



Ordonnance de télécom CRTC 2011-414

Version PDF

Ottawa, le 7 juillet 2011

Saskatchewan Telecommunications – Dénormalisation et retrait du bloc de fonctions, et modifications proposées au tarif d’abonnement au service Étoiles

Numéro de dossier : Avis de modification tarifaire 247

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), datée du 20 janvier 2011. Dans cette demande, l’entreprise a proposé de modifier son Tarif général. Plus précisément, SaskTel proposait a) de dénormaliser et de retirer l’article 300.05 – Bloc de fonctions (le bloc existant), b) d’ajouter l’article 300.10 – Bloc de fonctions (le nouveau bloc) et c) de modifier les tarifs prévus à l’article 150.15 – Abonnement au service Étoiles (article 150.15).
2. SaskTel a indiqué qu’elle prévoyait informer les clients touchés par le projet de retrait du bloc existant par l’intermédiaire de lettres devant être envoyées du 21 au 26 janvier 2011. À la suite de la présentation de sa demande, SaskTel a informé le Conseil que les lettres d’avis révisées seraient envoyées du 17 au 22 février 2011, invoquant la nécessité de corriger certains renseignements figurant dans la première version des lettres d’avis.
3. Le Conseil a reçu des observations de la part de 20 abonnés des services de résidence et d’affaires concernant la demande de SaskTel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l’instance, lequel a été fermé le 26 mai 2011. 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.

a) Dénormalisation et retrait du bloc existant/ajout du nouveau bloc

4. SaskTel a proposé de dénormaliser le bloc existant à compter du 1^{er} avril 2011 et de retirer le service existant le 31 décembre 2011; c’est-à-dire que SaskTel a prévu une période de transition de neuf mois pour faire passer les clients au nouveau bloc proposé. Le bloc existant permet au client de choisir jusqu’à 8 fonctions parmi 20 fonctions offertes, y compris le service de messagerie vocale de SaskTel¹. À l’heure actuelle, les clients du service de résidence paient 12 \$ par mois, alors que les clients du service d’affaires paient 17 \$ par mois.

¹ Les 20 fonctions du bloc existant parmi lesquelles les clients pouvaient choisir sont les suivantes : blocage des appels anonymes, aiguilleur d’appel, afficheur, renvoi d’appel en cas d’occupation, renvoi d’appel sur non-réponse, activation à distance du renvoi d’appel, renvoi d’appel universel, mémorisateur, appel en attente, données appel personnalisé, appel personnalisé, intercom, affichage du nom de l’appelant, messagerie vocale de résidence ou d’affaires, prise sélective d’appels, rejet sélectif d’appels, composition abrégée 8 numéros, composition abrégée 30 numéros, conversation à trois, appel en attente visuel.

5. Le nouveau bloc proposé offrirait aux abonnés un bloc préétabli de 10 fonctions du service Étoiles². Tant pour les clients du service de résidence que pour les clients du service d'affaires, SaskTel a proposé un tarif mensuel établi en fonction d'une grille confidentielle, où le tarif mensuel proposé de 10 \$ qui s'appliquerait serait précisé publiquement dans les tarifs de l'entreprise. Les clients s'abonnant au nouveau bloc pourraient également acheter d'autres services Étoiles pour 1 \$ par mois chacun, et la messagerie vocale³ pour 2 \$ par mois.
6. SaskTel a indiqué que les facteurs suivants l'ont menée à présenter sa demande de dénormalisation et de retrait : a) les observations de clients exigeant un processus de vente simplifié, des blocs de taille réduite et une tarification harmonisée pour les clients du service d'affaires et les clients du service de résidence; b) le besoin d'accroître sa compétitivité. SaskTel a fait valoir que le nouveau bloc auquel ses clients passeraient permettrait à l'entreprise d'accroître sa compétitivité, car les clients obtiendraient plus de fonctions à un tarif moindre; c'est-à-dire que les clients paieraient 10 \$ par mois pour 10 fonctions en vertu du nouveau bloc, par rapport à 12 \$ et 17 \$ par mois pour les clients du service de résidence et les clients du service d'affaires, respectivement, pour 8 fonctions, en vertu du bloc actuel.
7. En outre, l'entreprise a indiqué que les clients auraient toujours accès à l'ensemble des fonctions offertes à l'heure actuelle, faisant remarquer que d'autres options viables leur seraient offertes, y compris l'abonnement au nouveau bloc ou à des fonctions individuelles du service Étoiles.
8. À l'appui de sa demande, SaskTel a déposé un test du prix plancher⁴, ainsi que de l'information supplémentaire sur les coûts en réponse à une demande de renseignements du Conseil.
9. Les intervenants se sont opposés à la proposition de SaskTel; en général, ils ont fait valoir qu'en fonction de leur choix de fonctions actuel, le passage au nouveau bloc aurait pour effet d'accroître le coût général de leur abonnement. Certains intervenants ont précisé que SaskTel devrait permettre à ses clients de choisir eux-mêmes les fonctions, tandis que d'autres ont soutenu qu'ils étaient satisfaits de leur bloc et du prix actuels et que, par conséquent, ils ne souhaitaient pas apporter de modifications. Une personne a indiqué que la lettre d'avis portait à confusion.

