



Ordonnance de télécom CRTC 2007-91

Ottawa, le 23 mars 2007

Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 227

Service 900

*Dans la présente ordonnance, le Conseil **rejette** la demande présentée par Société TELUS Communications (STC), en vue de dénormaliser et de retirer son service 900 en Alberta et en Colombie-Britannique. Le Conseil estime que la demande de STC ne respecte pas de manière adéquate les exigences qu'il a établies dans la circulaire Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005.*

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Société TELUS Communications (STC) le 30 juin 2006, en vue de réviser l'article 521, Service 900, de son Tarif général afin de dénormaliser ce service et de le retirer par la suite.
2. STC a fait remarquer que son service 900 consistait en un service interurbain à communications tarifées qui permettait aux utilisateurs finals d'effectuer des appels aux numéros de téléphone commençant par 900 et attribués aux clients-fournisseurs de contenu 900 de STC (les clients). Elle a également souligné que les utilisateurs finals devaient payer aux clients un tarif à la minute, et qu'elle-même s'occupait de la facturation et de la perception au nom des clients. La compagnie a proposé qu'un droit acquis soit accordé au service, et que ce dernier soit ensuite retiré, en raison du nombre réduit de clients et de la baisse des revenus connexes afférents, mais également du fait de la croissance d'Internet en tant que moyen de communication préféré par les clients qui utilisaient préalablement le service.

Processus

3. Le Conseil a reçu des observations relatives à la demande de STC de la part de Itel Interactive Media Inc. (Itel) le 5 juillet 2006; de Network Telephone Services Inc., agissant sous le nom de North American Telnet (NAT) le 13 juillet 2006; de Mystical Connections Inc. (Mystical Connections) le 27 juillet 2006; de The Art of Tarot le 8 août 2006; et de First Media Group Inc. (First Media) le 14 août 2006.
4. STC a déposé des observations en réplique le 24 août 2006.
5. Le Conseil a reçu d'autres observations de First Media le 29 août 2006, ainsi que des observations en réplique supplémentaires de STC le 13 septembre 2006.

Historique

6. Dans la circulaire *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005 (la circulaire 2005-7), le Conseil a précisé qu'afin qu'il soit en mesure d'évaluer adéquatement une demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service tarifé, le requérant devait lui soumettre une demande contenant les renseignements suivants :
 - a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé;
 - b) la date prévue de la dénormalisation;
 - c) la date prévue du retrait définitif du service;
 - d) le type de dénormalisation;
 - e) les motifs de la demande;
 - f) la disponibilité d'un substitut, et les raisons pour lesquelles il est raisonnable en termes de fonctionnalité équivalente, de disponibilité dans la même région géographique et de coûts (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents supportés par le client);
 - g) le plan de transition;
 - h) les renseignements pertinents concernant les clients actuels comme le nombre de clients touchés;
 - i) un exemplaire de l'avis donné aux clients touchés;
 - j) tout autre renseignement que le requérant juge pertinent.
7. Le Conseil a précisé que si le requérant estimait que certains critères ne s'appliquaient pas à une demande en particulier, il s'attendait à ce qu'il lui en fournisse les raisons.
8. Dans la circulaire 2005-7, le Conseil a déclaré que le requérant doit servir un avis à chaque client touché par sa demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service particulier. Il a ajouté que les avis devraient être envoyés à la date du dépôt de la demande. Le Conseil a précisé que les avis devaient inclure les éléments a) à g), énoncés au paragraphe 6 ci-dessus, ainsi que des renseignements clairs et détaillés sur la manière dont les clients touchés pourraient prendre part au processus, y compris la date à laquelle le Conseil doit avoir reçu les observations. Il a également signalé que les parties intéressées devaient disposer de 45 jours civils pour déposer des observations afférentes à la demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un requérant.

