



Décision de télécom CRTC 2006-59

Ottawa, le 21 septembre 2006

Demande de révision et de modification des décisions 2003-72 et 2005-20 présentée en vertu de la partie VII

Référence : 8662-B2-200602278

*Dans la présente décision, le Conseil conclut qu'il n'existe pas de doute réel quant à la rectitude de la décision Finalisation des indicateurs et des normes provisoires concernant la qualité du service dans le contexte de la concurrence, Décision de télécom CRTC 2003-72, 30 octobre 2003, et de la décision Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005 (la décision 2005-20). Par conséquent, le Conseil **rejette** la proposition de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite¹, Bell Canada et TELUS Communications Company² (collectivement, les Compagnies) visant la suppression du libellé « localités non dotées d'installations » des règles administratives liées aux sous-indicateurs. Il **rejette** également la modification proposée relativement à la méthode d'évaluation de ces mêmes indicateurs. Enfin, il **rejette** aussi la modification aux règles administratives proposée par les Compagnies relativement à l'indicateur de la qualité de service (QS) 2.7A lié à la concurrence – Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents et la demande de Rogers Communications Inc. concernant l'ajout d'indicateurs QS liés à la concurrence pour faire le suivi chronologique des commandes.*

Le Conseil adopte une méthode d'évaluation modifiée pour pallier le « rapport inverse » noté par les Compagnies relativement à l'évaluation des sous-indicateurs, laquelle méthode est conforme aux principes régissant les indicateurs QS établis dans la décision 2005-20. De plus, le Conseil ordonne au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion de réviser les méthodes d'évaluation des indicateurs QS susceptibles de ne pas suffisamment inciter les compagnies à offrir un service de qualité aux concurrents, et d'en faire rapport au Conseil dans les 90 jours de la présente décision.

La demande

1. Le Conseil a reçu une demande présentée le 3 mars 2006 par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite³, Bell Canada et TELUS Communications Company⁴ (collectivement, les Compagnies) conformément à la partie VII des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* et à l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications*

¹ Le 7 juillet 2006, les activités régionales de télécommunication filaire de Bell Canada en Ontario et au Québec ont été regroupées avec, entre autres, les activités de télécommunication filaire d'Aliant Telecom Inc., de la Société en commandite Télébec et de NorthernTel, Limited Partnership en vue de créer Bell Aliant Communications régionales, société en commandite.

² À compter du 1^{er} mars 2006, TELUS Communications Inc. a cédé et transféré tous ses actifs et passifs, y compris tous ses contrats de service à TELUS Communications Company.

³ Voir la note en bas de page 1.

⁴ Voir la note en bas de page 2.

(la Loi). Dans la demande, les Compagnies ont allégué qu'il existait un doute réel quant à la rectitude de la décision *Finalisation des indicateurs et des normes provisoires concernant la qualité du service dans le contexte de la concurrence*, Décision de télécom CRTC 2003-72, 30 octobre 2003 (la décision 2003-72), et la décision *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005 (la décision 2005-20), que ces décisions comportaient des erreurs de fait et de droit, et que le Conseil avait fait fi d'un principe fondamental soulevé lors des instances initiales.

2. Plus particulièrement, les Compagnies ont demandé au Conseil de réviser et de modifier les décisions 2003-72 et 2005-20 comme suit :

- modifier la définition, la méthode d'évaluation et les règles administratives des indicateurs de la qualité de service (QS) liés à la concurrence dans les cas suivants :
 - 1.10A, Retard dans l'exécution des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome) (indicateur 1.10A)
 - 1.11A, Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion (indicateur 1.11A)
 - 1.13, Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B (indicateur 1.13)
 - 1.19A, Services RNC [réseau numérique propre aux concurrents] et lignes de type C – Exécution en retard (indicateur 1.19A)
 - 2.7A, Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (indicateur 2.7A);
- exclure, aux fins d'évaluation de l'indicateur 1.13, les commandes dont le délai d'exécution n'est pas respecté faute d'installations;
- modifier la méthode d'évaluation de manière à éviter qu'elle engendre un rapport inverse inhérent, à savoir que meilleur est le rendement des Compagnies relativement à d'autres indicateurs établis, pire est leur rendement relatif aux indicateurs 1.10A, 1.11A, 1.13, 1.19A et 2.7A;
- exclure, aux fins d'évaluation de l'indicateur 2.7A, les commandes dont le délai d'exécution n'est pas respecté faute d'installations lorsque cette lacune est attribuable à des dommages causés par des tiers ou aux limites de la capacité de transmission de certains terminaux.

Processus

3. MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et Rogers Communications Inc. (RCI) ont déposé des observations le 3 avril 2006. Les Compagnies ont présenté des observations en réplique le 13 avril 2006.

