



## Ordonnance de télécom CRTC 2006-165

Ottawa, le 30 juin 2006

### TELUS Communications Company

Référence : Avis de modification tarifaire 555

#### **Réductions – Églises, centres communautaires et centres d'accueil pour personnes âgées**

*Le Conseil **approuve**, sous réserve d'une modification, la demande présentée par TELUS Communications Company en vue d'accorder un droit acquis aux abonnés du service visé par l'article 430, Réductions – Églises, centres communautaires et centres d'accueil pour personnes âgées, de son Tarif général. Le Conseil conclut que les clients du service actuel qui font une demande de déménagement ou de changement lié à ce service continueront d'avoir droit à cette réduction.*

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par TELUS Communications Company (TCC)<sup>1</sup>, le 18 janvier 2006, en vue d'accorder un droit acquis aux abonnés du service visé par l'article 430 du Tarif général, Réductions – Églises, centres communautaires et centres d'accueil pour personnes âgées (la réduction). La réduction permet aux organismes admissibles<sup>2</sup> de payer le tarif du service local de résidence (le tarif de résidence) au lieu du tarif du service local d'affaires (le tarif d'affaires) pour une seule ligne.
2. TCC a fait valoir que cette réduction correspond à un service pour lequel l'ancienne Alberta Government Telephones (AGT) avait reçu l'approbation de l'ancien Public Utilities Board de l'Alberta avant que l'AGT soit privatisée et relève de la compétence du Conseil en 1990.

#### **Historique**

3. 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 déterminé que pour pouvoir évaluer adéquatement un projet de dénormalisation et/ou de retrait d'un service tarifé, il fallait que le requérant dépose une demande qui contienne l'information suivante :
  - 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;

<sup>1</sup> À compter du 1<sup>er</sup> mars 2006, TELUS Communications Inc. (TCI) a cédé et transféré tous ses actifs et passifs, y compris tous ses contrats de service, à TELUS Communications Company (TCC).

<sup>2</sup> La réduction est limitée aux églises, aux centres communautaires et aux centres d'accueil pour personnes âgées constitués en sociétés en vertu de la *Societies Act of Alberta*.

- d) le type de dénormalisation;
  - e) les motifs de la demande;
  - f) la disponibilité d'un service 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 supportés 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.
4. Dans la circulaire 2005-7, le Conseil a indiqué que si le requérant jugeait que certains critères ne s'appliquaient pas à une demande particulière, il s'attendait à ce que le requérant lui en fournisse les raisons.
5. Le Conseil a indiqué dans la circulaire 2005-7 que le requérant doit envoyer un avis à chaque client touché par sa demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service particulier. Les avis doivent être envoyés aux clients touchés à la date à laquelle la demande est déposée. Dans cet avis, le requérant doit inclure les points a) à g) énoncés au paragraphe 3 ci-dessus, ainsi que des renseignements clairs et détaillés sur la façon dont les clients touchés peuvent participer au processus du Conseil, y compris la date limite à laquelle le Conseil doit recevoir les observations. Le Conseil a fait en outre remarquer dans la circulaire 2005-7 que les parties intéressées disposeraient de 45 jours civils pour formuler des observations sur une demande de dénormalisation et/ou de retrait présentée par un requérant.

#### **La demande**

6. TCC a fait valoir que sa demande était conforme aux critères établis dans la circulaire 2005-7 à savoir :
- a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé :  
TCC a proposé de dénormaliser la réduction.
  - b) la date prévue de la dénormalisation :  
TCC a demandé que le Conseil approuve la dénormalisation proposée de la réduction à compter du 10 avril 2006.
  - c) la date prévue du retrait définitif du service :  
TCC a fait valoir qu'elle ne proposait pas le retrait de la réduction pour le moment.

d) le type de dénormalisation :

TCC a proposé qu'à la date d'entrée en vigueur approuvée de sa demande, les églises, les centres communautaires ou les centres d'accueil pour personnes âgées qui n'auront pas fait la demande de réduction, ou qui n'y avaient pas déjà droit, ne soient pas admissibles à la réduction et paient le tarif du service d'affaires. En outre, TCC a proposé que les organismes qui ont actuellement droit à la réduction et demandent un déménagement ou un changement relatif à une ligne locale de base pour laquelle la réduction s'applique, n'y soient plus admissibles.

