



## Ordonnance de télécom CRTC 2023-144

Version PDF

Ottawa, le 18 mai 2023

*Dossier public : Avis de modification tarifaire 7653*

### **Bell Canada – Retrait du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques**

#### **Sommaire**

Le Conseil **approuve, sous réserve de modifications**, la demande de Bell Canada de retirer son Service radiotéléphonique de circonscription et son Service de communications périphériques.

#### **Demande**

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 21 octobre 2022, dans laquelle l'entreprise proposait des modifications aux articles 1430 – Service radiotéléphonique de circonscription, et 1435 – Service de communications périphériques, de son Tarif général 6716. Plus précisément, l'entreprise a proposé de retirer le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques.
2. Le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques utilisent de l'équipement radio situé sur les lieux du client afin de 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, à l'extérieur de la zone de desserte habituelle de Bell Canada. Bell Canada a mis en œuvre le Service radiotéléphonique de circonscription dans les années 1970 et le Service de communications périphériques en 1987.
3. Bell Canada a indiqué qu'elle a connu une baisse annuelle importante et constante du nombre de clients du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques, et qu'elle a actuellement un très petit nombre de clients pour ces services. 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 le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques.
4. Bell Canada a fait remarquer que le Conseil avait déjà approuvé la demande de l'entreprise de dénormaliser le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques dans l'ordonnance de télécom 2014-33.

Dans cette demande de dénormalisation, l'entreprise a indiqué que l'équipement utilisé pour le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques était désuet et que la production de l'équipement utilisé pour les services a été abandonnée par son fabricant depuis un certain temps.

5. Dans la présente demande, Bell Canada a indiqué qu'il est de plus en plus difficile et coûteux d'obtenir des pièces de rechange pour ces services, 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 Bell Canada de maintenir et d'offrir ces services, et les revenus compensatoires sont restés faibles en raison de la faible demande pour ces services.
6. Bell Canada a donc indiqué que le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques sont devenus si peu fiables qu'ils sont inappropriés pour l'utilisation continue par les clients.
7. Dans sa demande, Bell Canada a proposé de mettre en œuvre un plan de transition pour le passage des clients actuels de son Service radiotéléphonique de circonscription et de son Service de communications périphériques 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 semblables<sup>1</sup>. Bell Canada a proposé de verser aux clients actuels de ces services l'un des paiements uniques suivants :
  - pouvant atteindre 1 200 \$ par canal radio, fondés sur des reçus valides, pour couvrir le coût de tout l'équipement, y compris du combiné, et les dépenses connexes qui peuvent permettre d'offrir ou d'améliorer un signal satellite si le client des services de résidence passe à un service par satellite;
  - pouvant atteindre 1 000 \$ par canal radio, fondé sur des reçus valides, pour couvrir le coût de tout équipement, y compris du combiné, et les dépenses connexes qui peuvent permettre d'offrir ou d'améliorer un signal cellulaire si le client des services de résidence passe à un service cellulaire.

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

8. En réponse à la demande de renseignements du personnel du Conseil du 19 janvier 2023, et en fonction de l'examen de ces coûts, Bell Canada 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

---

<sup>1</sup> 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.

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. Bell Canada a demandé le 30 décembre 2022 comme date d'entrée en vigueur.
10. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la demande de Bell Canada. Toutefois, quatre clients ont envoyé des observations directement à Bell Canada, et l'entreprise a fourni le texte des observations des clients qu'elle a reçus dans sa réponse à la demande de renseignements du Conseil. Bell Canada a fourni au Conseil ses réponses aux observations des clients.

### **Observations et réplique**

11. En ce qui concerne les quatre observations des clients, Bell Canada a indiqué que deux d'entre eux posaient des questions sur la demande de l'entreprise, qu'un autre s'y opposait et qu'un dernier demandait à l'entreprise de retarder la mise en vigueur du retrait demandé.
12. Un client a demandé s'il était possible d'obtenir une compensation financière pour l'achat d'un téléphone satellite d'occasion. Bell Canada a indiqué avoir informé le client qu'une compensation financière lui serait accordée sur présentation d'un reçu valide, qu'il ait acheté un téléphone satellite neuf ou d'occasion.
13. Un autre client a demandé s'il pouvait transférer un numéro de téléphone vers un autre fournisseur de services sans fil. Bell Canada a indiqué qu'elle avait informé le client qu'elle n'avait pas d'objection à cela et qu'elle autoriserait le transfert du numéro lorsqu'elle recevrait la demande de transfert appropriée de l'autre fournisseur de services sans fil.
14. Bell Canada a indiqué que le client qui s'est opposé au retrait proposé avait indiqué que le service cellulaire n'était pas disponible dans sa région et qu'il préférerait conserver son service radiotéléphonique existant au lieu d'un service par satellite pour ses besoins en matière de communication et de sécurité. Le client a également indiqué que les forfaits de téléphonie par satellite sont plus chers et moins pratiques. En réponse, Bell Canada a informé le client que le service par satellite offre un service beaucoup plus approprié et fiable, en particulier en cas d'urgence, étant donné les problèmes de fiabilité du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques dont il est question dans la présente demande.
15. Un client a demandé à Bell Canada de retarder le retrait du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques jusqu'au 30 juin 2023, car il utilise actuellement ces services pour transmettre des données de télémétrie associées à certaines installations distantes. En réponse, Bell Canada a informé le client qu'elle avait fourni un avis conforme aux exigences d'avis énoncées

dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1. De plus, ce client aurait été informé des préoccupations de l'entreprise concernant l'équipement qui n'est plus produit par le fabricant, la faible fiabilité et la faible viabilité à long terme de ces services par les avis aux clients émis le 18 octobre 2013 associés aux demandes de Bell Canada en vue de dénormaliser le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques, qui ont été approuvées dans l'ordonnance de télécom 2014-33. Bell Canada a indiqué que ce client avait donc eu suffisamment de temps pour concevoir, trouver et mettre en œuvre une solution de rechange efficace.

16. En outre, Bell Canada a informé le client que le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques sont des services téléphoniques qui n'ont pas été conçus ou prévus pour être utilisés comme services de données, et en particulier pas pour une application de données critique. L'entreprise a indiqué qu'il est inapproprié pour ce client d'utiliser le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques à cette fin pendant des années après avoir été informé des problèmes de fiabilité liés à ces services.
17. En ce qui concerne la demande du client de retarder le retrait du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques jusqu'au 30 juin 2023, Bell Canada a fait remarquer qu'elle a besoin d'une licence radio valide pour offrir ces services et que la licence actuelle de l'entreprise expire le 31 mars 2023. L'entreprise a informé le client qu'elle n'était pas disposée à offrir le service au-delà de cette date, mais qu'elle était prête à autoriser d'offrir le service, pour ce client uniquement, jusqu'au 30 mars 2023. Bell Canada a également déclaré que si ce client est disposé à payer le coût de la licence radio de l'entreprise pour le service pour la période de 12 mois commençant le 31 mars 2023 en plus de ses frais tarifaires actuels, elle serait disposée à offrir le service sur le principe du meilleur effort pour ce client seulement. Bell Canada a toutefois indiqué que ce client serait mieux servi en commandant un service par satellite pour répondre aux besoins de son site éloigné.

### **Analyse du Conseil**

18. 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, Bell Canada a informé les clients touchés de sa proposition de retirer son Service radiotéléphonique de circonscription et son Service de communications périphériques et a justifié sa proposition.
19. En raison de l'âge avancé du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques, 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 du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques d'un client tombe en panne et qu'en cas d'indisponibilité de pièce de rechange ou d'un entrepreneur, le client pourrait être privé d'accès aux services d'urgence pendant

des mois. Comme le fait remarquer Bell Canada, le Conseil a déjà approuvé des demandes semblables de retrait de services pour TCI dans les ordonnances de télécom 2008-206 et 2016-239, et pour SaskTel dans l'ordonnance de télécom 2008-292.

20. En ce qui concerne les préoccupations soulevées par le client qui dépend du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques pour les urgences et les communications, le Conseil estime que le manque de fiabilité de ces services pourrait mettre les clients en danger s'ils ne passent pas à d'autres services. En outre, les services par satellite peuvent fournir aux clients des possibilités que les services de radiotéléphonie ne peuvent pas fournir, tel que l'accès à Internet et diverses fonctions optionnelles.
21. Bien que les tarifs mensuels des services par satellite soient un peu plus élevés que ceux du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques, ils sont néanmoins raisonnables compte tenu des fonctions et des capacités supplémentaires disponibles. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a proposé d'aider ses clients des services de résidence du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques à passer vers d'autres services en leur accordant des paiements uniques pour les aider à couvrir les coûts initiaux qu'ils auraient à supporter.
22. En ce qui concerne les préoccupations soulevées par le client qui utilise le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques pour transmettre des données, ce client a été informé des problèmes liés à ces services par les avis aux clients associés à la proposition de Bell Canada de dénormaliser le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques en 2013. Le Conseil estime que ce client a eu le temps de trouver une solution plus fiable et mieux adaptée à ses besoins. Le Conseil reconnaît que Bell Canada serait disposée à poursuivre le service dans la mesure du possible si le client est prêt à payer le coût de la licence radio pour le service.
23. En ce qui concerne le plan de transition, le Conseil est d'avis que le paiement unique proposé par Bell Canada 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

24. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada, à compter du **18 mai 2023**, avec la modification suivante :
  - Dans le plan de transition des clients de Bell Canada, 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
- *Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Dénormalisation du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques*, Ordonnance de télécom CRTC 2014-33, 30 janvier 2014
- *Processus d’approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d’information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *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