



## Ordonnance de télécom CRTC 2023-328

Version PDF

Ottawa, le 28 septembre 2023

*Dossier public : Avis de modification tarifaire 536*

### **Télébec, Société en commandite – Dénormalisation de services de gestion des appels de résidence**

#### **Sommaire**

Le Conseil **approuve** la demande de Télébec, Société en commandite visant la dénormalisation de six services de gestion des appels de résidence.

#### **Demande**

1. Le Conseil a reçu une demande de Télébec, Société en commandite (Télébec), soit l'avis de modification tarifaire (AMT) 536, datée du 12 mai 2023, dans laquelle l'entreprise proposait des modifications à l'article 3.3.18 – Les services de gestion des appels, de son Tarif général. Plus précisément, l'entreprise a proposé de dénormaliser les six services suivants : « Afficheur du numéro », « Afficheur du nom », « Composition abrégée », « Dépisteur » (en tant que service à abonnement mensuel), « Sonnerie simultanée » et « Intercommunication ».
2. Télébec a indiqué que les clients des services de résidence existants pourront conserver ces services jusqu'à ce qu'ils déménagent, résilient ou modifient leur abonnement. Certains services sont peu utilisés alors que d'autres services comptent des milliers d'abonnés. Télébec a demandé le 16 octobre 2023 comme date d'entrée en vigueur.
3. Télébec a fourni au Conseil des exemplaires des avis donnés aux clients, lesquels avaient jusqu'au 14 juillet 2023 pour déposer des observations au Conseil. Ce dernier a reçu 22 interventions provenant de clients de Télébec.
4. Télébec a également proposé d'introduire un nouveau service d'affichage des appels pour les clients des services de résidence, qui intègre les fonctionnalités d'affichage du numéro et du nom pour un tarif unique. Elle a proposé une échelle tarifaire pour ce nouveau service d'affichage des appels. L'entreprise a souligné qu'elle avait déjà déposé le 6 mars 2023, dans le cadre de l'AMT 531, une analyse démontrant que le tarif minimum qu'elle propose pour le service « Afficheur (numéro et nom) » respecte les critères du Conseil en matière de prix plancher. Elle a ajouté qu'elle met en œuvre des tarifs maximums qui reflètent les tarifs du marché en alignant ses tarifs maximums avec ceux contenus dans le Tarif général de Bell Canada. D'après Télébec, étant donné que les services de gestion des appels, qui sont des services locaux de résidence optionnels, sont des services non plafonnés, les tarifs maximums proposés sont conformes aux règles tarifaires applicables présentées dans la décision de télécom 2007-60.

5. Télébec a précisé que la nouvelle option inclut les mêmes fonctionnalités auxquelles les clients des services de résidence sont actuellement abonnés, mais pour un tarif unique et inférieur. De plus, le service « Dépisteur » resterait disponible, mais uniquement sur une base d'une tarification à l'utilisation, avec des frais mensuels maximum de 10 \$. Enfin, les clients pourraient reproduire les fonctionnalités fournies par les services « Composition abrégée », « Sonnerie simultanée » et « Intercommunication » par d'autres moyens, tels que des appareils généralement disponibles sur le marché de détail, ou bien par l'entremise d'applications mobiles ou Internet.
6. Télébec a déposé une réplique le 24 juillet 2023.

## **Interventions**

7. Certains intervenants semblaient croire que Télébec allait retirer le service de téléphonie filaire de résidence. Ces intervenants ont donc fait part de leur préoccupation à cet effet et indiqué les raisons pour lesquelles ils voulaient conserver ce service (p. ex. service d'alarme de sécurité, incapacité à utiliser un téléphone mobile).
8. Des intervenants ont aussi partagé leurs préoccupations en ce qui concerne i) la couverture sans fil dans leur région; ii) la dégradation de la qualité du service offert par Télébec; iii) les prix élevés des services de télécommunication; et iv) le peu de concurrence dans le marché.
9. La grande majorité des intervenants ont indiqué que les services faisant l'objet de la demande de Télébec leur sont essentiels et utiles, particulièrement les services « Afficheur du nom » et « Afficheur du numéro » afin de se protéger des appels frauduleux et de prévenir le harcèlement par les entreprises de télémarketing.
10. Certains intervenants étaient d'avis que les services devraient être disponibles pour les nouveaux clients et les personnes qui déménagent par considération pour les nouveaux arrivants et pour les personnes âgées qui sont plus susceptibles de déménager en raison de leur condition de santé.
11. Finalement, d'autres intervenants ont exprimé leur préoccupation à devoir payer davantage pour les services dans le cas où ils devraient apporter des modifications à leur abonnement.

## **Réplique**

12. Télébec a répliqué qu'il y avait eu un malentendu concernant la grande majorité des observations puisqu'elle proposait uniquement de dénormaliser les services de gestion des appels susmentionnés. Pour les services « Afficheur du numéro » et « Afficheur du nom », elle a proposé d'introduire un nouveau service d'affichage des appels pour les clients des services de résidence, qui intègre les fonctionnalités d'affichage du numéro et du nom pour un tarif unique et inférieur. Télébec a ajouté qu'elle changera la manière dont ces services seront fournis aux nouveaux clients ou à ceux qui

modifient leur abonnement après le 16 octobre 2023 et qu'aucune fonctionnalité n'est supprimée en ce qui concerne ces services. De la même façon, le service « Dépisteur » sera toujours disponible pour tous ses clients sur la base d'une tarification à l'utilisation, en vertu de l'article 3.3.18.4(b)(ii) de son Tarif général. De plus, les clients des services de résidence existants pourront conserver les services jusqu'à ce qu'ils déménagent, résilient ou modifient leur abonnement.

