



## Ordonnance de télécom CRTC 2016-239

Version PDF

Ottawa, le 23 juin 2016

*Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 4381*

### **Société TELUS Communications – Retrait des services radiotéléphoniques en Colombie-Britannique**

#### **Demande**

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 7 août 2015, dans laquelle l'entreprise proposait de retirer l'article 236 – Postes mobile VHF [très haute fréquence] et l'article 261 – Service radiotéléphonique pour régions isolées (collectivement les services), ainsi que d'autres services radiotéléphoniques connexes, de son Tarif général en Colombie-Britannique, à compter du 31 mars 2016.
2. Les services sont fournis en utilisant la communication de base en mode simple<sup>1</sup> au moyen de très hautes fréquences raccordées au réseau de téléphone public commuté par l'entremise des téléphonistes des services mobiles de la STC. La STC offre ces services dans les régions éloignées où le service téléphonique filaire n'est pas disponible.
3. La STC a indiqué qu'elle avait fourni les renseignements appropriés requis par le Conseil dans le bulletin d'information de télécom 2010-455, y compris une copie de l'avis qu'elle avait envoyé aux clients touchés.
4. Dans sa demande, la STC a indiqué i) que la technologie et l'infrastructure qui soutiennent ces services sont désuètes, ii) que les travaux d'entretien et de réparation sont difficiles et iii) qu'elle subit des pertes annuelles récurrentes liées à la fourniture de ces services.
5. La STC a déclaré qu'elle avait reçu l'approbation du Conseil antérieurement de retirer d'autres services de technologie radio désuets semblables, tels que son service radiotéléphonique maritime<sup>2</sup> et son service radiotéléphonique de zone locale (SRZL)<sup>3</sup>. Dans l'ordonnance de télécom 2008-206, le Conseil a approuvé la proposition de la STC de retirer le SRZL et de rembourser aux abonnés résidentiels un montant pouvant atteindre 1 000 \$ s'ils migraient vers le service cellulaire et un montant pouvant atteindre 1 500 \$ s'ils migraient vers le service par satellite.

---

<sup>1</sup> La communication de base en mode simple est un canal de communication qui permet la transmission des données dans un sens seulement.

<sup>2</sup> Voir l'avis de modification tarifaire 4334 de la STC, que le Conseil a approuvé dans l'ordonnance de télécom 2010-377.

<sup>3</sup> Voir l'avis de modification tarifaire 4292 de la STC, que le Conseil a approuvé dans l'ordonnance de télécom 2008-206.

6. Dans sa demande actuelle, la STC a proposé d'offrir aux abonnés résidentiels un paiement en un seul versement de 500 \$ par canal radio pour couvrir le coût de l'équipement, y compris des combinés, et les dépenses connexes qui peuvent permettre d'offrir ou d'améliorer un signal sans fil ou satellite si l'abonné passe à un service cellulaire ou par satellite. La STC a indiqué que les coûts précis et connus pour un téléphone satellite ont diminué d'environ 300 \$ depuis 2008. La STC a également déclaré qu'elle n'a pas fait une pareille offre à ses abonnés d'affaires puisqu'ils ont le droit de réclamer de telles dépenses en tant que dépenses d'exploitation aux fins fiscales.
7. La STC a fait valoir que les services actuels i) ne correspondent pas à la définition de service local de base<sup>4</sup>, ii) ne répondent pas pleinement aux éléments de l'objectif de service de base<sup>5</sup> et(iii) ne font pas partie du régime de subvention du service local des abonnés résidentiels des circonscriptions téléphoniques des régions rurales et éloignées. La STC a soutenu que le retrait proposé n'a donc pas d'incidence négative sur son obligation de servir<sup>6</sup>. La STC a aussi fait valoir que les services cellulaires ou par satellite qu'elle a indiqués comme solutions de rechange permettent d'accéder aux services d'urgence et présentent des qualités qui correspondent à la définition de l'objectif de service de base.
8. Le Conseil a reçu des observations concernant la demande de la STC de la part d'abonnés résidentiels et d'affaires. La majorité de ces abonnés sont opposés au retrait proposé en raison de préoccupations concernant les communications d'urgence ou touchant la sécurité, ou le manque de solutions de rechange fiables. En réplique, la STC a fait valoir qu'en raison de l'âge de l'équipement et de l'indisponibilité de pièces de rechange, son SRZL n'était pas fiable pour une utilisation à long terme ni pour les situations d'urgence. Elle a ajouté que l'utilisation d'un téléphone fixe par satellite atténuerait les effets du terrain sur la fiabilité des communications par satellite.
9. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 15 février 2016. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

---

<sup>4</sup> Le service local de base est un service filaire qui permet aux clients d'effectuer un nombre illimité d'appels locaux au sein d'une zone définie suivant un tarif mensuel fixe et qui procure un accès au réseau interurbain au choix du client.

<sup>5</sup> L'objectif du service de base, que le Conseil a établi dans la décision de télécom 99-16 et qu'il a révisé dans la politique réglementaire de télécom 2011-291, se compose des éléments suivants : un service local de ligne individuelle avec capacité Touch-Tone; la capacité d'être raccordé à Internet au moyen d'une transmission de données à faible vitesse aux tarifs locaux; l'accès au réseau interurbain et aux services de téléphonistes et d'assistance-annuaire; les fonctions d'appel évoluées, y compris l'accès aux services d'urgence, au service de relais de message vocal et aux fonctions de protection de la vie privée; sur demande, une copie imprimée de l'annuaire téléphonique local le plus récent.

