



Décision de télécom CRTC 2005-64

Ottawa, le 27 octobre 2005

Saskatchewan Telecommunications - Demande de rajustement des résultats de juin 2005 concernant l'indicateur de qualité du service 2.1A - Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures (zone urbaine)

Référence : 8660-S22-200507999

*Le Conseil **approuve** la demande d'exclusion présentée par Saskatchewan Telecommunications en vue de rajuster les résultats de juin 2005 concernant l'indicateur de qualité du service 2.1A, Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures (zone urbaine).*

Historique

1. Le Conseil a publié l'avis *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Avis public de télécom CRTC 2003-3, 27 mars 2003 (l'avis 2003-3) en vue d'établir un plan de rajustement tarifaire (PRT) concernant pour la qualité du service (QS) pour les clients de détail. Le Conseil s'est prononcé sur cette question dans la décision *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005 (la décision 2005-17).
2. Dans la décision 2005-17, le Conseil a conclu qu'il était logique que le PRT pour la qualité du service comprenne un mécanisme autorisant l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) à exclure certains cas de rendements insuffisants de ses résultats QS. Selon le Conseil, un tel mécanisme d'exclusion devait être suffisamment souple pour tenir compte des effets des catastrophes naturelles et autres événements perturbateurs qui, de par leur nature même, sont imprévisibles et indépendants de la volonté de l'ESLT. Le Conseil a également conclu que chaque événement perturbateur devait être évalué en fonction des circonstances et qu'il fallait procéder au cas par cas pour déterminer les modifications à apporter aux résultats QS aux fins du PRT, le cas échéant.
3. Dans la décision 2005-17, le Conseil a établi que le PRT définitif s'appliquerait à chaque année civile, à compter du 1^{er} janvier 2005. Aux termes de ce plan, l'ESLT est tenue :
 - de déposer une demande d'exclusion dans les 21 jours de la fin d'un événement perturbateur ou, dans le cas d'un événement en cours qui n'est pas terminé à la fin de la période de déclaration du PRT annuel, dans les 21 jours de la fin de la période de déclaration. Si de nouveaux renseignements deviennent disponibles, l'ESLT peut demander une modification de la décision, au plus tard trois mois après la fin de la période de déclaration, à moins que le Conseil n'en décide autrement;

- d'afficher la demande d'exclusion sur son site Web au même moment qu'elle la dépose auprès du Conseil. L'ESLT doit remettre une copie de la demande d'exclusion à toutes les parties qui ont participé activement à l'instance amorcée par l'avis 2003-3.
4. Le Conseil a également précisé que la demande d'exclusion doit indiquer le ou les événements perturbateurs faisant l'objet de la demande d'exclusion, leur incidence sur des indicateurs QS en particulier et les rajustements proposés aux résultats QS touchés.

Demande de SaskTel

5. Le 4 juillet 2005, Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) a déposé une demande d'exclusion en vue de rajuster ses résultats QS de juin 2005 concernant l'indicateur 2.1A, *Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures (zone urbaine)* (indicateur 2.1A (zone urbaine)), à cause de sérieux dommages causés aux câbles de la compagnie à Saskatoon le 13 juin 2005. Dans une lettre du 31 août 2005, SaskTel a donné des précisions quant à la méthode qu'elle proposait afin de rajuster les résultats QS relatifs à l'indicateur 2.1A (zone urbaine).

Identification du ou des événements perturbateurs faisant l'objet de la demande d'exclusion

