



Ordonnance de télécom CRTC 2005-372

Ottawa, le 18 novembre 2005

Saskatchewan Telecommunications Inc.

Référence : Avis de modification tarifaire 93

Retrait du service de rappel

La demande

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Saskatchewan Telecommunications Inc. (SaskTel) le 19 août 2005, aux termes de l'avis de modification tarifaire 93 (AMT 93), dans laquelle la compagnie proposait de modifier son Tarif général de manière à dénormaliser et à retirer le service de rappel, service qui est offert sans abonnement, qui est tarifé à l'utilisation au coût de 2,00 \$ l'appel et qui permet aux clients de demander un appel de réveil ou de rappel.
2. SaskTel a indiqué que des téléphonistes assuraient le service de rappel à partir de la plateforme du système informatisé de téléphonistes à l'interurbain (SITI), dont l'utilisation principale visait à fournir et à facturer le service téléphonique mobile général (STMG). Toutefois, la compagnie a fait remarquer qu'elle n'offrait plus le STMG. De plus, elle a déclaré que le SITI n'était plus fiable, qu'il était désuet, que le fabricant ne l'offrait plus, que l'entente de service avec TI Labs, vendeur de l'équipement, était échue et que TI Labs avait fermé ses portes.
3. Selon SaskTel, le service de rappel a connu une baisse d'utilisation entre 2000 et 2004, enregistrant 132 000 appels en 2000 contre 50 500 en 2004. SaskTel a indiqué que, d'après un sondage réalisé en août et septembre 2004, 985 et 892 clients respectivement ont utilisé le service pour la première fois durant ces mois, la moyenne d'appels s'établissait à 133 par jour et, dans l'ensemble, 24 clients ont utilisé le service plus de 20 fois par mois.
4. À titre de solution de rechange au service de rappel, SaskTel a proposé aux clients d'utiliser la fonction Avis d'appel du service TéléMessagerie. La compagnie offre le service TéléMessagerie au coût de 5,95 \$ par mois, ce qui inclut la fonction Avis d'appel.
5. SaskTel a fait valoir que parmi les clients qui utilisent le service de rappel, 30 p. 100 y ont recours trois fois ou plus par mois, au coût de 2,00 \$ par appel, ce qui couvre le prix du service TéléMessagerie. La compagnie a d'ailleurs ajouté que 30 p. 100 de ces clients étaient déjà abonnés au service TéléMessagerie.
6. SaskTel a précisé que d'autres options s'offraient aux clients, notamment les services de secrétariat téléphonique, les réveille-matin et le mode réveil qui est disponible sur la plupart des téléphones cellulaires numériques.

7. SaskTel a fait remarquer que seulement quatre localités dans le nord de la Saskatchewan n'ont pas accès au service TéléMessagerie, à savoir Stony Rapids, Black Lake, Uranium City et Fond-du-Lac. La compagnie a ajouté que dans ces régions, la plupart des clients du service de rappel n'utilisaient le service qu'une seule fois et que la plus grande fréquence d'utilisation observée pour un client était de trois fois en un mois.
8. SaskTel a proposé de retirer le service le 26 novembre 2005, ce qui donnerait aux clients plus de trois mois après la date de la demande de la compagnie pour trouver une solution de rechange au service de rappel. SaskTel a joint à sa demande une copie de l'avis qu'elle a envoyé le 19 août 2005 aux clients ayant utilisé le service de rappel entre mai et juillet 2005 afin de les informer de ses intentions.

Processus

9. Le 23 août 2005, le Conseil a reçu des observations de Leslie Boschamn-Selin ainsi que de Janice et Todd Peterson. SaskTel a déposé des observations en réplique le 2 septembre 2005.

Observations

10. Leslie Boschamn-Selin a déclaré qu'elle utilisait le service de rappel au moins quatre fois par année et qu'elle aimait bien devoir passer par les services spéciaux pour parler à quelqu'un en personne.
11. Todd Peterson a affirmé que sa famille et lui utilisaient le service de façon périodique depuis plus de 30 ans et qu'ils le trouvaient fiable et utile. De plus, M. Peterson s'est dit satisfait des explications que SaskTel lui a données dans la lettre annonçant le retrait du service. Néanmoins, M. Peterson se demandait si le Conseil avait pour politique d'exiger que SaskTel avise chaque client personnellement du retrait du service.

Observations en réplique

12. SaskTel a fait remarquer que 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), elle est obligée d'informer les clients lorsqu'elle décide de dénormaliser et/ou de retirer un service. Dans le cas du retrait du service de rappel, la compagnie a jugé que la meilleure façon de procéder était d'envoyer une lettre à chaque client.

