



## Ordonnance de télécom CRTC 2008-206

Ottawa, le 25 juillet 2008

### **Société TELUS Communications – Retrait du Service radiotéléphonique de zone locale**

Référence : Avis de modification tarifaire 4292 de l'ancienne TCBC

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 5 février 2008, dans laquelle la compagnie proposait des modifications à l'article 255, Service radiotéléphonique de zone locale (SRZL), du Tarif général de l'ancienne TELUS Communications (B.C.) Inc. Plus particulièrement, la STC proposait de retirer ce service en Colombie-Britannique à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2008.
2. Le SRZL est un service radiotéléphonique automatisé à station fixe fourni dans les zones où les coûts liés à la fourniture, à l'entretien et à l'expansion du service de ligne terrestre sont prohibitifs.
3. La STC a affirmé que dans sa demande, elle a fourni au Conseil les renseignements exigés dans la circulaire de télécom 2005-7, qui établit les nouvelles procédures à suivre pour la dénormalisation ou le retrait de services tarifés, y compris un exemplaire de l'avis envoyé aux clients concernés.
4. Le Conseil a reçu les observations d'un abonné du SRZL d'affaires, de cinq abonnés du SRZL de résidence et du Council for Strata VR1481, ainsi que les observations en réplique de la STC. Le dossier public de cette instance, qui a été fermé le 16 juin 2008, est disponible sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*.

### **Demande de la STC**

5. La STC a indiqué que l'équipement SRZL n'était plus fabriqué, et que le Conseil avait approuvé la dénormalisation de ce service dans l'ordonnance de télécom 2005-131. Elle a ajouté qu'elle n'avait pas réussi à trouver un fournisseur pouvant lui offrir un système ou de l'équipement de rechange à prix raisonnable. Elle a affirmé que remplacer le SRZL par un système semblable n'était pas viable ou économique, et elle a proposé de retirer le SRZL et de transférer tous les clients actuels<sup>1</sup> aux services cellulaire ou satellite, tout dépendant de la couverture disponible.
6. La STC a proposé de rembourser les abonnés du SRZL de résidence en un seul versement pouvant atteindre 1 000 \$ pour l'installation initiale de base et l'antenne à gain élevé s'ils décident de s'abonner au service cellulaire, et en un seul versement pouvant atteindre 1 500 \$ pour l'achat et l'installation de l'équipement initial de base s'ils décident de s'abonner au service satellite<sup>2</sup>. La STC a également indiqué que ces paiements étaient fondés sur les coûts précis et connus de l'équipement cellulaire et satellite. La STC a toutefois proposé qu'une telle offre ne

<sup>1</sup> La STC a indiqué qu'au moment du dépôt de la demande, 45 clients de résidence et 14 clients d'affaires étaient encore abonnés au SRZL.

<sup>2</sup> La STC a déclaré que les paiements en un seul versement seraient fondés sur des reçus valides présentés par ses abonnés du SRZL de résidence.

soit pas faite aux abonnés du SRZL d'affaires puisqu'ils seraient autorisés à réclamer les coûts liés à l'équipement en tant que dépenses légitimes d'entreprise dans leur déclaration de revenus.

## **Observations**

7. En général, les clients ont présenté des observations indiquant qu'ils étaient satisfaits du SRZL et ils ont exprimé leurs inquiétudes quant à la proposition de la STC de retirer ce service.
8. Plusieurs abonnés du service de résidence ont soulevé des inquiétudes concernant la fiabilité et la couverture du service cellulaire, tandis qu'un autre abonné a affirmé que le service satellite n'était pas fiable. Deux abonnés du service de résidence ont affirmé que la STC devrait également les indemniser pour la différence entre le tarif actuel du SRZL et ceux des services de remplacement, lesquels sont plus coûteux. Un abonné du service de résidence, même s'il a exprimé son appui au retrait du SRZL, a affirmé que la somme de 1 000 \$ était insuffisante pour couvrir tous les coûts applicables à la migration vers le service cellulaire et il a demandé une aide supplémentaire en raison de besoins particuliers.
9. L'abonné du service d'affaires n'était pas favorable au retrait du SRZL et il a affirmé avoir de la difficulté à recevoir un service satellite fiable. Ce client s'opposait également à la proposition de la STC de ne pas rembourser les abonnés du SRZL d'affaires pour les coûts liés à l'achat et à l'installation de l'équipement de base.

