



## Décision de télécom CRTC 2013-350

Version PDF

Ottawa, le 24 juillet 2013

### Rapports de consensus du CDCI – Plans des procédures pour le transfert de clients

Numéro de dossier : 8621-C12-01/08

1. Le 15 mars 2013, le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) a déposé au Conseil le rapport de consensus ci-dessous à des fins d'approbation :
  - *Customer transfer process maps (Version 8.1), 1 March 2013 (BPRE076b and BPGLECTMP81)* [plans des procédures pour le transfert de clients]
2. Ce rapport de consensus et les plans des procédures pour le transfert de clients connexes se trouvent dans la section « Rapports » de la page du GTPT, dans la section du CDCI sur le site Web du Conseil, au [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca).
3. Ces plans des procédures pour le transfert du client documentent les mesures au moyen desquelles les entreprises de télécommunications transfèrent les services d'un client à un autre fournisseur. Le GTPT a révisé les plans des procédures pour le transfert de clients dans le but, entre autres, i) d'enlever le libellé faisant allusion à la protection des renseignements confidentiels sur les clients conformément à la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2011-512, ii) de tenir compte des changements apportés aux procédures pour le transfert de clients dans les politiques réglementaires de radiodiffusion et de télécom 2011-512 et 2011-191 qui permettaient à un nouveau fournisseur de service d'annuler le service d'un client d'un autre fournisseur au nom du client, et iii) de supprimer les références au terme « arbitre de différends », conformément à la décision de télécom 2013-168.
4. Le Conseil a examiné le rapport de consensus susmentionné et l'**approuve**.

Secrétaire général

#### Documents connexes

- *Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de consensus BPRE085a – Groupe de service aux entreprises : Documents connexes et mises à jour d'ententes*, Décision de télécom CRTC 2013-168, 2 avril 2013
- *Questions relatives aux groupes de service à la clientèle ou aux entreprises*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-512, 19 août 2011

- *Le processus de transfert de clients et autres questions connexes relatives à la concurrence*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2011-191, 18 mars 2011