



## Ordonnance de télécom CRTC 2007-202

Ottawa, le 5 juin 2007

### Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 439 et 439A

#### Retrait du service de Mini messagerie vocale

*Dans la présente ordonnance, le Conseil approuve la demande de la Société TELUS Communications (STC) de retirer le service de Mini messagerie vocale de son territoire titulaire au Québec. De plus, le Conseil ordonne à la STC d'envoyer une lettre de rappel aux clients qui seront migrés automatiquement à son service de Messagerie vocale.*

1. Le 15 décembre 2006, le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC) dans laquelle la compagnie proposait une modification à l'article 2.20.03 du Tarif général de l'ancienne TELUS Communications (Québec) Inc. (TCQ), en vue de dénormaliser et de retirer son service de Mini messagerie vocale. Le 23 février 2007, la STC a soumis une demande révisée afin de reporter l'échéancier qu'elle avait initialement proposé pour la dénormalisation et le retrait de ce service.
2. Dans l'ordonnance *Société TELUS Communications – Dénormalisation du service de Mini messagerie vocale*, Ordonnance de télécom CRTC 2007-134, 20 avril 2007, le Conseil a approuvé la demande de la STC de dénormaliser le service de Mini messagerie vocale en date du 23 avril 2007, mais a indiqué qu'il rendrait une décision ultérieure sur la proposition de la STC de retirer ce service entre le 9 et le 26 octobre 2007.
3. Le Conseil a reçu des observations de cinq abonnés du service de Mini messagerie vocale et des observations en réplique de la STC. Le dossier de la présente instance a été complété le 23 février 2007 par la réception des réponses de la STC à une demande de renseignements du Conseil.

#### Demande de la STC

4. Dans sa demande, la STC a indiqué que le service de Mini messagerie vocale est un service local facultatif offert aux clients résidentiels et d'affaires. La STC a également indiqué que ce service comprenait des fonctions limitées, comparativement aux autres services de messagerie vocale offerts sur le marché.
5. La STC a fait valoir que sa demande satisfaisait aux critères établis 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), et elle a transmis les renseignements suivants à l'appui de sa demande :
  - a) le service dont la dénormalisation et/ou le retrait est proposé :

La STC a proposé de retirer le service de Mini messagerie vocale.

b) la date prévue de la dénormalisation :

Sans objet.

c) la date prévue du retrait définitif du service :

La STC a proposé de retirer le service de Mini messagerie vocale entre le 9 et le 26 octobre 2007. La compagnie a indiqué qu'elle devait procéder à un retrait par étapes puisque le processus de migration des clients n'était pas automatisé et que ceux-ci devaient être migrés un par un.

d) le type de dénormalisation :

Sans objet.

e) les motifs de la demande :

La STC a fait valoir que la plateforme sous-jacente au service de Mini messagerie vocale n'était plus maintenue par le fournisseur et qu'elle devait donc retirer ce service. La STC a également indiqué qu'elle effectuerait la migration de ses différents services de messagerie vocale vers une nouvelle plateforme utilisant le protocole Internet.

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 le client) :

La STC a indiqué qu'elle continuerait d'offrir ses autres services de messagerie vocale, tels que la Messagerie vocale, la Messagerie vocale avec courrier vocal, la Messagerie vocale multi-usagers ainsi que la Messagerie vocale sans ligne d'accès. La STC a fait remarquer que malgré leur prix légèrement plus élevé, ces services de messagerie vocale comprenaient plus de fonctions et d'options que ce qu'offrait le service de Mini messagerie vocale.

De plus, la STC a indiqué que ses concurrents offraient plusieurs services semblables et que les clients pourraient également faire l'achat d'appareils de messagerie vocale de type « répondeur ».

g) le plan de transition :

Dans un avis envoyé aux clients touchés, la STC leur a demandé de communiquer avec elle avant le 9 octobre 2007 pour remplacer le service de Mini messagerie vocale par un autre service de messagerie vocale, ou pour confirmer leur annulation du service.

Dans sa demande, la STC a proposé que tous les clients qui seront encore abonnés au service de Mini messagerie vocale en date du 9 octobre 2007 soient migrés automatiquement au service de Messagerie vocale offert par la compagnie aux tarifs indiqués à l'article 2.20.03 du Tarif général de TCQ. Afin de faire face à

l'éventualité d'un client qui refuserait cette migration automatique, la STC a proposé une modification à l'article 2.20.03 afin d'accorder au client un délai de 90 jours suivant la migration, au cours duquel le client pourrait aviser l'entreprise de son refus d'être migré vers le service de Messagerie vocale et ainsi annuler son abonnement au service. La STC a indiqué que le client se ferait rembourser le montant supplémentaire payé au cours de la période de 90 jours pour le service de Messagerie vocale.

h) les renseignements pertinents concernant les clients actuels :

La STC a fourni le nombre d'abonnés, à titre confidentiel.

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

La STC a indiqué qu'elle avait fait parvenir un avis aux clients touchés, en date du dépôt de sa demande, pour les informer qu'une demande de retrait du service de Mini messagerie vocale avait été déposée auprès du Conseil, et qu'ils disposaient de 45 jours civils pour déposer des observations.

j) tout autre renseignement que le requérant juge pertinent :

Aucun renseignement n'a été déposé.

