



Ordonnance de télécom CRTC 2008-146

Ottawa, le 16 mai 2008

Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 4294 (TCBC)

Retrait du forfait lié à une ligne résidentielle supplémentaire

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (la STC), datée du 27 février 2008, dans laquelle la compagnie a proposé de retirer l'article 279, Forfait lié à une ligne résidentielle supplémentaire (le forfait)¹, du Tarif général de l'ancienne TELUS Communications (B.C.) Inc.
2. Le forfait visait les abonnés d'une ligne résidentielle unique dans le territoire de desserte de la STC en Colombie-Britannique qui utilisaient beaucoup le service Internet à accès commuté et qui avaient besoin de libérer leur ligne d'accès principale. La STC a indiqué qu'elle proposait de retirer le forfait pour les raisons suivantes : a) le coût du transfert des services désuets à son nouveau système de facturation, b) l'accessibilité accrue à des solutions de rechange d'une technologie supérieure et à prix comparables entraîne une baisse de la demande, et c) le forfait ne reflète plus les tarifs du marché.
3. Pour appuyer sa demande, la STC a fourni les renseignements demandés par le Conseil dans la circulaire de télécom 2005-7, laquelle établissait les procédures à suivre pour la dénormalisation ou le retrait de services tarifés. De plus, la STC a inclus une copie de l'avis acheminé aux clients concernés.
4. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande.

Résultats de l'analyse du Conseil

5. Le 6 mars 2008, le Conseil a publié la décision de télécom 2008-22, laquelle modifiait les procédures du Conseil relatives au traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés. Les requérantes sont toujours tenues de joindre à leur demande de dénormalisation ou de retrait de services une copie de l'avis expédié aux clients concernés.
6. Le Conseil fait remarquer que, dans son avis, la STC a invité les clients à téléphoner à la compagnie pour discuter de la solution qui conviendrait le mieux à leurs besoins. Il fait également remarquer que, si la compagnie n'a pas de nouvelles des clients d'ici le 30 mai 2008, elle les transférera automatiquement au service Internet par accès commuté avec surf illimité (service de surf illimité), avec leur ligne locale secondaire et avec leurs fonctions d'appel

¹ Le forfait offre aux abonnés du service de résidence, à un tarif mensuel unique, un éventail de services comprenant une ligne d'accès résidentielle individuelle supplémentaire, y compris les frais du centre de transmission de messages de la STC, le choix d'un service de gestion des appels ou d'un service de messagerie vocale de la STC et 120 heures par mois de service Internet par accès commuté, y compris une adresse de courriel additionnelle.

actuelles afin de garantir un service continu. De plus, le Conseil souligne que la STC a indiqué que le service de surf illimité s'apparentait de près au forfait, sauf que l'utilisation d'Internet est sans limites et que l'abonnement à une ligne d'accès supplémentaire est facultatif.

7. Le Conseil fait remarquer que les clients qui passent au service de surf illimité tout en conservant leurs fonctions téléphoniques actuelles mais sans s'abonner à une ligne d'accès supplémentaire épargneront de 26 à 34 % chaque mois, selon leur tranche tarifaire. Avec une ligne d'accès supplémentaire, ils verraient leur tarif mensuel augmenter entre 13 et 27 %. De plus, le Conseil fait remarquer que, à l'inverse, si la STC devait maintenir le forfait, la compagnie devrait augmenter ses tarifs afin de refléter les taux du marché et de recouvrer les coûts engagés pour le transfert du forfait au nouveau système de facturation.
8. De plus, le Conseil souligne la proposition de la STC selon laquelle la compagnie allait rembourser dans les 30 jours suivant la date du transfert automatique la différence entre les tarifs du forfait et du service de surf illimité, advenant que les clients choisissent de s'abonner à un autre service ou d'annuler le service de surf illimité.
9. Le Conseil fait remarquer que les lignes d'accès secondaires et les services de gestion des appels sont des services facultatifs et discrétionnaires de nature. De plus, il fait remarquer que la demande liée aux services facultatifs tend à être plus sensible à la tarification. Enfin, il signale qu'en raison des augmentations de prix des services facultatifs, les clients pouvaient réévaluer leurs besoins, choisir d'explorer d'autres solutions de rechange ou abandonner complètement les services.
10. Le Conseil fait remarquer qu'il n'a reçu aucune observation de la part des clients concernés. De plus, il fait remarquer qu'avec l'émergence de solutions de rechange supérieures au forfait, telles que le service Internet haute vitesse qui n'exige pas de ligne d'accès supplémentaire, les abonnements au forfait ont décliné de façon importante au cours des cinq dernières années.
11. Le Conseil fait remarquer que la STC a abordé l'ensemble des critères énoncés dans la décision de télécom 2008-22 et estime que la compagnie a satisfait aux exigences de ladite décision. Par conséquent, il juge raisonnable la proposition de la STC de retirer le forfait. Toutefois, il établit que, d'ici le 30 mai 2008, la STC doit faire parvenir un rappel aux abonnés transférés automatiquement pour les aviser qu'ils ont 30 jours à compter de la date de cet avis pour s'opposer au transfert sans encourir de pénalité.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC, à compter du 30 mai 2008, et enjoint à la STC de faire parvenir un rappel d'ici le 30 mai 2008 aux clients automatiquement transférés.

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

- *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 version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>