Historique

4. Depuis 1994, le Conseil a tenu plusieurs instances et a rendu différentes décisions concernant l'établissement d'un cadre QS lié à la concurrence. Le Conseil était d'avis que les concurrents dépendaient beaucoup des services des entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Pour que la concurrence s'implante, il faut que les concurrents puissent fournir à leurs clients des services de qualité comparable à ceux que les ESLT fournissent à leurs propres clients. Si une entreprise de services locaux concurrente (ESLC) n'est pas en mesure de fournir des services de qualité comparable, elle ne pourra pas concurrencer de façon efficace. Les indicateurs qui font l'objet de la demande en cause dans la présente décision, à l'exception de l'indicateur 1.19A, avaient reçu l'approbation définitive du Conseil dans la décision 2003-72, lorsque le plan provisoire de rajustement tarifaire a été établi. Par la suite, dans la décision 2005-20, ces indicateurs, y compris l'indicateur 1.19A, ont été inclus dans le plan de rabais tarifaire (PRT) définitif.
5. Le PRT est composé de deux types d'indicateurs QS de base, ceux qui évaluent la fourniture d'une installation ou d'un service à un concurrent et ceux qui évaluent la réparation d'une installation ou d'un service en cas de panne. Ces deux types d'indicateurs QS de base se subdivisent chacun en deux groupes. Un groupe, les indicateurs principaux, évalue la capacité d'une ESLT à fournir ou à réparer une installation ou un service dans l'intervalle de service approuvé ou établi. Un deuxième groupe, les sous-indicateurs, évalue la capacité d'une ESLT à fournir ou à réparer une installation ou un service, dont le délai d'exécution initial n'est pas respecté, dans un intervalle de service supplémentaire approuvé. Les indicateurs en cause dans la présente sont les cinq sous-indicateurs inclus dans le PRT.
6. En vertu de l'article 62 de la Loi, le Conseil peut réviser et modifier ses décisions. Dans l'avis *Lignes directrices relatives aux demandes de révision et de modification*, Avis public Télécom CRTC 98-6, 20 mars 1998 (l'avis 98-6), le Conseil a annoncé les lignes directrices ci-dessous relatives aux demandes de révision et de modification présentées en vertu de l'article 62 de la Loi :

Par conséquent, pour que le Conseil exerce le pouvoir que lui confère l'article 62 de la Loi, les requérantes doivent lui démontrer qu'il existe un doute réel quant à la rectitude de la décision initiale, résultant, par exemple :

- (i) d'une erreur de droit ou de fait;
- (ii) d'un changement fondamental dans les circonstances ou les faits depuis la décision;
- (iii) du défaut de considérer un principe de base qui avait été soulevé dans la procédure initiale; ou
- (iv) d'un nouveau principe découlant de la décision.

[...]

Compte tenu du fait que la certitude sur le plan de la réglementation sert l'intérêt public, le Conseil a conclu que les demandes présentées en vertu de l'article 62 de la Loi doivent généralement être déposées dans les six mois suivant la date de sa décision initiale.

Le Conseil n'examinera des demandes de révision et de modification présentées après ce délai que dans des circonstances exceptionnelles et s'il est convaincu que le retard est fondé.

Positions des parties

Les Compagnies

Calendrier de révision et de modification

7. Les Compagnies ont fait valoir qu'il était tout à fait raisonnable de permettre aux parties intéressées d'évaluer pleinement l'effet à long terme d'une décision avant qu'elles ne déposent une demande de révision et de modification. Les Compagnies ont fait valoir qu'elles avaient présenté une demande de révision et de modification initiale concernant l'indicateur 1.13 en mars 2005, et que le personnel du Conseil y avait répondu par une lettre du 7 avril 2005 qui déclarait que la décision 2005-20 avait traité de la plupart des questions soulevées par les Compagnies dans leur demande de mars 2005. Les Compagnies ont également fait valoir qu'elles avaient besoin d'un certain laps de temps pour évaluer les modifications au régime QS découlant de la décision 2005-20, qui incluait le nouvel indicateur 1.19A.
8. Les Compagnies ont fait remarquer que malgré le fait qu'une demande en vertu de l'article 62 de la Loi devrait être déposée dans les six mois de la décision initiale du Conseil, les demandes présentées après ce délai pourraient être examinées dans des circonstances exceptionnelles si le Conseil était convaincu que le retard était fondé. Les Compagnies ont ajouté que si la décision contestée comporte de graves erreurs de fait ou de droit, le simple écoulement du temps ne changerait rien à la rectitude inhérente de la décision, et n'étendrait pas la compétence du Conseil dans les cas où une erreur sous-jacente à une décision aurait donné lieu à une erreur de compétence.
9. Les Compagnies ont fait valoir que leur demande actuelle constituait un bon cas où le Conseil devrait réviser sa décision après le délai prescrit de six mois.

Doute réel – principe de base dans l'instance initiale

10. Les Compagnies ont fait valoir qu'il existait un doute réel quant à la rectitude des conclusions initiales que le Conseil a formulées dans la décision 2003-72 à l'égard des indicateurs 1.10A, 1.11A, 1.13 et 2.7A. Les Compagnies ont fait remarquer que malgré leurs réserves face à la décision 2003-72 au moment de sa publication, la pleine portée des quatre sous-indicateurs QS ne s'est révélée que beaucoup plus tard.
11. Les Compagnies ont fait remarquer que dans la Décision CRTC 2001-366, 20 juin 2001 (la décision 2001-366), les définitions et méthodes d'évaluation des quatre sous-indicateurs ont été considérablement modifiées par rapport à celles qui étaient déjà approuvées. Les Compagnies ont également fait remarquer que les quatre sous-indicateurs étaient inclus dans le PRT de la décision 2005-20, mais assortis de normes modifiées. D'après les Compagnies, le Conseil a imposé un cinquième sous-indicateur, le 1.19A, dans la décision 2005-20, sous-indicateur qu'il a approuvé de manière définitive et intégré au PRT sans discussion au sujet de sa pertinence.

