



Décision de télécom CRTC 2025-51

Version PDF

Référence : Demande en vertu de la Partie 1 affichée le 6 mai 2024

Gatineau, le 19 février 2025

Dossiers publics : 8000-C12-202400282 et 8663-T66-202402246

TELUS Communications Inc. – Options de connectivité à long terme pour trois régions éloignées de la Colombie-Britannique

Sommaire

La population canadienne doit avoir accès à des services de télécommunication fiables, abordables et de grande qualité pour tous les aspects de sa vie quotidienne. Grâce à la présente décision, le Conseil aide à assurer que la population canadienne vivant dans certaines régions éloignées continuera d'avoir accès à des services vocaux essentiels qui répondent à ses besoins.

TELUS Communications Inc. (TELUS) compte actuellement sur le spectre dans la bande de 3,5 GHz pour fournir des services vocaux au moyen d'un système SR500 aux clients de trois régions éloignées de la Colombie-Britannique. À compter du 31 mars 2025, TELUS n'aura plus accès au spectre qu'elle utilise avec son système SR500 et ne sera donc pas en mesure de fournir des services dans ces régions.

Le 6 mai 2024, TELUS a déposé une demande en vue d'abolir les services vocaux dans les trois régions éloignées. TELUS a proposé d'autres solutions de connectivité pour les 115 clients touchés, y compris leur transition vers des fournisseurs offrant des services de voix sur protocole Internet (VoIP) au moyen d'un service Internet par satellite. TELUS a également déjà versé une indemnisation à chacun des clients touchés sous la forme d'un paiement unique de 1 400 \$ pour aider à compenser les coûts associés au service de rechange.

Bien que TELUS ait pris des mesures pour trouver une solution de connectivité pour les clients touchés, en tant que l'entreprise de services locaux titulaire dans ces collectivités, elle reste assujettie à certaines obligations réglementaires. Le Conseil intervient donc pour faire en sorte que les services VoIP par satellite sont une alternative adéquate aux services existants de TELUS pour les clients touchés.

Dans ce cas, les services VoIP par satellite offriront des fonctions semblables, mais seront plus coûteux pour les clients touchés. Cette question d'abordabilité doit être abordée pour que les services VoIP par satellite soient considérés comme une alternative adéquate. Par conséquent, le Conseil accepte l'approche de TELUS, soit d'indemniser les clients touchés, mais estime qu'exiger de TELUS qu'elle indemnise davantage les clients touchés est approprié dans le cas présent.

Après avoir constitué un dossier public solide et examiné la portée des obligations de TELUS, le Conseil exige que TELUS fournisse à chaque client touché 4 428 \$, et ce, en plus des 1 400 \$ déjà fournis. Cette indemnisation supplémentaire vise à compenser la différence entre le coût des services vocaux existants et celui des services VoIP par satellite proposés pendant trois ans. Pendant cette période, d'autres options de connectivité abordables pourraient devenir disponibles.

Le Conseil continuera de surveiller activement la disponibilité de services vocaux abordables dans les collectivités touchées.

Contexte

1. À la suite de sa décision de convertir la bande du spectre de 3,5 GHz (gigahertz), Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) a remis le spectre aux enchères et a amorcé un processus pour assurer la transition du spectre des anciens titulaires aux nouveaux titulaires. TELUS Communications Inc. (TELUS) compte actuellement sur le spectre dans cette bande pour fournir des services vocaux au moyen d'un système SR500 aux clients de trois régions éloignées de la Colombie-Britannique (les collectivités touchées)¹.
2. La transition de la licence correspondante de TELUS était prévue pour mai 2023. TELUS a demandé à deux reprises une autorisation spéciale de la part d'ISDE pour prolonger son utilisation de ce spectre, d'abord jusqu'au 31 mars 2024 puis, dans une deuxième instance, jusqu'au 31 mars 2025. ISDE a indiqué que sa prolongation était accordée « sans s'attendre à un renouvellement ». TELUS ne sera donc pas en mesure d'exploiter le système SR500 dans ces régions au-delà du 31 mars 2025.

