



Ordonnance de télécom CRTC 2015-528

Version PDF

Ottawa, le 27 novembre 2015

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 318

Saskatchewan Telecommunications – Dénormalisation et retrait du service Perimeter

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), datée du 6 août 2015, dans laquelle la compagnie proposait de retirer, à compter du 31 octobre 2015, son service Perimeter de l'article 200.20 – Service Centrex II, de son Tarif général – Services de base.
2. Le service Perimeter permet de rendre compte de l'état des files d'attente du système de distribution automatique des appels (DAA). Le système de DAA est un ensemble de fonctionnalités utilisé pour distribuer de grands volumes d'appels entrants aux postes de réponse disponibles (agents). Les appels sont distribués dans leur ordre d'arrivée, et l'agent dont la durée de disponibilité est la plus longue recevra le prochain appel entrant.
3. SaskTel a indiqué que le contrat avec le fournisseur du service Perimeter expire le 31 octobre 2015, et que le matériel et le logiciel nécessaires pour fournir ce service sont désuets. SaskTel a fait valoir que maintenir ce service exigerait un investissement important, qu'il faudrait récupérer. De plus, les clients actuels devraient mettre à niveau leur matériel raccordé. SaskTel a ajouté qu'un examen de chaque client serait nécessaire pour déterminer le coût de la mise à niveau, et que de tels efforts n'étaient pas justifiés compte tenu du faible nombre de clients.
4. SaskTel a soutenu que le service Perimeter compte actuellement 10 abonnés, dont trois centres d'appels de la sécurité publique (CASP)¹ : un primaire et deux secondaires². SaskTel a ajouté qu'elle collaborait avec les CASP afin d'assurer leur migration vers un nouveau service de prise d'appels 9-1-1.

¹ Un CASP est un centre d'appels pour les services 9-1-1, créé et géré par un gouvernement provincial ou territorial ou une administration municipale afin de répondre aux appels 9-1-1 et envoyer les répondants d'urgence concernés, soit la police, les pompiers ou l'ambulance.

² Un CASP primaire est un CASP vers qui les appels 9-1-1 sont acheminés directement en tant que premier point de contact pour tous les appels aux services 9-1-1. Un CASP secondaire est en mesure de recevoir des appels du service d'urgence 9-1-1 évolué transféré d'un CASP primaire et d'effectuer les prises d'appels pour dépêcher les intervenants appropriés.

5. SaskTel a indiqué qu'elle s'attendait à ce que le CASP primaire migre vers un nouveau système de traitement des appels d'urgence d'ici la fin janvier 2016, mais que les CASP secondaires étaient toujours en discussion avec le CASP primaire concernant la migration vers la même plateforme.
6. En ce qui concerne les sept autres clients du service Perimeter, SaskTel a signalé que son service de centre de contact hébergé, un service de centre de contact sur le Web qui compte d'autres fonctions non disponibles avec le service Perimeter, leur conviendrait.
7. En réponse à une demande de renseignements de la part du personnel du Conseil, SaskTel a modifié sa demande initiale, en sollicitant l'autorisation de dénormaliser le service Perimeter à compter du 31 octobre 2015 et, sous réserve du respect de certaines conditions, de retirer le service d'ici le 31 janvier 2016 ou dès que la migration des CASP sera terminée.
8. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de SaskTel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 21 octobre 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. La demande de SaskTel respecte les exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455, dans lequel le Conseil a établi ses procédures pour traiter les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés³. Plus précisément, SaskTel a informé les clients touchés du retrait proposé, y compris la manière dont ils peuvent soumettre des observations au Conseil.
10. Même si SaskTel s'est engagée à maintenir le service Perimeter jusqu'à ce que la migration des CASP soit terminée, une incertitude subsiste toutefois quant à la migration des CASP secondaires vers d'autres services.
11. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de SaskTel visant la dénormalisation du service de Perimeter, à partir de la date de la présente ordonnance, mais il **rejette** la demande de la compagnie de retirer le service. SaskTel pourra présenter une nouvelle demande de retrait une fois que la migration des CASP sera terminée.
12. Le Conseil **ordonne** à SaskTel de publier des pages de tarif modifiées⁴ dans les **10 jours** suivant la date de la présente ordonnance.

³ Ce bulletin résume les conclusions connexes du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et il est intégré par renvoi à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

⁴ Des pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010
- *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