### **Positions des parties**

6. Les observations exprimées par les clients touchés et la réplique de la STC sont résumées dans les paragraphes qui suivent.
7. Certains clients se sont opposés à l'augmentation de tarif. La STC a répondu que les alternatives au service de Mini messagerie vocale étaient tarifées raisonnablement et constituaient des options fiables et abordables.
8. Certains clients ont indiqué que le service de Mini messagerie vocale à son tarif actuel convenait bien à leurs besoins. La STC a indiqué que les clients qui ne souhaitaient pas de changement demeuraient l'exception. La STC a également indiqué que ce service de détail n'était pas caractérisé comme étant un service essentiel.
9. Un client s'était opposé au retrait du service de Mini messagerie vocale, car selon le client, il recevait le service gratuitement depuis cinq ans avec un forfait. La STC a indiqué que cette affirmation était incorrecte. La STC a précisé que le tarif du service de Mini messagerie vocale comportait un élément permettant aux clients abonnés à l'un des forfaits résidentiels de bénéficier du service de Mini messagerie vocale à un tarif réduit.
10. Un client n'appuyait pas la proposition de la STC, mais serait d'accord avec une dénormalisation sans le retrait du service de Mini messagerie vocale et accepterait une augmentation raisonnable du tarif. La STC a noté qu'une augmentation des tarifs du service de Mini messagerie vocale

amènerait ces tarifs près de ceux en vigueur pour la Messagerie vocale et rendrait encore moins compétitive l'offre du service de Mini messagerie vocale par rapport aux services comparables disponibles sur le marché.

11. La STC a finalement indiqué que le petit pourcentage (inférieur à 0,5 %) de commentaires provenant de clients touchés démontrait que la proposition de retrait du service de Mini messagerie vocale aurait un impact défavorable minimal pour la grande majorité des clients.

#### **Renseignements additionnels**

12. En réponse à une demande de renseignements du Conseil sur la possibilité de seulement dénormaliser le service de Mini messagerie vocale plutôt que de le retirer complètement, la STC a soumis que cette option signifierait que la plateforme sous-jacente à ce service, qui n'était plus maintenue par le fournisseur, serait conservée, rendant cette solution inacceptable puisque la qualité et la fiabilité du service seraient mises en péril.
13. La STC a précisé que le nombre de clients abonnés au service de Mini messagerie vocale ne représentait qu'une petite partie de la quantité totale de clients abonnés aux services de messagerie vocale offerts par la STC. L'entreprise a aussi indiqué que depuis le dépôt de sa demande, elle avait noté une diminution des clients abonnés au service de Mini messagerie vocale.
14. La STC a également précisé que l'alinéa 2.14.01 b. du Tarif général de TCQ prévoyait que lorsque la compagnie initiait un changement, elle ne facturerait pas les frais de traitement de dossier qui seraient normalement applicables.

#### **Analyse et conclusions du Conseil**

15. Le Conseil prend note que la STC a abordé tous les critères énoncés dans la Circulaire 2005-7. Le Conseil estime que la STC a satisfait de manière adéquate aux exigences en matière de preuve énoncées dans la Circulaire 2005-7.
16. Le Conseil prend note également que la plateforme sous-jacente au service de Mini messagerie vocale n'est plus maintenue par le fournisseur. À cet égard, le Conseil estime qu'une simple dénormalisation du service de Mini messagerie vocale ne serait pas une solution acceptable puisque la fiabilité et la qualité du service seraient sérieusement remises en question. Ainsi, le Conseil est d'avis que la demande de la STC de retirer le service de Mini messagerie vocale est acceptable.
17. De plus, le service de Mini messagerie vocale n'est pas un service local de base, mais un service de détail facultatif comportant des fonctions limitées par rapport aux autres services de messagerie vocale. Le Conseil prend note que les clients abonnés au service de Mini messagerie vocale qui seront migrés vers le service de Messagerie vocale de la STC se verront attribuer une augmentation tarifaire mensuelle de 1,50 \$, mais recevront un niveau de service supérieur à celui qu'ils recevaient avec le service de Mini messagerie vocale.

18. Le Conseil note que, selon l'alinéa 2.14.01 b. du Tarif général de TCQ, aucuns frais de service ne s'appliqueront aux clients du service de Mini messagerie vocale qui seront migrés vers un autre service de messagerie vocale offert par la STC, puisqu'il s'agit d'un changement initié par celle-ci.
19. Enfin, le Conseil estime approprié l'ajout d'une provision à l'article 2.20.03 du Tarif général de TCQ qui allouerait un délai additionnel de 90 jours aux clients touchés par le retrait du service de Mini messagerie vocale pour refuser la migration vers un autre service de Messagerie vocale de la STC et ainsi annuler leur abonnement au service.
20. Toutefois, le Conseil considère que la STC devrait envoyer une lettre de rappel, au plus tard le 9 octobre 2007, aux clients qui seront migrés automatiquement au service de Messagerie vocale, afin de leur rappeler qu'ils ont la possibilité de refuser cette migration sans pénalité.

### **Conclusions**

21. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC de procéder au retrait du service de Mini messagerie vocale du 9 au 26 octobre 2007 pour son territoire titulaire au Québec.
22. Le Conseil **approuve** la proposition de la STC d'inclure à l'article 2.20.03 du Tarif général de TCQ la provision visant à accorder au client un délai de 90 jours pour aviser la STC de son refus d'être migré vers le service de Messagerie vocale de la STC.
23. Le Conseil ordonne à la STC d'envoyer une lettre de rappel, au plus tard le 9 octobre 2007, aux clients qui seront migrés automatiquement au service de Messagerie vocale, afin de leur rappeler qu'ils ont la possibilité de refuser cette migration sans pénalité.

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>*