Demande

3. Le 6 mai 2024, TELUS a déposé une demande en vue de confirmer que le Conseil ne s'opposerait pas à l'abolition des services vocaux dans ces trois régions, à savoir la circonscription d'Alexis Creek (y compris Nemiah Valley et la Première Nation Xenigwet'in), la circonscription de North Kamloops (y compris Red Lake, Tranquille Valley, Green Stone Mountain et Heller Creek) et la circonscription de Tahsis (y compris Leading Hill et Espinosa)². TELUS a recensé un total de 115 clients touchés dans ces collectivités.

¹ TELUS a indiqué que le système SR500 a été déployé il y a des décennies pour tenir compte de la situation des collectivités touchées, qui sont éloignées et dont le terrain est difficile d'accès. Au moment du déploiement, le système SR500 était le moyen le plus pratique de déployer des services vocaux locaux aux clients dans ces régions. Le système a été abandonné par son fabricant il y a plus de 15 ans, et son entretien n'est pas viable en raison du manque de pièces de rechange.

² Le terme « circonscription » désigne une zone géographique particulière qui a en commun un central ou une infrastructure de réseau pour la prestation de services, comme le téléphone et Internet. Il s'agit d'une limite technique utilisée par des fournisseurs de services comme TELUS pour gérer les ressources du réseau et définir des zones de service.

4. TELUS a proposé d'autres options de connectivité pour les clients touchés, à savoir les services de voix sur protocole Internet (VoIP) fournis au moyen de services Internet par satellite. TELUS a également proposé de construire de nouveaux réseaux à large bande, ce qui nécessiterait un financement supplémentaire fédéral ou provincial.
5. Le Conseil a reçu des interventions de Bell Canada, du Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP), du district régional de Strathcona, du district régional de Thompson-Nicola et de deux personnes de la collectivité de Tranquille Valley.

Questions

6. En règle générale, lorsqu'une compagnie souhaite retirer un service tarifé, elle suit les [lignes directrices](#)³ publiées par le Conseil. Ces lignes directrices établissent la procédure à suivre pour présenter une demande de retrait et les renseignements qu'une compagnie doit fournir pour appuyer une telle demande. Toutefois, le présent cas est plus complexe qu'une demande de retrait de services type parce que TELUS est l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) dans les collectivités touchées et, à ce titre, a l'obligation de fournir des services téléphoniques dans ces collectivités.
7. Le Conseil a donc i) examiné si TELUS a l'obligation de continuer à fournir des services aux clients dans les collectivités touchées; et ii) évalué si la solution proposée, dans ce cas, les services VoIP par satellite, est une solution de rechange adéquate aux services vocaux traditionnels. Cette analyse aide le Conseil à arriver à une solution permettant aux clients touchés dans ces trois collectivités de continuer à avoir accès à des services de télécommunication à la fois ininterrompus, fiables et abordables.
8. En outre, le Conseil a tiré des conclusions portant sur d'autres questions soulevées dans le cadre de la demande de TELUS, à savoir si l'entretien de l'infrastructure existante de TELUS était une option et s'il fallait financer les constructions de réseau proposées par l'entreprise en dehors du processus de financement établi par le Conseil.

TELUS a-t-elle l'obligation de continuer à fournir des services dans les collectivités touchées?

Contexte

9. En tant qu'ESLT, TELUS a l'obligation de fournir des services vocaux dans les collectivités touchées, comme énoncé dans la politique réglementaire de télécom 2011-291, sous réserve de certaines exceptions. Le Conseil tient à jour un tarif général énonçant l'obligation de TELUS de servir. Le Tarif général de TELUS contient une exception qui libère l'entreprise de son obligation de servir lorsqu'elle ne peut acquérir ou entretenir l'équipement ou les droits d'accès nécessaires pour fournir

³ Voir le bulletin d'information de télécom 2010-455-1, paragraphes 37 à 39.

le service⁴. Cette exception s'applique aux clients des circonscriptions tarifées d'Alexis Creek et de Tahsis. Pour les clients de la circonscription faisant l'objet d'une abstention de la réglementation de North Kamloops, les modalités relatives au service téléphonique local non réglementé de TELUS⁵ s'appliquent et comprennent une exception semblable.

