



Ordonnance de télécom CRTC 2012-189

Version PDF

Ottawa, le 30 mars 2012

Saskatchewan Telecommunications – Retrait du service à cadran

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 264

1. Le Conseil a reçu une demande de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), datée du 30 novembre 2011, dans laquelle la compagnie proposait de retirer l'article 110.10 – Service d'accès au réseau – Supprimé (service à cadran), de son Tarif général des services de base.
2. SaskTel a indiqué qu'elle avait avisé, dans une lettre envoyée le 30 novembre 2011, les clients touchés par la proposition de retrait. Après avoir déposé sa requête et à la demande du Conseil, SaskTel a envoyé, le 22 décembre 2011, une lettre d'avis modifiée à ses clients dans laquelle elle présentait des renseignements supplémentaires sur la façon de soumettre des observations auprès du Conseil par voie électronique.
3. Le Conseil a reçu 15 observations de la part des clients des services de résidence et d'affaires concernant la demande de SaskTel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 6 février 2012. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier ci-dessus.

Le Conseil devrait-il autoriser SaskTel à retirer son service à cadran?

4. SaskTel a proposé de retirer son service à cadran à compter du 21 mars 2012 et de transférer les clients touchés au service Touch-Tone. Elle a fait remarquer qu'actuellement, moins de 1 000 clients sont abonnés au service à cadran.
5. SaskTel a indiqué que le service à cadran fait l'objet d'une dénormalisation depuis 1990 et qu'elle ne l'offre plus à ses clients. Elle a fait remarquer que sa politique à cet égard est de transférer les clients au service Touch-Tone dans les cas suivants : le client demande la modification de sa ligne d'accès au réseau; le client demande de faire réparer son appareil à cadran ou le client demande une nouvelle installation, un déplacement ou un réaménagement du service dans le même lieu ou dans un lieu différent.
6. SaskTel a indiqué qu'elle souhaitait retirer le service à cadran en vue de simplifier la gamme de services offerts, ce qui lui permettrait de lancer de nouveaux produits et services.

7. SaskTel a proposé d'appliquer un crédit de 50 \$ aux factures des clients afin de couvrir, pendant environ une année, la différence de tarif mensuel entre le service à cadran et le service Touch-Tone. Dans sa lettre d'avis aux clients de résidence, la compagnie a indiqué que le service Touch-Tone serait assujéti à une hausse de 2,04 \$ à 2,74 \$ par année. Dans sa lettre destinée aux clients d'affaires, elle a indiqué que la hausse serait de 3,50 \$ à 4,50 \$ par année.
8. Parmi les intervenants, 14 se sont opposés à la proposition de SaskTel. La plupart ont indiqué qu'ils ne voulaient pas payer un service qu'ils ne souhaitaient pas avoir et dont ils n'avaient pas besoin.
9. Dans sa réponse, SaskTel a fait remarquer qu'après avoir soumis sa demande de retrait du service à cadran, elle a reçu, dans l'ordonnance de télécom 2012-63, l'autorisation du Conseil d'augmenter les tarifs mensuels du service à cadran et du service Touch-Tone dans les zones de desserte à coût élevé (ZDCE), et ce, à compter du 1^{er} avril 2012. De plus, SaskTel a fait remarquer que cette augmentation tarifaire avait été approuvée conformément à la restriction de prix établie dans la politique réglementaire de télécom 2011-291. Elle a indiqué que le retrait du service à cadran ne modifierait pas en soi les répercussions financières subies par les clients du service à cadran de résidence dans les ZDCE, étant donné que, conformément à la politique réglementaire susmentionnée, tous les abonnés dans les ZDCE devront payer un tarif mensuel de 30 \$ à compter du 1^{er} juin 2014.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil a affirmé dans bon nombre d'ordonnances que par son orientation actuelle, il encourage les entreprises de services locaux à normaliser le service Touch-Tone et à l'intégrer au service de base pour tous les clients.
11. Le Conseil fait remarquer que :
 - a. le service Touch-Tone est nécessaire pour accéder aux fonctions du service local et aux services de messagerie vocale sur réseau;
 - b. le service Touch-Tone permet aux clients de conserver leurs appareils à cadran;
 - c. le processus de transfert au service Touch-Tone se fera au niveau du commutateur de SaskTel et non chez le client;
 - d. SaskTel a fait remarquer qu'elle a pour politique d'installer gratuitement une prise téléphonique pour chaque appareil téléphonique câblé que le client fait remplacer par un appareil Touch-Tone loué à la compagnie ou d'installer gratuitement une prise si le client ne souhaite pas louer d'appareil Touch-Tone à SaskTel.
12. Le Conseil estime que le crédit de 50 \$ proposé par SaskTel constitue une somme raisonnable pour atténuer les répercussions financières découlant du transfert au service Touch-Tone.

13. Le Conseil estime que, conformément au bulletin d'information de télécom 2010-455, SaskTel a respecté les exigences relatives au retrait de services. Il estime également que la lettre envoyée aux abonnés du service à cadran constitue un avis approprié de l'intention de la compagnie de retirer ce service.
14. Par conséquent, le Conseil estime que la proposition de SaskTel visant à retirer le service à cadran est acceptable.
15. Le Conseil fait remarquer que dans la politique réglementaire de télécom 2011-291, il a établi une restriction annuelle de prix relative à l'augmentation des tarifs mensuels du service local de base (SLB) autonome de résidence dans les zones soustraites à la réglementation et des tarifs du SLB de résidence dans les ZDCE. Plus précisément, toute hausse tarifaire est soumise à une restriction annuelle de prix équivalant au tiers de la différence entre le tarif en vigueur le 12 mai 2011 et le seuil de prix de 30 \$. À compter du 1^{er} juin 2014, le tarif peut augmenter chaque année selon le taux d'inflation.
16. À la lumière de ce qui précède, et en date de la présente ordonnance, le Conseil **approuve** la demande de SaskTel, à condition que les hausses du tarif mensuel facturé aux clients de résidence du SLB autonome dans les zones soustraites à la réglementation et à ceux transférés au service Touch-Tone dans les ZDCE respectent la restriction de prix établie dans la politique réglementaire de télécom 2011-291.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Saskatchewan Telecommunications – Majoration des tarifs du service d'accès au réseau dans les zones de desserte à coût élevé*, Ordonnance de télécom CRTC 2012-63, 30 janvier 2012
- *Obligation de servir et autres questions*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, 3 mai 2011, modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291-1, 12 mai 2011
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010