² Les 10 fonctions du nouveau bloc proposé sont les suivantes : afficheur, retour d'appel universel, mémorisateur, appel en attente, données appel personnalisé, appel personnalisé, affichage du nom de l'appelant, rejet sélectif d'appels, conversation à trois, appel en attente visuel.

³ Dans la politique réglementaire de télécom 2010-777, le Conseil a décidé de s'abstenir de réglementer ce service.

⁴ Le Conseil a mentionné le test du prix plancher pour la première fois dans la politique réglementaire de télécom 2009-80. Avant cette décision, le test du prix plancher était appelé test d'imputation.

10. SaskTel a répliqué que, parmi les 161 000 abonnés auxquels elle a fait parvenir une lettre, seuls 20 abonnés ont répondu. L'entreprise a réitéré que les clients actuels continueraient d'avoir accès à l'ensemble des fonctions actuelles sur une base individuelle à un tarif minime. Selon ses recherches, SaskTel a en outre soutenu que la facture mensuelle de 89 % des abonnés du bloc actuel afficherait une diminution ou n'afficherait aucune augmentation si ces derniers passaient au nouveau bloc proposé, et que la facture mensuelle de 11 % des clients afficherait une légère augmentation.
11. Le Conseil fait remarquer que SaskTel a informé les clients de son bloc actuel au sujet de son intention de dénormaliser et de retirer le service, et que l'entreprise a proposé des solutions de rechange viables, y compris le nouveau bloc proposé. En particulier, le Conseil fait remarquer que, malgré la proposition de SaskTel de retirer le bloc existant, les clients seront toujours en mesure de s'abonner à toutes les fonctions qu'ils utilisent à l'heure actuelle conformément au bloc existant. En outre, le Conseil fait remarquer que la plupart des clients ne seraient pas touchés par une augmentation de tarif s'ils décidaient de continuer à utiliser leur bloc de fonctions actuel.
12. Le Conseil fait également remarquer que les services en question sont classés comme des services non plafonnés en vertu de la décision de télécom 2007-27. Par conséquent, si l'entreprise avait décidé de mettre en œuvre une augmentation de tarif pour le bloc existant, un tel changement aurait été l'objet d'une abstention de l'approbation du Conseil, conformément à la décision de télécom 2008-74 et au bulletin d'information de télécom 2010-455, sans aucune autre justification nécessaire.
13. Le Conseil a examiné le test du prix plancher et les renseignements supplémentaires déposés par l'entreprise, et il est convaincu que les tarifs minimaux proposés dans la grille tarifaire, en tenant compte des abonnements possibles au service de messagerie vocale et aux autres fonctions supplémentaires, répondent aux exigences du test du prix plancher avec une majoration acceptable.
14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que SaskTel a satisfait aux exigences en matière de dénormalisation et de retrait conformément à la décision de télécom 2008-22. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de SaskTel visant à :
 - a) dénormaliser le bloc actuel à compter de la date de la présente ordonnance;
 - b) retirer le bloc actuel neuf mois suivant la date de la présente ordonnance;
 - c) ajouter le nouveau bloc à compter de la date de la présente ordonnance.

