l'approbation du Conseil une demande tarifaire au sujet de l'ajout des services en question. Par conséquent, la STC a demandé au Conseil d'entériner les tarifs qu'elle imposait au client depuis le 9 mai 2007, conformément au paragraphe 25(4) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
4. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande.

Résultats de l'analyse du Conseil

5. Dans la Décision de télécom CRTC 94-19 du 16 septembre 1994 intitulée *Examen du cadre de réglementation*, le Conseil a défini les AP de type 1 comme des tarifs qui prévoient la fourniture, par un tarif des montages spéciaux, d'un service qui comprend des fonctions ou une technologie différentes de ce que prévoit le tarif général. Le Conseil est convaincu que les services de téléphonistes que la STC a proposés sont des AP de type 1.

6. Le Conseil fait remarquer que les tarifs proposés satisfont au test d'imputation, ayant un supplément raisonnable. Il fait également remarquer que, selon la STC, le client approuve les tarifs et modalités proposés.
7. Le paragraphe 25(4) de la *Loi* stipule que le Conseil peut entériner l'imposition ou la perception, par une entreprise canadienne, 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.
8. Le Conseil estime que les circonstances dans ce cas justifient qu'il entérine les tarifs que la compagnie a proposés pour les services de téléphonistes pour les raisons suivantes : (i) pendant la période en question, la STC a fourni les services de téléphonistes; (ii) le client a utilisé les services de téléphonistes et payé les tarifs proposés; et (iii) la STC a fourni les services de téléphonistes sans que le tarif soit approuvé en raison d'une erreur administrative.
9. Le Conseil fait remarquer que la STC a, à plusieurs reprises, fourni des services sans que les tarifs soient approuvés. Le Conseil rappelle à la STC son obligation de fournir des services dans son territoire de desserte conformément à des tarifs approuvés.
10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
 - i) **approuve** la demande de la STC à compter de la date de la présente ordonnance et entérine l'imposition des tarifs depuis le 9 mai 2007;
 - ii) ordonne à la STC de soumettre à son approbation toutes les demandes tarifaires manquantes dans les six mois suivant 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>