12. Les Compagnies ont fait valoir qu'il existait un doute réel quant à la rectitude de la méthode d'évaluation de l'indicateur 1.13 parce que le Conseil n'a pas pris en considération un principe fondamental soulevé lors de l'instance initiale, à savoir l'interdépendance conflictuelle entre l'indicateur 1.13 et les indicateurs 1.8⁵, 1.9⁶ et 1.12⁷. Les Compagnies ont fait valoir que puisque le dénominateur de l'indicateur 1.13 n'incluait que les commandes qui n'avaient pas répondu aux normes des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12, la probabilité que la norme de l'indicateur 1.13 soit satisfaite diminuait lorsque le rendement des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12 augmentait parce que moins il y a de demandes de service local (DSL) inachevées à la date d'exécution confirmée, plus l'univers servant à calculer le pourcentage de la norme de l'indicateur 1.13 est restreint.
13. Les Compagnies ont fait valoir qu'il se présentait un paradoxe, à savoir qu'une compagnie pourrait devoir consentir un rabais à un concurrent pour ne pas avoir atteint la norme de l'indicateur 1.13, alors qu'en fait, le concurrent aurait bénéficié d'un meilleur service parce que les Compagnies auraient dépassé la norme des indicateurs 1.8, 1.9 ou 1.12 en exécutant plus de commandes à la date d'exécution confirmée. Les Compagnies ont ajouté que la situation les motivait à satisfaire à la norme de 90 % des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12, mais pas à la dépasser de peur de nuire à leur rendement relatif à l'indicateur 1.13. Par conséquent, les Compagnies ont fait valoir qu'il existe un doute réel quant à la rectitude de la définition de l'indicateur 1.13.
14. Les Compagnies ont fait valoir qu'il faudrait modifier l'indicateur 1.13 de manière à redéfinir le numérateur et le dénominateur utilisés dans la méthode d'évaluation. Les Compagnies ont ajouté que le numérateur devrait représenter le nombre total de DSL exécutées à la date d'exécution confirmée ou une journée ouvrable plus tôt, comme pour les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12, alors que le dénominateur représenterait le nombre total de DSL du mois, comme pour les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12. Les Compagnies ont précisé que les modifications aux calculs de l'indicateur 1.13 n'avaient pas pour but d'augmenter ou de diminuer les normes existantes du Conseil, mais de redéfinir les indicateurs plus complètement et de reformuler les normes de manière essentiellement équivalente.
15. Les Compagnies ont également fait valoir qu'il existait un doute réel quant à la rectitude de la méthode d'évaluation des indicateurs 1.10A, 1.11A, 1.19A et 2.7A puisque le Conseil n'a pas pris en considération un principe fondamental soulevé lors de l'instance initiale, à savoir l'interdépendance conflictuelle entre les sous-indicateurs ci-dessus et les indicateurs 1.10⁸, 1.11⁹, 1.19¹⁰ et 2.7¹¹, respectivement. Les Compagnies ont fait valoir que, pour les mêmes

⁵ Indicateur 1.8 – Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B (indicateur 1.8), intervalle de service de 5 jours et norme de 90 %.

⁶ Indicateur 1.9 – Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert (indicateur 1.9), intervalle de service de 2 jours et norme de 90 %.

⁷ Indicateur 1.12 – Respect de la date d'installation confirmée dans le cas des demandes de service local (indicateur 1.12), intervalle de service convenu et confirmé par l'ESLT et norme de 90 %.

⁸ Indicateur 1.10 – Respect des intervalles de service pour les commandes de transfert de numéros locaux (TNL) (service autonome) (indicateur 1.10), intervalle de service de 2 jours et norme de 90 %.

⁹ Indicateur 1.11 – Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent (indicateur 1.11), intervalle de service de 20 ou 35 jours selon la disponibilité des installations et norme de 90 %.

¹⁰ Indicateur 1.19 – Respect des dates confirmées – Services RNC et lignes de type C (indicateur 1.19), intervalle de service des ESLT variable et norme de 90 %.

raisons avancées à l'égard de l'indicateur 1.13, les méthodes d'évaluation devraient être modifiées de la même manière pour les indicateurs 1.10A, 1.11A, 1.19A et 2.7A.

16. De plus, les Compagnies ont demandé que les règles administratives de l'indicateur 2.7A soient modifiées de manière à exclure les commandes dont le délai d'exécution n'est pas respecté faute d'installations lorsque la situation est attribuable à des dommages causés par des tiers ou aux limites de la capacité de transmission de certains terminaux. Pour appuyer leur demande, les Compagnies ont cité les exemples suivants :
- le manque d'installations peut être attribuable à la dégradation du réseau là où il n'y a pas d'installations supplémentaires pour rétablir le service;
 - le manque d'installations pourrait survenir si un client coupe un câble et qu'il n'y a pas d'installations temporaires pour rétablir le service ou qu'il faut creuser;
 - le manque d'installations pourrait arriver si un entrepreneur coupait un important câble et que le service ne pouvait être rétabli dans les 48 heures à cause de la gravité du problème.