e) les motifs de la demande :

TCC a proposé d'accorder un droit acquis à la réduction afin que son tarif de l'Alberta soit conforme à celui de la Colombie-Britannique, où aucun service similaire n'est offert. TCC a fait valoir que l'accord d'un droit acquis à la réduction permettrait également de faire en sorte que son tarif en Alberta respecte les décisions du Conseil dans l'avis *Examen des règlements généraux des transporteurs publics de télécommunications terrestres assujettis à la réglementation fédérale*, Avis public Télécom CRTC 1985-22, 6 mars 1985 (l'avis 1985-22). Dans cet avis, le Conseil a indiqué qu'il a généralement pour politique de voir à ce que les tarifs pour tous les abonnés soient le moins élevés possibles, plutôt que d'approuver des tarifs réduits pour des groupes spéciaux. TCC a ajouté que le Conseil avait indiqué qu'il n'avait pas proposé de déroger à la pratique actuellement en vigueur de facturer les pleins tarifs du service d'affaires aux organismes de bienfaisance ou sans but lucratif dans l'avis 1985-22.

f) la disponibilité d'un service 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 supportés par les clients) :

TCC a indiqué que les organismes qui n'avaient pas fait la demande de réduction ou qui n'y avaient pas déjà droit ne seraient pas admissibles à recevoir la réduction et devraient payer les pleins tarifs du service d'affaires.

g) le plan de transition :

TCC a indiqué que son objectif à long terme était d'éliminer petit à petit la réduction, en appliquant des hausses tarifaires annuelles progressives qui aligneraient les tarifs facturés aux clients ayant droit à la réduction sur le tarif du service d'affaires. TCC a prévu d'introduire ces augmentations plus tard en 2006 dans le contexte du cadre de plafonnement des prix établi dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34).

- h) les renseignements pertinents concernant les clients actuels, comme le nombre de clients touchés :

TCC a fourni, à titre confidentiel, le nombre de lignes auxquelles la réduction s'appliquait par sous-tranche. La pièce jointe montrait que la différence en pourcentage et en dollars entre le tarif de résidence payé par les abonnés actuels de la réduction et le tarif d'affaires qui serait en vigueur si la réduction n'existait pas. Le rabais par rapport au tarif d'une ligne d'affaires pour offrir le tarif de ligne résidentielle se situait entre 10,05 \$ et 33,20 \$, soit de 29 p. 100 à 55 p. 100, selon la tranche tarifaire.

- i) un exemplaire de l'avis donné aux clients touchés :

TCC a indiqué qu'elle avait informé les abonnés de sa demande par une lettre qui a été envoyée en même temps que le dépôt de la demande. TCC a accompagné sa demande d'une copie de la lettre d'avis aux abonnés, qui leur donne une période de 45 jours civils pour formuler des observations, comme l'exige la circulaire 2005-7.

- j) tout autre renseignement que le requérant juge pertinent :

Aucun autre renseignement n'a été déposé.

#### **Processus**

7. Le Conseil a reçu 26 observations de 22 organismes et 4 particuliers.
8. TCC a déposé des observations en réplique le 16 mars 2006.

#### **Observations**

9. De façon générale, les abonnés se sont opposés à la proposition de TCC. À leur avis, cette proposition impose un fardeau aux organismes sans but lucratif financés par des dons et gérés par des bénévoles et qui n'ont pas les moyens de récupérer les coûts supplémentaires. Bon nombre d'entre eux ont dit craindre que l'élimination de la réduction entraînerait une hausse des tarifs qui aurait pour effet de réduire les services aux personnes âgées et aux communautés et donc de nuire à la qualité de vie. Beaucoup ont proposé que TCC offre plutôt la réduction en Colombie-Britannique de manière à harmoniser ses pratiques en Colombie-Britannique et en Alberta.

