



Ordonnance de télécom CRTC 2014-67

Version PDF

Ottawa, le 17 février 2014

Société TELUS Communications – Retrait du service de ligne individuelle

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 465 de la STC

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 21 novembre 2013, dans laquelle la compagnie proposait de retirer l'article 202 – Service de ligne individuelle de son Tarif général.
2. La STC a déclaré que, de 1986 à 1990, elle a entrepris un programme pour convertir toutes les lignes collectives de l'Alberta en lignes individuelles. Le service de ligne individuelle a fait l'objet d'une dénormalisation en 2010¹, il n'est donc plus offert aux nouveaux clients. Au terme du programme, en 1991, et jusqu'à la dénormalisation du service de ligne individuelle en 2010, les clients de l'Alberta pouvaient obtenir le service dans des zones où la STC ne possédait pas d'installations, par l'intermédiaire du tarif du service de ligne individuelle.
3. La STC a fait remarquer que les clients qui recevaient le service de ligne individuelle par l'intermédiaire de ce programme avaient trois options de paiement pour le supplément forfaitaire du service : i) un paiement unique de 560 \$, ii) 5 \$ par mois pendant 20 ans ou iii) 18 \$ par mois pendant trois ans.
4. La STC a fait remarquer que la plupart des clients qui ont choisi l'option de paiement sur 20 ans ou sur 3 ans ont terminé leurs paiements pour le supplément forfaitaire du service. Toutefois, la STC a fait remarquer que quelques clients ayant choisi l'une de ces deux options de paiement effectuent toujours des paiements, parce qu'ils n'ont pas reçu un service continu de la STC à leur point de desserte au cours de la période de paiement choisie.
5. La STC a indiqué que le retrait du service de ligne individuelle n'aurait aucune incidence sur le service fourni aux clients et que la seule incidence pour les clients qui effectuent toujours des paiements pour le supplément forfaitaire du service est qu'ils n'auraient plus à faire de paiements pour le supplément forfaitaire après la date d'entrée en vigueur proposée, soit le 28 février 2014.
6. La STC a soutenu que les coûts administratifs et de formation supplémentaires que la compagnie doit assumer en conservant le service de ligne individuelle dépassent grandement les revenus générés par les quelques clients qui effectuent toujours des paiements pour le supplément forfaitaire du service. Pour éviter la confusion chez ces clients, la compagnie ne leur a pas envoyé de préavis concernant sa proposition de

¹ Voir l'ordonnance de télécom 2010-75.

retirer le service. Elle a plutôt proposé de les informer du retrait du service par un message ciblé joint à une facture, transmis à la suite de l'approbation du retrait par le Conseil.

7. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 31 janvier 2014. 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

8. Le Conseil fait remarquer que les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés doivent normalement comprendre une copie de l'avis envoyé aux clients touchés, et que la compagnie devrait envoyer l'avis à la date à laquelle elle dépose sa demande.
9. Toutefois, compte tenu du fait que la seule incidence pour les clients actuels du service de ligne individuelle est que leurs paiements pour le supplément forfaitaire du service prendront fin plus tôt que prévu, le Conseil estime que la proposition de la STC de ne pas informer les clients avant que sa demande ne soit approuvée est raisonnable.
10. Le Conseil estime que la STC a respecté les autres exigences énoncées dans la décision de télécom 2008-22, dans laquelle le Conseil a modifié ses procédures concernant les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés.
11. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de la STC.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Société TELUS Communications – Tarif relatif aux frais de construction en Alberta et en Colombie-Britannique*, Ordonnance de télécom CRTC 2010-75, 11 février 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