



Circulaire de télécom CRTC 2006-11

Ottawa, le 7 décembre 2006

Normes de service relatives au traitement des demandes en matière de télécommunications

Introduction

1. La présente circulaire vise à communiquer les normes de service du Conseil relatives au délai de traitement nécessaire pour émettre des décisions concernant différents types de demandes en matière de télécommunications.
2. Dans la présente circulaire, le Conseil réintroduit les normes de service applicables aux demandes relatives aux ententes entre les entreprises, aux licences de services de télécommunication internationale et aux demandes déposées en vertu de la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* (demandes en vertu de la partie VII).
3. Dans la circulaire *Lancement d'un processus simplifié pour le traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail*, Circulaire de télécom CRTC 2005-6, 25 avril 2005 (la circulaire 2005-6), et dans la circulaire *Finalisation du processus simplifié pour le traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail*, Circulaire de télécom CRTC 2005-9, 1^{er} novembre 2005 (la circulaire 2005-9), le Conseil a mis en place des procédures accélérées et des normes de service pour le traitement des demandes tarifaires concernant les services de détail. Dans la circulaire 2005-6, le Conseil a également réintroduit des normes de service applicables à l'ensemble des demandes tarifaires. De plus, dans la circulaire *Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés*, Circulaire de télécom CRTC 2005-7, 30 mai 2005 (la circulaire 2005-7), le Conseil a adopté des procédures accélérées et des normes de service relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés.

Historique

4. Afin de s'assurer que le Conseil traite les demandes de façon efficace, et, en réponse aux demandes d'intervenants réclamant que le Conseil traite les demandes en matière de télécommunications de façon ponctuelle, le Conseil a mis en place des normes de service internes à compter du 1^{er} avril 2002. Au cours des dernières années, étant donné le volume et la complexité des demandes et des enjeux en matière de télécommunications, le Conseil a trouvé de plus en plus difficile de satisfaire à certaines normes, en particulier à celles applicables aux demandes en vertu de la partie VII.
5. Le Conseil a pris des mesures afin d'améliorer son efficacité et de simplifier ses procédures. Par exemple, il a introduit le recours à la médiation, à des processus de règlement de conflits et à une procédure d'audience accélérée pour régler rapidement les problèmes, le cas échéant.

Comme il est mentionné précédemment, le Conseil a également mis en place des procédures accélérées pour traiter les demandes tarifaires relatives aux services de détail et les demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services. De plus, le Conseil s'est abstenu de réglementer lorsque les forces du marché permettaient de protéger les intérêts des utilisateurs. Enfin, le Conseil a créé le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion afin de faciliter les consultations auprès de l'industrie et la résolution de problèmes techniques et opérationnels.

6. Le Conseil a également consulté les intervenants au moyen de sondages et dans le cadre de réunions, où il invitait les entreprises titulaires, les fournisseurs de services concurrents, les revendeurs et les groupes de défense des consommateurs à lui faire part non seulement de leurs préoccupations mais aussi de leurs suggestions concernant les normes de service relatives au traitement des demandes et la façon d'améliorer le processus.

Évaluation et modifications des normes actuelles

Demandes d'approbation tarifaire et demandes relatives aux ententes entre les entreprises

7. Tel que mentionné précédemment, le Conseil a mis en place des procédures de traitement simplifiées relatives aux demandes tarifaires concernant les services de détail. Depuis, le Conseil a toujours respecté les normes de service relatives à ces demandes, lesquelles représentent une part importante des demandes tarifaires.
8. Le Conseil traite dorénavant les demandes d'approbation d'ententes entre les entreprises exactement comme les demandes tarifaires. À compter de la date de la présente circulaire, les mêmes normes de service s'appliqueront aux demandes relatives aux ententes entre les entreprises et à l'ensemble des demandes tarifaires.
9. D'après une évaluation du traitement de l'ensemble des demandes tarifaires et des demandes relatives à des ententes entre les entreprises, ainsi que des observations des intervenants, le Conseil estime que les normes de service internes adoptées antérieurement pour les demandes tarifaires demeurent appropriées. À compter de la date de la présente circulaire, le Conseil établit comme suit les normes relatives aux demandes tarifaires et aux ententes entre les entreprises :
 - 85 p. 100 des décisions provisoires ou définitives à être publiées dans les deux mois suivant la réception d'une demande complète;
 - 95 p. 100 des décisions provisoires ou définitives à être publiées dans les quatre mois.
10. Les normes de service relatives aux demandes de dénormalisation et/ou de retrait de tarifs ainsi qu'au traitement simplifié des demandes tarifaires concernant les services de détail établies dans les circulaires 2005-7 et 2005-9 demeurent en vigueur :
 - 95 p. 100 des décisions définitives sur les demandes tarifaires concernant les services de détail à être publiées dans les 12 mois.
11. Le Conseil fait remarquer qu'il approuve provisoirement les demandes tarifaires présentées par les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) pour que ces entreprises puissent apporter des rajustements rétroactifs à la lumière des changements qui sont apportés aux tarifs