Doute réel – erreur de fait

17. Les Compagnies ont fait valoir qu'il existe un doute réel quant à la rectitude de la norme et des règles administratives de l'indicateur 1.13. Les Compagnies ont allégué que le Conseil avait commis une erreur de fait en s'appuyant sur une fausse interprétation du rapport de consensus BPRE028a et du rapport de non-consensus BPRE030a du Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) pour fonder ses conclusions concernant l'inclusion dans l'évaluation de l'indicateur 1.13 du non-respect des dates d'exécution des commandes faute d'installations et la définition de la norme appropriée pour l'indicateur 1.13.
18. Les Compagnies ont fait remarquer que relativement à l'indicateur 1.13, le GTPT a unanimement proposé dans les deux rapports du CDCI « d'exclure des évaluations les commandes dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées faute d'installations ».
19. Les Compagnies ont fait valoir que dans la décision 2003-72, le Conseil n'a pas tenu compte de la proposition consensuelle du GTPT et qu'il a mal interprété l'observation relative à l'indicateur 1.13. Les Compagnies ont ajouté que toujours dans la décision 2003-72, le Conseil a commis une erreur en déclarant ce qui suit :

D'après le rapport du GTPT, les participants n'ont pas réussi à atteindre un consensus à l'égard des indicateurs 1.12 et 1.13 parce que leurs opinions divergeaient en ce qui concerne les situations où une ESLT ne pouvait pas exécuter une commande faute d'installations.

¹¹ Indicateur 2.7 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures (indicateur 2.7), norme de 80 %.

Call-Net¹², AT&T Canada¹³, Group Telecom et Futureway¹⁴ ont fait valoir que dans le cas des indicateurs 1.12 et 1.13, les commandes ne pouvant pas être exécutées à la date confirmée parce que l'ESLT ne dispose pas des installations nécessaires devraient être considérées comme incomplètes aux fins de l'évaluation du rendement.

20. Les Compagnies ont fait valoir que même si ces compagnies partageaient ce point de vue concernant l'indicateur 1.12, ce n'était pas le cas pour l'indicateur 1.13. Les Compagnies ont soutenu que même si les recommandations du GTPT relatives à l'indicateur 1.13 étaient présentées comme non consensuelles, le point de désaccord portait sur la définition de l'indicateur 1.13, à savoir s'il fallait évaluer tous les retards dans l'exécution des commandes par rapport à leurs dates d'exécution confirmées ou s'il fallait le faire seulement pour les commandes évaluées par les indicateurs 1.8 et 1.9.
21. Les Compagnies ont ajouté que si le GTPT avait su que le Conseil inclurait les commandes concernant lesquelles il n'existe pas d'installations dans l'évaluation de l'indicateur 1.13, il aurait probablement proposé une norme moins élevée que la norme de 90 % que le GTPT a recommandée à l'unanimité.
22. Les Compagnies ont fait valoir que puisque les conclusions du Conseil relatives à l'évaluation et à la norme de l'indicateur 1.13 étaient fondées sur une fausse interprétation des recommandations du GTPT, il existait un doute réel quant à la rectitude de la norme et des règles administratives de l'indicateur 1.13. Les Compagnies ont fait valoir que la norme et les règles administratives de l'indicateur 1.13 étaient fondées sur des erreurs de fait.
23. Les Compagnies ont fait valoir que les règles administratives relatives à l'indicateur 1.13 devraient être modifiées, conformément à la recommandation unanime du rapport BPRE030a, de sorte que les commandes dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées faute d'installations soient exclues de l'évaluation. Les Compagnies ont ajouté que l'exclusion devrait s'appliquer autant au numérateur qu'au dénominateur.

Doute réel – erreur de droit

24. Les Compagnies ont fait valoir qu'il existe un doute réel quant à la rectitude de la norme et des règles administratives de tous les sous-indicateurs du fait que le Conseil a commis une erreur de droit en finalisant les indicateurs provisoires alors que le personnel du Conseil disait que les indicateurs ne seraient pas finalisés sans la tenue d'un autre processus public. Les Compagnies ont fait remarquer que dans la décision 2003-72, le Conseil avait conclu qu'il n'y avait pas lieu de tenir un processus public supplémentaire avant que les indicateurs QS provisoires liés à la concurrence soient finalisés et a donc approuvé de façon définitive tous les indicateurs QS provisoires liés à la concurrence.

¹² À partir du 7 juillet 2005, la dénomination sociale de Call-Net Enterprises Inc. est devenue Rogers Telecom Holdings Inc.

¹³ Fait maintenant partie de MTS Allstream Inc.

¹⁴ Fonctionne maintenant sous la dénomination de FCI Broadband, filiale de Futureway Communications Inc.

