



Ordonnance de télécom CRTC 2023-131

Version PDF

Ottawa, le 8 mai 2023

Dossier public : Avis de modification tarifaire 526

Télébec, Société en commandite – Retrait des Services de base situés en dehors du développement normal du réseau

Sommaire

Le Conseil **approuve, sous réserve de modifications**, la demande de Télébec, Société en commandite de retirer ses Services de base situés en dehors du développement normal du réseau utilisant la technologie radiotéléphonique.

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Télébec, Société en commandite (Télébec), datée du 21 octobre 2022, dans laquelle l'entreprise proposait des modifications à l'article 2.1.8 – Services de base situés en dehors du développement normal du réseau, de son Tarif général CRTC 25140. Plus précisément, l'entreprise a proposé de retirer ses services de base situés en dehors du développement normal du réseau utilisant la technologie radiotéléphonique (services de radiotéléphonie)¹.
2. Les services de radiotéléphonie utilisent de l'équipement radio situé dans les locaux du client pour communiquer avec le réseau téléphonique public commuté au moyen d'une station de base radio d'une entreprise. Ces services sont généralement utilisés par des clients situés dans des endroits éloignés, en dehors du territoire de desserte habituel d'une entreprise. Télébec a lancé ses services de radiotéléphonie dans les années 1980.
3. Télébec a indiqué que la demande pour ses services de radiotéléphonie est extrêmement faible depuis de nombreuses années et qu'elle a actuellement un petit nombre de clients pour les services de radiotéléphonie. La baisse de la demande pour ces services peut être partiellement causée par la croissance de la couverture de la téléphonie cellulaire et à la disponibilité de services par satellite améliorés dans certaines zones desservies par les services de radiotéléphonie.

¹ Télébec fournit ses Services de base situés en dehors du développement normal du réseau soit uniquement par câble, soit uniquement par radiotéléphone ou soit par une combinaison de ces deux technologies. Les clients qui reçoivent ces services uniquement par câble ne sont pas visés par la présente demande de retrait.

4. Télébec a fait remarquer que le Conseil avait déjà approuvé la demande de l'entreprise de dénormaliser ses services de radiotéléphonie dans l'ordonnance de télécom 2011-247. Dans cette demande de dénormalisation, l'entreprise a indiqué qu'une grande partie de l'équipement nécessaire aux services de radiotéléphonie n'était plus sur le marché et qu'il n'y avait pas de pièces de rechange disponibles. Dans la présente demande, Télébec a indiqué qu'il est de plus en plus difficile et coûteux d'obtenir des pièces de rechange pour les services de radiotéléphonie, que les pièces ne sont souvent pas disponibles en temps voulu et que, parfois, elles ne sont pas disponibles du tout. Cette situation a contribué à l'augmentation des coûts pour Télébec, et les revenus compensatoires sont restés faibles en raison de la faible demande pour ce service.
5. Télébec a également indiqué que la réparation d'une radio individuelle pour les services de radiotéléphonie coûte généralement 1 000 \$ et que les réparations ne peuvent être effectuées que par un entrepreneur externe qui ferme ses portes pendant plusieurs mois de l'année, ce qui entraîne des retards. En outre, la maintenance régulière de ces radios est coûteuse et nécessite des équipements analogiques traditionnels. Télébec a donc indiqué que les services de radiotéléphonie sont devenus si peu fiables qu'ils sont inappropriés pour l'utilisation continue des clients.
6. Dans sa demande, Télébec a proposé de mettre en œuvre un plan de transition pour la migration des clients actuels de ses services de radiotéléphonie qui est conforme au plan de transition approuvé par le Conseil dans l'ordonnance de télécom 2016-239 pour TELUS Communications Inc. (TCI) pour des services semblables². Télébec a proposé de verser aux clients actuels de ces services l'un des paiements uniques suivants :
 - jusqu'à 1 200 \$ par canal radio, fondés sur des reçus valides, pour couvrir le coût de tout équipement, y compris le combiné, et les dépenses connexes susceptibles de fournir ou d'améliorer un signal satellite si le client des services de résidence passe à un service par satellite;
 - jusqu'à 1 000 \$ par canal radio, fondé sur des reçus valides, pour couvrir le coût de tout équipement, y compris le combiné, et les dépenses connexes susceptibles de fournir ou d'améliorer un signal cellulaire si le client des services de résidence passe à un service cellulaire.

Télébec a indiqué que ses clients des services d'affaires auraient le droit de déduire ces dépenses en tant que dépenses d'entreprise à des fins fiscales.

² Au moment de la publication de l'ordonnance de télécom 2016-239, TCI fournissait ces services sous le nom de Société TELUS Communications (STC). Toutefois, le 1er octobre 2017, les actifs de la STC ont été transférés légalement à TCI et la STC a cessé d'exister. Par souci de commodité, « TCI » est utilisé dans la présente ordonnance.

