



Ordonnance de télécom CRTC 2018-353

Version PDF

Ottawa, le 5 septembre 2018

Dossier public : Avis de modification tarifaire 7558 et 7558A

Bell Canada – Retrait de fonctions optionnelles associées au service Numéro unique

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 9 avril 2018 et modifiée le 20 juin 2018, dans laquelle la compagnie proposait de modifier l'article 2185 – Service Numéro unique, de son Tarif général. Plus précisément, la compagnie a proposé de fournir le service Numéro unique à partir d'une nouvelle plateforme et de retirer certaines fonctions optionnelles associées à ce service.
2. Bell Canada a fait remarquer que le Conseil avait précédemment approuvé la demande qu'elle avait déposée en octobre 2016 en vue de dénormaliser ce service, de sorte qu'il ne sera plus disponible aux nouveaux clients¹. Dans cette demande, la compagnie a fait remarquer que le service Numéro unique était offert sur une plateforme qui ne serait plus prise en charge par le fabricant dès le début de 2017 et que, par conséquent, elle s'attendait à ce qu'il soit de plus en plus difficile d'assurer le bon fonctionnement de la plateforme et d'acquérir les composantes de rechange connexes à l'avenir. À cet égard, la compagnie a fait remarquer que le nombre de clients utilisant ce service avait diminué d'environ 20 % depuis octobre 2016.
3. Cependant, Bell Canada propose maintenant de continuer à fournir le service Numéro unique à l'aide d'une nouvelle plateforme. Selon la proposition de la compagnie, seuls les clients existants seraient initialement en mesure d'utiliser le service, et il serait nécessaire de maintenir le traitement dénormalisé pour le service Numéro unique jusqu'à ce que la nouvelle plateforme puisse accueillir de nouveaux clients. Bell Canada a indiqué que la nouvelle plateforme ne prendrait pas en charge bon nombre des fonctions optionnelles existantes et elle a donc proposé de retirer ces fonctions du service Numéro unique².
4. Selon la proposition de la compagnie, la nouvelle plateforme du service Numéro unique permettrait de traiter les demandes de lignes supplémentaires des clients

¹ Voir l'ordonnance de télécom 2016-495.

² Voir l'annexe de la présente ordonnance pour consulter la liste des fonctions optionnelles que la compagnie propose de retirer.

existants, et prendrait en charge deux nouvelles fonctions en plus d'améliorer deux fonctions existantes, comme il est indiqué ci-dessous³ :

- Relevé des données d'appels, une nouvelle fonction, fournirait à l'administrateur désigné du client un accès à un portail de système où il pourrait consulter les détails du journal des appels, qui peuvent servir à analyser les volumes d'appels et les tendances au fil du temps à l'aide d'applications tierces. Il est possible de visualiser et de télécharger les relevés d'appels dans différents formats;
 - Appel en attente, une autre nouvelle fonction, permettrait aux clients effectuant un appel actif d'être avisés qu'un appel est en attente et de transférer l'appel en attente à un autre numéro;
 - Renvoi numéro unique et numéros multiples, une fonction existante, serait améliorée en augmentant le nombre de numéros de téléphone recherchés par le service afin de le faire passer à un maximum de cinq pour une recherche séquentielle ou à un maximum de dix pour une recherche simultanée;
 - Conférence à la volée, une fonction existante, permettrait désormais aux abonnés d'ajouter jusqu'à cinq parties supplémentaires à l'appel, au lieu de trois comme c'était le cas auparavant.
5. Bell Canada a fourni une copie des lettres d'avis qu'elle a transmises aux clients du service Numéro unique à propos du retrait des fonctions optionnelles énoncées dans l'annexe de la présente ordonnance. La compagnie a initialement proposé de fixer au 8 juin 2018 la date d'entrée en vigueur du retrait des fonctions optionnelles et de l'introduction des fonctions nouvelles et révisées. Cependant, la compagnie a ensuite modifié la date d'entrée en vigueur proposée pour la fixer au 20 septembre 2018 à la suite de problèmes techniques imprévus liés à la nouvelle plateforme du service Numéro unique empêchant de faire passer les clients existants à la nouvelle plateforme avant la mi-septembre 2018. Dans le cadre de sa demande modifiée, Bell Canada a indiqué qu'elle commencerait à migrer progressivement les clients de son service Numéro unique de la plateforme existante vers la nouvelle plateforme à compter du 20 septembre 2018, et que la migration devrait être achevée le 5 novembre 2018. Elle a également proposé d'informer par courrier tous les clients du service Numéro unique du changement de date et d'aviser chaque client de la date ciblée de sa migration dans une deuxième lettre envoyée d'ici le 17 septembre 2018.
6. Afin d'appuyer sa proposition de continuer à fournir le service Numéro unique sur une nouvelle plateforme, Bell Canada a soumis une étude de coûts ainsi que les résultats du test du prix plancher connexe.

³ Dans le cadre de sa demande, la compagnie a proposé des ajouts et des changements à son Tarif général afin de fournir les fonctions nouvelles et améliorées, et a proposé de retirer une promotion expirée.

