



Ordonnance de télécom CRTC 2014-425

Version PDF

Ottawa, le 13 août 2014

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 916

Norouestel Inc. – Retrait du service mobile manuel

1. Le Conseil a reçu une demande de Norouestel Inc. (Norouestel), datée du 13 juin 2014, dans laquelle la compagnie proposait de retirer le service mobile manuel (SMM) dans 19 des 25 zones de desserte du service mobile. 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 demandé que la date d'entrée en vigueur soit le 31 octobre 2014, ce qui donnerait aux clients suffisamment de temps pour changer de service.
3. La compagnie a fait valoir que le fabricant ne pourvoit plus depuis presque 20 ans l'équipement utilisé pour offrir le SMM et que la fabrication des pièces de remplacement a cessé. Par conséquent, elle éprouve de plus en plus de difficultés à effectuer les réparations et à assurer la prestation du service. Norouestel a fait remarquer qu'elle continue d'utiliser les pièces provenant des installations démantelées afin d'assurer la prestation du service dans les zones de desserte du service mobile restantes. Elle a également fait valoir que l'utilisation de ce service par ses clients a diminuée considérablement au cours des dix dernières années.
4. 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.
5. La compagnie a fait valoir que, pour aider les clients du SMM fixe des zones de desserte touchées à réduire les coûts liés au passage à un service de remplacement, elle prévoit leur offrir un des choix suivants :
 - une contribution pouvant aller jusqu'à 2 000 \$ pour la construction d'installations permettant l'établissement d'un service d'accès téléphonique conforme à l'objectif du service de base du Conseil;
 - le remboursement du coût d'un téléphone cellulaire (jusqu'à concurrence de 500 \$);
 - le remboursement du coût d'un téléphone par satellite (jusqu'à concurrence de 1 000 \$).

6. De plus, Norouestel a proposé de rembourser intégralement les clients touchés par le retrait du service qui avaient acheté un nouveau radiotéléphone SMM entre le 1^{er} février 2013 et le 30 juin 2014.
7. La compagnie a déclaré qu'elle adressera une lettre à tous les clients touchés dans laquelle elle leur fera part de sa proposition et qu'elle leur indiquera également si la proposition a été approuvée. De plus, Norouestel a fait remarquer que ses représentants des services à la clientèle appelleront les clients touchés par la proposition.
8. Le Conseil n'a reçu aucune intervention 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 28 juillet 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. Le Conseil estime que la demande présentée par Norouestel respecte les exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455, dans lequel le Conseil a énoncé sa procédure concernant le traitement des demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés¹. Plus particulièrement, le Conseil fait remarquer que Norouestel avait avisé les clients touchés par le retrait proposé et les avait informés de la procédure pour déposer des observations auprès du Conseil.
10. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Norouestel.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom 2010-455, 5 juillet 2010
- *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

¹ Ce bulletin résume les conclusions connexes du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et est intégré en référence dans l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.