Positions des parties

10. TELUS a indiqué que l'obligation de servir n'oblige pas une ESLT à construire de nouveaux réseaux lorsque l'accès aux installations existantes est perdu ou supprimé. Elle a fait remarquer que son tarif général et ses modalités relatives au service téléphonique local non réglementé prévoient l'abolition d'un service dans des situations exceptionnelles. Par conséquent, TELUS a concentré ses efforts sur l'octroi d'un préavis et d'une indemnisation afin que les clients touchés aient les moyens de maintenir des communications ininterrompues au moyen d'autres fournisseurs.
11. TELUS a ajouté que le régime de réglementation⁶, qui entre en vigueur en vertu du paragraphe 27(1) de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, limite son obligation de servir. TELUS a indiqué qu'on ne peut pas lui ordonner de remplacer des installations qui ne seront plus disponibles pour des raisons qui échappent à son contrôle sans qu'elle soit indemnisée pour le coût des installations de remplacement ou autorisée à obtenir un rendement équitable.
12. Bell Canada a généralement soutenu la position de TELUS, indiquant que l'obligation de servir n'est pas absolue et ne s'étend pas aux collectivités où les installations sous-jacentes ne sont plus disponibles.
13. Le CDIP n'était pas d'accord avec TELUS pour dire que la perte d'autorisation de spectre et d'accès aux installations de l'entreprise limite son obligation de servir. Le CDIP a indiqué que même si les exceptions citées par TELUS dans ses tarifs devaient être permises, les circonstances actuelles ne justifient pas leur application puisque TELUS aurait dû préparer des plans d'urgence. Le CDIP a indiqué que TELUS est liée par son obligation de fournir des services vocaux et qu'elle devrait être tenue de préparer un plan d'urgence pour fournir des services vocaux maintenant. Le CDIP a ajouté que la loi confère de vastes pouvoirs au Conseil pour imposer l'obligation de servir. Le CDIP a indiqué que ces pouvoirs sont renforcés par l'exigence des

⁴ Voir [l'article 103.1\(c\) – The Company's Obligations and Responsibilities](#) du Tarif général de TELUS (disponible en anglais seulement).

⁵ Voir [l'article 1 g\) – Service Limitations, des Unregulated Local Telephone Service Terms](#) (disponible en anglais seulement).

⁶ Le régime de réglementation est une notion de common law qui prévoit qu'en échange des services fournis à tous les clients à des tarifs raisonnables et sans discrimination induite, un fournisseur de services publics a droit à une part de rendement équitable de son capital investi. Selon TELUS, le régime de réglementation est au cœur de l'obligation de servir. TELUS a indiqué que même si la façon dont les entreprises sont rémunérées pour desservir des zones à coût élevé a évolué, le droit à une indemnisation continue de faire partie du régime de réglementation.

Instructions de 2023 que le Conseil examine comment ses décisions favorisent un accès abordable à des services de télécommunication de haute qualité, fiables et robustes dans toutes les régions du Canada⁷.

Analyse du Conseil

14. Le Conseil a toujours soutenu que l'obligation de servir existe pour s'assurer que la population canadienne a un accès raisonnable aux services de télécommunication de base, peu importe où les personnes résident⁸. Lorsqu'il examine l'ampleur de l'obligation de servir, le Conseil se réfère aux objectifs stratégiques à l'article 7 de la *Loi* et à toute instruction applicable publiée par le gouverneur en conseil.
15. Bien que le Conseil soit d'accord avec TELUS que l'obligation de servir n'est pas illimitée, le Conseil estime que cette obligation continue de s'appliquer lorsqu'il y a une perte d'accès au spectre ou à d'autres installations existantes. Toutes les installations devront un jour être remplacées en raison des progrès technologiques et de l'usure habituelle. Si l'obligation de servir ne s'appliquait plus lorsqu'un fournisseur n'était pas en mesure d'entretenir ses installations, cela limiterait effectivement le délai de l'obligation de servir. Cela serait particulièrement problématique dans les zones de desserte à coût élevé. Le Conseil estime plutôt que les ESLT sont tenues de servir dans les endroits où elles peuvent raisonnablement remplacer ces installations ou trouver d'autres méthodes pour servir les clients.
16. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que pour que TELUS s'acquitte de son obligation de servir, elle doit démontrer qu'un autre service adéquat est disponible pour les clients touchés avant d'abolir ses services vocaux.