6. SaskTel a signalé que le 13 juin 2005, un entrepreneur de la ville de Saskatoon effectuait des travaux d'excavation dirigés dans la ville en vue d'installer des conduits qui abriteraient des fils de feux de circulation lorsque son appareil a non seulement heurté les conduits de SaskTel, mais directement creusé dans les conduits centraux, sectionnant du coup trois gros câbles de cuivre, qui renfermaient 7 200 paires de câbles, et un gros câble de fibre optique. SaskTel a ajouté que la compagnie avait correctement marqué ses conduits et indiqué où ils se trouvaient à l'entrepreneur avant qu'il entreprenne les travaux d'excavation.
7. SaskTel a indiqué que l'incident avait perturbé les services d'urgence, les lignes de transmission de données et les lignes téléphoniques ainsi que les sites cellulaires dans le cas d'une dizaine de milliers de clients du centre-ville de Saskatoon.
8. SaskTel a précisé que ses techniciens de réparation étaient déjà affectés à des travaux pour la journée, si bien qu'elle a dû, devant les dommages causés aux câbles, annuler les réparations prévues à l'horaire et redéployer ses techniciens à l'endroit où les câbles avaient été endommagés.
9. SaskTel a indiqué que la compagnie avait fini de réparer le gros câble de fibre optique à minuit le 13 juin 2005.
10. SaskTel a indiqué que les trois gros câbles de cuivre n'étaient pas codés par couleur, si bien que la compagnie avait dû recouvrir chaque paire de câbles d'une gaine de couleur avant de procéder à l'épissure. Selon SaskTel, ce travail a pris beaucoup de temps et a largement contribué à retarder l'exécution des travaux de réparation des câbles. SaskTel a précisé que pour réparer les câbles de cuivre endommagés, la compagnie avait dû mobiliser tous ses techniciens de réparation et son personnel de construction et les affecter à ce travail par poste, 24 heures par jour, pendant sept jours, du 13 au 19 juin 2005 inclusivement, pour rétablir le service au complet.

Incidence du ou des événements perturbateurs sur des indicateurs QS en particulier

11. SaskTel a fait valoir que les dommages causés aux câbles avaient sérieusement compromis les résultats que la compagnie avait affichés en juin 2005 concernant l'indicateur QS 2.1A (zone urbaine). La compagnie a précisé avoir effectué les réparations urgentes des câbles endommagés, mais que d'autres réparations avaient dû attendre, ce qui avait occasionné un arriéré de travail à rattraper après la réparation de ces câbles.
12. SaskTel a fait remarquer que les résultats QS non rajustés de l'indicateur 2.1A (zone urbaine) de la compagnie affichaient 78,7 p. 100 pour juin 2005, mais que durant les dix premiers jours du mois, la compagnie affichait des résultats supérieurs à 90 p. 100 à l'égard du même indicateur. L'endommagement des câbles a donc fait baisser les résultats de l'indicateur jusqu'à ce que toutes les pannes déclarées soient réglées, à savoir le 28 juin 2005. SaskTel a indiqué que tout était redevenu à la normale après le 28 juin 2005 et que les résultats de l'indicateur s'étaient améliorés, atteignant 81 p. 100 à la fin de juin.

Rajustements proposés aux résultats QS

13. Lorsque SaskTel a proposé une méthode pour régulariser les résultats QS ayant été touchés par l'endommagement des câbles, elle a précisé ne vouloir exclure de ses résultats QS de juin 2005 que ceux qu'il était raisonnable d'attribuer à l'endommagement des câbles et non tous les résultats visant l'indicateur 2.1A (zone urbaine) pour cette période. SaskTel a fait valoir que selon la méthode de rajustement qu'elle propose, elle se trouve à corriger les résultats QS touchés par l'événement perturbateur en éliminant l'incidence de cet événement et en rétablissant les résultats QS à ce qu'ils auraient été, selon toute probabilité, sans l'événement perturbateur.
14. SaskTel a utilisé la méthode ci-après pour rajuster les résultats QS de l'indicateur 2.1A (zone urbaine) :
 - elle a examiné tous les rapports de dérangement (pannes) signalés quotidiennement après le 13 juin 2005;
 - elle a retiré de la liste quotidienne pertinente des rapports de dérangement (pannes) tous les rapports liés à l'endommagement des câbles à Saskatoon. De cette façon, les rapports de dérangement réglés en moins de 24 heures et les rapports de dérangement liés aux câbles endommagés à Saskatoon qui n'ont pas été réglés en moins de 24 heures ont été exclus du nombre total de rapports de dérangement signalés en juin 2005;
 - elle a recalculé les résultats de l'indicateur 2.1A (zone urbaine) en divisant le nombre de rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures par le nombre total rajusté de rapports de dérangement (pannes) pendant la période touchée.
15. SaskTel a indiqué qu'en utilisant la méthode décrite ci-dessus, elle obtient 85,5 p. 100 comme résultat pour l'indicateur QS 2.1A (zone urbaine) en juin 2005.

