



Ordonnance de télécom CRTC 2005-345

Ottawa, le 6 octobre 2005

Norouestel Inc.

Référence : Avis de modification tarifaire 823

Service mobile manuel à Fort Smith

*Dans la présente ordonnance, le Conseil **approuve avec modifications** la proposition de Norouestel Inc. de retirer le Service mobile manuel à Fort Smith.*

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Norouestel Inc. (Norouestel) le 30 juin 2005, en vue de réviser l'article 201, Service mobile manuel (SMM), de son Tarif des services téléphoniques mobiles afin de retirer le SMM à Fort Smith dans les Territoires du Nord-Ouest.
2. Le SMM est fourni entre un téléphone filaire et un poste radiotéléphonique au moyen d'un ou de plusieurs postes radio fixes ou entre deux postes radiotéléphoniques, le raccordement étant assuré par un téléphoniste.
3. Norouestel a indiqué qu'à la date à laquelle elle a déposé sa demande, elle a écrit à tous les clients touchés pour les informer de sa proposition tarifaire. Norouestel a fourni au Conseil une copie de la lettre de notification. Si sa demande est approuvée, Norouestel a demandé une période de deux mois pour informer les clients de la décision et leur donner suffisamment de temps pour passer à un autre service. Norouestel a déclaré qu'elle informerait les clients directement par lettre.
4. Norouestel a fourni une analyse des coûts pour justifier le retrait du SMM à cet endroit.

Processus

5. Dans une lettre du 8 juillet 2005, le personnel du Conseil a informé Norouestel qu'il traiterait sa demande conformément à la circulaire *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 (la circulaire 2005-7).
6. Le Conseil a reçu des observations du collège Aurora, Thebacha Campus, de Fort Smith, dans les Territoires du Nord-Ouest (Aurora), le 11 juillet 2005. Norouestel a déposé des observations en réplique le 29 juillet 2005.

La demande

7. Norouestel a proposé de retirer le SMM à Fort Smith en raison de la diminution du nombre des abonnés et de l'utilisation limitée. Norouestel a fait valoir que l'utilisation par ses abonnés du SMM à Fort Smith était négligeable, avait considérablement diminué au cours de la dernière année et ne permettait pas de recouvrer les coûts de la fourniture et du maintien du service. Norouestel a fait valoir que la diminution du nombre des clients justifiait sa position selon laquelle les clients du SMM continuent de passer à d'autres services, comme les services par satellite et cellulaires.
8. Norouestel a fait valoir que sa proposition ne toucherait qu'un petit nombre des « abonnés non fixes » restants, car aucun client « fixe » n'est abonné au SMM à Fort Smith depuis juillet 2004. Norouestel a indiqué que deux appels par mois étaient faits en moyenne à partir de cet endroit et qu'il était fort improbable que ce nombre augmente, puisque le nombre de clients du SMM a continué de diminuer à un rythme très rapide en 2004 et en 2005.
9. Norouestel a fait valoir qu'en raison de la désuétude de la technologie SMM et du fait que le fabricant ne fournit plus les pièces, en cas d'interruption du service, il pourrait être impossible de le rétablir rapidement et sa fiabilité en serait affectée. Norouestel s'attend à ce que les clients aient de plus en plus de difficulté à trouver des pièces de remplacement pour entretenir leurs radios.
10. Norouestel a fourni une comparaison des frais récurrents du SMM, des services cellulaires et des services par satellite. Norouestel a supposé qu'un client typique ferait six appels par mois d'une durée moyenne de cinq minutes, soit 30 minutes par mois. Norouestel a estimé que ce niveau de trafic coûterait 33,95 \$ par mois pour le service cellulaire de Northwestel Mobility Inc., 40,04 \$ par mois pour le SMM et 55,95 \$ par mois pour le service par satellite Globalstar.
11. Norouestel a fait valoir que pour une utilisation moyenne, le service par satellite n'est pas tellement plus onéreux et a l'avantage supplémentaire de permettre l'abonnement aux services de gestion des appels, comme la messagerie vocale et le renvoi des appels. Norouestel a fait remarquer que le SMM ne permet pas ces fonctions d'appel modernes. Norouestel a fait valoir que ses estimations montrent également que le service cellulaire est moins coûteux, alors qu'il est bien plus moderne que le SMM. Norouestel a fait remarquer qu'en raison des progrès technologiques et commerciaux dans les services cellulaires et par satellite, les frais de démarrage et récurrents de ces services diminuent régulièrement, ce qui les rend beaucoup plus abordables.

Observations d'Aurora

12. Aurora a exprimé ses préoccupations au sujet du retrait du SMM à Fort Smith, car ce retrait aurait des répercussions sur les activités du collège. Aurora a fait valoir que ses machineries lourdes comprennent des unités SMM et que son personnel en dépend en cas d'urgence. Aurora a fait remarquer que le passage aux téléphones par satellite était coûteux, car il implique l'achat d'équipement ainsi que des frais mensuels élevés et des frais d'interurbain. Aurora a fait valoir que la période de préavis de deux mois est trop courte pour mettre en œuvre un tel changement et aurait aimé avoir plus de temps. Aurora a également fait valoir que

ses budgets sont préparés un an à l'avance et qu'il serait inacceptable d'avoir à engager cette dépense inattendue pour le prochain semestre.