Les services VoIP par satellite constituent-ils une solution de rechange adéquate aux services vocaux traditionnels?

17. Afin de déterminer si les services VoIP par satellite constituent une solution de rechange adéquate, le Conseil a examiné s'ils répondront aux besoins de la population canadienne en matière de fonctionnalité, de fiabilité et d'abordabilité.

Contexte

Fonctionnalité et fiabilité

18. Les services VoIP par satellite fonctionnent en fournissant des services vocaux et des services d'urgence au moyen d'un accès Internet par satellite.
19. À l'heure actuelle, deux entreprises de transmission par satellite fournissent des services aux collectivités touchées : Xplore Inc. (Xplore) et Starlink, une division de SpaceX Canada Corp. (Starlink). Xplore offre des services VoIP groupés pour

⁷ Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication, DORS/2023-23, 10 février 2023

⁸ Voir la politique réglementaire de télécom 2011-291, paragraphe 5; la politique réglementaire de télécom 2016-496, paragraphe 164 et la décision de télécom 2020-40, paragraphe 8.

utilisation sur son réseau satellitaire et fournit une connexion à large bande au moyen de satellites géosynchrones à orbite équatoriale à environ la moitié des collectivités touchées. Starlink fournit des services Internet par satellite en orbite terrestre basse à toutes les collectivités touchées, mais n'offre pas de services VoIP.

Abordabilité

20. Les services vocaux existants que TELUS fournit aux collectivités touchées coûtent environ 32 \$ par mois. Ces services comprennent des fonctionnalités comme les appels locaux illimités, l'afficheur, la messagerie vocale et la conférence téléphonique à trois.
21. L'utilisation des services VoIP par satellite nécessite une connexion Internet par satellite, comme celle proposée par Starlink. Starlink a indiqué que son service coûte 140 \$ par mois, et ce, en plus de frais uniques de 499 \$ pour acquérir l'équipement de raccordement nécessaire. Starlink n'offre pas de services VoIP; les clients seraient donc tenus de les obtenir séparément. TELUS offre un forfait d'appels VoIP à environ 25 \$ à 30 \$ par mois. Comme le service existant de TELUS, les forfaits de services VoIP comprennent généralement des fonctionnalités comme la messagerie vocale, l'identification de l'appelant et l'appel en attente.

Positions des parties

Fonctionnalité et fiabilité

22. TELUS a affirmé que les services VoIP par satellite sont une solution de rechange appropriée pour les clients touchés, faisant remarquer qu'ils comprennent des services vocaux et d'urgence et qu'ils sont plus fiables que le système actuel de TELUS. Bell Canada a appuyé la position de TELUS.
23. Le CDIP a indiqué que TELUS devrait être tenue de fournir des services vocaux par des moyens plus fiables que ceux offerts par les services par satellite. Le CDIP a fait part de préoccupations au sujet de la fiabilité des services VoIP par satellite, en particulier la latence et les pannes liées aux conditions météorologiques. Les particuliers ont également exprimé des préoccupations au sujet des services VoIP par satellite, y compris leur disponibilité pendant les pannes de courant et l'accès aux systèmes d'alerte d'urgence.
24. Un particulier a fait remarquer que les collectivités touchées sont souvent concernées par les feux de forêt et que la sécurité des résidents dépend de leur capacité à recevoir des avis et des alertes en cas d'urgence. Ce particulier a ajouté que les services 9-1-1 évolués actuels et les services du système Voyent Alert! utilisés dans sa collectivité ne fonctionneraient pas sans une connexion cellulaire.
25. Starlink a fait remarquer que la fiabilité de son réseau satellitaire n'est pas touchée de manière importante par les intempéries. En fait, les pannes sont assez rares en raison du grand nombre de satellites déployés dans la constellation de Starlink. Si un satellite tombe en panne, il y en a de nombreux autres prêts à prendre la relève. De

plus, les satellites en orbite terrestre basse qui composent le réseau de Starlink prennent très bien en charge les services VoIP, étant donné que leur vitesse élevée et leur faible latence dépassent les exigences minimales pour le service VoIP.

