



Ordonnance de télécom CRTC 2016-347

Version PDF

Ottawa, le 29 août 2016

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 950

Norouestel Inc. – Retrait de certains forfaits de services Internet par câble dénormalisés

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande de Norouestel Inc. (Norouestel), datée du 13 juin 2016, dans laquelle elle proposait d'apporter des modifications à l'article 1735 – Services Internet par voie terrestre de son Tarif général afin de retirer certains forfaits de services Internet par câble dénormalisés pour les clients des services de résidence et d'affaires.
2. Norouestel a indiqué qu'elle offre actuellement 39 forfaits de services Internet pour des clients du service de résidence et pour des petites entreprises, incluant des forfaits de services dénormalisés, et que la gestion de multiples types de forfaits augmente ses coûts de marketing et de facturation.
3. Norouestel a fait valoir que le nombre de clients abonnés à ses forfaits de services dénormalisés diminue et elle a proposé de migrer les clients restants vers des forfaits offerts actuellement qui s'y apparentent le plus. Norouestel a indiqué que ses forfaits actuels offrent généralement un meilleur rapport qualité-prix, puisque les frais d'utilisation excédentaire de données sont plus bas, les vitesses sont supérieures ou les tarifs sont inférieurs.
4. Norouestel a fourni une copie de la lettre qu'elle a envoyée aux clients touchés, dans laquelle elle affirme notamment qu'elle veillera à migrer automatiquement les clients touchés vers le forfait qui s'y apparente le plus si le client n'indique pas le forfait voulu.
5. Le Conseil a reçu une intervention d'un client de Norouestel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 8 août 2016. 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 certains forfaits de services Internet par câble dénormalisés?

6. Le client qui a déposé une intervention s'oppose à la demande de Norouestel en faisant valoir que la proposition de l'entreprise augmenterait les coûts pour les clients

ayant des services groupés, n'améliorerait pas les niveaux de service et imposerait une limite d'utilisation des données.

7. L'intervenant a indiqué que, bien que leur tarif mensuel diminuerait de 4,00 \$, passant de 83,95 \$ à 79,95 \$, le rabais mensuel applicable aux services groupés diminuerait également, de 20,00 \$ à 12,00 \$, ce qui donnerait une augmentation mensuelle totale de 4,00 \$.
8. Norouestel a répondu que tous les clients, y compris l'intervenant, bénéficieraient d'une augmentation de la limite d'utilisation de données et d'une diminution des frais d'utilisation excédentaire de données si le Conseil approuvait la demande de l'entreprise. En ce qui concerne les rabais applicables aux services groupés, Norouestel a fait remarquer que sa demande porte plus précisément sur les forfaits de services Internet, et non sur les rabais qui sont appliqués lorsque les services de télévision sont combinés aux services Internet. L'entreprise a également indiqué que le client pourrait être admissible à des rabais pour services groupés plus élevés en regroupant ses services à l'avenir.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. En ce qui concerne le commentaire de l'intervenant sur les rabais pour services groupés, Norouestel peut, en tout temps, modifier les rabais appliqués lors du regroupement de services de télévision non tarifés avec des services Internet et téléphoniques tarifés. Par conséquent, il ne serait pas approprié que le Conseil se base sur l'effet potentiel de rabais applicables aux services groupés pour tirer ses conclusions au sujet de la demande de Norouestel.
10. En ce qui a trait au commentaire de l'intervenant sur la limite d'utilisation des données, le Conseil a précédemment approuvé, dans la décision de télécom 2015-78, l'emploi d'une limite d'utilisation de données dans les tarifs des services Internet de Norouestel.
11. En ce qui concerne les clients du service d'affaires, ceux qui migrent vers des services comparables verront leur limite d'utilisation de données augmenter et leurs frais d'utilisation excédentaire de données diminuer. Certains clients du service d'affaires, notamment ceux qui passent du forfait Business Performance au forfait Cable Business Internet 16, et du forfait Business Extreme au forfait Cable Business Internet 50, verront leurs tarifs mensuels augmenter de 5 % et de 3 %, respectivement. Les clients du service d'affaires peuvent toutefois choisir de passer à un forfait de services moins cher offrant une limite d'utilisation de données supérieure que le forfait de services qu'ils ont actuellement. Par exemple, un client actuellement abonné au forfait Business Performance pour 199,95 \$ par mois (avec une limite d'utilisation de données de 75 gigaoctets [Go]) peut choisir de passer au forfait Cable Business Internet 10 pour 149,95 \$ par mois (avec une limite d'utilisation de données de 90 Go).

12. La demande de Northouestel satisfait aux exigences énoncées dans le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, dans lequel le Conseil a énoncé ses procédures pour traiter les demandes de dénormalisation ou de retrait de services tarifés¹. Plus particulièrement, Norouestel a avisé les clients des services de résidence et d'affaires touchés au sujet de sa proposition et a indiqué des solutions de rechange raisonnables aux services qu'elle propose de retirer.

13. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Norouestel.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Norouestel Inc. – Tarifs des services Internet de détail par voie terrestre*, Décision de télécom CRTC 2015-78, 4 mars 2015
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455-1, 19 février 2016
- *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 du Conseil sur ce sujet énoncées dans la décision de télécom 2008-22 et est intégré en référence à l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications*.