#### **Observations en réplique de TCC**

10. TCC a fait remarquer que les observations reçues représentaient moins de 1 p. 100 des abonnés actuels de la réduction.
11. TCC a fait remarquer que les déménagements coûtent cher aux organismes. TCC a soutenu que si un abonné de la réduction envisageait de déménager, la perte de la réduction qui en découlerait est une des nombreuses incidences sur les coûts de fonctionnement dont l'organisme aurait à tenir compte.

12. En ce qui concerne l'extension de la réduction à la Colombie-Britannique, TCC a réitéré que la réduction était une structure tarifaire héritée de l'ancienne AGT, avant qu'elle soit privatisée et relève de la compétence du Conseil en 1990. TCC a fait valoir que pour étendre la réduction à la Colombie-Britannique, elle devrait avoir les mêmes codes et processus de facturation et vérifier manuellement l'admissibilité de chaque requérant de la réduction.
13. TCC a fait valoir que dans l'avis 1985-22, le Conseil a indiqué qu'il « a généralement pour politique de voir à ce que les tarifs pour tous les abonnés soient le moins élevés possibles, plutôt que d'approuver des tarifs réduits pour des groupes spéciaux ».
14. TCC a fait valoir que plus récemment dans la décision *Demande de l'Escadron 828 (Hurricane) des Cadets de l'Aviation royale du Canada visant à modifier le Tarif général de TELUS Communications Inc. afin que les sociétés sans but lucratif soient admissibles à des tarifs de services locaux réduits*, Décision de télécom CRTC 2005-48, 31 août 2005 (la décision 2005-48), le Conseil a rejeté la demande de l'Escadron 828 (Hurricane) des Cadets de l'Aviation royale du Canada (l'Escadron 828) visant à ordonner à TCC de modifier son Tarif général afin de permettre aux sociétés sans but lucratif admissibles de s'abonner à deux lignes individuelles d'affaires aux tarifs applicables au service de résidence. TCC a fait valoir que dans la décision 2005-48, le Conseil a fait remarquer que l'incidence sur les revenus aurait été tout de même importante et aurait dû être assumée par d'autres abonnés et le Conseil avait conclu que « l'ensemble des abonnés ne devrait pas être tenu de payer des tarifs plus élevés pour subventionner ces organisations » et que le fait de fournir une subvention de ce genre « ne favoriserait pas la concurrence dans le marché des services locaux ».
15. TCC a fait valoir que compte tenu des conclusions précédentes du Conseil, la réduction n'est pas une subvention justifiable, car elle confère une préférence aux organismes qui la reçoivent par rapport aux autres.
16. En ce qui concerne l'incidence des hausses tarifaires proposées, TCC a estimé que l'imposition de hausses progressives pour en arriver au plein tarif d'affaires, plutôt qu'un transfert brutal immédiat, représenterait un compromis raisonnable entre les intérêts de la compagnie et la nécessité pour les abonnés de bénéficier d'augmentations progressives, prévisibles et gérables. TCC a fait remarquer que les hausses de tarif qu'elle proposerait à l'avenir seraient limitées à un maximum de 10 p. 100 par année, conformément à la décision 2002-34.

#### **Analyse et conclusion du Conseil**

17. Le Conseil fait remarquer que les organismes abonnés à la réduction se sont dits unanimement opposés à la proposition de TCC.
18. Le Conseil fait remarquer que ces dernières années, il n'a exercé que rarement son pouvoir d'approuver des tarifs préférentiels. Par exemple, dans l'ordonnance *Forfait Megalink pour les établissements de santé et d'enseignement*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-454, 10 novembre 2003 (l'ordonnance 2003-454), le Conseil a rejeté la demande de Bell Canada en vue d'introduire un groupe de services à tarif fixe qui comprendrait le service Megalink, des numéros de sélection directe à l'arrivée et des inscriptions à l'annuaire des pages blanches et ce, à des tarifs inférieurs à ceux du Tarif général actuel, à l'intention des abonnés admissibles des

secteurs de la santé et de l'enseignement, moyennant un engagement contractuel d'une durée minimale de trois ou cinq ans. Le Conseil a entre autres estimé que l'approbation de tarifs préférentiels dans le cas des établissements d'enseignement et de santé ne conviendrait pas compte tenu du contexte concurrentiel.