25. Les Compagnies ont ajouté qu'en rendant cette décision, le Conseil a explicitement fait remarquer ce qui suit :

D'après le rapport du GTPT, les membres du personnel du Conseil qui ont pris part aux travaux du GTPT ont assuré aux autres participants que le Conseil entamerait une instance publique quelconque afin d'offrir aux intéressés une autre occasion de formuler des observations concernant une partie ou la totalité des indicateurs QS.

Les Compagnies ont soutenu que malgré ces observations, qui ont mené à un rapport du GTPT beaucoup plus contraignant qu'il aurait pu l'être, le Conseil a finalisé les indicateurs sans suivre aucun autre processus.

26. Les Compagnies ont fait valoir que le Conseil avait l'obligation de respecter l'équité procédurale lorsqu'il a établi les indicateurs QS définitifs liés à la concurrence. Grâce à cette obligation, ceux qui sont touchés par la décision ont l'occasion de présenter en détail leur point de vue et leurs preuves pour que le décideur les prenne en considération.
27. Par conséquent, les Compagnies ont fait valoir qu'en finalisant les indicateurs en question sans instance supplémentaire et sans l'examen complet de tous les indicateurs qu'avait promis le personnel du Conseil participant au GTPT, le Conseil a enfreint son obligation d'équité procédurale et le principe de justice naturelle. Les Compagnies ont allégué que pour ce seul motif, le Conseil était tenu de réexaminer la décision 2003-72, modifiée par la décision 2005-20, pour, à tout le moins, prendre en considération les observations que les Compagnies n'ont pas pu formuler puisque l'instance promise n'a jamais eu lieu.

RCI

28. RCI a été troublée par le fait que les Compagnies demandaient que les situations où il n'y avait pas d'installations soient exclues du régime QS. RCI a fait valoir que les normes QS en cause dans la présente évaluent le rendement des Compagnies quant aux dates d'exécution confirmées. Autrement dit, une DSL a été faite et acceptée et la compagnie a confirmé une date d'exécution de la demande. RCI a ajouté que ce n'était que lorsque les Compagnies ne respectaient pas la date d'exécution confirmée qu'elles étaient évaluées en fonction des divers indicateurs de retard d'exécution.
29. RCI a fait valoir que si les Compagnies refusaient une DSL dès sa réception par faute d'installations, les indicateurs QS n'en tenaient pas compte. RCI a fait valoir que les Compagnies demandaient d'être exemptées de fournir un service par faute d'installations, et ce, après même avoir convenu d'une date d'exécution et après que RCI l'a confirmée auprès du client.
30. RCI a précisé qu'elle avait pour pratique de demander des délais d'exécution plus longs que les intervalles de service établis. La compagnie a ajouté qu'elle avait décidé de procéder ainsi pour être mieux en mesure de fournir les lignes dans les délais demandés. RCI a fait remarquer que cette pratique donnait plusieurs jours supplémentaires aux Compagnies pour respecter les intervalles de service.

31. RCI a allégué qu'exclure du processus d'évaluation les situations où il y manque d'installations produirait deux résultats indésirables. Premièrement, on pourrait être incité à classer les retards d'exécution des demandes de lignes dans la catégorie des situations de manque d'installations afin d'éviter les pénalités liées au rendement insuffisant. Deuxièmement, il n'y aurait pas d'incitatif à résoudre rapidement le problème de manque d'installations. RCI a fait valoir que devant pareils résultats, les ESLC recevraient un service inférieur à celui que les Compagnies se fourniraient à elles-mêmes, en contravention du cadre de réglementation établi.
32. RCI a ajouté que lorsqu'on ne dispose pas de lignes de cuivre, comme dans les cas où un client est servi par un commutateur éloigné, certaines ESLT hésitaient à installer l'équipement nécessaire pour raccorder une ligne au central de desserte. RCI a fait remarquer que l'utilisation de commutateurs éloignés par les ESLT ne cesse d'augmenter. RCI a ajouté qu'en dépit du fait que les efforts de résolution de ce problème ont été extrêmement lents, le régime QS actuel avait, au moins, offert un incitatif financier pour le résoudre.
33. RCI a fait valoir que, non seulement la proposition des Compagnies relativement aux situations de manque d'installations est inacceptable, mais que le régime QS actuel était insuffisant dans les cas où une DSL est refusée faute d'installations. RCI a fait valoir que lorsqu'une DSL est refusée faute d'installations, cette demande semble se volatiliser. En effet, RCI a allégué que la compagnie ne reçoit aucune information concernant une telle demande, et que le dossier peut rester en suspens pendant des mois avant qu'il ne soit réglé, et ce, sans que les Compagnies ne soient pénalisées pour ces longs retards.
34. RCI a fait valoir que le régime QS devrait s'appliquer à toutes les situations où des lignes n'ont pas été fournies faute d'installations. RCI a proposé que le CDCI soit chargé de concevoir les indicateurs supplémentaires nécessaires. En particulier, RCI a proposé l'instauration de normes additionnelles pour faire le suivi chronologique des cas où il manque d'installations.
35. Selon RCI, la proposition de modification de l'indicateur 2.7A présentée par les Compagnies est vague et sans fondement. RCI a fait remarquer que l'indicateur 2.7A traitait des services existants dans les cas où il ne manquait pas d'installations, et a fait valoir que la référence des Compagnies aux « limites de la capacité de transmission de certains terminaux » n'était pas claire et demeurait sans explication.
36. RCI a formulé deux observations à ce sujet. Premièrement, la norme de l'indicateur 2.7A a été fixée à 90 % pour tenir compte des circonstances inhabituelles. Deuxièmement, dans la décision 2005-20, le Conseil a établi un processus d'exemption des normes QS pour les situations considérées comme indépendantes de la volonté des Compagnies.
37. Quant au rapport inverse que les Compagnies ont relevé à l'égard des sous-indicateurs, RCI a admis qu'un incitatif inverse existait en théorie. RCI a fait valoir que si le Conseil désirait modifier les normes pour prendre en compte les préoccupations des Compagnies, la norme de retard d'exécution devrait s'établir à 99 % en fonction du nombre total de commandes.

