



Ordonnance de télécom CRTC 2023-198

Version PDF

Ottawa, le 7 juillet 2023

Dossier public : Avis de modification tarifaire 578

TELUS Communications Inc. – Retrait de la fonction « Ne pas déranger »

Sommaire

Le Conseil **approuve** la demande de TELUS Communications Inc. de retirer sa fonction « Ne pas déranger ».

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de TELUS Communications Inc. (TCI), datée du 1er mars 2023, dans laquelle l'entreprise proposait des modifications à son Tarif général CRTC 21461 pour quatre articles : article 300 – Services de gestion des appels, article 302 – Bloc d'avantages du service de résidence, article 303 – Bloc d'avantages du service de résidence illimité et article 315 – Bloc du service de résidence. Plus précisément, l'entreprise a proposé de retirer la fonction « Ne pas déranger » (NPD).
2. La fonction NPD est une fonction d'appel de résidence pour les services de ligne téléphonique traditionnelle qui permet aux clients de bloquer tous les appels entrants. La fonction NPD a été introduite pour la première fois en 2000 dans le cadre de la plateforme du Réseau intelligent évolué (RIÉ) de TCI. TCI a indiqué que i) la plateforme RIÉ est obsolète depuis des années et le risque de défaillance augmente avec le temps; ii) la demande pour le service est limitée et en baisse; et iii) le retrait de la fonction NPD encouragera les clients à passer à d'autres produits basés sur les technologies actuelles. L'entreprise a également fait remarquer que le Conseil avait déjà approuvé le retrait d'autres fonctions d'appel basées sur la plateforme RIÉ pour ces raisons, notamment l'identification de l'appelant anonyme (retrait approuvé dans l'ordonnance de télécom 2015-344), le renvoi automatique évolué et le filtre d'appel (retrait approuvé dans l'ordonnance de télécom 2016-282) et le service d'affichage de l'identité de l'appelant (retrait approuvé dans l'ordonnance de télécom 2021-156).
3. TCI a indiqué que le Conseil avait déjà approuvé sa demande de dénormalisation de la fonction NPD dans l'ordonnance de télécom 2009-192 en raison de la faible demande des clients pour cette fonction. L'entreprise a également indiqué qu'elle avait déposé une demande auprès du Conseil en février 2016, proposant de retirer la fonction NPD et d'autres fonctions d'appel basées sur la plateforme RIÉ parce que la plateforme RIÉ était obsolète et risquait de défaillir. Toutefois, l'entreprise a modifié sa demande en vue de proposer le retrait de la fonction NPD pour les clients des

services d'affaires uniquement et le maintien du service pour les clients des services de résidence, parce que ces derniers ont indiqué qu'ils avaient besoin d'une fonction permettant de bloquer les appels importuns. Ces demandes ont été approuvées dans l'ordonnance de télécom 2016-282.

4. TCI a indiqué que, depuis l'ordonnance de télécom 2016-282, elle a fait des progrès importants en vue de répondre au besoin de bloquer les appels importuns. Les clients de TCI peuvent bloquer les appels importuns en utilisant la fonction Contrôle des appels (de base), une fonction gratuite de filtrage des appels lancée en 2018. TCI a indiqué que les appels automatisés¹ constituent la majorité des appels importuns et que la fonction Contrôle des appels (de base) bloque efficacement tous les appels automatisés en interceptant les appels entrants et en demandant aux appelants de répondre à un message vocal en entrant un chiffre au hasard. En outre, la fonction Contrôle des appels (de base) permet aux clients de créer une liste d'appelants acceptés et une liste d'appelants bloqués et d'enregistrer jusqu'à 25 numéros sur chaque liste. Les clients qui utilisent la fonction Contrôle des appels (de base) peuvent l'activer ou la désactiver à tout moment.
5. TCI a proposé d'ajouter la fonction Contrôle des appels (de base) aux comptes de tous les clients dotés de la fonction NPD avant de retirer de la fonction NPD afin de garantir un accès continu à une fonction de filtrage des appels et d'atténuer ainsi l'incidence du retrait à l'égard des clients. TCI a indiqué que les clients qui utilisent la fonction NPD pour faire taire temporairement leur téléphone de résidence pourraient éteindre manuellement la sonnerie du téléphone ou acheter un appareil téléphonique doté d'un mode silencieux.
6. TCI a indiqué que le retrait de la fonction NPD n'aurait pas d'incidence négative sur les factures mensuelles des clients, et que les clients qui paient actuellement un tarif mensuel pour cette fonction verraient leur facture diminuer. TCI a également indiqué que, conformément au bulletin d'information de télécom 2010-455-1, elle a envoyé un avis par courrier à tous les clients dotés de la fonction NPD concernés au moment où elle a déposé sa demande.
7. TCI a demandé le 1er septembre 2023 comme date d'entrée en vigueur. Toutefois, si le Conseil n'est pas en mesure de prendre une décision avant le 1er juin 2023, TCI a demandé une date d'entrée en vigueur trois mois après l'approbation du Conseil.
8. Le Conseil a reçu une intervention en opposition à la demande de TCI.