19. Dans l'ordonnance *Critères d'admissibilité aux tarifs préférentiels accordés aux établissements d'enseignement et de santé*, Ordonnance de télécom CRTC 2004-59, 27 février 2004 (l'ordonnance 2004-59), le Conseil a rejeté une demande de TELUS Communications (Québec) Inc. en vue d'introduire des conditions d'admissibilité aux tarifs exclusifs aux organismes de services de santé et d'éducation allant dans le même sens que l'ordonnance 2003-454.
20. Dans la décision 2005-48, le Conseil a rejeté une demande présentée par l'Escadron 828 visant à ordonner à TCC de modifier son Tarif général pour la Colombie-Britannique afin de permettre aux sociétés sans but lucratif admissibles de s'abonner à deux lignes individuelles d'affaires aux tarifs applicables au service de résidence. Plus précisément, l'Escadron 828 a demandé que le Conseil ordonne à TCC d'accorder des tarifs privilégiés à certains groupes sans but lucratif qui ne sont ni des entreprises, ni des clients du service de résidence. L'Escadron 828 a proposé que le tarif général soit modifié pour inclure les églises, les groupes de jeunes, les associations d'anciens combattants, les associations de personnes âgées ou handicapées et les centres communautaires dans la définition des clients admissibles aux tarifs privilégiés.
21. Dans la décision 2005-48, le Conseil a estimé que l'ensemble des abonnés ne devrait pas être tenu de payer des tarifs plus élevés pour subventionner ces organismes. Le Conseil a également estimé que conformément aux conclusions des ordonnances 2003-454 et 2004-59, le fait de fournir aux abonnés identifiés par l'Escadron 828 des services à des tarifs de résidence ne favoriserait pas la concurrence dans le marché des services locaux.
22. Conformément à ses conclusions précédentes, le Conseil estime que l'ensemble des abonnés ne devrait pas continuer indéfiniment d'être tenu de payer des tarifs plus élevés pour subventionner les églises, les centres communautaires et les centres d'accueil pour personnes âgées en Alberta.
23. Le Conseil fait remarquer que si TCC devait augmenter ses tarifs des lignes admissibles à la réduction de 10 p. 100, soit la limite maximum pour l'augmentation annuelle de l'élément tarifaire fixée dans la décision 2002-34, les hausses varieraient entre 2,38 \$ et 5,40 \$ par mois, selon la tranche tarifaire. Le Conseil estime en outre que les abonnés touchés pourraient mieux gérer ces hausses du tarif de la réduction qu'un changement immédiat au plein tarif d'affaires, qui entraînerait des hausses de 10,05 \$ à 33,20 par mois.
24. Toutefois, le Conseil craint que la proposition de TCC rende inadmissibles à la réduction les abonnés qui déménagent ou apportent des changements à la ligne principale à laquelle la réduction s'applique et les oblige à payer immédiatement le plein tarif d'affaires. Le Conseil fait remarquer que dans leurs observations, certains organismes ont indiqué que la ligne téléphonique à laquelle la réduction s'applique serait probablement déplacée. Selon la proposition de TCC, les abonnés qui demandent des déménagements ou des changements devraient payer immédiatement le tarif d'affaires normal, leur imposant ainsi un préjudice par rapport aux autres qui continueraient de recevoir la réduction. Le Conseil juge cette situation injustifiée.

25. Par conséquent, le Conseil estime que les abonnés qui demandent des déménagements ou des changements à la réduction devraient continuer d'y être admissibles.
26. Le Conseil conclut que TCC a respecté les exigences énoncées dans la circulaire 2005-7 concernant l'avis aux abonnés et les preuves et estime que la demande de TCC visant à dénormaliser la réduction en Alberta est raisonnable, à l'exception de sa proposition visant à exiger des abonnés qui demandent des déménagements ou des changements à la réduction de payer immédiatement le plein tarif d'affaires.

### **Conclusion**

27. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de TCC sous réserve d'une modification : les abonnés à la réduction qui demandent des déménagements ou des changements resteront admissibles à la réduction.

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>*