7. En réponse à la demande de renseignements du personnel du Conseil du 20 janvier 2023, Télébec a examiné ses montants choisis pour les paiements uniques afin de rembourser les clients en fonction du coût de l'équipement de remplacement.
8. En fonction de l'examen de ces coûts, Télébec a indiqué qu'elle accepterait d'augmenter le paiement unique maximal proposé de 1 200 \$ par canal radio pour les clients passant à un service par satellite à 1 440 \$, ce qui constituerait une compensation raisonnable pour les clients des services de résidence qui passent à un service par satellite. Toutefois, en ce qui concerne les clients des services de résidence qui passent au service cellulaire, l'entreprise a indiqué qu'une variété de nouveaux combinés cellulaires sont largement disponibles à un prix de détail d'environ 1 000 \$ ou moins, de sorte que le paiement unique proposé serait raisonnable et approprié.
9. Télébec a demandé une date d'entrée en vigueur du 30 décembre 2022.
10. Le Conseil a reçu 32 interventions s'opposant à la demande de Télébec.

Interventions

11. Tous les intervenants se sont dits préoccupés du fait que les clients disposeraient de cinq semaines pour passer des services de radiotéléphonie aux solutions de rechange. De nombreux intervenants ont demandé au Conseil de retarder l'approbation de la demande de Télébec jusqu'au 30 novembre 2023 afin de permettre aux clients de mettre en œuvre des solutions de rechange, soulignant que la Coopérative de solidarité de télécommunications d'Antoine-Labelle prévoit d'offrir des services Internet par fibre et des services téléphoniques de voix sur protocole Internet (VoIP) dans un délai d'un an. En outre, les intervenants ont indiqué que le fait de retarder l'approbation de la demande de Télébec serait conforme à la politique canadienne de télécommunication, car cela augmenterait l'efficacité des services de télécommunication dans la région.
12. De nombreux intervenants ont indiqué que le maintien d'une variété de fournisseurs de services de télécommunication est important pour la sécurité publique. Un intervenant a fait valoir qu'il pouvait s'attendre à des risques importants pour la santé et la sécurité en cas de retrait des services de radiotéléphonie, en particulier si la conclusion de retirer ces services est tirée rapidement et sans tenir compte de l'avis de nombreux acteurs.
13. Plus précisément, les intervenants ont indiqué que les services cellulaires ne sont pas disponibles dans toute la région et que les services par satellite ne sont pas suffisamment stables pour garantir l'accès aux services d'urgence. De nombreux intervenants ont fait valoir que les clients et les employés de gîtes éloignés, ainsi que les personnes qui se déplacent en motoneige ou en véhicule tout-terrain, dépendent souvent des services de radiotéléphonie en cas d'urgence. Ils ont donc indiqué qu'il est essentiel de maintenir les services de radiotéléphonie de base jusqu'à ce qu'une solution de rechange appropriée soit mise en place.

Réplique

14. Télébec a fait valoir dans sa réplique que le nombre de clients de ses services de radiotéléphonie avait déjà diminué depuis sa demande initiale. L'entreprise a également indiqué que seulement deux des intervenants à sa demande correspondaient à ses dossiers clients; les autres intervenants ne sont pas des clients des services de radiotéléphonie et ne sont donc pas touchés par la demande de Télébec de retirer ces services.
15. Télébec a fait valoir que les clients avaient déjà été avertis des problèmes de fiabilité et de viabilité à long terme en 2011, lorsque l'entreprise a délivré des avis aux clients pour sa demande de dénormalisation de ses services de radiotéléphonie (qui a été approuvée par le Conseil dans l'ordonnance de télécom 2011-247). Télébec a donc indiqué que les clients savaient depuis des années que ces services pourraient être retirés et qu'ils ont donc eu amplement le temps de trouver et de mettre en œuvre des solutions de rechange.
16. En ce qui concerne les interventions demandant au Conseil de retarder l'approbation de la demande de Télébec jusqu'au 30 novembre 2023, Télébec a indiqué que le fait de continuer à fournir ses services de radiotéléphonie jusqu'à cette date retarderait inutilement la disponibilité de services beaucoup plus fiables pour ses clients, ce qui serait contraire à l'intérêt public et à l'objectif stratégique énoncé à l'alinéa 7b) de la *Loi sur les télécommunications*³.
17. Télébec a fait valoir que le Conseil avait déjà approuvé les demandes de TCI, dans les ordonnances de télécom 2008-206 et 2016-239, et de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), dans l'ordonnance de télécom 2008-292, en vue de retirer des services semblables pour des raisons semblables à celles de Télébec, sans repousser les dates de retrait proposées. Télébec a indiqué qu'il n'y avait aucune raison valable de retarder le retrait de ses services de radiotéléphonie, étant donné que d'autres fournisseurs de services n'ont pas été obligés de retarder le retrait de ces services dans le passé.
18. Télébec a fait valoir que les affirmations concernant la fiabilité relative des services par satellite par rapport à ses services de radiotéléphonie ayant atteint la fin de leur durée de vie ne sont pas correctes. Dans l'ordonnance de télécom 2016-239, le Conseil a indiqué que les services de radiotéléphonie de TCI n'étaient pas fiables et pouvaient mettre les clients en danger s'ils ne passaient pas à d'autres services par satellite ou cellulaires, qui offrent un accès plus fiable aux services d'urgence.
19. Télébec a indiqué qu'elle se trouve dans la même situation que TCI en ce qui concerne les services de radiotéléphonie et qu'il serait inapproprié de continuer à fournir ces services compte tenu des préoccupations relatives à sa fiabilité et aux

³ L'objectif de la politique cité est le suivant : 7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions — rurales ou urbaines — du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité.

longs délais de rétablissement en cas de défaillance, surtout puisque les services par satellite ou cellulaires peuvent fournir un accès beaucoup plus fiable aux services d'urgence.