Demande de STC

9. STC a affirmé que sa demande satisfait aux critères établies dans la circulaire 2005-7 et elle a fourni les renseignements suivants à l'appui de sa demande :

a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé

STC a proposé de dénormaliser l'article 521, Service 900, de son Tarif général.

b) la date prévue de la dénormalisation

STC a proposé qu'à partir du 11 septembre 2006, son service 900 ne soit plus offert aux nouveaux clients, mais que les clients actuels continuent d'en bénéficier aux tarifs actuels. STC a également proposé que les clients du service 900 ne seraient plus en mesure, à partir du 31 décembre 2006, de demander le transfert, l'ajout ou la modification du service.

c) la date prévue du retrait définitif du service

STC a proposé de retirer son service 900 à partir du 31 décembre 2007.

d) le type de dénormalisation

En ce qui a trait à ce service, STC a proposé un retrait complet. En effet, elle a fait valoir qu'à partir de la date d'entrée en vigueur approuvée, soit le 11 septembre 2006, son service 900 ne serait plus offert aux nouveaux clients. Elle a également déclaré que les clients qui recevaient le service antérieurement à la date d'entrée en vigueur de la dénormalisation continueraient à en bénéficier aux tarifs actuels, mais que le transfert, l'ajout ou la modification de tout élément du service ne serait plus offert aux clients existants le ou après le 31 décembre 2006.

e) les motifs de la demande

STC a fait valoir que les divers services, le contenu et les renseignements anciennement fournis exclusivement par le biais de son service 900 étaient tous offerts sur Internet. Elle a également fait valoir que l'essor d'Internet, maintenant le principal moyen de communication dont se servent les anciens clients, a entraîné une réduction du nombre de demandes et une baisse de revenus pour son service 900. STC a ajouté que, parallèlement, les coûts et les frais généraux nécessaires au maintien du service sont demeurés élevés et relativement inchangés. Elle a fait valoir que, compte tenu de cette tendance générale, depuis le 26 novembre 2002, elle avait cessé d'offrir son service 900 aux nouveaux clients venant de l'extérieur de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

- f) la disponibilité d'un substitut, et les raisons pour lesquelles il est raisonnable en termes de fonctionnalité équivalente, de disponibilité dans la même région géographique et de coûts (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents supportés par le client);

STC a déclaré qu'Internet et diverses applications Web constituaient les principaux services de remplacement pour son service 900. La compagnie a avancé qu'Internet représentait une solution de rechange préférable parce qu'il permet de combiner du contenu vidéo et audio et qu'il est plus facilement accessible pour les utilisateurs finals potentiels que le service 900. Quant aux clients qui souhaitaient conserver un service 900, STC a fait valoir que d'autres fournisseurs de services de télécommunication continuaient à l'offrir.

- g) le plan de transition

STC a précisé qu'une fois la demande de dénormalisation de son service 900 approuvée, elle adopterait une stratégie en deux parties en vue du retrait éventuel du service le 31 décembre 2007. Elle a fait valoir que les numéros 900 inutilisés seraient d'abord annulés et qu'elle travaillerait ensuite avec les clients existants afin de cerner les services de remplacement et les plans de migration.

- h) les renseignements pertinents concernant les clients actuels comme le nombre de clients touchés

STC a fourni au Conseil, à titre confidentiel, des renseignements relatifs au nombre de clients actuels et aux revenus associés au service.

- i) un exemplaire de l'avis donné aux clients touchés

STC a fait valoir qu'elle avait envoyé à ses clients, le 30 juin 2006, un avis expliquant son intention de dénormaliser son service 900.

- j) tout autre renseignement que le requérant juge pertinent

Aucun autre renseignement n'a été déposé.

10. STC n'a fourni aucun mémoire expliquant pourquoi les articles susmentionnés ne devraient pas faire l'objet de la dénormalisation et du retrait de son service 900.
11. Dans son avis, STC a précisé avoir proposé des dates qui donnaient aux fournisseurs du service 900 un délai suffisant pour annuler leur(s) programme(s) 900 existant(s) et/ou conclure de nouvelles ententes avec d'autres fournisseurs du service 900.