Abordabilité

26. TELUS a indiqué ce qui suit en ce qui concerne le coût plus élevé des services VoIP par satellite :

- elle a déjà fourni une indemnisation à chacun des 115 clients touchés sous la forme d'un paiement unique de 1 400 \$, en fonction de décisions antérieures du Conseil dans des circonstances semblables, y compris les ordonnances de télécom 2008-206, 2016-239 et 2023-144;
- tout coût supplémentaire pour les services Internet par satellite reflète les fonctionnalités et les capacités supplémentaires du service à large bande, dont le déploiement est une priorité pour le Conseil;
- l'objectif stratégique relatif à l'abordabilité des services de télécommunication à l'alinéa 7b) de la *Loi* s'applique aux services à large bande; étant donné que le Conseil veille à ce que les services à large bande soient abordables au moyen de divers mécanismes de réglementation, il serait déraisonnable de prétendre que les services à large bande sont inabordables;
- les cadres actuels du Conseil et les objectifs stratégiques de la *Loi* n'exigent pas que les services de nature différente, comme les services vocaux et les services Internet, soient fournis aux mêmes tarifs;
- toutes les autres options de connectivité pour les clients touchés nécessiteraient une certaine forme de service à large bande, auquel cas la question de l'abordabilité s'appliquerait toujours.

27. TELUS a proposé d'offrir des services VoIP aux clients touchés à des tarifs réduits, à condition qu'ils puissent obtenir un service Internet à large bande d'un autre fournisseur, comme Starlink. TELUS facture actuellement de 25 \$ à 30 \$ par mois pour les services VoIP, selon le forfait choisi. TELUS a offert de réduire le coût à 15 \$ par mois pour les clients touchés qui s'engagent à un contrat de trois ans, ou encore à 20 \$ par mois pour un forfait mensuel.

28. TELUS a également indiqué qu'elle est en pourparlers préliminaires avec des fournisseurs de services par satellite afin d'explorer une possible entente de gros pour la revente de services Internet par satellite qui pourrait alors réduire les tarifs de détail pour les consommateurs dans les collectivités touchées.

29. Bell Canada était généralement d'accord avec TELUS, indiquant que l'indemnisation que TELUS propose est adéquate et conforme aux décisions antérieures du Conseil.

30. Le CDIP a soulevé des préoccupations au sujet du coût plus élevé des services Internet par satellite une fois que l'indemnisation fournie par TELUS sera épuisée. Le CDIP a également contesté la question de savoir si l'acceptation par le Conseil, dans des décisions antérieures, de coûts mensuels plus élevés pour les services de télécommunication de remplacement s'appliquerait dans le cas présent, soutenant que l'inflation récente de l'économie canadienne a exacerbé les préoccupations relatives à l'abordabilité.
31. Le CDIP a ajouté que le risque d'isolement pour les clients résidant dans les collectivités touchées justifie un écart par rapport aux décisions antérieures du Conseil.
32. Un particulier a indiqué que les finances constituent une préoccupation pour de nombreux résidents des collectivités touchées qui, dans certains cas, ont simplement décidé de renoncer complètement aux services de télécommunication, ce qui les laisse isolés. Un autre particulier a fait remarquer que le coût des services VoIP par satellite dépasse de loin le plafond obligatoire de 35 \$ par mois imposé par le Conseil pour les forfaits de téléphonie cellulaire avec des appels illimités à faible coût, et que le prix annuel des services VoIP par satellite représente un énorme fardeau financier pour un service essentiel en cas d'urgence.

Analyse du Conseil

Fonctionnalité et fiabilité

33. Dans des décisions antérieures, le Conseil a approuvé l'abolition de services vocaux lorsque des options de téléphonie cellulaire ou de services par satellite étaient disponibles et pouvaient fournir la fonctionnalité nécessaire pour être considérées comme une solution de rechange adéquate. Par exemple, dans l'ordonnance de télécom 2023-144, le Conseil a estimé que les services de téléphonie par satellite étaient plus fiables que les services retirés.
34. En ce qui concerne la possibilité de pannes de courant et leurs répercussions sur les services VoIP par satellite, les clients peuvent atténuer ces risques en installant une alimentation sans coupure, comme un chargeur portatif.
35. De plus, en ce qui concerne les services d'urgence, les services VoIP par satellite permettent l'accès aux services d'urgence conformément au cadre que le Conseil a mis en place dans les décisions de télécom 2005-21 et 2005-61.
36. En ce qui concerne les systèmes d'alerte d'urgence, alors que les alertes Amber nécessitent une connexion cellulaire, les services d'alerte météorologique comme les alertes de MétéoMédia/The Weather Network, Voyent Alert! et Alertable sont offerts sur les services Internet à large bande et peuvent être reçus sur des réseaux par satellite. Par conséquent, les clients touchés auraient toujours accès à des services d'alerte d'urgence et d'alerte météorologique au moyen d'une connexion Internet par satellite.

37. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les services VoIP par satellite constituent une solution de rechange adéquate au service existant de TELUS sur le plan de la fonctionnalité et de la fiabilité.

Abordabilité

38. Le coût des services VoIP par satellite proposés par TELUS comprend les frais des services Internet par satellite de Starlink, actuellement fixés à 140 \$ par mois, et les frais des services VoIP réduits de TELUS de 15 \$ par mois. Par conséquent, la différence entre les services VoIP par satellite (155 \$) et les services vocaux existants (32 \$) est d'environ 123 \$ par mois. La différence est de 5 \$ de plus par mois pour les clients qui choisissent de ne pas s'engager dans un contrat d'une durée de trois ans avec TELUS.

39. Lorsqu'il a examiné l'abordabilité des services de remplacement dans des décisions semblables, y compris les ordonnances de télécom 2008-206, 2016-239 et 2023-144, le Conseil a approuvé un paiement unique aux résidents pour compenser le coût d'achat de nouvel équipement de raccordement. Toutefois, le Conseil n'a pas exigé que l'entreprise fournisse une indemnisation supplémentaire pour couvrir la différence de prix entre le service de remplacement et le service aboli.

40. Dans la présente instance, le dossier a souligné la différence de prix importante entre le service de remplacement et le service qui sera aboli. Le dossier a aussi souligné l'incidence importante que la perte de services vocaux pourrait avoir sur les clients touchés, y compris l'isolement et le manque d'accès aux services d'urgence.

41. Le service vocal actuel de TELUS coûte environ 384 \$ par année, comparativement à environ 1 860 \$ par année pour les services VoIP par satellite. Cela représente près de cinq fois le coût du service actuel et représente donc une augmentation annuelle de 1 476 \$. En revanche, dans l'ordonnance de télécom 2023-144, le Conseil a mentionné que le coût du service de téléphonie par satellite n'était que « légèrement plus élevé⁹ ».

42. De plus, il faudrait que les clients touchés engagent des coûts importants à l'avance, y compris 499 \$ pour acheter l'équipement de connexion de Starlink. Les clients touchés pourraient également avoir besoin d'acheter un appareil supplémentaire, comme un téléphone intelligent ou un téléphone VoIP, pour effectuer des appels au moyen des services VoIP. Par conséquent, le paiement de 1 400 \$ fourni par TELUS ne couvrirait qu'environ six mois du coût total des services (155 \$ par mois pendant six mois, plus les frais d'équipement de 499 \$).

43. Au moment où TELUS a fourni un avis indiquant qu'elle abolirait ses services vocaux, les 115 clients touchés avaient continué d'opter pour des services vocaux de TELUS, malgré la disponibilité de Starlink. Il est donc raisonnable de conclure que la

⁹ Voir l'ordonnance de télécom 2023-144, paragraphe 21.

grande différence de coûts entre les deux fournisseurs de services peut constituer l'une des raisons pour lesquelles ces clients n'ont pas migré vers un autre service. Si les clients touchés renoncent aux services parce qu'ils n'ont pas les moyens de les payer, cela pourrait avoir de graves conséquences, y compris l'isolement et le manque d'accès aux services d'urgence.