<sup>6</sup> L'obligation de servir exige des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qu'elles fournissent le service téléphonique aux clients existants, aux nouveaux clients demandant le service où les ESLT disposent d'installations et aux nouveaux clients demandant un service au-delà des limites des installations des ESLT.

## Résultats de l'analyse du Conseil

10. La demande de la STC 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 tarifés<sup>7</sup>. Plus précisément, la STC a informé les clients touchés du retrait proposé, elle a justifié adéquatement le retrait auprès des clients touchés et elle a identifié les solutions de rechange.
11. Dans la décision de télécom 2003-64, le Conseil a approuvé le projet de plan d'amélioration du service de la STC, qui a abouti à la fourniture d'un service téléphonique filaire par la société sur l'ensemble de son territoire, dans la mesure du possible. Certaines circonscriptions, y compris celles où les services sont offerts actuellement, ont été jugées inadmissibles au service téléphonique filaire de la STC dans le cadre du plan d'amélioration du service de la société, du fait que le coût en capital moyen par habitation était trop élevé, tant pour la STC que pour les abonnés.
12. Concernant les préoccupations liées à la sécurité exprimées par les abonnés qui dépendent de ces services pour les urgences, l'âge de l'équipement, le taux de réparations et le mauvais approvisionnement de pièces de rechange rendent ces services peu fiables et risquent de mettre les abonnés en danger si la transition vers un service de remplacement n'est pas effectuée. Toutefois, les services cellulaires et par satellite que la STC a indiqués comme solutions de rechange permettent d'accéder aux services d'urgence.
13. Compte tenu de ce qui précède, la proposition de la STC de retirer les services est opportune. Toutefois, la STC doit mettre en œuvre un plan de transition plus raisonnable afin d'aider les derniers abonnés de ces services à migrer vers les services de remplacement.
14. La proposition de la STC de ne pas dédommager les abonnés d'affaires est raisonnable, puisque les dépenses de ces abonnés peuvent être réclamées en tant que dépenses d'exploitation aux fins fiscales.
15. Dans le cas des abonnés résidentiels, le montant du remboursement doit être comparable au montant établi dans l'ordonnance de télécom 2008-206. Étant donné que le coût du téléphone satellite a diminué d'environ 300 \$ depuis 2008, un paiement en un seul versement pouvant atteindre 1 200 \$ par canal radio pour couvrir le coût de l'équipement, y compris du combiné, et les dépenses connexes qui peuvent permettre d'offrir ou d'améliorer un signal par satellite si l'abonné résidentiel passe à une solution par satellite, constitue un plan de transition satisfaisant pour le service par satellite.
16. Les coûts associés à la transition au service cellulaire sont comparables aux coûts énoncés dans l'ordonnance de télécom 2008-206. Par conséquent, un paiement en un seul versement pouvant atteindre 1 000 \$ par canal radio pour couvrir le coût de l'équipement, y compris du combiné, et les dépenses connexes qui peuvent permettre d'offrir ou d'améliorer un signal cellulaire si l'abonné résidentiel passe à une solution cellulaire, constitue un plan de transition satisfaisant pour le service cellulaire.

---

<sup>7</sup> 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*. À compter du 19 février 2016, le bulletin d'information de télécom 2010-455-1 a remplacé le bulletin d'information de télécom 2010-455.

## Conclusion

17. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve avec modifications** la demande de la STC, tel qu'il est établi dans la présente ordonnance, à compter de **60 jours civils** suivant la date de la présente ordonnance.

18. Le Conseil **ordonne** à la STC de faire ce qui suit :

- augmenter son aide financière aux abonnés résidentiels grâce à un paiement en un seul versement :
  - pouvant atteindre 1 200 \$ par canal radio, fondé sur des reçus valides, pour couvrir le coût de l'équipement, y compris du combiné, et les dépenses connexes qui peuvent permettre d'offrir ou d'améliorer un signal par satellite si l'abonné résidentiel passe à un service par satellite;
  - pouvant atteindre 1 000 \$ par canal radio, fondé sur des reçus valides, pour couvrir le coût de l'équipement, y compris du combiné, et les dépenses connexes qui peuvent permettre d'offrir ou d'améliorer un signal cellulaire si l'abonné résidentiel passe à un service cellulaire;
- aviser ses derniers abonnés, dans les **15 jours civils** suivant la date de la présente ordonnance, de la date d'effet du retrait des services et du plan d'assistance financière décrit ci-dessus;
- aider ses abonnés dans leur migration vers des services de remplacement d'ici la date d'effet du retrait des services.

Secrétaire générale

## Documents connexes

- *Obligation de servir et autres questions*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291, 3 mai 2011; modifiée par la Politique réglementaire de télécom CRTC 2011-291-1, 12 mai 2011
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010; modifié par le Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *Société TELUS Communications – Retrait du service radiotéléphonique maritime*, Ordonnance de télécom CRTC 2010-377, 14 juin 2010
- *Société TELUS Communications – Retrait du Service radiotéléphonique de zone locale*, Ordonnance de télécom CRTC 2008-206, 25 juillet 2008

- *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
- *Suivi de la décision 2002-34 relative au plafonnement des prix : Plan d'amélioration du service révisé de TELUS*, Décision de télécom CRTC 2003-64, 25 septembre 2003
- *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999