¹ Les appels automatisés est le terme parfois utilisé pour décrire les appels faits en utilisant les composeurs-messagers automatiques qui désigne un appareil de composition automatique capable de mémoriser ou de produire les numéros de télécommunication à composer qui peut être utilisé seul ou avec un autre appareil pour transmettre un message enregistré ou synthétisé au numéro de télécommunication composé.

Intervention et réplique

9. L'intervenant a indiqué que la fonction NPD est un service précieux qui permet aux clients de régler leur téléphone pour qu'il bloque automatiquement les appels pendant des périodes déterminées. L'intervenant a également indiqué que la fonction Contrôle des appels (de base) n'est pas un substitut adéquat à la fonction NPD, car les appelants indésirables pourraient répondre correctement à la demande vocale et faire sonner le téléphone à des moments perturbateurs ou inopportuns.
10. Dans sa réplique, TCI a indiqué que la plateforme du RIÉ est désuète et que le risque de défaillance augmentera avec le temps, et que c'est la raison pour laquelle l'entreprise a commencé à retirer les fonctions d'appel basées sur la plateforme du RIÉ il y a huit ans. L'entreprise a également indiqué qu'il serait dans l'intérêt des clients et de l'entreprise de faire passer les fonctions basées sur la plateforme du RIÉ à des services basés sur les technologies actuelles et émergentes.
11. TCI a indiqué que la fonction Contrôle des appels (de base) est une solution de rechange à la fonction NPD pour bloquer les appels importuns, qui a été mise au point conformément aux lignes directrices établies dans la politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom 2016-442. La fonction Contrôle des appels (de base) permet de bloquer efficacement tous les appels automatisés qui représentent actuellement une grande partie des appels importuns.
12. En ce qui concerne la préoccupation de l'intervenant au sujet des appels importuns en direct qui arrivent à des moments perturbateurs ou inopportuns, TCI a indiqué qu'une solution de rechange consisterait à ce que le client achète un appareil téléphonique doté d'un mode silencieux permettant aux utilisateurs de spécifier le moment où la sonnerie du téléphone sera désactivée.
13. TCI a également reconnu que les solutions de rechange à la fonction NPD qu'elle a proposées ne sont pas identiques à la fonction NPD en termes de fonctionnalité. Toutefois, l'entreprise a fait remarquer que dans la décision de télécom 2008-22, le Conseil a estimé que les services à retirer qui reposent sur une technologie obsolète peuvent ne pas avoir de substituts qui correspondent exactement à leur fonctionnalité et à leur prix. TCI a indiqué que les solutions de rechange qu'elle a proposées répondront aux besoins fondamentaux des clients dotés de la fonction NPD, en leur permettant de bloquer les appels importuns et de mettre leur téléphone en mode silencieux.