Positions des parties

12. Itel, NAT, Mystical Connections, The Art of Tarot et First Media ont toutes déclaré que la demande de STC devrait être rejetée.
13. Itel a fait remarquer qu'elle avait payé à STC plus de 20 000 \$ pour l'achat d'environ 40 numéros de téléphone 900 toujours actifs et qu'elle avait fait de gros investissements en équipement et en logiciel. Itel a précisé que STC n'avait trouvé aucun autre fournisseur du service 900 ou solution de rechange qui lui permettrait de poursuivre ses activités sans avoir à payer les frais importants d'un déménagement vers l'est du Canada, là où Bell Canada offre le service 900.
14. NAT a fait remarquer qu'elle offrait des services de divertissement et d'information à la carte et qu'elle exploitait de nombreux numéros de téléphone 900 attribués par STC, parmi lesquels plusieurs étaient des numéros de marque ou de prestige que les appelants associaient avec des produits ou des services particuliers.
15. NAT a fait valoir que si le retrait du service 900 de STC était accepté, les clients actuels de la compagnie devraient être autorisés à poursuivre l'utilisation des numéros 900 attribués et desservis par STC. NAT a également fait valoir que STC devrait être obligée de continuer à offrir son service 900 jusqu'à ce que ses clients soient en mesure de passer à un autre fournisseur du service 900.
16. NAT a fait valoir que les clients de STC devraient avoir droit à une période de préavis de cinq ans pour passer à d'autres programmes ou formats de composition. Elle a ajouté que STC devrait aider ses clients en avisant les utilisateurs finals qu'un numéro de téléphone de rechange devra être utilisé une fois que la compagnie aura retiré son service 900. NAT a ajouté que STC devrait être obligée de continuer d'offrir son service 900 au-delà de la date proposée pour le retrait, soit le 31 décembre 2007, afin de permettre aux utilisateurs finals d'obtenir un nouveau numéro de téléphone 900 lorsqu'ils composent l'ancien numéro 900.
17. Mystical Connections s'est informée de l'endroit où elle pourrait trouver une liste des fournisseurs du service 900 en Colombie-Britannique.
18. The Art of Tarot a fait valoir que le retrait du service 900 de STC éliminerait une partie importante de ses services, ce qui l'obligerait à engager des dépenses pour modifier la publicité, pour informer les utilisateurs finals réguliers et pour mettre en place un autre service 900. The Art of Tarot a affirmé que STC devrait lui rembourser son dépôt de 1 500 \$ afin de couvrir les coûts afférents au retrait du service.
19. First Media a déclaré que le service 900 occupait un créneau de marché qu'Internet ou les solutions de rechange sans frais interurbain et par cartes de crédit ne sont pas encore en mesure de reproduire. First Media a fait valoir que Bell Canada et MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) étaient les seuls fournisseurs de service 900 à posséder la capacité technique et l'expertise nécessaires pour continuer d'offrir un service 900 aux clients actuels de STC sans qu'ils ne soient obligés d'obtenir un autre numéro. First Media a également fait valoir que

si Bell Canada et MTS Allstream choisissaient de ne pas offrir le service 900 en Alberta et en Colombie-Britannique, les fournisseurs de contenu 900 n'auraient accès à aucun autre fournisseur de service 900 reconnu et fiable dans ces provinces.

20. First Media a précisé qu'un numéro de téléphone 900 associé à un fournisseur de contenu 900 constituait un outil de commercialisation important, et que de nombreux fournisseurs de contenu 900 avaient utilisé des numéros de prestige.
21. First Media a fait valoir que STC ne devrait pas être autorisée à retirer son service 900 avant la mise en œuvre complète de la transférabilité des numéros 900.

Observations en réplique de STC

22. STC a fait remarquer que le paiement de 20 000 \$ mentionné par ITEL, ainsi que le dépôt de 1 500 \$ cité par The Art of Tarot, constituaient respectivement des frais de service variés et des frais uniques, tels qu'établis à l'article 521 de son Tarif général, qui la dédommageaient pour ses coûts initiaux liés à la fourniture du service 900.
23. STC a fait valoir qu'ITEL était dans l'erreur si elle croyait lui avoir « acheté » des numéros de téléphone 900. STC a précisé que l'article 2.4 du contrat du fournisseur de service 900 signé par ITEL et STC stipulait que les numéros 900 appartenaient à STC, et que tous les droits associés à ces numéros, y compris le droit de les retirer ou de les modifier, demeuraient entièrement à la discrétion de STC. Elle a ajouté que lorsqu'elle cessait d'offrir le service 900 à un fournisseur, elle était en droit de réattribuer les numéros associés au service en question après une période qu'elle jugeait appropriée.
24. STC a déclaré qu'elle était la seule compagnie à posséder un tarif pour le service 900 en Alberta et en Colombie-Britannique. Elle a ajouté que Bell Canada et Triton Global Business Services Inc. (Triton) offraient aussi le service 900 dans ces provinces, et qu'il n'existait aucune contrainte technique empêchant les autres compagnies telles que MTS Allstream de pénétrer le marché. STC a fait valoir qu'il était possible que d'autres compagnies décident de pénétrer le marché du service 900 si le Conseil approuvait sa demande de révision tarifaire.
25. STC a fait valoir que bien que les clients puissent s'exposer à des frais d'administration uniques lors de leur transfert à un autre fournisseur du service 900 tel que Bell Canada ou Triton, il était également possible qu'ils puissent négocier des frais de service nuls ou inférieurs avec les fournisseurs faisant l'objet d'une abstention de la réglementation en Alberta et en Colombie-Britannique. En outre, STC a fait valoir qu'un client n'avait pas besoin de déménager pour avoir accès au service 900 offert par un fournisseur de service 900 actuel ou futur.
26. STC a soutenu que First Media essayait de profiter de la présente instance pour rouvrir le débat plus large portant sur la transférabilité obligatoire des numéros du service 900 que le Conseil avait étudié, et que les observations de First Media débordaient du cadre de la présente instance.
27. STC a signalé que, bien que la transférabilité des numéros du service 900 entre les fournisseurs canadiens ne soit pas obligatoire, il existait un processus qui lui permettait de libérer les numéros 900 au profit de Bell Canada. La compagnie a ajouté qu'elle s'attendait à ce que ses numéros du service 900 soient transférés à Bell Canada ou à d'autres membres de l'ex-Stentor

