



Ordonnance de télécom CRTC 2012-249

Version PDF

Ottawa, le 26 avril 2012

Norouestel Inc. – Retrait du service mobile manuel

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 878 et 878A

1. Dans une demande datée du 2 décembre 2011, et modifiée le 20 février 2012, Norouestel Inc. (Norouestel) a proposé de retirer le service mobile manuel (SMM) de 23 sites de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon, à compter du 1^{er} juin 2012¹. Le SMM permet d'établir une communication vocale bidirectionnelle au moyen d'une radio à très haute fréquence partagée (VHF) à bande étroite. Le service fournit aux clients tant un accès fixe (lieu de résidence) qu'un accès mobile (dans un véhicule) à leurs postes de radio.
2. Norouestel a également proposé de conserver certains équipements et éléments d'entretien dans ses emplacements offrant encore le SMM et d'apporter plusieurs changements d'ordre administratif aux tarifs liés à ce service.
3. La compagnie a fait remarquer les points suivants :
 - la technologie et le matériel de réseau utilisés pour offrir le SMM ne sont plus fabriqués depuis plus de 15 ans, et les pièces de remplacement ne sont également plus produites;
 - il est de plus en plus difficile d'effectuer les réparations et l'entretien du SMM en raison de la désuétude de la technologie utilisée;
 - la plupart des entreprises de télécommunication canadiennes ont déjà retiré le SMM en raison de la baisse importante de la demande liée au service et des défis associés à l'entretien d'un service dont la technologie est désuète;
 - l'utilisation de ce service est extrêmement faible à ces sites, et les coûts pour maintenir ce service dans ces emplacements dépassent largement les revenus;
 - l'utilisation du SMM a fortement baissé au cours des dix dernières années.
4. Norouestel a indiqué que des solutions acceptables existent en matière de communication pour remplacer le SMM, notamment le service téléphonique par satellite, qui est offert aux clients dans l'ensemble de sa zone d'exploitation à un prix se rapprochant de celui du SMM et qui fournit des services optionnels de gestion

¹ La liste des sites proposés figure à l'annexe.

d'appels non disponibles avec le SMM. Elle a ajouté que les services cellulaires sont également disponibles dans un certain nombre de sites.

5. Norouestel a indiqué qu'elle aiderait les abonnés actuels du SMM fixe des sites touchés à réduire le coût lié au passage à un service de remplacement en leur offrant l'un des choix suivants :
 - i. une contribution pouvant aller jusqu'à 2 000 \$ pour l'établissement d'un service d'accès téléphonique conforme à l'objectif du service de base du Conseil;
 - ii. le remboursement du coût du téléphone cellulaire (jusqu'à concurrence de 500 \$);
 - iii. le remboursement du coût du téléphone par satellite (jusqu'à concurrence de 2 000 \$).
6. Elle a également proposé de rembourser intégralement les abonnés du SMM fixe touchés par la fermeture des sites qui avaient acheté un nouveau radiotéléphone SMM entre le 1^{er} décembre 2010 et le 1^{er} décembre 2011².
7. Le Conseil a reçu des observations du Regional District of Kitimat-Stikine (Kitimat-Stikine) concernant cette demande. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 15 mars 2012. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen des numéros de dossiers indiqués ci-dessus.
8. Kitimat-Stikine a indiqué que le retrait du SMM de Norouestel toucherait au moins quatre collectivités dans son district – notamment Bob Quinn, Dease Lake, Iskut et Telegraph Creek – en plus des véhicules voyageant sur l'autoroute 37 Nord. Kitimat-Stikine a fait remarquer que le service cellulaire n'était pas encore disponible à ces sites et a indiqué que les services de remplacement comme le service téléphonique par satellite coûtent cher et qu'ils sont difficiles à obtenir. Kitimat-Stikine a également souligné l'importance des services de télécommunication pour contacter les services d'urgence, tout particulièrement dans les zones ouvertes de l'autoroute.
9. En réplique, Norouestel a indiqué que l'entretien des quatre sites en question coûtent cher, et que le trafic des clients y est très faible. En ce qui concerne la question de la sécurité publique, la société a indiqué que la majorité des voyageurs n'ont pas de radios VHF dans leurs véhicules, et que la technologie moderne offre d'autres services qui fournissent une fiabilité, une couverture et des caractéristiques accrues – comme le service téléphonique par satellite, le service OnStar et les services de messagerie par satellite Spot.

² Preuve d'achat requise

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil estime que la proposition de Norouestel de retirer le SMM des 23 sites en question est conforme aux exigences énoncées dans la décision *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 il a examiné ses procédures de traitement des demandes liées à la dénormalisation et au retrait de services tarifés. Le Conseil fait remarquer que la compagnie a envoyé un avis à tous ses abonnés actuels du SMM, leur communiquant des renseignements sur la demande de retrait du SMM et les informant de la manière dont ils pouvaient participer au processus.
11. Le Conseil fait également remarquer que Norouestel a suggéré des services de remplacement dont le prix se rapprochait de celui du SMM et qui offraient des fonctions comparables. En particulier, le Conseil fait remarquer que Norouestel a suggéré des services de remplacement qui offrent une fiabilité, une couverture et des caractéristiques accrues aux voyageurs.
12. Par conséquent, le Conseil estime que la proposition de Norouestel de retirer le SMM des 23 sites en question est acceptable. Le Conseil estime également que les changements d'ordre administratif proposés par la compagnie sont acceptables.
13. En ce qui concerne la proposition de Norouestel de maintenir, ou dénormaliser, des éléments du tarif, le Conseil note que Norouestel n'a pas respecté les critères relatifs aux demandes de dénormalisation, car elle n'a pas informé ses clients des changements proposés. Le Conseil estime donc qu'il convient de rejeter cet aspect de la demande de Norouestel.
14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil (a) **approuve** la demande de Norouestel de retirer le service des 23 sites proposés, (b) **approuve** les changements d'ordre administratif proposés et (c) **rejette** la proposition de Norouestel de dénormaliser certains équipements et éléments d'entretien.

Secrétaire général

Liste des sites desquels Norouestel propose de retirer le service mobile manuel

Colombie-Britannique

Bob Quinn
Dease Lake
Iskut
Muncho Lake
Mould Creek
Meehaus
Telegraph Hill
Townsend

Territoires du Nord-Ouest

Birch Lake
Chick Lake
Enterprise
Fort Simpson
Norman Wells
Tuktoyuktuk

Yukon

Eagle Plains
Elsa
Faro
Haines Junction
Pringle
Shilsky
Swift River
Tagish
Teslin