



## Ordonnance de télécom CRTC 2011-54

Version PDF

Ottawa, le 27 janvier 2011

### **Société TELUS Communications – Retrait du service Afficheur Internet**

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 393 de TCI  
Avis de modification tarifaire 4339 de TCBC

1. Le Conseil a reçu des demandes présentées par la Société TELUS Communications (STC), datées du 18 août 2010, dans lesquelles la STC propose d'apporter des modifications à l'article 300, Service de gestion des appels, du Tarif général de TELUS Communications inc. et à l'article 2234, Service Afficheur Internet, du Tarif général de TELUS Communications (B.C.) inc. afin de retirer le service Afficheur Internet, à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2010. Le service Afficheur Internet est un service de gestion des appels permettant aux clients qui accèdent à Internet par ligne commutée de recevoir un message dans une fenêtre contextuelle sur leur écran d'ordinateur lorsqu'ils reçoivent un appel téléphonique et d'y répondre.
2. Afin de justifier ses demandes, la STC a affirmé que :
  - le nombre de clients du service Afficheur Internet diminue rapidement; par exemple, la STC a fait remarquer que le nombre de clients avait baissé de 14 % entre le 31 décembre 2009 et le 31 juillet 2010, amenant ainsi le nombre total de clients de ce service à 21 316;
  - le nombre de clients du service Afficheur Internet qui utilisent effectivement le service est faible; par exemple, la STC a signalé que seulement 23 % des clients, soit 4 391 clients, avaient activé le service dans les 90 jours précédant les demandes de la STC;
  - la plupart des clients qui accédaient auparavant à Internet par ligne commutée utilisent aujourd'hui un service d'accès à Internet haute vitesse et ne requièrent plus le service Afficheur Internet;
  - il existe de nombreuses autres options qui offrent des fonctions comparables ou de meilleure qualité que le service Afficheur Internet, telles qu'une deuxième ligne téléphonique, fixe ou cellulaire; un accès à Internet haute vitesse et un accès à Internet sans fil.

3. Le Conseil a reçu 38 observations d'entreprises et de particuliers au sujet des demandes de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 22 octobre 2010. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.

### **Le Conseil devrait-il permettre à la STC de retirer son service Afficheur Internet?**

4. La STC a indiqué qu'il n'était plus pratique pour elle d'offrir le service Afficheur Internet. Plus particulièrement, elle a indiqué que son service est fourni par un tiers vendeur, ce qui rend sa prestation coûteuse et complexe, en plus de créer de l'incertitude quant à la disponibilité continue du service. La STC a aussi indiqué que le fait de simplifier sa gamme de produits lui permettrait de servir ses clients de façon plus efficace et efficiente.
5. En général, les intervenants se sont opposés à la proposition de la STC. Certains d'entre eux ont affirmé qu'ils dépendent du service Afficheur Internet pour s'assurer de ne pas manquer d'appels d'affaires pendant qu'ils utilisent Internet. Beaucoup d'intervenants ont aussi indiqué qu'ils ont besoin du service Afficheur Internet, car les services Internet haute vitesse, Internet mobile et de téléphonie cellulaire ne sont pas offerts dans leur région. De plus, certains intervenants ont signalé qu'une deuxième ligne téléphonique coûterait trop cher.
6. En réponse à ces observations, la STC a déclaré que certaines des options proposées ne sont pas offertes ou fiables dans quelques zones de desserte. La STC a précisé qu'elle continue d'élargir sa zone de service pour ce qui est des autres options. Elle a aussi proposé d'offrir un rabais continu de 20 \$ par mois sur son service Internet par ligne commutée avec navigation illimitée (l'offre de rabais sur le service de navigation illimitée de la STC) aux clients actuels des services de résidence abonnés au service Afficheur Internet qui installent une deuxième ligne téléphonique. La STC a indiqué que ce rabais serait offert aux clients pendant la période de trois mois suivant l'approbation des demandes de la STC par le Conseil.

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

7. Le Conseil estime que l'offre de rabais sur le service de navigation illimitée de la STC permettrait aux clients qui n'ont pas accès aux services Internet haute vitesse ou de téléphonie cellulaire de recevoir des appels pendant qu'ils sont connectés à Internet, bien que cette offre entraînerait des coûts supplémentaires pour certains des clients du service Afficheur Internet<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Certains clients qui résident dans des zones de desserte à coût élevé pourraient devoir payer jusqu'à 20 \$ de plus par mois avec cette offre.

8. Cependant, le Conseil estime également que des solutions de recharge, comme l'accès à Internet haute vitesse, la téléphonie cellulaire et les services par satellite sont offerts dans la majeure partie du territoire de desserte de la STC. Plus précisément, le Conseil fait remarquer que le tarif du service Internet *High Speed Lite* de la STC est comparable au tarif combiné du service Internet par ligne commutée de base et du service Afficheur Internet de la STC.
9. Le Conseil fait remarquer que la plupart des entreprises de services locaux titulaires ont soit dénormalisé, soit retiré le service Afficheur Internet. En outre, le Conseil note que la demande pour le service Afficheur Internet de la STC est à la baisse et que, selon les éléments de preuve fournis par celle-ci, environ le quart des clients du service Afficheur Internet avaient utilisé le service dans les 90 jours précédant la date à laquelle la STC a déposé ses demandes.
10. Le Conseil estime que la STC s'est conformée aux exigences énoncées dans la décision intitulée *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, dans laquelle le Conseil a modifié les procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait des services tarifés. Le Conseil fait remarquer, entre autres choses, que la STC a avisé ses clients du service Afficheur Internet de son intention de retirer ce service et qu'elle a proposé d'autres services pour remplacer ce dernier.
11. Par conséquent, le Conseil estime que la proposition de la STC de retirer son service Afficheur Internet est acceptable.
12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** les demandes de la STC, lesquelles prendront effet au terme des 90 jours suivant la date de la présente ordonnance, afin de permettre aux clients actuels des services de résidence abonnés au service Afficheur Internet de migrer vers le service de navigation illimitée de la STC en profitant du rabais ou de choisir une autre option dans les trois prochains mois.

Secrétaire général