MTS Allstream

38. MTS Allstream a fait valoir que, par cette demande, les Compagnies essayaient de réviser les décisions relatives aux indicateurs QS dans le but de diminuer considérablement leur utilité et

le niveau de services fourni aux concurrents. MTS Allstream a fait valoir que les modifications demandées par les Compagnies avaient été examinées et rejetées par le Conseil dans les décisions 2003-72 et 2005-20.

39. Quant au « rapport inverse inhérent » des indicateurs 1.12 et 1.13, MTS Allstream a fait valoir que le Conseil avait établi la méthode d'évaluation des deux indicateurs pour une bonne raison et qu'il n'y avait pas de paradoxe. MTS Allstream a fait valoir que l'interdépendance entre les indicateurs 1.12 et 1.13 était juste et logique, car elle présentait pour les ESLT un incitatif à fournir des dates d'exécution précises dans les deux cas.
40. MTS Allstream a fait valoir que les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12 évaluaient le rendement des services des ESLT relativement aux dates d'exécution établies, et que l'indicateur 1.13 mesurait les retards et que cela motivait les ESLT à compléter les commandes en retard dans les 24 heures de la date d'exécution initiale. MTS Allstream a fait valoir que les indicateurs 1.8, 1.9, 1.12 et 1.13 réunis garantissaient que toutes les commandes de lignes seraient exécutées dans la journée suivant la date d'exécution initiale au moins 99 % du temps si l'ESLT satisfaisait aux normes de service dans tous les cas. MTS Allstream a fait valoir qu'elle était en mesure de satisfaire à ses engagements auprès de ses clients en comptant sur le fait que, au moins 99 % du temps, l'ESLT, fournissant un niveau minimum de rendement acceptable, aurait exécuté la commande ou serait en train de le faire.
41. MTS Allstream a fait valoir que le Conseil avait déclaré que les normes QS n'étaient pas des cibles de rendement, mais des niveaux minimums de rendement acceptable. MTS Allstream a ajouté que le Conseil comprenait clairement que la précision de la date d'exécution par une ESLT était essentielle à la réussite du concurrent, car, dans la décision 2005-20, le Conseil avait déclaré que les ESLT étaient peu motivées à fournir des services de manière à promouvoir le succès de leurs concurrents.
42. MTS Allstream a fait valoir qu'en permettant aux ESLT d'exécuter une commande « à la date d'exécution confirmée ou avant » comme le proposent les Compagnies, les concurrents seraient empêchés de signifier une date d'exécution ferme à leurs clients, ce qui affaiblirait l'efficacité des concurrents. D'après MTS Allstream, cette situation permettrait aux ESLT de profiter du système et de laisser leurs concurrents dans une position fort précaire.
43. Eu égard au manque d'installations, MTS Allstream a fait valoir qu'un élément critique de la définition de l'indicateur 1.12 donnait la possibilité à une ESLT de choisir des dates d'exécution qu'elle pourrait probablement satisfaire sans se préoccuper de l'intervalle normalisé y compris, par exemple, les situations où il pourrait manquer d'installations. MTS Allstream a ajouté que dans la décision 2005-20, le Conseil avait bien clarifié les indicateurs 1.12, 1.13 et 2.7A par l'ajout du concept d'une date d'exécution convenue et confirmée. MTS Allstream a ajouté que l'indicateur 1.12 permettait de choisir une date d'exécution au-delà de l'intervalle normalisé, ce qui annulait toute raison d'exclure des commandes en raison d'un manque d'installations.
44. MTS Allstream a fait valoir que c'est à l'ESLT de déterminer si elle dispose des installations et de fixer le délai requis pour exécuter la demande d'un concurrent étant donné que l'ESLT est la mieux placée pour savoir si elle dispose des installations nécessaires. MTS Allstream n'a pas remarqué d'erreur de fait commise par le Conseil.