## **Résultats de l'analyse du Conseil**

10. Dans l'ordonnance de télécom 2005-131, le Conseil a approuvé la dénormalisation du SRZL, étant donné que le fournisseur du système de radio et de l'équipement terminal servant au SRZL en avait cessé la production et ne fournissait plus de service pour ce matériel. Le Conseil a reconnu que la STC ne pouvait plus garantir qu'elle continuerait d'offrir normalement le SRZL parce que l'équipement de remplacement s'épuise. C'est pourquoi le Conseil estime qu'il est évident qu'avec le temps, la STC sera de moins en moins capable de fournir le SRZL, l'équipement se brisant et les pièces de rechange n'étant plus disponibles.
11. Le Conseil fait remarquer que dans sa réponse aux observations reçues, la STC a indiqué que la décision de télécom 2008-22 avait modifié les procédures de traitement des demandes concernant la dénormalisation ou le retrait de services tarifés. Dans cette décision, le Conseil a éliminé les obligations de fournir une analyse des solutions de rechange possibles et un plan de transition. Toutefois, comme le SRZL est maintenant offert là où les coûts liés à la fourniture du service local filaire de base ont été jugés prohibitifs, le Conseil estime qu'il est important d'exiger que les solutions de rechange soient identifiées et qu'un plan de transition soit fourni, afin d'être conforme aux objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7a), b) et h) de la *Loi sur les télécommunications*<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Voici les objectifs de la *Loi sur les télécommunications* mentionnés :

- a) favoriser le développement ordonné des télécommunications partout au Canada en un système qui contribue à sauvegarder, enrichir et renforcer la structure sociale et économique du Canada et de ses régions;
- b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;
- h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

12. Le Conseil fait remarquer que les solutions de recharge du téléphone cellulaire ou satellite permettraient d'offrir aux abonnés du SRZL des fonctions et des options qui ne sont pas disponibles avec le SRZL, comme les services optionnels et l'accès Internet. Le Conseil estime que les tarifs mensuels des services cellulaire et satellite, bien qu'ils soient peut-être plus élevés que les tarifs du SRZL, sont quand même raisonnables compte tenu des fonctions et des options supplémentaires que ces services peuvent offrir. De plus, le Conseil indique que la STC a proposé d'aider ses abonnés du SRZL de résidence à migrer vers ces services en leur accordant des paiements en un seul versement pour les aider à couvrir les frais initiaux.
13. Le Conseil note les préoccupations des abonnés du SRZL de résidence selon lesquelles les paiements en un seul versement proposés par la STC ne seraient pas suffisants pour couvrir les coûts liés aux services de remplacement. Le Conseil est convaincu que les sommes que la STC propose d'accorder aux abonnés du SRZL de résidence en un seul versement seront, en général, suffisantes pour complètement indemniser ces abonnés pour les coûts initiaux qui leur seront imposés lors de la migration vers les services cellulaire ou satellite.
14. Pour ce qui est de l'abonné qui a demandé une indemnisation supplémentaire en raison de besoins particuliers, le Conseil fait remarquer que la STC a indiqué, dans ses observations en réplique, qu'en ce qui concerne les paiements en un seul versement, elle serait disposée à évaluer les besoins et à fournir une aide supplémentaire aux abonnés ayant des besoins particuliers (par exemple, du matériel spécialisé pour les abonnés ayant une déficience visuelle), de façon raisonnable.
15. Le Conseil estime que la proposition de la STC de ne pas indemniser les abonnés du service d'affaires est raisonnable. Les coûts de l'équipement liés à l'entreprise sont compris dans le cours normal des affaires et sont en général réclamés comme une dépense légitime d'entreprise dans les déclarations de revenus.
16. Le Conseil indique qu'en plus des abonnés qui éprouvent des problèmes avec les solutions de recharge au SRZL proposées par la STC, il y a 21 abonnés du SRZL de résidence pour qui les services de remplacement n'ont pas encore été confirmés. Le Conseil se préoccupe du fait que certains abonnés du SRZL ont de la difficulté à migrer vers des services de remplacement et qu'ils n'aient pas tous été migrés de manière satisfaisante vers ces services à la date proposée pour l'entrée en vigueur du retrait, soit le 1<sup>er</sup> octobre 2008. Le Conseil estime donc que la STC devrait continuer de travailler avec les derniers abonnés du SRZL afin de garantir qu'ils trouvent tous un service de remplacement viable.
17. Par conséquent, le Conseil est d'avis que la STC a proposé des solutions raisonnables et présenté un plan de transition satisfaisant pour ses abonnés du SRZL, et qu'elle respecte les critères applicables au retrait d'un service, tels qu'établis dans la décision de télécom 2008-22.

## Conclusion

18. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la proposition de la STC visant à retirer le SRZL à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2008, mais il ordonne à la compagnie de continuer à travailler avec les derniers abonnés du SRZL afin de garantir qu'ils trouvent un service de remplacement viable d'ici là.

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
- Ordonnance de télécom CRTC 2005-131, 7 avril 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>*