



Ordonnance de télécom CRTC 2014-33

Version PDF

Ottawa, le 30 janvier 2014

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et Bell Canada – Dénormalisation du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques

Numéros de dossiers : Avis de modification tarifaire 461 de Bell Aliant, avis de modification tarifaire 7408 de Bell Canada

1. Le Conseil a reçu des demandes de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), datées du 18 octobre 2013, dans lesquelles les compagnies Bell ont proposé des modifications aux articles 1430 – Service radiotéléphonique de circonscription, et 1435 – Service de communications périphériques, de leurs Tarifs généraux respectifs.
2. Les compagnies Bell ont proposé de dénormaliser le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques, qui sont tous deux des services de radiotéléphone utilisant de l'équipement radio sur les lieux du client afin de communiquer avec le réseau téléphonique public commuté par l'entremise de l'une des stations de base des compagnies Bell. Le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques sont utilisés pour offrir le service téléphonique aux clients dans les zones éloignées situées à l'extérieur des zones habituellement desservies par les compagnies Bell.
3. Le Conseil a reçu plusieurs interventions de la part de clients au sujet de ces demandes. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 12 décembre 2013. 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.

Le Conseil devrait-il approuver les demandes des compagnies Bell visant la dénormalisation du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques?

4. Les compagnies Bell ont indiqué que la production de l'équipement utilisé pour exploiter et maintenir le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques a été abandonnée par son fabricant depuis un certain temps. Elles ont également indiqué que les pièces de rechange, quand elles sont disponibles, sont coûteuses et de plus en plus difficiles à obtenir en temps opportun, ce qui entraîne de longues interruptions de service. Elles ont fait remarquer que le Service radiotéléphonique de circonscription a été mis en œuvre dans les

années 1970 et que le Service de communications périphériques a fait ses débuts en 1987, mais que le nombre d'abonnés à ces services a diminué de manière importante depuis 2008. Les compagnies Bell s'attendent à ce que cette tendance se poursuive.

5. De plus, les compagnies Bell ont indiqué qu'elles faisaient face à un taux élevé de défaillance des postes de radio des abonnés, mais qu'elles étaient incapables de réduire ce taux pour le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques et qu'elles s'attendaient à ce que ce problème s'amplifie. Elles ont également fait remarquer qu'elles avaient des défis concernant le temps nécessaire à la réparation des stations de base et les postes de radio des abonnés, la déficience de l'équipement de test des radios et l'indisponibilité croissante de postes de radio en état de marche pour les abonnés.
6. Les compagnies Bell ont exprimé des préoccupations à savoir que le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques pourraient devenir de moins en moins fiables et qu'ils seraient donc inappropriés pour une utilisation à long terme par les clients. Elles ont également fait remarquer que le Conseil a antérieurement approuvé le retrait complet de services semblables en Colombie-Britannique et en Saskatchewan pour des motifs analogues.
7. Les compagnies Bell ont indiqué que si leurs demandes étaient approuvées, elles ne traiteraient plus les requêtes de nouveaux clients pour le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques, ni les requêtes de clients actuels concernant des déménagements, des ajouts ou des modifications à leur service existant, ou l'ajout du Service radiotéléphonique de circonscription ou du Service de communications périphériques. Elles ont fait remarquer, qu'à titre exceptionnel, la suspension temporaire du service, tel qu'il est décrit à l'article 1130 – Suspension du service, de leurs Tarifs généraux, continuerait d'être offert aux clients actuels du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques, et que les services existants pourraient être suspendus et restaurés à la demande du client.
8. Les clients qui ont envoyé des interventions ont généralement exprimé des préoccupations au sujet de la qualité du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques ainsi que de l'absence de services de rechange.
9. En réplique, les compagnies Bell ont fait remarquer qu'elles ne proposaient pas le retrait du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques, et qu'elles continueraient de les fournir aux clients actuels tant que les installations utilisées pour offrir ces services pourront rester opérationnelles. Selon elles, leur proposition est juste et équilibrée, car elle répond aux besoins des clients actuels en continuant de leur fournir les services pendant qu'ils envisageraient des services de rechange, et aux besoins des compagnies Bell. De plus, les compagnies Bell ont, dans leur réplique envoyée à tous les clients du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications

périphériques, suggéré que les clients pourraient faire des recherches et obtenir des services sans fil ou d'autres services téléphoniques par satellite.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil estime que les commentaires des clients au sujet de la piètre qualité de ces services appuient les arguments des compagnies Bell au sujet de la fiabilité de l'équipement disponible pour le Service radiotéléphonique de circonscription et le Service de communications périphériques; toutefois, il fait remarquer que ces services continueront d'être fournis aux clients actuels.
11. De plus, le Conseil estime que les compagnies Bell ont respecté les exigences relatives à la dénormalisation d'un service établies 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.
12. Par conséquent, le Conseil **approuve** les demandes des compagnies Bell.

Secrétaire général