44. De plus, les Instructions de 2023 exigent des considérations différentes de celles qui s'appliquaient dans les décisions antérieures. Les Instructions de 2023 précisent que le Conseil doit examiner comment ses décisions peuvent « faire en sorte qu'un accès abordable à des services de télécommunication de haute qualité, fiables et robustes soit disponible dans toutes les régions du Canada¹⁰ ».
45. Par conséquent, pour que les services VoIP par satellite constituent une solution de rechange abordable, le Conseil doit tenir compte de l'augmentation des coûts pour les clients touchés s'il approuvait la demande de TELUS en vue d'abolir les services vocaux dans les collectivités touchées.
46. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que d'exiger que TELUS indemnise les clients touchés pendant une période prolongée serait une mesure appropriée dans ce cas. Bien que TELUS ait déjà versé 1 400 \$ aux clients touchés pour couvrir le coût du service pendant environ six mois, une indemnisation supplémentaire, représentant la différence dans le coût des services pour une durée de trois années supplémentaires, est appropriée. Compte tenu de la différence approximative de prix entre les services VoIP par satellite (155 \$) et les services vocaux existants (32 \$), la différence de coûts pour trois années supplémentaires serait de 4 428 \$.
47. L'indemnisation supplémentaire permet à TELUS de s'acquitter de son obligation de servir d'une manière plus rapide et plus rentable qu'au moyen d'autres solutions possibles, comme la construction de nouveaux réseaux ou la modification et l'entretien de l'équipement existant. Le Conseil estime donc que l'indemnisation supplémentaire établit un équilibre approprié entre l'intérêt de TELUS dans une solution rentable, les objectifs stratégiques de la *Loi* et les Instructions de 2023. Elle laisse également le temps à d'autres options de connectivité à plus long terme d'être mises à disposition des collectivités touchées.
48. Le Conseil fait également remarquer que des options plus abordables pour les services vocaux devraient être offertes dans les collectivités touchées dans les trois prochaines années. Par exemple, TELUS a fait remarquer qu'elle explore une solution de services par satellite de gros. Il est également possible que le nouveau titulaire de la licence de spectre précédemment détenue par TELUS puisse fournir des services à ces collectivités ou encore subordonner le spectre à un autre fournisseur de services qui pourrait le faire. De plus, les progrès technologiques en ce qui concerne les services par satellite pendant cette période pourraient donner lieu à de nouvelles

¹⁰ *Décret donnant au CRTC des instructions sur une approche renouvelée de la politique de télécommunication*, DORS/2023-23, 10 février 2023

solutions pour les collectivités touchées. Finalement, TELUS pourrait aussi envisager de demander du financement pour la construction de réseaux dans ces régions, ce qui pourrait aider à augmenter l'offre de services plus abordables aux collectivités touchées.

Autres questions

TELUS devrait-elle être tenue de continuer à fournir des services vocaux au moyen de son système SR500?

49. Pour que TELUS puisse continuer à fournir des services en utilisant son système SR500, il faudrait le modifier afin qu'il puisse fonctionner sur la bande de 1,5 GHz. En effet, le système ne peut fonctionner que sur les bandes de 3,5 GHz ou de 1,5 GHz, et la bande de 3,5 GHz est réaffectée par ISDE.

Analyse du Conseil

50. TELUS a indiqué que la modification du système afin qu'il puisse fonctionner sur la bande de 1,5 GHz n'est pas une option viable. Elle a ajouté que le système est désuet et qu'il serait à la fois difficile et coûteux de continuer à le maintenir. Bell Canada a appuyé la position de TELUS.

51. Le Conseil estime que la modification et l'entretien du système seraient coûteux et ne permettraient pas d'assurer la fiabilité du service. Le système a été abandonné en 2009 et son fabricant n'exerce plus d'activités commerciales. Aucun service de soutien et aucune pièce de rechange ne sont disponibles. Par conséquent, les pièces qui doivent être remplacées (que ce soit en raison de l'âge, de l'usure ou des dommages) peuvent être très coûteuses à produire, voire être irremplaçables.

52. Même s'il était possible d'obtenir des pièces de rechange, le relief élevé dans les trois régions signifie que l'entretien du système serait très coûteux et nécessiterait un investissement important en termes de temps. Certains emplacements d'équipement ne sont accessibles que par hélicoptère. Étant donné que ce mode de transport n'est pas toujours disponible en raison de problèmes d'approvisionnement et de conditions météorologiques, l'entretien pourrait alors être retardé de plusieurs mois.