le 31 décembre 2007, soit à la date proposée pour le retrait du service, ou avant. STC a fait valoir qu'elle collaborerait avec Bell Canada pour assurer une réduction graduelle et ordonnée de ses activités liées au service 900. Elle a ajouté qu'elle élaborerait une stratégie de migration pour les clients qui choisiraient de passer à Bell Canada.

28. STC estimait que, dans le cas où un client actuel du service 900 décidait de passer à un autre fournisseur du service 900, la période de préavis de 18 mois annoncée dans son avis aux clients était suffisante pour que les clients puissent trouver une solution de rechange, modifier leur publicité et leur budget d'exploitation, et avertir leurs clients finals en conséquence.
29. STC a déclaré qu'il n'était pas interdit aux clients tels que First Media, qui est situé en Ontario, d'obtenir un service 900 auprès d'un fournisseur dans leur territoire d'exploitation en Ontario, mais d'utiliser STC pour faire acheminer les appels à leurs numéros 900 en Alberta et en Colombie-Britannique.
30. STC a indiqué qu'elle fournirait aux clients existants de son service 900, dès l'approbation de sa demande de révision tarifaire, une liste de noms de personnes-ressources et de numéros de téléphone associés à des fournisseurs de service 900 de remplacement. Quant aux clients qui décideront de passer à un fournisseur de service 900 autre que Bell Canada ou un autre membre de l'ex-Stentor, STC a ajouté qu'elle laisserait leurs numéros 900 actifs jusqu'au 31 décembre 2007, et qu'un message enregistré dirigerait les appelants vers les nouveaux numéros 900 des clients jusqu'à cette date.

Observations supplémentaires

31. First Media a fait remarquer que STC avait inclus, dans ses observations en réplique, une stratégie de transfert qui ne se trouvait pas dans sa demande originale. First Media a fait valoir que STC n'avait pas consulté ses clients relativement à cette stratégie. Elle a ajouté que STC devrait travailler en collaboration avec ses clients à un plan de transition, finaliser les détails avec les autres fournisseurs, et ensuite soumettre de nouveau sa proposition.
32. First Media a précisé que Bell Canada l'avait informée que les numéros 900 provenant de STC n'étaient pas transférables, et que, lors du passage à Bell Canada, First Media devrait payer tous les coûts d'établissement habituels et tarifés. First Media a estimé que le rétablissement de ses circuits 900 avec Bell Canada lui coûterait 48 000 \$.
33. STC a soutenu avoir clairement indiqué qu'elle travaillerait en collaboration avec ses clients afin de libérer leurs numéros et de transférer leurs services chez Bell Canada, et que ce processus était d'ailleurs déjà en cours. Elle a fait valoir que le transfert des numéros 900 et la négociation de la libération des numéros au profit de Bell Canada représentaient deux processus différents. Elle a ajouté que la transférabilité des numéros 900 avait été étudiée et rejetée par le Conseil, mais que la libération et la réattribution de ces numéros entre les membres de l'ex-Stentor étaient permises aux termes des ententes de Stentor.

