



Ordonnance de télécom CRTC 2015-336

Version PDF

Ottawa, le 24 juillet 2015

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 926

Norouestel inc. – Retrait du service mobile manuel

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Norouestel inc. (Norouestel), datée du 30 mars 2015, dans laquelle la compagnie proposait de retirer son service mobile manuel (SMM) des six zones de desserte restantes où le SMM est toujours offert. 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 de retirer les renvois au SMM de son Tarif général. En outre, la compagnie a proposé d'apporter une modification de nature administrative, à savoir le retrait des renvois au service « Cellular 400 », lequel a été remplacé dans le cadre du plan d'amélioration des services de la compagnie de 2001 à 2006.
3. Norouestel a demandé que la date d'approbation soit le 15 août 2015 et que la date d'entrée en vigueur soit le 31 octobre 2015, faisant valoir que ces délais accorderaient aux clients touchés suffisamment de temps pour passer à d'autres services.
4. Norouestel a indiqué que sa proposition constituait la quatrième et dernière phase de son programme de fermeture et de démantèlement des installations servant à offrir le SMM. 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 requises pour assurer la prestation du service. Norouestel a fait remarquer qu'elle avait utilisé les pièces provenant des installations démantelées afin d'assurer la prestation du service dans les six zones de desserte du service mobile restantes. Elle a également fait valoir que l'utilisation de ce service par ses clients a diminué considérablement au cours des dix dernières années.
5. Norouestel a indiqué qu'il existe des solutions acceptables pour remplacer le SMM qui utilisent une technologie plus moderne, notamment le service téléphonique par satellite, lequel est offert aux clients dans l'ensemble de son territoire d'exploitation. La compagnie a également noté que les technologies plus récentes ne nécessitent pas le recours à un téléphoniste pour le traitement des appels et que leur prix est semblable à celui du SMM. En outre, le service de téléphonie cellulaire est offert dans deux des six zones de desserte du service mobile.

6. Norouestel 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 de construction pouvant aller jusqu'à 2 000 \$ pour la prestation 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 \$).
7. 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 2014 et le 30 mars 2015.
8. La compagnie a déclaré qu'elle adressait une lettre à tous les clients touchés dans laquelle elle leur fait part de sa proposition et qu'elle leur indiquera également si la proposition est approuvée. De plus, Norouestel a fait remarquer que ses représentants des services à la clientèle appelleront les clients touchés par la proposition.
9. Le Conseil a reçu l'intervention d'une personne 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 14 mai 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Le Conseil devrait-il approuver la demande de Norouestel de retirer le SMM des six zones de desserte restantes?

10. L'intervenant a exprimé certaines préoccupations concernant les répercussions que pourrait avoir le retrait du SMM sur la santé, la sécurité et l'environnement. Il a fait valoir que les téléphones par satellite ne sont pas aussi fiables que le SMM. Il a aussi indiqué que le service de téléphonie cellulaire est de piètre qualité dans les régions touchées et que la couverture cellulaire est nulle dans la plupart de ces régions, même lorsque les véhicules des clients sont munis d'un amplificateur de signal cellulaire. L'intervenant a signalé que des gens ont été coincés sans moyen de communication au nord de Wrigley, dans les Territoires du Nord-Ouest, en raison du mauvais temps, après que les installations servant à offrir le SMM dans leur région aient été fermées. Enfin, il a fait valoir que des déversements dans l'environnement ne pourraient pas être signalés dans d'autres régions éloignées parce qu'aucun service de communication n'y est offert.
11. Norouestel a répondu qu'elle comprenait les préoccupations du client concernant la disponibilité de services de communication dans les situations d'urgence, mais a indiqué qu'il était devenu trop difficile pour la compagnie de réparer et d'entretenir

l'équipement utilisé pour offrir le SMM, en raison de la désuétude de la technologie et de l'équipement de réseau. La compagnie a aussi précisé que le service était peu utilisé, indiquant que dans les 11 mois qui ont précédé la fermeture des installations au nord de Wrigley en novembre 2014, le SMM n'y avait été utilisé que pendant 61 minutes. Norouestel a soutenu qu'il est plus efficace de fournir des téléphones par satellite, ce qu'elle estime être une solution de rechange fiable et sûre pour une utilisation limitée.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. La demande de retrait soumise par Norouestel est raisonnable, compte tenu du coût lié au maintien du service en question, du niveau d'utilisation par les clients et de la désuétude du service, y compris des questions de qualité et de fonctionnalité. Norouestel a également déterminé une solution de rechange (c.-à-d. le service de téléphone par satellite) qui i) offre une capacité accrue pour un prix semblable et ii) est offerte dans les régions où Norouestel a proposé de retirer le SMM.
13. En outre, la demande de Norouestel respecte les exigences énoncées dans le Bulletin d'information de télécom 2010-455, dans lequel le Conseil a établi ses procédures pour traiter les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés¹. Plus précisément, Norouestel a informé les clients touchés du retrait proposé, y compris la manière dont ils peuvent soumettre des observations au Conseil, et elle a dûment justifié le retrait du service auprès des clients touchés.
14. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Norouestel, et ce, à compter du 31 octobre 2015.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 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 il est intégré par renvoi à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.