7. Le Conseil a reçu des observations de la part de trois clients du service Numéro unique. Un couple se demandait s'il serait toujours en mesure de transférer des appels entre numéros, si son numéro de téléphone deviendrait redondant et pourquoi le service Numéro unique arrivait à la fin de son cycle de vie. Une autre cliente a indiqué que le service était indispensable pour elle, car elle dépend de celui-ci à titre de médecin ne disposant pas d'un bureau permanent, et elle a demandé au Conseil de l'aider à s'assurer que le service Numéro unique n'était pas retiré. Le dernier client a indiqué que la fonction de télécopie lui permettait de recevoir des télécopies peu importe où il se trouvait et que, dans le cadre de ses fonctions d'avocat, il était avisé des télécopies en temps opportun; par conséquent, ce client a demandé au Conseil d'exiger de Bell Canada qu'elle conserve la fonction de télécopie.
8. Dans sa réplique, Bell Canada a déclaré avoir reçu plusieurs demandes de renseignements par courriel et lettres de clients demandant à la compagnie de confirmer qu'ils pourraient conserver leur service existant, ou demandant des précisions sur les propositions. Bell Canada a signalé qu'elle a répondu à chacun de ces clients afin de confirmer qu'ils pourraient continuer à recevoir le service existant.
9. En ce qui a trait à la demande formulée par un client afin que les fonctions de télécopie soient maintenues, car ces fonctions étaient nécessaires au client exerçant la profession d'avocat, Bell Canada a fait remarquer que d'autres services pourraient répondre aux besoins de ce client, comme son service Télécopie Internet Affaires ou une ligne d'affaires combinée à un télécopieur fourni par le client, lesquels services sont déjà offerts par divers détaillants.
10. De plus, Bell Canada a réaffirmé que le service Numéro unique était offert sur une plateforme qui ne serait plus prise en charge par le fabricant et que, par conséquent, il était de plus en plus difficile d'assurer le bon fonctionnement de la plateforme et d'acquérir les composantes de rechange connexes. Elle a indiqué qu'il n'était pas possible de continuer à maintenir indéfiniment le service Numéro unique sur la plateforme actuelle, car elle s'attendait à ce que la plateforme ne soit plus viable dans les 18 à 24 prochains mois. Elle n'avait donc pas le choix de remplacer la plateforme actuelle du service Numéro unique par une nouvelle, comme elle le proposait dans sa demande ou autrement de retirer complètement le service Numéro unique. Par conséquent, Bell Canada a soutenu que la demande du client devrait être refusée.

Résultats de l'analyse du Conseil

11. Le Conseil estime que les préoccupations des deux premiers clients, fondées sur le maintien du service Numéro unique, étaient abordées dans la proposition de la compagnie, qui prévoit qu'elle continuera à fournir le service à l'aide d'une nouvelle plateforme.
12. En ce qui a trait à l'observation du client souhaitant que la fonction de télécopie soit maintenue, le Conseil est satisfait de la réponse de Bell Canada selon laquelle d'autres services sont disponibles pour répondre aux besoins du client.

13. La demande de Bell Canada respecte les exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, dans lequel le Conseil a établi les procédures pour traiter les demandes en vue de dénormaliser ou de retirer des services tarifés⁴. Plus particulièrement, la demande de retrait de Bell Canada i) a été déposée au moins 60 jours civils avant la date d'entrée en vigueur proposée, et ii) incluait une description du service, la date d'entrée en vigueur proposée, les motifs du retrait, le nombre de clients touchés et une copie de l'avis donné aux clients touchés indiquant comment ils peuvent participer au processus du Conseil.
14. Compte tenu de ce qui précède, la proposition de Bell Canada, à savoir retirer un certain nombre de fonctions optionnelles associées au service Numéro unique et remplacer la plateforme actuelle du service Numéro unique par une nouvelle, est raisonnable. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada, **avec entrée en vigueur le 20 septembre 2018**. Bell Canada publiera des pages de tarif modifiées⁵ dans les **dix jours** suivant la date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Diverses compagnies – Approbation de demandes tarifaires*, Ordonnance de télécom CRTC 2016-495, 21 décembre 2016
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *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

⁴ Ce bulletin résume les décisions connexes du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et est incorporé par renvoi à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.

⁵ Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.

Annexe à l'Ordonnance de télécom CRTC 2018-353

Service Numéro unique – Fonctions optionnelles dont le retrait est proposé

Télécopie

Message d'accueil en dehors des heures de travail

Avis de boîte vocale presque pleine

Filtrage d'appels avec interception

Interrupteur activation/désactivation pour le télécopieur

Réveil automatique

Composition vocale

Mise en contact par téléavertisseur

Indicateur externe de message en attente

Filtrage par code/Ne pas déranger

Impression automatique des télécopies

Téléchargement de message d'accueil (seulement disponible avec Réception automatique)

Avertissement d'interurbain pour les appels en dehors de la zone locale

Réception d'appel renvoyé avec le service Numéro unique (SNU)

Interface Web