Analyse et conclusions du Conseil

34. Le Conseil fait remarquer que STC a abordé tous les éléments énoncés dans la circulaire 2005-7. Pour ce qui est des éléments (a) à (e) et (h), le Conseil estime que STC a satisfait de manière adéquate aux exigences en matière de preuve énoncées dans la circulaire 2005-7. Toutefois, le Conseil a quelques réserves au sujet des renseignements fournis à l'égard des éléments (f) et (g), ainsi qu'au sujet de l'avis envoyé aux abonnés, lequel est mentionné à l'élément (i) et au paragraphe 8 ci-dessus. Ces éléments seront traités sous les rubriques suivantes :
- A. Disponibilité d'un service de remplacement adéquat
 - B. Plan de transition
 - C. Avis de STC aux clients touchés

A. Disponibilité d'un service de remplacement adéquat

35. Selon les éléments de preuve fournis dans l'instance, le Conseil estime qu'il existe quatre services de remplacement qui méritent d'être étudiés : Internet, ainsi que les services 900 de Bell Canada, Triton et MTS Allstream. Pour chacun de ces services de remplacement, le Conseil étudiera les critères suivants concernant la disponibilité du service, tels qu'ils sont énoncés à l'élément (f) de la circulaire 2005-7 : la fonctionnalité du service de remplacement, sa disponibilité dans la même région géographique, et son coût (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents supportés par les clients).

Internet

36. STC a fait valoir qu'Internet constituait une solution de rechange pour son service 900, et que de nombreux fournisseurs de contenu 900 avaient fait la transition. Le Conseil fait remarquer que First Media a quant à elle fait valoir qu'Internet ne constituait pas une solution de rechange valable pour le service 900 de STC. Le Conseil souligne également que STC n'a pas comparé Internet avec son service 900 sur le plan de la fonctionnalité, tout comme elle n'a pas indiqué le nombre de clients qui ont opté pour cette solution de rechange. Le Conseil ne possède pas suffisamment de renseignements pour déterminer si Internet représente un service de remplacement valable pour le service 900 de STC, du point de vue de la fonctionnalité.
37. En ce qui touche la couverture géographique, STC a fait valoir qu'Internet était accessible universellement aux utilisateurs finals. Le Conseil est satisfait de cette réponse. Pour ce qui est des coûts, le Conseil fait remarquer que STC a fait valoir que les coûts d'établissement du contenu sur Internet étaient relativement moindres comparés à ceux de son service 900. Toutefois, le Conseil fait remarquer que STC n'a fourni aucune preuve relative aux coûts, s'il y a lieu, pour les clients qui choisissent de se tourner vers Internet.
38. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que bien qu'Internet puisse constituer une solution de rechange pour le service 900 du point de vue de la couverture géographique, le caractère équivalent des coûts (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents) est incertain. Le Conseil estime qu'il serait nécessaire d'obtenir plus de détails sur les caractéristiques de ce service.

Bell Canada

39. STC a fait valoir que Bell Canada offrait le service 900 en Alberta et en Colombie-Britannique. Toutefois, le Conseil fait remarquer que STC n'a fourni aucune comparaison entre la fonctionnalité de son service 900 et celle du service 900 de Bell Canada.
40. Pour ce qui est des coûts, STC n'a fourni aucun renseignement sur les coûts initiaux et permanents pour les clients qui passent au service 900 de Bell Canada. Le Conseil note l'observation de STC suggérant que les fournisseurs de service 900 faisant l'objet d'une abstention de la réglementation, tels que Bell Canada (en Alberta et Colombie-Britannique), offrent des frais d'administration plus bas en Alberta et en Colombie-Britannique. Toutefois, le Conseil fait également remarquer l'observation de First Media, affirmant qu'elle serait obligée de déboursier 48 000 \$, plus taxes et frais divers, à la seule fin de raccorder ses circuits 900 chez Bell Canada. Le Conseil ajoute que STC n'a pas contredit cette observation, et qu'elle n'y a apporté aucune précision.
41. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ne détient pas suffisamment de renseignements pour déterminer si le service 900 de Bell Canada constitue une solution de rechange valable pour le service 900 de STC, en ce qui a trait à la fonctionnalité. Le Conseil estime que, bien que Bell Canada puisse représenter une solution de rechange pour le service 900 de STC du point de vue de la couverture géographique, le caractère comparable des tarifs de Bell Canada et de STC est incertain. Le Conseil estime qu'il serait nécessaire d'obtenir plus de détails sur les caractéristiques du service 900 de Bell Canada.