Analyse du Conseil

20. Le bulletin d'information de télécom 2010-455-1 énonce les exigences relatives à la dénormalisation et au retrait des services tarifés. Conformément à ces exigences, Télébec a informé les clients touchés de sa proposition de retirer ses services de radiotéléphonie et a justifié sa proposition.
21. En ce qui concerne les demandes des intervenants en vue de retarder l'approbation de la demande de Télébec jusqu'au 30 novembre 2023, le Conseil est d'avis que cela n'est pas nécessaire. Les services de radiotéléphonie de Télébec ont été dénormalisés il y a plus de dix ans dans l'ordonnance de télécom 2011-247, et les clients devaient donc savoir que ces services seraient éventuellement retirés.
22. Retarder l'approbation de la demande de Télébec afin d'attendre que la Coopérative de solidarité de télécommunications d'Antoine-Labelle mette en œuvre les services Internet et les services VoIP par fibre prévus ne serait pas approprié, étant donné que le service de radiotéléphonie suscite des préoccupations et que d'autres solutions de télécommunication fiables sont disponibles pour les clients des services de radiotéléphonie.
23. En particulier, en raison de l'âge avancé des services de radiotéléphonie, il existe de nombreuses difficultés relatives à l'entretien, à la réparation et à l'obtention de pièces de rechange, ce qui rend ces services très peu fiables. Le Conseil estime que si la radio d'un client tombe en panne et qu'en cas d'indisponibilité de pièces de rechange ou d'un entrepreneur, le client pourrait être privé d'accès aux services d'urgence pendant des mois. Comme le fait remarquer Télébec, le Conseil a déjà approuvé des demandes semblables de retrait de services de radiotéléphonie pour TCI dans les ordonnances de télécom 2008-206 et 2016-239, et pour SaskTel dans l'ordonnance de télécom 2008-292. Le Conseil estime que les quelques clients restants de Télébec pour le service de radiotéléphonie seraient mieux servis par une solution de rechange plus fiable et capable de les desservir en temps opportun.
24. Les intervenants ont fait part de leurs préoccupations concernant l'accès aux services d'urgence au moyen des services par satellite et ont indiqué que les personnes vivant dans des endroits éloignés ou celles qui se déplacent en motoneige ou en véhicule tout-terrain dépendent souvent des services de radiotéléphonie en cas d'urgence. Le Conseil estime que les services par satellite offriraient un accès plus fiable aux services d'urgence que les services de radiotéléphonie. Les services par satellite peuvent fournir aux clients des possibilités que les services de radiotéléphonie ne peuvent pas fournir, comme l'accès à Internet et diverses fonctions optionnelles. Dans le cadre d'activités de plein air, un combiné satellite portable serait une solution de rechange viable à un combiné radiotéléphonique. En outre, des technologies sont mises en œuvre pour permettre aux clients de contacter les services d'urgence par

satellite à l'aide d'un téléphone cellulaire. Pour ces raisons, le Conseil estime que les services par satellite constituent une solution de rechange acceptable pour les clients des services de radiotéléphonie.

25. En ce qui concerne le plan de transition, le Conseil est d'avis que le paiement unique proposé par Télébec d'un montant maximal de 1 200 \$ pour les clients passant aux services par satellite devrait être augmenté à 1 440 \$. Par conséquent, le Conseil estime que des paiements allant jusqu'à 1 000 \$ par canal radio pour les clients des services de résidence passant à un service cellulaire et jusqu'à 1 440 \$ par canal radio pour les clients passant à un service par satellite reflètent les coûts de détail actuels de ces services et constitueraient une compensation raisonnable pour les clients.

Conclusion

26. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Télébec, à compter du **8 mai 2023**, avec la modification suivante :

- Dans le plan de transition des clients de Télébec, le montant maximal du paiement unique pour les clients des services de résidence qui passent à un service par satellite doit être augmenté de 1 200 \$ à 1 440 \$ par canal radio.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Société TELUS Communications – Retrait des services radiotéléphoniques en Colombie-Britannique*, Ordonnance de télécom CRTC 2016-239, 23 juin 2016
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Télébec, Société en commandite – Dénormalisation des Services de base situés en dehors du développement normal du réseau*, Ordonnance de télécom CRTC 2011-247, 14 avril 2011
- *Saskatchewan Telecommunications – Retrait du Service radiotéléphonique du Nord*, Ordonnance de télécom CRTC 2008-292, 17 octobre 2008
- *Société TELUS Communications – Retrait du Service radiotéléphonique de zone locale*, Ordonnance de télécom CRTC 2008-206, 25 juillet 2008