



## Ordonnance de télécom CRTC 2009-642

Ottawa, le 9 octobre 2009

### **Saskatchewan Telecommunications – Dénormalisation et retrait du service d'affichage d'appel en attente Internet**

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 215

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) le 6 juillet 2009 dans laquelle la compagnie proposait de dénormaliser et de retirer l'article 580.02, Service d'affichage d'appel en attente Internet, de son Tarif général à compter du 30 septembre 2009.
2. SaskTel a indiqué que le service d'affichage d'appel en attente Internet est un service de gestion des appels qui s'adresse aux abonnés du service Internet par accès commuté n'ayant qu'une ligne téléphonique. La compagnie a précisé que le vendeur ne s'occupait plus du développement et du soutien technique de ce service depuis 2001, si bien que les abonnés qui utilisent des versions ultérieures à Microsoft Windows 98 ne peuvent obtenir aucun soutien. SaskTel a par ailleurs ajouté qu'elle n'était pas en mesure de concevoir ou de mettre à niveau le logiciel qui se rattache au service. Enfin, elle a indiqué avoir éprouvé de nombreuses pannes de serveurs intermittentes en raison de la désuétude du matériel, ce qui se traduit par une perte constante d'abonnés chaque semaine.
3. SaskTel a indiqué avoir fourni tous les renseignements requis en vertu de la décision de télécom 2008-22 (la décision 2008-22), laquelle modifiait le processus des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés.
4. Le Conseil n'a reçu aucune observation relativement à la demande de SaskTel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 5 août 2009. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
5. Dans l'ordonnance de télécom 2009-471, le Conseil a approuvé provisoirement la demande de dénormalisation du service de SaskTel.
6. Le Conseil fait remarquer que SaskTel a avisé les abonnés du service d'affichage d'appel en attente Internet qu'elle entendait dénormaliser et retirer le service, comme l'exige la décision 2008-22. Le Conseil ajoute que SaskTel a précisé, dans la lettre aux abonnés, l'équipement disponible pouvant offrir aux clients qui utilisent le service Internet par accès commuté un service semblable au service d'affichage d'appel en attente Internet.

7. Compte tenu des problèmes techniques et de soutien à la clientèle que SaskTel a évoqués dans sa demande, et compte tenu du fait qu'aucun abonné n'a formulé d'observations, le Conseil juge raisonnable la proposition de SaskTel de retirer le service d'affichage d'appel en attente Internet.
8. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve de façon définitive** la dénormalisation et le retrait du service d'affichage d'appel en attente Internet de SaskTel à compter de la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Saskatchewan Telecommunications – Dénormalisation du service d'affichage d'appel en attente Internet*, Ordonnance de télécom CRTC 2009-471, 5 août 2009
- *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matières de dénormalisation ou de retrait de services*, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008

*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>*