d'interconnexion des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) que le Conseil a approuvés. Dans la décision *Concurrence locale*, Décision Télécom CRTC 97-8, 1^{er} mai 1997, le Conseil a conclu qu'il était dans l'intérêt public d'exiger que les ESLC fournissent l'interconnexion aux fournisseurs de services sans fil et l'égalité d'accès à tous les fournisseurs de services intercirconscriptions, selon des modalités et des conditions équivalentes à celles prévues dans les tarifs des ESLT. Le Conseil précise que puisque les tarifs des ESLC ne sont mis à jour qu'une fois que les tarifs des ESLT ont été révisés, les tarifs des ESLC demeurent toujours provisoires.

12. Le Conseil a publié l'avis *Examen du cadre de réglementation concernant les services de gros et la définition de service essentiel*, Avis public de télécom CRTC 2006-14, 9 novembre 2006 (l'avis 2006-14). Dans cet avis, le Conseil a amorcé une instance pour étudier une définition révisée de service essentiel et les classifications et principes de tarification applicables aux services essentiels et non essentiels offerts par les compagnies de téléphone titulaires, les entreprises de câblodistribution et les ESLC à d'autres concurrents aux tarifs réglementés. Compte tenu de l'avis 2006-14, le Conseil s'attend à ce que plusieurs tarifs des ESLT et ESLC soient touchés. Dès que les problèmes soulevés dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2006-14 seront réglés, le Conseil établira une norme de service pour rendre définitives les demandes de modification tarifaire touchant les services de gros des ESLT.

Demandes relatives à des licences de services de télécommunication internationale

13. Dans la circulaire *Services de télécommunication internationale de base (STIB) – Modifications au régime d'attribution de licences*, Circulaire de télécom CRTC 2005-8, 23 juin 2005, le Conseil a modifié les conditions de licence des fournisseurs de STIB de classe A et de classe B ainsi que les procédures de demande.
14. Le Conseil a toujours respecté les normes internes relatives au traitement des demandes de licence internationale et juge que celles-ci demeurent appropriées. Le Conseil adopte donc les normes de service suivantes concernant les licences de services de télécommunication internationale :
 - 90 p. 100 des décisions à être publiées dans le mois suivant la réception d'une demande complète.

Demandes en vertu de la partie VII

15. Le Conseil fait remarquer qu'il a éprouvé des difficultés à respecter les normes internes établies pour le traitement des demandes en vertu de la partie VII en raison des enjeux complexes et de grande portée qu'elles ont parfois soulevés, du volume de demandes reçues et des priorités conflictuelles alors qu'il ne disposait que de ressources limitées. De plus, plusieurs éléments de mesure ont rendu encore plus difficile le respect des normes.
16. Dans les circonstances, le Conseil a traité les instances amorcées par des avis publics et les instances de suivi de la même façon que les demandes déposées en vertu de la partie VII. Désormais, le Conseil précise dans tous les avis publics qui amorcent des instances le délai qu'il prévoit prendre pour rendre sa décision. De plus, les demandes en vertu de la partie VII intégrées aux instances du Conseil sont assujetties aux délais prévus pour les instances en question. Par conséquent, à compter de la date de la présente circulaire, les instances amorcées

par le Conseil et les demandes en vertu de la partie VII qui sont intégrées dans ces instances ne seront pas incluses dans le rapport relatif aux normes de service concernant les demandes en vertu de la partie VII. Lorsque le Conseil décidera de traiter une demande dans le cadre d'une instance qu'il amorce, il en informera les requérantes par avis public ou par lettre.

