



English	Français
<p>Note 11: The CRTC has received a number of enquiries for the production of relevant data. The CRTC hereby discloses information to assist prospective Bidders in the preparation of their proposals and to ensure the fairness of this Request for Proposals process. The information disclosed herein relates strictly to the actions of Consumers and Subscribers on the National DNCL, and does not contain competitively sensitive information regarding the revenue or performance of the incumbent National DNCL Operator.</p>	<p>Remarque 11: Le CRTC a reçu un certain nombre de demandes de renseignements pour la production de données pertinentes. Le CRTC divulgue ces informations pour aider les soumissionnaires éventuels à préparer leur proposition et afin d'assurer l'équité de ce processus de Demande de propositions. L'information divulguée ici se rapporte strictement aux actions des consommateurs et des abonnés de la LNTE et ne contient pas d'information commercialement sensible provenant de l'administrateur titulaire de la LNTE.</p>

2014-2015 Fiscal Year: Complaints by Channels / Année Fiscale 2014-2015: Mode de communication de plaintes				
Month / Mois	Website / Site Internet	Calls / Appels	TTY	Monthly Total Total Mensuel
Apr-14	6188	5465	0	11653
May-14	5490	4570	0	10060
Jun-14	4217	3246	0	7463
Jul-14	5590	3886	0	9476
Aug-14	5570	3838	0	9408
Sep-14	6743	5196	3	11942
Oct-14	4640	4116	0	8756
Nov-14	4559	3286	0	7845
Dec-14	3331	3554	0	6885
Jan-15	4782	4367	0	9149
Feb-15	5063	4893	0	9956
Mar-15	6758	5787	0	12545
FY Total	62931	52204	3	115138

Note / Remarque: Annual figures were provided in Table 4 of Appendix A, Statement of Work / Les données annuelles ont été produites au Tableau 4 de l'Appendice A, Énoncé de travail.



2015-2016 Fiscal Year : Complaints by Channels / Année Fiscale 2014-2015: Mode de communication de plaintes				
Month / Mois	Website / Site Internet	Calls / Appels	TTY	Monthly Total Total Mensuel
Apr-15	10868	7600	0	18468
May-15	9116	6693	3	15812
Jun-15	8163	7325	0	15488
Jul-15	8750	5976	0	14726
Aug-15	3985	4560	0	8545
Sep-15	4263	5017	0	9280
Oct-15	4479	4807	0	9286
Nov-15	4068	6550	0	10618
Dec-15	3191	3325	0	6516
Jan-16	3333	3420	2	6755
Feb-16	3771	3804	2	7577
Mar-16	3328	3592	0	6920
FY Total	67315	62669	7	129991

Note / Remarque: Annual figures were provided in Table 4 of Appendix A, Statement of Work / Les données annuelles ont été produites au Tableau 4 de l'Appendice A, Énoncé de travail.

Volume of Telemarketer Enquiries for April 2014 – March 2016 Volume de Demandes provenant des Télémarketers: Avril 2014 – Mars 2016					
2014	Number of Enquiries Nombre de Demandes	2015	Number of Enquiries Nombre de Demandes	2016	Number of Enquiries Nombre de Demandes
January / Janvier	-	January / Janvier	182	January / Janvier	111
February / Février	-	February / Février	124	February / Février	166
March / Mars	-	March / Mars	199	March / Mars	139
April / Avril	114	April / Avril	158	April / Avril	-
May / Mai	1230	May / Mai	93	May / Mai	-
June / Juin	120	June / Juin	101	June / Juin	-
July / Juillet	117	July / Juillet	146	July / Juillet	-
August / Aout	103	August / Aout	143	August / Aout	-
September / Septembre	157	September / Septembre	153	September / Septembre	-
October / Octobre	341	October / Octobre	128	October / Octobre	-
November / Novembre	255	November / Novembre	942	November / Novembre	-
December / Décembre	142	December / Décembre	87	December / Décembre	-
2014-2015 Total			3084		
2015-2016 Total			2367		

Note / Remarque: Table created for the purpose of this Request for Proposals / Ce tableau fut créé aux fins de cette Demande de propositions.



