



## Ordonnance de télécom CRTC 2007-364

Ottawa, le 28 septembre 2007

### Norouestel Inc.

Référence : Avis de modification tarifaire 848

#### Service mobile manuel

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Norouestel Inc. (Norouestel) le 21 juin 2007 dans laquelle la compagnie proposait de modifier l'article 201, Service mobile manuel (SMM), de son Tarif des services téléphoniques mobiles. Plus particulièrement, la compagnie a proposé de retirer le SMM des sept sites suivants du nord de la Colombie-Britannique, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest : Cold Fish Lake, Fox Pass, Caribou Hide, Little Klappen, Terminus Mountain, Dezadeash et Hay River. Norouestel a également proposé quelques changements administratifs mineurs à ses pages de tarif afin de mettre à jour la liste des sites et d'indiquer précisément les endroits où le SMM est toujours offert.
2. Norouestel a indiqué que le SMM fournit a) une connexion au réseau téléphonique public commuté par l'entremise d'un téléphoniste du service mobile et b) une communication bidirectionnelle au moyen d'une radio à très haute fréquence partagée (VHF) à bande étroite. La compagnie a ajouté que le SMM fournit aux clients un accès fixe (lieu de résidence) ou mobile (dans un véhicule) à leurs postes de radio.
3. À l'appui de sa demande visant le retrait du SMM des sept sites susmentionnés, Norouestel a affirmé que ces sites étaient les moins utilisés et les plus dispendieux à entretenir. Norouestel a ajouté que les infrastructures et la technologie utilisées pour offrir le SMM étaient désuètes et que plus personne ne fabriquait l'équipement et les pièces de rechange nécessaires à sa fourniture<sup>1</sup>. Norouestel a soutenu qu'en cas de panne importante, elle ne serait peut-être pas en mesure de rétablir le SMM en temps opportun, ce qui affecterait donc la fiabilité du service. Elle a indiqué qu'elle se servirait de pièces provenant de sites où le service a été retiré pour continuer d'offrir le SMM à court terme dans d'autres endroits.
4. Norouestel a affirmé que les services téléphoniques cellulaires ou par satellite, déjà offerts, constituaient des substituts de qualité supérieure et à meilleur coût que le SMM, et que le service téléphonique cellulaire était offert dans la région de Hay River. Elle a également affirmé que ce qu'il en coûte à un client pour obtenir le service téléphonique par satellite et le SMM de Norouestel sont très semblable. La compagnie a ajouté que le service téléphonique par satellite comportait l'avantage des services optionnels de gestion d'appels, comme la messagerie vocale et le renvoi automatique d'appel, fonctions dont le SMM est dépourvu.

<sup>1</sup> Norouestel, citant l'ordonnance 2000-256 et les ordonnances de télécom 2003-159 et 2007-50, a fait remarquer que la plupart des compagnies de télécommunication canadiennes avaient déjà retiré le SMM en raison de la baisse importante de la demande liée au service et des défis liés à l'entretien d'un service dont la technologie est désuète.

5. Norouestel a indiqué avoir envoyé une lettre aux abonnés du SMM<sup>2</sup> le 21 juin 2007 pour les informer de son intention de retirer le service, de la date limite à laquelle ils pouvaient présenter des observations au Conseil, de l'existence de services de remplacement et contenant une liste d'adresses d'autres fournisseurs de services.
6. Dans cette même lettre, Norouestel a informé ses abonnés du SMM qu'afin de minimiser l'incidence que ces changements risquent d'avoir sur eux, elle serait prête à offrir une des options suivantes à chaque abonné admissible si le Conseil acceptait sa proposition :
  - un remboursement à tous les abonnés de Hay River pouvant atteindre 100 \$ pour l'achat d'un téléphone cellulaire;
  - un remboursement à tous les abonnés du SMM fixe pouvant atteindre 2 000 \$ pour l'achat d'un téléphone par satellite.

La compagnie a également proposé de rembourser les abonnés qui avaient acheté un radiotéléphone SMM entre le 20 juin 2006 et le 20 juin 2007<sup>3</sup>.

7. Norouestel a demandé que l'approbation soit datée du 27 août 2007, avec entrée en vigueur le 13 décembre 2007. Elle a affirmé qu'elle disposerait ainsi de près de quatre mois pour informer les abonnés touchés par le changement, ce qui leur donnerait suffisamment de temps pour conclure d'autres arrangements de service. La compagnie a proposé ces dates à ses abonnés du SMM dans la lettre du 21 juin 2007 susmentionnée.
8. Le Conseil a reçu des observations de Ron et Sandra Anderson et de Max Trennert en juillet 2007. Le dossier de l'instance a été fermé à la suite de la réception des observations en réplique de Norouestel à ces abonnés, datées respectivement du 6 et du 17 août 2006.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

9. Dans la circulaire de télécom 2005-7, le Conseil a établi les critères selon lesquels une demande de dénormalisation et/ou de retrait d'un service tarifé serait traitée.
10. Le Conseil fait remarquer que les deux abonnés qui ont présenté des observations ont exprimé leurs inquiétudes au sujet de la proposition de Norouestel de retirer le SMM et du fait que le service cellulaire n'est pas disponible dans les régions où ils habitent. De plus, M. Trennert a indiqué qu'il possédait un téléphone par satellite, mais que son service n'était pas fiable.
11. Le Conseil indique également que, dans ses observations en réplique, Norouestel a informé ces deux abonnés que le SMM continuerait d'être offert dans les régions où ils habitent. De plus, la compagnie a informé M. Trennert qu'il pouvait s'adresser à d'autres fournisseurs de services par satellite.

---

<sup>2</sup> Le 30 juillet 2007, la compagnie a envoyé une autre lettre aux abonnés du SMM.

<sup>3</sup> Preuve d'achat requise.

12. Le Conseil estime que plusieurs éléments justifient l'approbation de la demande de Norouestel visant à retirer le service des sites proposés : la diminution de la demande et des revenus associés au SMM, la désuétude des technologies utilisées pour fournir le service, l'absence de source fiable d'approvisionnement en pièces et de techniciens nécessaires à la fourniture du service, ainsi que la disponibilité de substituts plus rentables et plus fiables, par exemple les services téléphoniques cellulaires ou par satellite.
13. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est d'avis que Norouestel a satisfait aux exigences énoncées dans la circulaire de télécom 2005-7 concernant l'avis aux clients et les éléments de preuve.
14. Toutefois, le Conseil estime qu'il serait raisonnable de prévoir une période de trois mois entre la date d'approbation et la date d'entrée en vigueur pour permettre à Norouestel d'informer ses clients touchés par la demande du retrait du service et pour que ces clients aient le temps de conclure d'autres arrangements de service.
15. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de Norouestel, laquelle prendra effet le 28 décembre 2007.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *TELUS Communications Company – Service téléphonique mobile manuel 150 Alberta*, Ordonnance de télécom CRTC 2007-50, 16 février 2007
- *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
- *Aliant Telecom Inc. – Retrait du service radiotéléphonique public mobile à Terre-Neuve*, Ordonnance de télécom CRTC 2003-159, 22 avril 2003
- *Retrait en Ontario du service radio pour régions éloignées*, Ordonnance CRTC 2000-256, 5 avril 2000

*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>*