



Ordonnance de télécom CRTC 2014-529

Version PDF

Ottawa, le 8 octobre 2014

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 474 d'Aliant Telecom

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Retrait du service Gestionnaire d'appels Internet

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), datée du 4 juillet 2014, dans laquelle la compagnie proposait de retirer l'article 308 – Service Gestionnaire d'appels Internet (SGAI) de son Tarif général. Grâce à ce service, les abonnés aux services Internet par accès commuté reçoivent des avis en ligne leur signalant l'arrivée d'un appel alors que leur ligne téléphonique est occupée par une session Internet.
2. Bell Aliant a fait valoir qu'elle avait fourni le SGAI par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers. Bell Aliant a déclaré que, le 12 juin 2014, ce fournisseur a informé Bell Aliant qu'il allait, dès le 31 juillet 2014, interrompre le service. Bell Aliant a indiqué qu'elle était parvenue à établir une entente avec le fournisseur pour prolonger le service jusqu'au 8 septembre 2014 afin de donner aux abonnés touchés assez de temps pour trouver un autre service et de se conformer aux directives du Conseil relatives au retrait de service.
3. Bell Aliant a affirmé que la demande à l'égard du SGAI est faible et que, dans une lettre datée du 4 juillet 2014, elle avait avisé de sa proposition tous les clients qui en seront touchés. La compagnie a ajouté que ses clients du SGAI pourraient choisir parmi les services de remplacement suivants : i) des services de messagerie vocale fournis soit par Bell Aliant, soit par un autre fournisseur de services de télécommunication ou par un équipement terminal téléphonique de résidence fourni par l'abonné; ii) l'installation d'une deuxième ligne téléphonique et iii) soit des services Internet à haute vitesse, soit d'autres services Internet sans fil ou par satellite qui ne sont pas reliés à la ligne téléphonique.
4. Le Conseil a reçu des interventions et des observations de certains clients du SGAI de Bell Aliant concernant la demande de la compagnie. Ces clients ont généralement exprimé leur déception face au retrait de ce service et leurs inquiétudes par rapport aux conséquences de l'absence du service Internet à haute vitesse de Bell Aliant qui limite leur choix quant à tout autre service de remplacement. En réponse, Bell Aliant a affirmé qu'elle collaborerait avec ces clients ainsi qu'avec tous ceux qui la contacteraient à l'égard du retrait dudit service, de façon à les aider à trouver le service de remplacement répondant le mieux à leurs besoins.

5. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 29 août 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

6. Le Conseil note que la demande à l'égard du SGAI est faible. Le Conseil note également les inquiétudes exprimées par les personnes qui ont déposé des interventions et des commentaires, mais il estime que les services proposés par Bell Aliant apparaissent comme des solutions raisonnables pour remplacer le SGAI puisque le fournisseur interrompra son service.
7. Le Conseil estime également que la demande présentée par Bell Aliant 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 précisément, le Conseil fait remarquer que Bell Aliant a : i) avisé du retrait proposé les clients qui en seront touchés, ii) proposé d'autres services pour remplacer le SGAI et iii) offert de collaborer avec ses clients pour trouver des options de services de remplacement répondant à leurs besoins.
8. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Aliant.

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 est intégré en référence dans l'article 59 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.