2014-2015 Fiscal Year: Registration/De-registration Année Fiscale 2014-2015: Inscription / Désinscription												
	Website / Site Internet		Calls / Appels		IVR / RVI		Fax	TTY			Monthly Total Total Mensuel	
Month Mois	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	Registration Inscription	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	
Apr-14	39221	0	483	12	2041	377	4	0	0	41749	389	
May-14	30784	0	421	19	1730	365	4	0	0	32939	384	
Jun-14	63258	0	482	4	1718	312	5	0	0	65463	316	
Jul-14	65799	0	449	10	1805	308	3	0	0	68056	318	
Aug-14	70934	0	434	18	1678	303	6	0	0	73052	321	
Sep-14	67563	0	478	30	1742	358	2	0	0	69785	388	
Oct-14	41783	0	826	23	1619	265	0	0	0	44228	288	
Nov-14	29488	0	281	19	1081	197	3	0	0	30853	216	
Dec-14	35094	0	221	13	1113	179	0	0	0	36428	192	
Jan-15	50428	0	268	13	1292	226	5	0	0	51993	239	
Feb-15	30474	0	302	13	1159	228	1	0	0	31936	241	
Mar-15	40849	0	370	12	1618	266	4	0	0	42841	278	
FY Total	565675	0	5015	186	18596	3384	37	0	0	589323	3570	

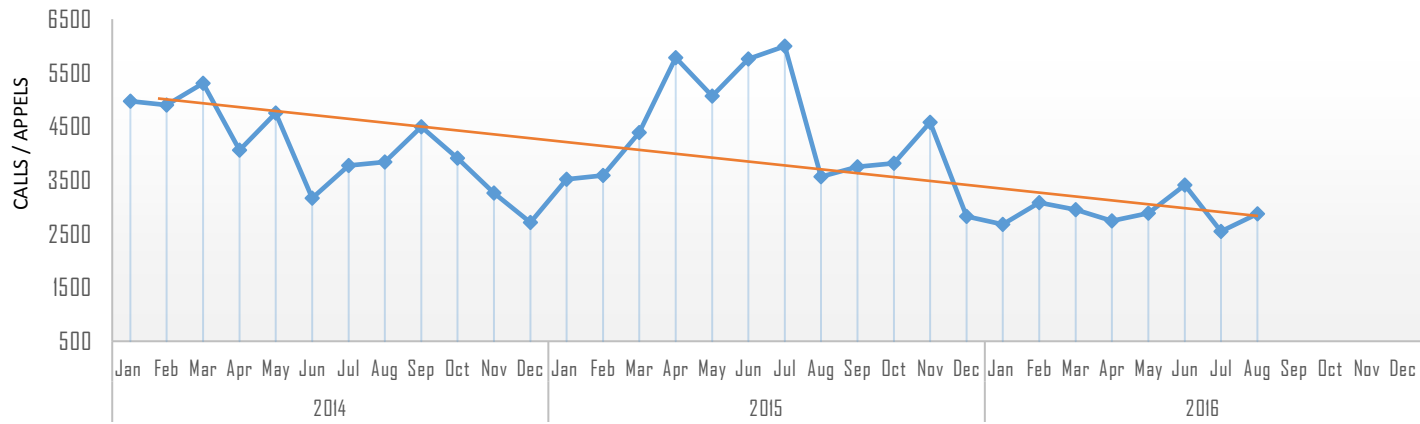
Note / Remarque: For additional information please refer to the [Report on the Operation of the National Do Not Call List \(DNCL\) for the period April 1, 2014 to March 31, 2015](#). Pour plus d'information, svp consulter le [Rapport sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015](#).

2015-2016 Fiscal Year: Registration/De-registration Année Fiscale 2015-2016: Inscription / Désinscription												
	Website / Site Internet		Calls / Appels		IVR / RVI		Fax	TTY			Monthly Total Total Mensuel	
Month Mois	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	Registration Inscription	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	Registration Inscription	Deregistration Désinscription	
Apr-15	27319	0	342	12	1443	361	5	0	0	29109	373	
May-15	26791	0	326	17	1138	325	3	3	0	28261	342	
Jun-15	27679	0	374	14	1417	345	4	0	0	29474	359	
Jul-15	30174	0	325	7	1651	332	6	0	0	32156	339	
Aug-15	22807	0	253	8	1252	206	3	0	0	24315	214	
Sep-15	24122	0	294	10	1151	237	4	1	0	25572	247	
Oct-15	23007	0	309	13	1179	231	3	0	0	24498	244	
Nov-15	22401	0	304	18	1154	257	3	2	0	23864	275	
Dec-15	15333	0	209	9	705	148	0	0	0	16247	157	
Jan-16	17596	0	212	5	802	163	4	0	0	18614	168	
Feb-16	20737	0	221	5	880	244	3	0	0	21841	249	
Mar-16	19005	0	249	7	954	293	4	0	0	20212	300	
FY Total	276971	0	3418	125	13726	3142	42	6	0	294163	3267	