53. Le Conseil conclut que le fait d'exiger que TELUS modifie le système SR500 actuel afin qu'il puisse être exploité sur la bande de 1,5 GHz n'est pas une solution viable pour assurer des services vocaux à la fois ininterrompus, fiables et abordables dans les collectivités touchées.

Les constructions de réseaux pourraient-elles être financées en dehors du processus de financement établi par le Conseil?

54. Dans sa demande, TELUS a proposé des options de construction de réseaux qui pourraient desservir les collectivités touchées. Toutefois, elle a fait remarquer que les projets proposés ne sont pas économiquement viables et qu'ils nécessiteraient un financement fédéral ou provincial, y compris le financement du Fonds pour la large bande du Conseil.

55. Le Fonds pour la large bande du Conseil a été créé pour améliorer les services Internet et de téléphonie cellulaire dans les collectivités rurales, éloignées et autochtones partout au Canada.

Analyse du Conseil

56. Le Conseil est d'avis que les services VoIP par satellite dont il est question dans la présente décision fourniront une solution immédiate et fiable aux clients touchés par l'abolition des services existants de TELUS. De plus, en exigeant que TELUS fournisse une indemnisation supplémentaire à ses clients afin de compenser la différence de coûts, le Conseil fait en sorte que ces services demeureront abordables.

57. Toutefois, les options de construction de réseau proposées par TELUS pourraient offrir des solutions viables de connectivité à long terme aux collectivités touchées. De plus, deux particuliers ont appuyé le financement gouvernemental des tours de téléphonie cellulaire dans leurs collectivités. Le représentant du district régional de Thompson-Nicola a indiqué travailler avec des organismes de financement provinciaux pour explorer la possibilité de construire des tours cellulaires dans la région. Cela démontre l'intérêt exprimé publiquement pour le financement des tours cellulaires afin de soutenir la connectivité à long terme.

58. Pour que le Conseil envisage d'approuver le financement d'une construction ou d'une mise à niveau d'une infrastructure dans le cadre du Fonds pour la large bande, un fournisseur de services de télécommunication doit présenter une demande de financement proposant un projet dans une région géographique admissible, et ce, pendant la période de dépôt d'un appel de demandes ouvert. Étant donné que TELUS n'a pas soumis de demandes de financement au Fonds pour la large bande du Conseil pour les constructions de réseau qu'elle propose dans la présente instance, il ne serait donc pas approprié que le Conseil envisage de les financer dans le contexte de la présente décision. Toutefois, le Conseil s'attend à ce que TELUS envisage de saisir des occasions de financement à l'avenir pour appuyer la construction de nouveaux réseaux dans les collectivités touchées, y compris toute possibilité qui pourrait survenir dans le cadre du Fonds pour la large bande du Conseil.

59. Le Conseil conclut qu'il ne serait pas approprié qu'il envisage de financer des projets de construction de réseaux en dehors de son processus de financement établi, comme proposé par TELUS dans sa demande.

Conclusion

60. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil approuve la proposition de TELUS d'abolir les services vocaux dans les collectivités touchées, sous réserve que TELUS verse une indemnisation aux 115 clients touchés au-delà du paiement unique de 1 400 \$ qu'elle a déjà versé.

61. Le Conseil ordonne à TELUS de fournir un montant supplémentaire de 4 428 \$ à chacun des 115 clients touchés, et ce, afin de compenser la différence de coûts des services pendant trois ans.

62. En outre, le Conseil continuera de surveiller activement la disponibilité de services vocaux abordables dans les collectivités touchées.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Bell Canada – Retrait du Service radiotéléphonique de circonscription et du Service de communications périphériques*, Ordonnance de télécom CRTC 2023-144, 18 mai 2023
- *Société TELUS Communications – Retrait des services radiotéléphoniques en Colombie-Britannique*, Ordonnance de télécom CRTC 2016-239, 23 juin 2016
- *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
- *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
- *Société TELUS Communications - Retrait du Service radiotéléphonique de zone locale*, Ordonnance de télécom CRTC 2008-206, 25 juillet 2008
- *Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, Décision 2005-21 - Exigences relatives à un avis aux clients*, Décision de télécom CRTC 2005-61, 20 octobre 2005
- *Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence*, Décision de télécom CRTC 2005-21, 4 avril 2005