45. De plus, MTS Allstream a trouvé absurde que les Compagnies prétendent que le Conseil a commis une erreur de droit en finalisant les indicateurs QS provisoires liés à la concurrence sans tenir de processus public supplémentaire. MTS Allstream a fait valoir que les Compagnies n'avaient pas changé leur position depuis le rapport de non-consensus BPRE030a du 2 décembre 2002. MTS Allstream a fait valoir que le Conseil avait le droit de finaliser les indicateurs QS dans la décision 2003-72, car tout report supplémentaire aurait eu pour effet de perpétuer le service insuffisant des Compagnies en vertu du plan provisoire de rajustement tarifaire. Finalement, MTS Allstream a ajouté qu'un processus supplémentaire et les retards supplémentaires qui en découleraient n'avantageraient que les ESLT. MTS Allstream a fait remarquer que le processus QS était en cours depuis la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002, et que les Compagnies avaient eu amplement d'occasions de présenter leur position.

Analyse et conclusions du Conseil

Calendrier de révision et de modification

46. Dans l'avis 98-6, le Conseil a estimé que les demandes de révision et de modification doivent généralement être déposées dans les six mois suivant la date de sa décision. Cependant, le Conseil avait déclaré que, dans des circonstances exceptionnelles, il examinerait les demandes présentées après ce délai.
47. Le Conseil fait remarquer qu'il y a un lien étroit entre les décisions 2003-72 et 2005-20 étant donné que la décision 2005-20 est fondée sur la décision 2003-72. Le Conseil fait remarquer que la décision 2005-20 a été publiée le 31 mars 2005. La mise en œuvre du PRT pour la QS fournie aux concurrents a eu lieu le 1^{er} juillet 2005, trois mois après la publication de la décision 2005-20. Le Conseil fait remarquer que l'intervalle de trois mois allant du 31 mars au 1^{er} juillet 2005 a été accordé pour permettre aux Compagnies de développer des processus pour la mise en œuvre du cadre QS. Trois mois supplémentaires, soit la période du 1^{er} juillet au 1^{er} octobre 2005, ont alors été accordés aux Compagnies pour commencer à recueillir des données sur les activités des concurrents fonctionnant dans les différentes régions des Compagnies. Le Conseil fait remarquer qu'un septième mois, octobre 2005, a été accordé aux Compagnies pour rassembler les données QS et calculer tout rabais avant de signifier cette information au Conseil.
48. Le Conseil fait remarquer que, quoique les Compagnies n'aient pas déposé la présente demande dans les six mois de la décision 2005-20, il considère que les Compagnies n'auraient pas été en mesure d'évaluer l'effet réel ni toutes les répercussions de la décision 2005-20 avant le 31 octobre 2005, au moins. Le Conseil considère que le lien entre les décisions 2003-72 et 2005-20, de même que l'effet retardé de la décision 2005-20 constituent une circonstance exceptionnelle aux termes des lignes directrices établies par le Conseil dans l'avis 98-6.
49. Par conséquent, le Conseil conclut que la demande des Compagnies devrait être examinée.

Erreur de fait commise en concluant que le GTPT n'avait pas obtenu le consensus relativement à l'indicateur 1.13

50. Le Conseil fait remarquer qu'en établissant les principes régissant les indicateurs dans le PRT, dans la décision 2005-20, il avait conclu que :

Les indicateurs QS à inclure dans le PRT ne devraient être calculés que pour les activités sur lesquelles l'ESLT peut exercer un contrôle.

51. Le Conseil fait remarquer qu'en fixant une date d'exécution confirmée, une ESLT doit s'assurer que toutes les composantes nécessaires à l'exécution de la commande, y compris les installations, sont effectivement disponibles. Le Conseil considère que cette fonction relève totalement du contrôle de l'ESLT, puisque les informations peuvent être ou devraient pouvoir être extraites des bases de données dont l'ESLT dispose sur les installations. Le Conseil fait remarquer que lorsqu'une ESLT reçoit une DSL d'un concurrent, le délai entre la réception de la DSL et la communication au concurrent de la confirmation de service local (CSL) assortie d'une date d'exécution confirmée doit servir à l'ESLT pour s'assurer de l'existence de toutes les composantes d'une commande, y compris les installations. Dans les cas où, à la suite de sa vérification, l'ESLT constate qu'il n'y a pas d'installations pour exécuter la commande ou si elle doute de l'existence des installations nécessaires, la DSL devrait être refusée. Le Conseil fait remarquer que lorsqu'une ESLT refuse une DSL, il n'y a aucune conséquence relative au PRT, et les indicateurs QS associés au PRT ne s'appliquent que si l'ESLT a émis une CSL.
52. Le Conseil fait remarquer que si un concurrent reçoit une CSL de l'ESLT, il est en droit de croire que l'ESLT a examiné la situation et a conclu que toutes les composantes de la commande, y compris les installations, existent ou existeront pour exécuter la commande à la date confirmée. Le Conseil fait remarquer que le délai entre la réception d'une DSL et l'envoi de la CSL pourrait être aussi court que 12 heures ou aussi long que 48 heures, selon la commande.
53. Le Conseil fait remarquer que si une ESLT ne s'assure pas pendant le délai DSL/CSL d'avoir à sa disposition les installations nécessaires, ou n'affecte pas suffisamment de ressources pour s'assurer que les installations existent, alors l'ESLT confirme une date d'exécution au concurrent sans la moindre assurance de l'existence d'installations. Au cours de son examen de la présente demande, le Conseil fait remarquer que les Compagnies n'ont pas expliqué pourquoi elles n'étaient pas en mesure de s'assurer de l'existence de toutes les composantes d'une commande avant de confirmer une date d'exécution. Le Conseil fait remarquer que le secteur industriel a accepté les délais établis pour l'intervalle entre la réception d'une DSL et l'émission d'une CSL.
54. Le Conseil considère que s'il y a des questions à traiter relativement à la période de temps entre la réception d'une DSL par les Compagnies et l'émission d'une CSL par les Compagnies, c'est à ces dernières d'en saisir le CDCI et/ou de déposer une demande de modification auprès du Conseil.
55. Quant à la prétendue erreur de fait soulevée par les Compagnies, le Conseil a examiné le rapport de consensus BPRE028a et le rapport de non-consensus BPRE030a et il convient avec les Compagnies que les positions du GTPT au sujet du manque d'installations et de l'indicateur 1.13 sont identiques à celles qu'elles ont formulées dans leur demande. Le Conseil