13. Télébec a précisé qu'elle a appelé ces clients et leur a assuré que leurs services ne seraient pas modifiés tant qu'ils ne choisiraient pas de les changer après le 16 octobre 2023. Aussi, elle leur a expliqué que les services « Afficheur » et « Dépisteur » seront toujours disponibles après le 16 octobre 2023, car c'est la disponibilité de ces deux services de gestion des appels, en particulier le service « Afficheur », qui préoccupait les clients qui l'avaient contactée. Selon Télébec, cette mesure a permis de répondre aux préoccupations des clients.
14. Aussi, Télébec a souligné qu'aucun client n'a exprimé de préoccupation directe concernant les trois autres services de gestion des appels qu'elle propose de dénormaliser dans le cadre de l'AMT 536.
15. Télébec a indiqué que quelques clients ont déposé des plaintes ou des observations non associées à l'AMT 536, par exemple des observations sur des services non réglementés. Dans chaque cas, elle a tout de même appelé les clients pour clarifier l'incidence de sa demande et pour les rassurer.

### **Analyse du Conseil**

16. Le bulletin d'information de télécom 2010-455-1 énonce les exigences relatives à la dénormalisation de services tarifés. Télébec a fourni i) la description des services dont la dénormalisation est proposée; ii) la date proposée pour la dénormalisation; iii) les motifs de la dénormalisation; iv) le nombre de clients touchés; et v) un exemplaire de l'avis donné aux clients touchés.
17. Plusieurs intervenants ont exprimé leur préoccupation à l'idée de perdre le service de téléphonie filaire de résidence ou les services d'affichage et de dépisteur. Le service de téléphonie filaire de résidence continuera d'être offert et les clients ne seront pas obligés d'utiliser des services sans fil mobiles, car Télébec a seulement demandé la dénormalisation des services de gestion des appels. Comme il s'agit d'une dénormalisation, les clients actuels ne seront pas touchés par la proposition sauf s'ils désirent effectuer des modifications à leur abonnement. De plus, pour les clients qui voudraient apporter des modifications (p. ex. en raison d'un déménagement), un nouveau service d'affichage pouvant reproduire les fonctionnalités des services « Affichage du nom » et « Affichage du numéro » sera offert. Aussi, le service « Dépisteur » sera toujours disponible sur la base d'une tarification à l'utilisation. En ce qui concerne les services « Composition abrégée », « Sonnerie simultanée » et « Intercommunication », ils n'ont pas fait l'objet d'observations de la part des intervenants et les fonctionnalités peuvent être reproduites par d'autres moyens. Le Conseil fait également remarquer que l'entreprise affirme avoir communiqué avec les intervenants et qu'elle a répondu à leurs préoccupations.

18. Télébec a proposé d'introduire le service « Afficheur (nom et numéro) », lequel sera similaire à celui offert par Bell Canada. Le Conseil estime que ce service reproduira les fonctionnalités des services « Afficheur du numéro » et « Afficheur du nom » qui étaient jusqu'à maintenant offerts aux clients. Le Conseil fait également remarquer que le tarif mensuel minimum pour ce service sera le même que le tarif mensuel minimum de ces deux services. En ce qui concerne le tarif mensuel maximum, le service sera somme toute plus économique que la combinaison des services « Afficheur du nom » et « Afficheur du numéro » et le tarif sera similaire à celui de Bell Canada.
19. Les services de gestion des appels étant des services non plafonnés, le tarif maximum proposé pour le service « Afficheur (nom et numéro) » est conforme aux règles tarifaires. Quant au tarif minimum, étant donné qu'il est basé sur des tarifs déjà approuvés, le Conseil estime qu'il respecte ses critères en matière de prix plancher.

## Conclusion

20. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil estime que la proposition de Télébec est raisonnable et conforme aux politiques réglementaires existantes.
21. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de Télébec avec le **16 octobre 2023** comme date d'entrée en vigueur.
22. Des pages de tarif modifiées doivent être publiées dans les **10 jours** suivant la date de la présente ordonnance<sup>1</sup>.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *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 – Dénormatisation des Services de base situés en dehors du développement normal du réseau*, Ordonnance de télécom CRTC 2011-247, 14 avril 2011
- *Suivi de la décision 2007-27 – Mémoire de justification concernant l'application du régime de plafonnement des prix à Télébec, Société en commandite*, Décision de télécom CRTC 2007-60, 30 juillet 2007; modifiée par la Décision de télécom CRTC 2007-60-1, 10 août 2007

---

<sup>1</sup> Les pages de tarif modifiées peuvent être présentées au Conseil sans page de description ni demande d'approbation; une demande tarifaire n'est pas nécessaire.