Triton

42. Le Conseil fait remarquer que, selon les dires de STC, Triton offrait le service 900 en Alberta et en Colombie-Britannique. Toutefois, le Conseil ajoute que STC n'a pas indiqué de quelle manière le service 900 de Triton était comparable au sien pour ce qui est de la fonctionnalité, de la couverture géographique ou des coûts.
43. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ne possède pas suffisamment de renseignements pour déterminer si le service 900 de Triton constitue une solution de rechange valable pour le service 900 de STC en ce qui a trait à la fonctionnalité. Le Conseil estime que, bien que Triton puisse représenter une solution de rechange pour le service 900 de STC du point de vue de la couverture géographique, le caractère comparable des tarifs de Triton et de STC est incertain. Le Conseil estime qu'il serait nécessaire d'obtenir plus de détails sur les caractéristiques du service 900.

MTS Allstream

44. Le Conseil fait remarquer que, selon les dires de First Media, MTS Allstream et Bell Canada étaient les seuls fournisseurs du service 900 à posséder la capacité technique et l'expertise nécessaires pour continuer d'offrir le service 900 aux clients existants de STC. Le Conseil fait remarquer que STC n'a pas identifié, dans la présente instance, MTS Allstream comme étant une solution de rechange valable. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est incertain que le service 900 de MTS Allstream puisse constituer une solution de rechange raisonnable pour le service 900 de STC.

Conclusion

45. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que STC n'a pas traité de manière adéquate le critère relatif à la disponibilité d'un service de remplacement, comme il a été énoncé à l'élément (f) de la circulaire 2005-7. Par conséquent, il conclut que la demande de STC, en ce qui concerne la disponibilité d'un substitut, est incomplète.

B. Plan de transition

46. Dans la circulaire 2005-7, le Conseil a déclaré que plusieurs obstacles seraient éliminés si, avant de déposer une demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service, le requérant collaborait avec les clients touchés afin de concevoir un plan de transition mutuellement satisfaisant. Le Conseil a ajouté, toujours dans la circulaire 2005-7, que le requérant devrait déployer tous les efforts nécessaires pour s'assurer que les clients touchés comprennent quels services de remplacement s'offrent à eux et qu'ils connaissent leur fonctionnalité, leur disponibilité géographique et les coûts qui y sont associés.
47. Le Conseil estime que, dans cette instance, il existe trois scénarios pouvant confirmer la pertinence du plan de transition :

- a) les clients qui souhaitent passer à Internet;
- b) les clients qui souhaitent passer au service 900 de Bell Canada ou à celui d'autres membres de l'ex-Stentor;
- c) les clients qui souhaitent passer à un fournisseur de service 900 autre que Bell Canada ou à d'autres membres de l'ex-Stentor.

a) Les clients qui souhaitent passer à Internet

48. Le Conseil fait remarquer que STC n'a fourni aucun renseignement au sujet des clients qui souhaitent transférer leur service 900 existant sur Internet. À cet égard, il conclut que le plan de transition est incomplet.

b) Les clients qui souhaitent passer au service 900 de Bell Canada ou à celui d'autres membres de l'ex-Stentor

49. STC a fait valoir que la libération et la réattribution de numéros 900 entre les membres de l'ex-Stentor sont permises aux termes des ententes de l'ancienne alliance Stentor, et que les numéros des clients du service 900 seraient réattribués à la date de retrait proposée par la compagnie, soit le 31 décembre 2007, ou avant. Le Conseil fait remarquer que STC a signalé qu'elle élaborerait, si sa demande était approuvée, une stratégie de transfert pour les clients qui choisiront de passer à Bell Canada.
50. Toutefois, le Conseil fait remarquer la déclaration de First Media selon laquelle elle a été informée par Bell Canada que les numéros 900 de STC n'étaient pas transférables. Le Conseil ajoute que STC n'a pas indiqué si elle établirait une stratégie de transfert pour les clients qui souhaitent passer à d'autres membres de l'ex-Stentor. Le Conseil estime que STC n'a pas fourni

suffisamment de renseignements spécifiques relatifs aux modalités, aux conditions et aux coûts, s'il y a lieu, du transfert d'un service 900 existant à Bell Canada ou à d'autres membres de l'ex-Stentor.

51. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que STC n'a pas précisé de plan de transition adéquat pour les clients qui souhaitent passer à Bell Canada ou à d'autres membres de l'ex-Stentor.

c) Les clients qui souhaitent passer à un fournisseur de service 900 autre que Bell Canada ou à d'autres membres de l'ex-Stentor

52. Le Conseil fait remarquer que STC a fait valoir qu'elle maintiendrait en service les anciens numéros 900 de ses clients jusqu'au 31 décembre 2007, et qu'un message enregistré dirigerait les appelants vers les nouveaux numéros 900 de ces mêmes clients. Le Conseil fait également remarquer que de nombreuses parties à l'instance ont déclaré que les numéros 900 représentaient d'importants outils de commercialisation dont la valeur augmentait au fil du temps. Le Conseil ajoute que NAT a soutenu que, dans les cas où les numéros 900 seraient modifiés, STC devrait être tenue de maintenir sa plateforme 900 au-delà de la date de retrait proposée, soit le 31 décembre 2007.
53. Le Conseil estime que la demande de STC soulève des inquiétudes quant à savoir si STC pourra transférer tous les clients 900 existants avant la date de retrait proposée. Le Conseil n'est pas convaincu que STC s'est assurée que toutes les dispositions nécessaires au transfert des numéros 900 existants seraient en place avant la date proposée pour le retrait de son service 900. Bien qu'il semble que les clients qui choisissent de passer à un fournisseur de service autre que Bell Canada ou à d'autres membres de l'ex-Stentor devront changer leurs numéros 900, le Conseil estime que ce point, lui aussi, n'est pas traité clairement dans la demande de STC. Les coûts, le calendrier, les modalités et les conditions du transfert ne sont pas énoncés avec clarté dans la demande de STC.
54. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que STC n'a pas précisé de plan de transition adéquat pour les clients qui souhaitent passer à un fournisseur de service autre que Bell Canada ou à d'autres membres de l'ex-Stentor.

Conclusion

55. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que STC n'a pas traité de manière adéquate les critères relatifs au plan de transition, tels qu'énoncés à l'élément (g) de la circulaire 2005-7.

C. Avis de STC aux clients touchés

56. Le Conseil fait remarquer que, tel qu'énoncé dans la circulaire 2005-7, le requérant doit inclure, dans l'avis qu'il envoie aux clients touchés, les éléments (a) à (g) ainsi que suffisamment de renseignements pour permettre aux clients de participer au processus du Conseil. Le Conseil fait remarquer que, bien que STC ait inclus tous ces renseignements dans sa demande, il estime que les renseignements fournis pour les éléments (f) et (g) sont incomplets. Par conséquent, le Conseil conclut que STC n'a pas satisfait à toutes les exigences énoncées dans la circulaire 2005-7 en ce qui touche la fourniture suffisante de renseignements dans l'avis envoyé aux clients.

Résumé

57. Tel qu'indiqué ci-dessus, la demande de STC est incomplète en ce qui a trait aux éléments (f) et (g), tels qu'énoncés dans la circulaire 2005-7. Plus précisément, le Conseil estime que STC n'a pas prouvé de manière satisfaisante, au Conseil ou aux clients touchés, la présence d'un service 900 de remplacement en Alberta et en Colombie-Britannique, en ce qui a trait à la fonctionnalité et aux coûts initiaux et permanents, ainsi qu'aux autres coûts que les clients du service 900 devront payer lors du passage à un fournisseur de service différent. Le Conseil estime également que STC n'a fourni aucun plan de transition adéquat.
58. Le Conseil estime également que le processus consistant à dénormaliser le service 900 de STC est, en définitive, lié à la demande de STC relative au retrait de son service 900, puisque STC a proposé une date de fin de service. Le Conseil conclut qu'il serait prématuré d'approuver la demande de STC relative à la dénormalisation de son service 900, en Alberta et en Colombie-Britannique, en vue de retirer le service à partir du 31 décembre 2007, alors qu'il n'y a pas suffisamment de dispositions en place en ce qui concerne un service de remplacement et un plan de transition pour les clients.
59. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de STC.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en media substitut et peut également être consulté en format PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>