Analyse et conclusions du Conseil

13. Le Conseil fait remarquer que SaskTel a proposé de retirer le service de rappel parce que le SITI, qui sert à fournir le service, n'était plus fiable, qu'il était désuet et qu'il n'était plus offert par le fabricant. La compagnie a également précisé que l'entente de service avec TI Labs, vendeur de l'équipement, était échue et que TI Labs avait cessé ses activités.

14. Dans la circulaire 2005-7, le Conseil a fait remarquer que lorsqu'il évaluerait une demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service, il vérifierait si le requérant a satisfait aux critères suivants :
 - a) il existe un substitut raisonnable pour le service dénormalisé et/ou retiré;
 - b) il existe un plan de transition clair qui prévoit suffisamment de temps pour permettre aux clients de remplacer le service en question;
 - c) les clients visés sont informés suffisamment à l'avance pour pouvoir participer pleinement au processus du Conseil.
15. Toujours dans la circulaire 2005-7, le Conseil a indiqué que pour déterminer s'il existe un service substitut raisonnable, il tiendrait compte des facteurs suivants : la fonctionnalité du service substitut, sa disponibilité dans la même région géographique et son coût (y compris les dépenses initiales et les coûts permanents assumés par les clients).
16. Le Conseil fait remarquer que SaskTel a proposé la fonction Avis d'appel du service TéléMessagerie comme substitut pour le service de rappel, le service TéléMessagerie étant offert au coût de 5,95 \$ par mois. Le Conseil ajoute que l'abonnement au service TéléMessagerie est assorti de frais de service de 9,00 \$.
17. D'après les éléments de preuve de SaskTel, 30 p. 100 des clients du service de rappel ont utilisé le service trois fois ou plus par mois, au coût de 2,00 \$ par appel, ce qui couvre les 5,95 \$ que coûte mensuellement le service TéléMessagerie. SaskTel a d'ailleurs ajouté que 30 p. 100 de ces clients étaient déjà abonnés au service TéléMessagerie.
18. Dans le cas des clients qui utilisent le service de rappel moins de trois fois par mois, le Conseil estime que le service TéléMessagerie offert au coût de 5,95 \$ par mois n'est pas très dispendieux. Le Conseil fait également remarquer que le retrait du service de rappel n'entraînera pas de pertes d'investissements pour les clients puisqu'il s'agit d'un service sur demande, facturé à l'utilisation, pour lequel aucun équipement spécial ne doit être acheté.
19. Le Conseil fait remarquer que dans le nord de la Saskatchewan, quatre localités sont dépourvues de l'accès au service TéléMessagerie. Selon SaskTel, la plupart des clients du service de rappel dans ces régions n'avaient utilisé le service qu'une seule fois et la plus grande fréquence d'utilisation observée pour un client était de trois fois en un mois. Le Conseil estime que des solutions de rechange s'offrent à ces clients, notamment les réveille-matin et le mode réveil qui est disponible sur la plupart des téléphones cellulaires numériques.
20. SaskTel a proposé quatre solutions de rechange au service de rappel, à savoir la fonction Avis d'appel du service TéléMessagerie, les services de secrétariat téléphonique, les réveille-matin et le mode réveil qui est disponible sur la plupart des téléphones cellulaires numériques. Selon le Conseil, ces solutions de rechange sont raisonnables.

21. En ce qui concerne l'obligation d'offrir un plan de transition clair, le Conseil fait remarquer que SaskTel a proposé une période de transition de plus de trois mois à partir du 19 août 2005 pour que les clients aient le temps de trouver un service qui remplacerait le service de rappel. Le Conseil estime qu'une période de trois mois donne suffisamment de temps aux clients pour examiner les quatre solutions de rechange susmentionnées et trouver un service substitut.
22. En ce qui concerne l'obligation d'informer les clients suffisamment à l'avance, le Conseil fait remarquer que le 19 août 2005, le jour même du dépôt de la demande, SaskTel a adressé une lettre à tous les clients qui avaient utilisé le service de rappel entre le 1^{er} mai et le 31 juillet 2005. Cette lettre signalait que la compagnie comptait retirer le service de rappel le 26 novembre 2005 et indiquait les motifs de cette décision, les solutions de rechange offertes ainsi que l'adresse du Conseil afin que les clients puissent communiquer avec ce dernier s'ils avaient des questions ou des inquiétudes. Selon le Conseil, les clients ont été avisés en bonne et due forme.
23. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** l'AMT 93. Les modifications entrent en vigueur le 26 novembre 2005.

Secrétaire général

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>