



Ordonnance de télécom CRTC 2008-137

Ottawa, le 14 mai 2008

Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 286

Retrait des forfaits Smart de résidence

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC), datée du 4 février 2008, dans laquelle elle a proposé de modifier l'article 300.5, Services assortis d'un droit acquis, de son Tarif général afin de retirer ses forfaits Smart de résidence (les forfaits).
2. Les forfaits, qui sont composés de diverses combinaisons de trois à huit fonctions téléphoniques et dont les tarifs mensuels sont variés, sont assortis d'un droit acquis et ne sont pas disponibles depuis le 15 septembre 1994 pour les nouvelles installations, les déménagements, les réaménagements ou les ajouts aux installations actuelles.
3. La STC a indiqué qu'elle proposait de retirer les forfaits pour les raisons suivantes :
 - a) elle a conclu qu'il était trop coûteux de transférer les services désuets et assortis d'un droit acquis à son nouveau système de facturation;
 - b) les fonctions offertes dans les forfaits sont déjà disponibles sur une base autonome ou dans des offres de forfaits ou de groupes de services actuels, à l'exception des services de Composition abrégée, de Recomposition automatique du numéro enregistré et de Recomposition automatique du dernier numéro, lesquels sont maintenant offerts avec la plupart du matériel et des téléphones courants fournis aux clients;
 - c) les forfaits ne reflètent plus les tarifs ou la demande du marché et la banque de clients pour ces forfaits diminue.
4. À l'appui de sa demande, la STC a fourni les renseignements demandés par le Conseil dans la circulaire de télécom 2005-7, dans laquelle le Conseil a établi les procédures à suivre pour la dénormalisation ou le retrait de services tarifés. La STC a également fourni un exemplaire de l'avis envoyé aux abonnés touchés par le retrait des forfaits.
5. Le Conseil a reçu des observations de Mme Frances Jones et des observations en réplique de la STC. Le dossier public de cette instance, qui a été fermé le 27 mars 2008, est affiché sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*.
6. Mme Jones s'est opposée à ce que le Conseil approuve la demande de la STC. Elle a affirmé que la migration vers un groupe de services comparable entraînerait une augmentation du montant mensuel qu'elle paie, lequel passerait de 9,00 \$ à 19,95 \$, une augmentation qu'elle aurait de la difficulté à assumer.

7. Dans sa réponse, la STC a affirmé que le tarif mensuel d'un groupe de services comparable pour Mme Jones serait de 17,95 \$, et non de 19,95 \$. La STC a ajouté que si Mme Jones la choisissait comme entreprise intercirconscriptions de base, le tarif mensuel serait abaissé à 14,95 \$.
8. La STC a affirmé que même si l'augmentation tarifaire liée à la migration vers un groupe de services comparable semble importante, elle n'avait pas augmenté le prix des forfaits depuis 1994.
9. La STC a également indiqué que si elle devait continuer d'offrir les forfaits et les transférer à son nouveau système de facturation, elle devrait en augmenter les tarifs afin de refléter les tarifs actuels du marché et de couvrir les coûts liés au transfert.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Après que la STC ait présenté sa demande de retrait, le Conseil a révisé ses procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés dans la décision de télécom 2008-22. Dans cette décision, le Conseil a éliminé l'obligation de fournir une analyse des solutions de rechange possibles et l'obligation de fournir un plan de transition dans le cadre de chaque demande de dénormalisation ou de retrait, mais il a conservé l'obligation de servir un avis à chaque client touché par la demande. Il examine donc cette demande selon les obligations énoncées dans la décision de télécom 2008-22.
11. Le Conseil fait remarquer que la STC a répondu à tous les critères établis dans la décision de télécom 2008-22 et il estime que la compagnie a respecté les obligations en matière d'avis aux clients et de preuves énoncées dans cette décision.
12. Le Conseil reconnaît que certains clients pourraient connaître d'importantes augmentations tarifaires en passant d'un forfait à un groupe de services comparable. Il fait toutefois remarquer que la STC a indiqué que si elle devait continuer d'offrir les forfaits, elle devrait les transférer à son nouveau système de facturation et augmenter les tarifs afin de refléter les tarifs du marché et de couvrir les coûts liés au transfert.
13. Le Conseil indique que dans sa demande, la STC a énuméré plusieurs groupes de services que les clients pourraient choisir. De plus, le Conseil indique également que dans la lettre d'avis, la STC a invité ses clients à lui téléphoner afin de discuter des groupes de services offerts et elle les a informés que s'ils ne lui téléphonaient pas, ils seraient automatiquement transférés à un groupe de services comparable. Le Conseil a ajouté que la STC a informé ses clients qu'elle rembourserait la différence entre les tarifs des forfaits et des groupes de services si les clients choisissaient de changer ou d'annuler les groupes de services jusqu'à 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur de la présente ordonnance.
14. Le Conseil indique que les forfaits sont des services locaux optionnels; le choix de ceux-ci revient donc au client. Dans la décision de télécom 2007-27, le Conseil a fait remarquer que la demande de services de gestion d'appels optionnels tend à être plus sensible à la tarification. Il a ajouté que les clients des forfaits pourraient réévaluer leurs besoins, envisager d'autres options ou annuler carrément les services.

15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC, à compter de deux semaines suivant la date de la présente ordonnance, tel que demandé par la STC afin qu'elle dispose de suffisamment de temps pour transférer les clients ou finaliser les ententes de services de rechange avec les clients.
16. Le Conseil **approuve** également la proposition de la STC visant à accorder à ses clients une période de 30 jours pour décider s'ils changent ou annulent leur abonnement aux groupes de services. Toutefois, le Conseil estime qu'il serait approprié que la STC envoie un rappel, au plus tard le **28 mai 2008**, à ses clients qui seront automatiquement transférés à un groupe de services.
17. Par conséquent, le Conseil ordonne à la STC d'envoyer un rappel au plus tard le **28 mai 2008** à chaque client qui sera automatiquement transféré à un groupe de services afin de l'informer que la STC remboursera la différence entre les tarifs des forfaits et des groupes de services, si le client choisit de changer ou d'annuler le groupe de services, jusqu'à 30 jours suivant le **28 mai 2008**.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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
- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007
- *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

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