



Ordonnance de télécom CRTC 2013-253

Version PDF

Ottawa, le 21 mai 2013

Norouestel Inc. – Retrait du service mobile manuel

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 892

1. Le Conseil a reçu une demande de Norouestel Inc. (Norouestel), datée du 4 février 2013, dans laquelle la compagnie proposait de retirer le service mobile manuel (SMM) dans 26 des 71 zones de desserte où il est actuellement offert¹. Ce service permet aux clients de faire des appels téléphoniques à l'aide de radiotéléphones fixes ou mobiles par l'intermédiaire d'un téléphoniste.
2. Norouestel a également proposé d'apporter des modifications de nature administrative à ses tarifs afin de corriger des erreurs d'orthographe et de modifier le nom de deux zones de desserte.
3. Norouestel a demandé que la date d'entrée en vigueur soit le 1^{er} juillet 2013, ce qui donnerait aux clients suffisamment de temps pour changer de service, si nécessaire.
4. La compagnie a soutenu que le fabricant ne pourvoit plus depuis plus de 15 ans l'équipement utilisé pour offrir le SMM et qu'il y a cessation de fabrication des pièces de remplacement. Par conséquent, elle éprouve de plus en plus de difficultés à effectuer les réparations et l'entretien du service. Norouestel a fait remarquer qu'elle utilisera les pièces des installations démantelées afin d'assurer à court terme la prestation du service dans les 45 zones de desserte restantes. Elle a également fait valoir que l'utilisation de ce service par ses clients a énormément baissé au cours des dix dernières années.
5. Norouestel a indiqué qu'il existe des solutions acceptables pour remplacer le SMM, notamment le service téléphonique par satellite, lequel est offert aux clients dans l'ensemble de son territoire d'exploitation. Elle a ajouté que les services cellulaires sont également disponibles dans un certain nombre de zones de desserte.
6. Norouestel a affirmé qu'elle aidera les abonnés actuels du SMM des zones de desserte touchées à réduire les coûts liés au passage à un service de remplacement en leur offrant un des choix suivants :
 - 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;

¹ L'annexe contient la liste des zones de desserte proposées.

- le remboursement du coût d'un téléphone cellulaire (jusqu'à concurrence de 500 \$);
 - le remboursement d'un coût du téléphone par satellite (jusqu'à concurrence de 2 000 \$).
7. De plus, Norouestel a proposé de rembourser intégralement les abonnés du SMM touchés par la fermeture des sites qui avaient acheté un nouveau radiotéléphone SMM entre le 1^{er} février 2012 et le 1^{er} février 2013.
 8. La compagnie a déclaré qu'elle adressera une lettre à tous les abonnés touchés dans laquelle elle leur fera part de sa proposition et qu'elle les informera également de l'approbation ou du rejet de celle-ci. De plus, Norouestel a fait remarquer que ses représentants des services à la clientèle appelleront les clients touchés par la proposition.
 9. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant la demande de Norouestel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 18 mars 2013. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques* ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil estime que la demande présentée par Norouestel respecte les 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 le Conseil a modifié sa procédure concernant le traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés. Plus particulièrement, le Conseil fait remarquer que Norouestel avait avisé les abonnés touchés par le retrait proposé et les avait informés de la procédure pour déposer des observations auprès du Conseil.
11. Le Conseil estime également que les modifications de nature administrative proposées par Norouestel sont raisonnables.
12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Norouestel.

Secrétaire général

Zones de desserte pour lesquelles Norouestel propose de retirer le SMM

Colombie-Britannique

Atick Creek
Cassiar
Chicken
Fort Nelson
Hyland River
Minaker River
Steamboat
Tsinhia
Wonowon

Territoires du Nord-Ouest

Edzo
Fort Good Hope
Fort Providence
Parsons
Pointed Mountain
Snare
Wrigley
Yellowknife

Territoire du Yukon

Distincta Peak
Fox
Laberge
McAvoy Lake
Mickey
Rancheria
Ross River
White Mountain
Whitehorse