



Ordonnance de télécom CRTC 2009-351

Ottawa, le 16 juin 2009

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Retrait du Service UniContact

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire de Bell Aliant 246
Avis de modification tarifaire de Bell Canada 7186

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), datée du 26 mars 2009, dans laquelle les compagnies proposaient de retirer l'article 2210 de leur Tarif général relatif au Service UniContact.
2. À l'appui de leurs demandes visant le retrait du service UniContact, les compagnies Bell ont fait remarquer ce qui suit :
 - leur service UniContact avait été dénormalisé dans l'ordonnance 2001-599;
 - depuis la publication de l'ordonnance 2001-599, la clientèle de ce service avait été encouragée à migrer vers le service équivalent SimpleContact, offert par Bell Mobilité;
 - Bell Mobilité avait désactivé sa plateforme de service sans fil analogue le 16 novembre 2008.
3. Les compagnies Bell ont fait valoir qu'elles n'avaient pas été avisées à l'avance par Bell Mobilité concernant la désactivation de la plateforme de service sans fil analogue. Elles ont fait remarquer, qu'en conséquence, leur clientèle du service UniContact n'avait pas été avisée à l'avance que le service analogue ne serait plus offert à compter du 16 novembre 2008. Dans le cadre de leurs propositions, les compagnies Bell ont indiqué que tous les clients touchés se verraient offrir un crédit complet pour le Service UniContact, et ce, rétroactivement au 16 novembre 2008.
4. Parallèlement à ces demandes, les compagnies Bell ont fait parvenir une lettre à leur clientèle du service SimplyOne, les avisant du retrait de ce service. Les compagnies Bell ont indiqué que la plateforme sans fil analogue ne pouvait être réactivée, mais cette lettre ne fournissait aucun renseignement concernant la manière dont la clientèle pouvait présenter des observations au Conseil au sujet de leurs demandes. Les entreprises Bell, toutefois, ont fait remarquer que leurs représentants du service à la clientèle étaient préparés pour informer les clients insatisfaits sur la manière de présenter des observations au Conseil.
5. Le Conseil a reçu une observation en opposition au retrait du service. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 7 avril 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossier indiqués ci-dessus.

6. Le Conseil fait remarquer que les compagnies Bell n'ont pas satisfait à certaines exigences qui sont énoncées dans la décision de télécom 2008-22 concernant les demandes au sujet du retrait d'un service tarifé. Bien que les compagnies Bell n'aient pas fourni un avis aux clients touchés, elles étaient dans l'impossibilité d'en fournir un à chaque client touché avant le retrait de la composante sans fil analogue du service UniContact. De plus, la lettre ne fournissait aucun renseignement quant à la manière dont un client touché pourrait participer au processus du Conseil. Toutefois, étant donné les circonstances, le Conseil estime que l'avis fourni aux clients touchés parallèlement à ces demandes est adéquat.
7. Le Conseil fait remarquer que, depuis la dénormalisation du Service UniContact par les compagnies Bell en 2001, les clients ont été encouragés à migrer vers des services de remplacement. De plus, le Conseil fait remarquer que, comme la composante analogue du service sans fil n'est plus disponible, les compagnies Bell ne sont plus en mesure de fournir le service tarifé UniContact de façon intégrale.
8. Par conséquent, étant donné les circonstances, le Conseil estime raisonnables les propositions des compagnies Bell visant le retrait du Service UniContact.
9. Le Conseil estime aussi approprié que les compagnies Bell accordent aux clients touchés un crédit pour le Service UniContact, et ce, rétroactivement au 16 novembre 2008.
10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** les demandes des compagnies Bell, en date de la présente ordonnance.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Émission obligatoire d'un préavis au client concernant le renouvellement du contrat et exigences en matière de dénormalisation ou de retrait de services, Décision de télécom CRTC 2008-22, 6 mars 2008*
- *Bell Canada – Services UniContact et SimpleContact, Ordonnance CRTC 2001-599, 27 juillet 2001*

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>