17. Des événements imprévus modifient parfois le cours des instances amorcées par les demandes en vertu de la partie VII faisant l'objet d'un examen du Conseil. Par exemple, les fusions et les acquisitions, ainsi que les modifications de politique qui ont des répercussions notables sur les demandes. Dans de tels cas, le Conseil pourrait fermer le dossier de la demande en indiquant les raisons, le suspendre jusqu'au retrait de la demande ou le suspendre jusqu'à la réouverture du dossier une fois celui-ci clarifié.
18. Concernant les normes de service internes du Conseil, l'échéancier relatif aux demandes en vertu de la partie VII tenait compte de la période s'échelonnant de la fermeture du dossier relatif à une demande à la date de la décision. Lorsque le Conseil ne recevait aucune observation concernant une demande, les normes de service tenaient compte de la période écoulée depuis la date de dépôt de la demande jusqu'à celle de la décision. Étant donné que le Conseil ne peut envisager de traiter définitivement une demande avant d'être certain que le dossier est complet, il établit que lorsqu'il n'aura reçu aucune observation concernant une demande, le délai relatif à la norme de service sera calculé à compter de la fin de la période d'observations (la fermeture du dossier) jusqu'à la date de la décision.
19. Le Conseil fait remarquer qu'à partir du 1^{er} avril 2007, les normes de service applicables aux demandes en vertu de la partie VII seront évaluées en fonction des demandes dont le dossier a été fermé au cours de la plus récente période annuelle d'évaluation précédant la date du rapport. Par exemple, si l'on applique la norme de service aux demandes complétées dans les quatre mois suivant la fermeture d'un dossier, l'évaluation de la norme de service portera donc sur les demandes dont le dossier a été fermé au cours des 4 à 16 mois précédant la date de présentation du rapport afin de permettre l'évaluation de l'ensemble de ces demandes au moment de présenter ce dernier.
20. Le Conseil signale qu'il fait face à de sévères difficultés étant donné le volume et la complexité des demandes en vertu de la partie VII et des autres demandes et enjeux inhérents, et compte tenu des ressources limitées. Le Conseil adopte donc les normes de service applicables aux demandes en vertu de la partie VII qu'il juge acceptables, compte tenu de l'environnement actuel.
21. Le Conseil fait remarquer que les demandes en vertu de la partie VII varient énormément, tant en portée qu'en complexité, et estime qu'une norme unique applicable à l'ensemble des demandes en vertu de la partie VII ne fournirait pas des renseignements très utiles aux requérantes et aux parties intéressées concernant les prévisions du délai de traitement d'un dossier.
22. Par conséquent, le Conseil répartira les demandes en vertu de la partie VII selon deux catégories : les demandes de type 1 qui concernent généralement un nombre restreint de parties ou ne soulèvent aucun enjeu politique important; et les demandes de type 2 qui concernent de nombreuses parties et/ou soulèvent des enjeux politiques importants. Les demandes de type 1 exigeront le plus souvent des délais de traitement plus courts que les demandes de type 2.

23. Étant donné ce qui précède et compte tenu du volume de demandes prévu, des priorités conflictuelles et des ressources disponibles qu'il prévoit, le Conseil adopte les normes de service suivantes applicables aux demandes en vertu de la partie VII :
- Demandes en vertu de la partie VII de type 1 :

90 p. 100 des décisions provisoires ou définitives à être publiées dans les quatre mois suivant la fermeture d'un dossier.
 - Demandes en vertu de la partie VII de type 2 :

85 p. 100 des décisions provisoires ou définitives à être publiées dans les huit mois suivant la fermeture d'un dossier.
24. Le Conseil informera les requérantes par lettre, dans les 10 jours suivant la fin de la période d'observations relative à une demande, s'il considère qu'il s'agit d'une demande de type 1 ou 2 et de la norme de service applicable.

Publication des résultats

25. Le Conseil évaluera annuellement les résultats relatifs aux normes de service en ce qui a trait à tous les types de demandes en matière de télécommunications et les affichera sur le site Web du Conseil à la fin de l'exercice se terminant le 31 mars. Le Conseil prévoit afficher à chaque trimestre, à titre d'information, les résultats du traitement simplifié des demandes tarifaires concernant les services de détail ainsi que les résultats pour l'ensemble des demandes tarifaires et des ententes entre les entreprises. Étant donné que le Conseil arrive à la fin de son année financière et que les normes de service doivent être évaluées annuellement, le Conseil évaluera les résultats à partir du 1^{er} avril 2007.

Secrétaire général