Analyse et conclusions du Conseil

16. Le Conseil fait remarquer qu'il n'a reçu aucune observation relativement à la demande.
17. Dans la décision 2005-17, le Conseil a conclu qu'il était logique que le PRT des services de détail comprenne un mécanisme d'exclusion suffisamment souple pour tenir compte des effets des catastrophes naturelles et autres événements perturbateurs qui, de par leur nature même, sont imprévisibles et indépendants de la volonté des ESLT. Il a également conclu que chaque événement perturbateur devait être évalué en fonction des circonstances.
18. Le Conseil fait remarquer que l'événement en question, qui a perturbé le service d'une dizaine de milliers de clients de SaskTel, est attribuable à des dommages causés à des câbles par un entrepreneur de la ville de Saskatoon. Le Conseil ajoute que SaskTel avait pris des précautions raisonnables pour bien marquer les conduits de la compagnie et indiquer où ils se trouvaient à l'entrepreneur avant qu'il amorce ses travaux. Étant donné que SaskTel avait pris des précautions et que les câbles ont été endommagés par une partie indépendante, le Conseil estime qu'il s'agit d'un événement imprévisible et indépendant de la volonté de la compagnie.
19. Le Conseil fait remarquer que SaskTel a dû reporter des réparations déjà prévues afin de mobiliser ses techniciens de réparation et son personnel de construction pour les affecter à la réparation des câbles endommagés. Le Conseil fait également remarquer que l'équipe de techniciens a dû recouvrir toutes les paires de câbles d'une gaine de couleur avant de les épisser parce que ces câbles étaient simplement isolés au papier et non codés par couleur, ce qui a nécessité sensiblement plus de temps pour la réparation. Compte tenu de l'ampleur des dommages, du fait qu'ils ont été causés dans un lieu de travail confiné et du temps total que la compagnie a dû mettre pour réparer les dommages, le Conseil estime que SaskTel a agi raisonnablement en faisant travailler des équipes de techniciens par poste, 24 heures par jour, pendant sept jours. Le Conseil fait en outre remarquer que durant les dix premiers jours de juin 2005, SaskTel affichait un résultat supérieur à 90 p. 100 dans le cas de l'indicateur QS 2.1A (zone urbaine), résultat qui s'est détérioré après l'endommagement des câbles pour s'établir à 55 p. 100, et ce jusqu'au 28 juin 2005, date à laquelle la compagnie a fini de régler tous les rapports de dérangement. La situation s'est ensuite stabilisée et à la fin du mois, le résultat affichait 81 p. 100. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que l'endommagement des câbles a effectivement eu une incidence sur les résultats QS de SaskTel en juin 2005 en ce qui concerne l'indicateur 2.1A (zone urbaine).
20. Selon le Conseil, c'est grâce à l'intervention rapide de SaskTel à la suite de l'endommagement des câbles que les services d'urgence, les lignes de transmission de données et les lignes téléphoniques ainsi que les sites cellulaires desservant une dizaine de milliers de clients du centre-ville de Saskatoon ont été rétablis rapidement.
21. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que dans les circonstances du cas présent, l'endommagement des câbles était imprévisible et indépendant de la volonté de SaskTel, il a empêché SaskTel de satisfaire à la norme QS de l'indicateur 2.1A (zone urbaine) et la compagnie a pris des mesures raisonnables et appropriées pour réparer les dommages rapidement. Par conséquent, le Conseil établit que, dans les circonstances du cas présent,

l'endommagement des câbles est un événement perturbateur qui justifie une exclusion aux termes du mécanisme d'exclusion prévu dans le PRT pour la qualité du service de détail.

22. Dans la décision 2005-17, le Conseil a conclu que les décisions concernant les événements perturbateurs devaient être prises au cas par cas quant aux modifications, le cas échéant, qu'il faut apporter aux résultats QS aux fins du PRT.
23. Le Conseil fait remarquer que SaskTel n'a pas demandé que tous les résultats QS de juin 2005 concernant l'indicateur 2.1A (zone urbaine) soient exclus. En fait, la compagnie a proposé une méthode pour rajuster les résultats de manière à simplement éliminer l'incidence de l'événement perturbateur. Le Conseil juge acceptable, dans les circonstances du cas présent, la méthode que SaskTel a proposée pour supprimer des listes quotidiennes de rapports de dérangement (pannes) pour la période visée les rapports de dérangement (pannes) désignés comme étant directement attribuables à l'endommagement des câbles.
24. Pour les raisons exposées ci-dessus, le Conseil **approuve** la demande d'exclusion de SaskTel.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté en version PDF et HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>.