Réplique de Norouestel

13. Norouestel a pris note des préoccupations d'Aurora, mais a fait remarquer qu'il n'y a presque pas de trafic sur SMM et que les coûts que la compagnie devrait assumer pour continuer d'offrir ce service dépasseraient largement les revenus perçus. La compagnie a fait remarquer qu'Aurora n'a pas utilisé le SMM depuis six mois.
14. La compagnie a fait remarquer qu'il existe d'autres services adaptés aux besoins d'Aurora : (1) le service cellulaire est disponible dans une partie de la zone touchée et (2) le service par satellite est disponible dans toute la région de Fort Smith. Norouestel a fait valoir que pour l'utilisation actuelle d'Aurora, le prix du service par satellite n'est pas beaucoup plus élevé que celui du SMM. Norouestel a fait valoir, de plus, que le coût des téléphones par satellite a considérablement diminué ces dernières années et qu'il est maintenant possible d'acheter un téléphone par satellite pour moins de 800 \$.
15. Norouestel a fait valoir que compte tenu de ce qu'il en coûterait pour continuer d'exploiter ce service, de la disponibilité d'autres solutions et de la désuétude de la technologie du mobile manuel, sa demande en vue de retirer ce service à Fort Smith devrait être approuvée.

Analyse et conclusions du Conseil

16. Dans la circulaire 2005-7, le Conseil a indiqué que pour évaluer adéquatement un projet de dénormalisation et/ou de retrait, le requérant doit inclure, dans sa demande, les renseignements suivants :
 - a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé;
 - b) la date prévue de la dénormalisation;
 - c) la date prévue du retrait définitif du service;
 - d) le type de dénormalisation;
 - e) les motifs de la demande;
 - f) la disponibilité d'un substitut, et les raisons pour lesquelles il est raisonnable en termes de fonctionnalité équivalente, de disponibilité dans la même région géographique et de coûts (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents assumés par les clients);
 - g) le plan de transition;
 - h) les renseignements pertinents concernant les clients actuels comme le nombre de clients touchés;

- i) un exemplaire de l'avis donné aux clients touchés;
 - j) tout autre renseignement que le requérant juge pertinent.
17. En ce qui concerne les points ci-dessus, le Conseil estime qu'à l'exception du point g), le plan de transition, Norouestel a répondu comme il convient aux exigences en matière de preuves de la circulaire 2005-7.
18. Dans la circulaire 2005-7, en ce qui concerne le plan de transition, le Conseil a déclaré que si, avant de déposer une demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service, le requérant travaille avec les clients touchés à élaborer un plan de transition qui satisfasse toutes les parties, il serait possible de supprimer bon nombre des obstacles associés à la dénormalisation et/ou au retrait des services. Le Conseil a estimé que le requérant devrait faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les clients touchés comprennent qu'il existe des services de rechange, y compris leur fonctionnalité, la disponibilité géographique et les coûts qui s'y rattachent. Le Conseil a déclaré qu'au besoin, le plan de transition devrait favoriser la migration des clients. Le Conseil fait remarquer que Norouestel n'a pas fourni tous les renseignements requis aux clients touchés dans sa première lettre de notification et estime donc que son plan de transition est déficient. Les directives du Conseil pour remédier aux lacunes du plan de transition sont énoncées ci-dessous.
19. Le Conseil fait remarquer que selon Aurora, les frais locaux et interurbains des téléphones par satellite sont élevés. Bien que cela puisse être vrai, le Conseil fait remarquer que selon les estimations de Norouestel, les frais mensuels typiques du service par satellite seraient comparables à ceux du SMM. De plus, le Conseil fait remarquer que Norouestel a indiqué qu'Aurora n'a pas utilisé le SMM depuis six mois. Le Conseil a examiné la situation d'Aurora et est d'avis que la conversion de son SMM au service par satellite ne serait pas très coûteuse.
20. Compte tenu de la disponibilité d'autres solutions viables, du fait que le nombre des appels et des clients du SMM diminuent progressivement, de même que de la désuétude de la technologie SMM, le Conseil **approuve** la proposition de Norouestel en vue de retirer le SMM à Fort Smith, sous réserve de certaines conditions pour remédier aux lacunes du plan de transition.
21. Pour que les clients aient suffisamment de temps pour passer à une nouvelle technologie, le Conseil ordonne à Norouestel de prolonger la période de transition et de la faire passer de deux mois à six mois à partir de la date de la présente ordonnance. De plus, le Conseil ordonne à Norouestel de fournir davantage de renseignements dans sa prochaine lettre aux clients concernant les solutions de rechange, en particulier les coordonnées de fournisseurs de services téléphoniques cellulaires et par satellite et les coûts potentiels des services fournis par ces compagnies.
22. Le Conseil fait remarquer que même si Norouestel a fait valoir que l'équipement de radiotéléphonie analogique SMM est désuet, il est possible qu'un client puisse avoir acheté récemment un radiotéléphone SMM. Si des clients ont acheté ce type d'équipement dans les 12 derniers mois, le Conseil estime qu'il conviendrait de les rembourser. Le Conseil ordonne en particulier à Norouestel de rembourser aux clients le prix complet d'un radiotéléphone

SMM acheté dans les 12 mois précédant la date de sa demande, à condition que ces clients présentent une preuve d'achat.

23. Finalement, le Conseil ordonne à Norouestel de l'informer lorsqu'il aura terminé la migration des clients restants et qu'il ne fournira plus le SMM à Fort Smith.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté en format PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>