b) Modifications proposées au tarif d'abonnement au service Étoiles

15. L'entreprise a proposé les modifications de tarif suivantes à l'article 150.15 :
 - a) une réduction des frais de raccordement applicables aux clients du service d'affaires, les faisant passer de 13 \$ à 9 \$;

- b) une réduction du tarif mensuel de la première fonction à laquelle les clients d'affaires s'abonnent, la faisant passer de 6 \$ à 5 \$;
 - c) l'ajout d'une échelle tarifaire pour chaque fonction supplémentaire, où les tarifs mensuels proposés de 4 \$ et de 5 \$ s'appliqueraient respectivement aux clients des services de résidence et d'affaires, laquelle serait publiquement précisée dans les tarifs de l'entreprise;
 - d) le retrait de la tarification de rechange pour la fonction d'aiguilleur d'appel.
16. Dans la décision de télécom 2007-36, le Conseil a autorisé l'utilisation d'échelles tarifaires applicables aux services pour lesquels la subdivision des tarifs est permise. Dans la décision de télécom 2007-106, le Conseil a permis la subdivision des tarifs pour les services non plafonnés offerts par les grandes entreprises de services locaux titulaires.
17. Le Conseil fait remarquer que le tarif facturé pour chaque fonction supplémentaire augmenterait. Toutefois, conformément à la décision de télécom 2007-27, ces services sont classés comme des services optionnels faisant partie de l'ensemble Services non plafonnés, et, à ce titre, il n'existe aucune restriction en matière de hausses tarifaires concernant ces services, et l'utilisation des échelles tarifaires est permise.
18. À l'appui de sa demande, SaskTel a déposé une étude de coûts ainsi que de l'information supplémentaire sur les coûts en réponse à une demande de renseignements du Conseil. Le Conseil a examiné l'étude de coûts et l'information supplémentaire déposées par l'entreprise, et il est convaincu que les tarifs proposés satisfont au test du prix plancher avec une majoration acceptable.
19. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que les modifications tarifaires proposées à l'article 150.15 sont acceptables. Par conséquent, le Conseil **approuve** les modifications tarifaires proposées, à compter de la date de la présente ordonnance.

Autre question

20. Le Conseil fait remarquer que la première lettre de SaskTel à ses clients concernant la dénormalisation et le retrait du bloc existant ne comprenait pas de renseignements convenables sur la façon dont les clients peuvent participer au processus du Conseil associé à la demande. Dans une lettre datée du 4 février 2011, le personnel du Conseil a demandé à l'entreprise d'envoyer une nouvelle lettre à ses clients dans laquelle figuraient les renseignements exacts. Le Conseil estime que, bien que SaskTel ait corrigé ces renseignements dans sa deuxième lettre, d'autres précisions figurant dans la lettre auraient pu être plus claires. Le Conseil rappelle à SaskTel qu'elle devra s'assurer à l'avenir que les renseignements communiqués aux clients soient aussi clairs que possible afin d'éviter toute confusion.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Abstention de la réglementation des services de messagerie vocale de détail fournis par les entreprises de services locaux titulaires*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-777, 20 octobre 2010
- *Processus d'approbation des demandes tarifaires et des ententes entre entreprises*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2010-455, 5 juillet 2010
- *Examen relatif au test du prix plancher et à certaines méthodes d'établissement des coûts propres aux services de gros*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-80, 19 février 2009
- *Mécanismes d'approbation des tarifs des services de détail et des ESLC*, Décision de télécom CRTC 2008-74, 21 août 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
- *Subdivision accrue des tarifs applicables aux services de téléphones payants et aux services d'affaires des grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-106, 9 novembre 2007
- *Suivi de la décision 2006-75 – Proposition de subdivision des échelles tarifaires*, Décision de télécom CRTC 2007-36, 25 mai 2007
- *Cadre de plafonnement des prix applicable aux grandes entreprises de services locaux titulaires*, Décision de télécom CRTC 2007-27, 30 avril 2007