



Ordonnance de télécom CRTC 2007-462

Ottawa, le 4 décembre 2007

Société TELUS Communications

Référence : Avis de modification tarifaire 270

Dénormalisation du service 900

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC), datée du 1^{er} août 2007, dans laquelle la compagnie proposait de modifier l'article 521, Service 900¹, de son Tarif général en vue de dénormaliser ce service. La compagnie a également proposé² d'accorder un droit acquis à ce service parce qu'elle n'a reçu aucune demande pour de nouveaux services 900. La STC a ajouté qu'elle proposait de dénormaliser le service parce qu'il compte peu de clients, qu'il génère de moins en moins de revenus et que les clients qui l'utilisaient traditionnellement optent de plus en plus pour Internet. À l'appui de sa demande, la STC a affirmé que les clients actuels et potentiels ont délaissé le service 900, mais que les coûts et les frais généraux liés à l'entretien du service demeuraient élevés.
2. La STC a demandé au Conseil d'approuver sa proposition en vue d'accorder un droit acquis au service à compter du 9 octobre 2007. Dans sa demande, la STC a indiqué que pour l'instant, elle ne proposait pas de retirer le service 900.
3. Dans sa demande, la STC a fourni, à une exception près, les renseignements exigés par le Conseil dans la circulaire de télécom 2005-7, dans laquelle il établissait les nouvelles procédures à suivre pour dénormaliser et/ou retirer des services tarifés. La STC a affirmé qu'il n'était pas nécessaire d'envoyer un avis écrit à ses abonnés actuels du service 900, tel que le stipule le paragraphe 15 de la circulaire de télécom 2005-7, parce que ceux-ci ne seraient pas touchés par sa proposition. La compagnie n'a donc pas envoyé d'avis écrit à ses abonnés actuels du service 900.
4. La STC a indiqué qu'elle n'avait reçu qu'une nouvelle demande de service 900 durant les deux dernières années, et qu'elle a constaté une baisse importante du nombre de clients s'abonnant au service entre le 30 juin 2006 et le 1^{er} août 2007. De plus, elle a fait remarquer que les comptes d'une grande partie de ses abonnés du service 900 ne présentaient aucune activité depuis les 20 derniers mois. Elle a également indiqué qu'elle offrait le service 900, lequel fait l'objet d'une abstention de la réglementation, à l'extérieur de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, mais que dans de tels marchés faisant l'objet d'une abstention elle n'était assujettie ni aux directives du Conseil énoncées dans la circulaire de télécom 2005-7, ni à l'article 521 de son Tarif général.

¹ Le service 900 de la STC est un service interurbain à communications tarifées qui permet aux utilisateurs finals d'effectuer des appels aux numéros de téléphone commençant par 900 qui sont attribués aux clients du service.

² La STC a également proposé des modifications internes mineures à son Tarif général afin de remplacer « TCI » par « l'Entreprise ».

5. Le 17 septembre 2007, le Conseil a reçu des observations de First Media Group (FMG). Le 27 septembre 2007, le Conseil a fermé le dossier de la présente instance à la suite de la réception des observations en réplique de la STC.
6. FMG a contesté la demande de la STC visant à dénormaliser et à éventuellement retirer le service 900 parce qu'il constitue un moyen unique d'offrir des services téléphoniques et ultérieurement de les facturer et de recevoir les paiements connexes. FMG a fait remarquer que la STC l'a informée que bientôt elle ne fournirait plus le service 900 aux clients situés à l'extérieur du territoire de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. FMG a ajouté que la STC n'avait pas informé ses abonnés actuels du service 900 de son intention de dénormaliser ce service, tel que l'exigent les procédures établies dans la circulaire de télécom 2005-7.

Résultats de l'analyse du Conseil

7. Le Conseil indique que, selon la proposition de la STC, le service 900 ne serait plus offert à de nouveaux clients; toutefois, les abonnés actuels pourraient encore réclamer des déménagements, des ajouts ou des changements à leur service aux termes des tarifs et des conditions actuels. Puisque les clients existants ne seraient pas affectés, le Conseil juge acceptable la proposition de la STC de ne pas les informer.
8. Le Conseil précise que les observations de FMG ne s'appliquent pas à la présente instance puisqu'elles traitent du service 900 que la STC n'offre plus à l'extérieur de son territoire réglementé, auquel l'article 521 ne s'applique pas.
9. Le Conseil conclut que la STC a satisfait aux exigences énoncées dans la circulaire de télécom 2005-7. Il estime raisonnable sa proposition visant à dénormaliser ce service.
10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC à compter de maintenant.

Secrétaire général

Document connexe

- *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

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>