



Ordonnance de télécom CRTC 2006-114

Ottawa, le 17 mai 2006

Norouestel Inc.

Référence : Avis de modification tarifaire 828

Service mobile manuel

*Dans la présente ordonnance, le Conseil **approuve** la proposition de Norouestel Inc. visant à retirer le Service mobile manuel à Grassy, à Travaillant, à Little Chicago et à Payne.*

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Norouestel Inc. (Norouestel) le 10 janvier 2006, en vue de réviser l'article 201, Service mobile manuel (SMM), de son Tarif des services téléphoniques mobiles de manière à retirer le SMM à quatre endroits dans les Territoires du Nord-Ouest, à savoir Grassy, Travaillant, Little Chicago et Payne.
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 avait écrit à tous les clients touchés pour les informer de sa proposition tarifaire et leur communiquer une liste détaillée des fournisseurs de services de rechange ainsi que leurs coordonnées et les prix de leurs services. Norouestel a remis une copie de la lettre de notification au Conseil. La compagnie a demandé que le Conseil lui accorde quatre mois pour informer les clients de la décision une fois qu'elle sera rendue, et de donner suffisamment de temps à ces clients pour passer à un autre service.
4. Norouestel a fourni une analyse de la demande et des coûts pour justifier le retrait du SMM à ces endroits.
5. Le Conseil n'a reçu aucune observation relativement à la demande.

La demande

6. Norouestel a proposé de retirer le SMM à ces endroits parce que la clientèle diminue et que le service est très peu utilisé. Norouestel a d'ailleurs fait valoir que ses abonnés du SMM utilisaient tellement peu le service à ces endroits que la compagnie ne parvenait pas à recouvrer les coûts de la fourniture du service.
7. Norouestel a fait valoir que le retrait du SMM à ces endroits toucherait moins de 12 abonnés « non fixes ». De plus, Norouestel a fait valoir qu'un seul abonné « fixe » avait utilisé ces endroits en 2005 pour faire trois appels au total et que le principal service d'accès au réseau de cet abonné était fourni par une ligne terrestre située à un autre emplacement. Norouestel a indiqué que trois appels par mois étaient faits en moyenne à partir de ces endroits et qu'il était fort improbable que ce nombre augmente, puisque le nombre de clients du SMM et les revenus ont continué de diminuer à un rythme très rapide ces dernières années.

8. 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, la compagnie risquerait de ne pas pouvoir rétablir le service rapidement en cas d'interruption de service, ce qui mettrait en cause la fiabilité du service.
9. Norouestel a fait remarquer que les clients touchés pouvaient se tourner vers un service par satellite. Norouestel a fourni une comparaison entre les coûts mensuels estimatifs du service SMM et ceux d'un service par satellite. Norouestel a supposé qu'un client typique ferait, par mois, trois appels d'une durée moyenne de cinq minutes, soit 15 minutes par mois. Norouestel a estimé que ce niveau de trafic coûterait mensuellement 48,11 \$ pour le SMM et 55,95 \$ pour le service par satellite de Globalstar.
10. À la lumière de ce qui précède, Norouestel a fait valoir que le service par satellite n'est pas tellement plus onéreux que le SMM et qu'il permet l'option supplémentaire de services de gestion des appels, possibilité que n'offre pas le SMM. De plus, Norouestel a fait remarquer qu'en raison des progrès des services par satellite sur les plans de la technologie et du marché, les frais de démarrage et les frais récurrents de ces services ne cessent de diminuer, ce qui rend ces services beaucoup plus abordables qu'auparavant.
11. Finalement, Norouestel a indiqué qu'afin d'atténuer les incidences négatives sur les clients, elle rembourserait à tout abonné touché le prix complet de l'équipement de radiotéléphonie SMM acheté dans les 12 derniers mois.

Cadre de réglementation

12. Dans 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), le Conseil a indiqué que pour évaluer adéquatement un projet de retrait d'un service, la demande doit inclure les renseignements suivants :
 - a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé;
...
 - c) la date prévue du retrait définitif du service;
...
 - 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 la requérante juge pertinent.

Analyse et conclusion du Conseil

13. Le Conseil fait remarquer qu'il a traité une demande semblable dans l'ordonnance *Norouestel Inc. – Service mobile manuel à Fort Smith*, Ordonnance de télécom CRTC 2005-345, 6 octobre 2005 (l'ordonnance 2005-345), dans laquelle le Conseil a approuvé le retrait du SMM à Fort Smith. Le Conseil fait remarquer qu'il avait conclu, à ce moment-là, que le plan de transition de Norouestel était déficient puisque la compagnie n'avait pas inclus, dans sa lettre de notification, tous les renseignements requis à l'intention des clients touchés. Le Conseil avait donc ordonné à Norouestel de fournir davantage de renseignements concernant les solutions de rechange offertes aux clients touchés, en particulier les coordonnées de bons fournisseurs de services de rechange et les coûts possibles de tels services. Le Conseil avait également ordonné à Norouestel de rembourser aux clients touchés le prix complet d'un radiotéléphone SMM acheté dans les 12 mois précédant la date de la demande de la compagnie.
14. En ce qui concerne les points énumérés au paragraphe 12, le Conseil estime que Norouestel a satisfait aux exigences de la circulaire 2005-7. Le Conseil estime aussi que la proposition de Norouestel est conforme aux directives du Conseil énoncées dans l'ordonnance 2005-345.
15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Norouestel, laquelle entre en vigueur quatre mois après la date de la présente ordonnance, afin que les clients touchés aient suffisamment de temps pour passer à un autre service. Le Conseil ordonne à Norouestel de l'informer lorsqu'elle aura transféré tous les derniers clients et qu'elle ne fournira plus le SMM à Grassy, à Travaillant, à Little Chicago et à Payne.

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>