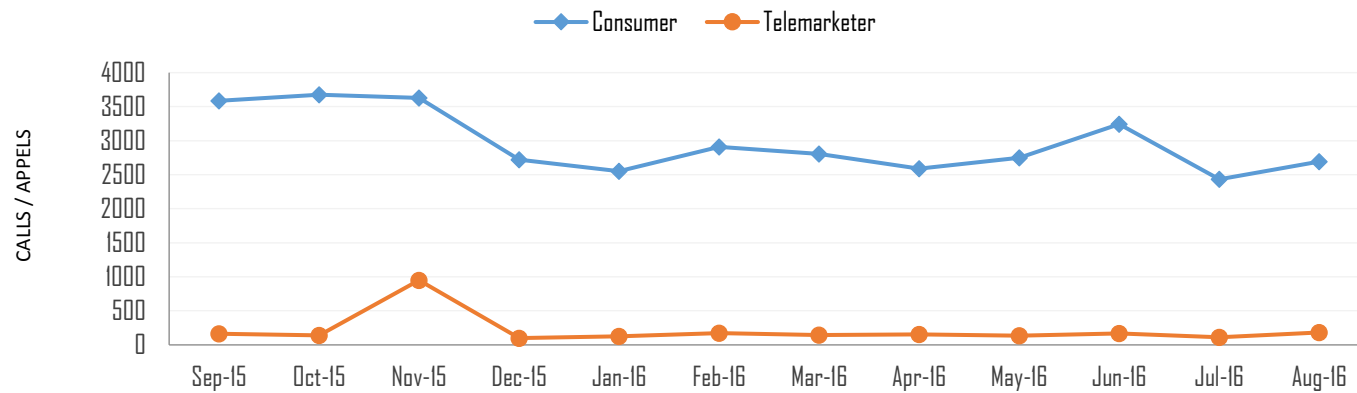
Note / Remarque: For additional information please refer to the [Report on the Operation of the National Do Not Call List for the period April 1, 2015 to March 31, 2016](#). Pour plus d'information, svp consulter le [Rapport sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus pour la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016](#).



DNCL Total Agent Assisted Enquiries/ LNTE Nombre Total de Demandes Assistés par Agent

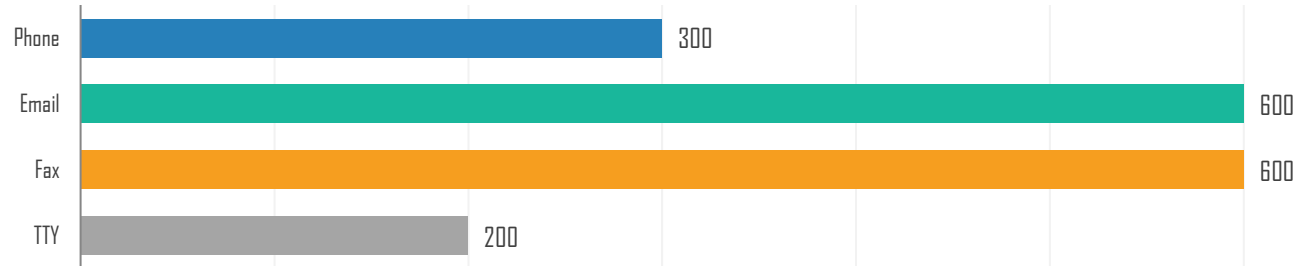


Agent Assisted Enquiries by Customer / Demandes de Client Assisté par Agent

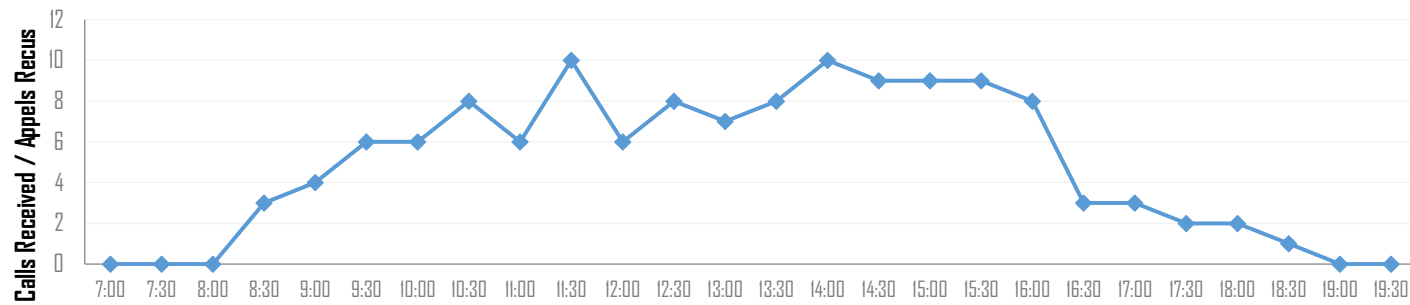




Average Handle Time by Channel / Temps moyen de traitement par mode de communication
(in seconds / en secondes)



Calls by 30 min Interval / Appel par intervalle de 30 minutes



Note / Remarque: Average daily call patterns from a random two weeks period sample. Appels quotidiens moyen pour une période aléatoire de deux semaines.



Reasons for Calls / Raison pour les appels

(Jan-Aug 2016 / Jan-Aout 2016)