Analyse du Conseil

14. Le bulletin d'information de télécom 2010-455-1 énonce les exigences relatives à la dénormalisation et au retrait des services tarifés. Conformément à ces exigences, TCI a informé les clients concernés de sa proposition de retirer sa fonction NPD et a justifié sa proposition.
15. Dans les ordonnances de télécom 2015-344, 2016-282 et 2021-156, le Conseil a approuvé le retrait d'autres services basés sur la plateforme du RIÉ en raison de l'âge

de la plateforme, du risque de défaillance et du manque de soutien des fournisseurs. Le Conseil estime que les clients dotés de la fonction NPD seraient mieux servis par des services basés sur une plateforme plus actuelle et plus fiable.

16. La fonction NPD a été dénormalisée il y a plus de dix ans en raison de la faible demande des clients, et sa clientèle a continué à diminuer. TCI avait également déposé une demande en vue de retirer la fonction NPD avant de modifier la demande pour ne retirer le service que pour les clients des services d'affaires, ce que le Conseil a approuvé dans l'ordonnance de télécom 2016-282. Le Conseil estime que les clients des services de résidence restants et dotés de la fonction NPD auraient donc probablement été au courant que la fonction NPD pourrait un jour être retirée.
17. TCI a cerné plusieurs services de remplacement pour la fonction NPD, y compris i) la fonction Contrôle des appels (de base), qui serait fournie gratuitement et vers laquelle les clients dotés de la fonction NPD seraient automatiquement transférés; ii) les clients achetant un appareil téléphonique avec un mode silencieux; et iii) la désactivation manuelle de la sonnerie de l'appareil téléphonique.
18. En ce qui concerne l'intervenant qui a indiqué que la fonction Contrôle des appels (de base) n'est pas un substitut adéquat à la fonction NPD, le Conseil reconnaît que les fonctionnalités des deux services ne sont pas identiques. Contrairement à la fonction NPD, la fonction Contrôle des appels (de base) ne bloquera pas tous les appels entrants à une heure déterminée; elle ne bloquera que les appelants qui ne répondent pas à la demande vocale ou qui figurent sur la liste des appels bloqués du client. Toutefois, dans la décision de télécom 2008-22, le Conseil a estimé que les services à retirer qui ne bénéficient pas du soutien du fabricant peuvent ne pas avoir de substituts qui correspondent exactement à leur fonctionnalité et à leur prix. Le Conseil estime également qu'un appareil téléphonique doté d'un mode silencieux constituerait un substitut qui répond aux préoccupations soulevées lors de l'intervention, puisque cela empêcherait le téléphone de sonner à des heures programmées.
19. La proposition de TCI de faire passer les clients à la fonction Contrôle des appels (de base) avant de retirer la fonction NPD permettrait aux clients de bloquer les appels automatisés, sans qu'aucune action ne soit nécessaire de la part du client et sans augmentation des factures mensuelles. Le Conseil estime que l'ajout de ce service de substitution sur les comptes des clients avant le retrait de la fonction NPD contribuerait à assurer une transition en douceur.
20. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que la proposition de TCI est raisonnable.

Conclusion

21. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de TCI, à compter du **4 octobre 2023**.

Secrétaire général

Documents connexes

- *TELUS Communications Inc. – Retrait du service d’affichage de l’identité de l’appelant*, Ordonnance de télécom CRTC 2021-156, 4 mai 2021
- *Permettre aux Canadiens de se protéger contre les télécommunications indésirables non sollicitées et illicites*, Politique réglementaire de Conformité et Enquêtes et de Télécom CRTC 2016-442, 7 novembre 2016
- *Société TELUS Communications – Retrait de certaines fonctions de gestion des appels*, Ordonnance de télécom CRTC 2016-282, 21 juillet 2016
- *Processus d’approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d’information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Société TELUS Communications – Retrait de la fonction de l’identification de l’appelant anonyme*, Ordonnance de télécom CRTC 2015-344, 29 juillet 2015
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d’une instance du Conseil*, Bulletin d’information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961, 23 décembre 2010
- Ordonnance de télécom CRTC 2009-192, 15 avril 2009
- *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