a également examiné la décision 2003-72 et il conclut qu'il a effectivement mal interprété l'observation du GTPT concernant l'indicateur 1.13 en le plaçant dans le même paragraphe que l'indicateur 1.12 et en considérant les deux indicateurs comme un seul point de non-consensus sur le manque d'installations.

56. Cependant, le Conseil est d'avis que cette erreur n'était pas un élément fondamental qui l'a amené à ne pas exclure de l'évaluation du rendement d'une ESLT les cas où la compagnie n'avait pas respecté ses engagements faute d'installations. La décision du Conseil sur cette question n'était pas fondée sur la perception erronée qu'il n'y avait pas de consensus sur ce point.
57. Dans la décision 2003-72, lorsqu'il s'est prononcé sur l'indicateur 1.13, le Conseil a infirmé les conclusions qu'il avait formulées dans la décision 2001-366 et la Décision CRTC 2001-636, 5 octobre 2001, concernant le manque d'installations au regard des indicateurs 1.8 et 1.9, conclusions qui avaient également fait l'objet d'un consensus du GTPT. Le Conseil avait fait un tel volte-face pour encourager les ESLT à vérifier si elles disposaient d'installations avant d'émettre une CSL. Le Conseil a déclaré :

Une ESLT qui dessert devrait confirmer qu'elle dispose de tout ce qu'il lui faut pour satisfaire à l'ensemble des éléments qui constituent la commande, notamment les lignes dégroupées, la capacité en alimentation et les cartes de lignes, avant de donner une date d'exécution à l'ESLC. Si l'ESLT ne procède pas de la sorte, la date d'exécution fournie à l'ESLC ne sera pas une date ferme, ce qui serait contraire au principe même de fixer une date d'exécution et altérerait l'essence du régime relatif à la qualité du service (c.-à-d., fournir des services fiables dans un délai rapide).

58. Dans la décision 2003-72, le Conseil a ajouté ce qui suit :

Par contre, le Conseil est d'avis qu'une date confirmée devrait avoir un effet obligatoire, si bien qu'une commande non exécutée à une date confirmée devrait être incluse dans les résultats servant à évaluer le rendement à l'aide de l'indicateur applicable.

Par conséquent, le Conseil établit comme principe directeur fondamental des règles administratives touchant la qualité du service et les indicateurs afférents que si une ESLT donne une date d'exécution à un fournisseur de services, l'ESLT est alors tenue de la respecter à tous égards et, le cas non échéant, quelle que soit la raison, y compris le manque d'installations, la commande sera considérée comme non exécutée.

59. Par conséquent, le Conseil estime que sa fausse interprétation de la position du GTPT n'était pas un facteur essentiel aux conclusions de la décision 2003-72 concernant l'indicateur 1.13 et **rejette** la demande des Compagnies en faveur de la modification des règles administratives et de la méthode d'évaluation de cet indicateur.
60. Le Conseil demeure convaincu que ses conclusions dans la décision 2003-72 sont valables et que le concept d'une date d'exécution confirmée d'une ESLT à un concurrent pour les principaux indicateurs et les sous-indicateurs oblige l'ESLT à respecter ces dates.

Principe de base concernant le rapport fondamental entre les principaux indicateurs et les sous-indicateurs QS

61. Le Conseil fait remarquer que le concept de sous-indicateurs a initialement été établi dans la décision 2001-366 en réponse aux demandes des ESLC pour l'évaluation des commandes inachevées à leur date d'exécution confirmée. Ce concept a persisté avec l'ajout au cadre QS de nouveaux indicateurs évaluant l'exécution des commandes et des réparations en fonction d'une date confirmée.
62. Le Conseil fait remarquer que les normes des cinq sous-indicateurs sont à 90 % afin de tenir compte de circonstances imprévues ou exceptionnelles qui pourraient entraver le respect de la date d'exécution confirmée. Le Conseil fait également remarquer que la formule de calcul des sous-indicateurs est établie comme suit dans la décision 2005-20 :
 - Le numérateur égale le nombre total de commandes évaluées au moyen de l'indicateur principal exécutées au cours du mois, un à cinq jours ouvrables suivant la date d'exécution confirmée.
 - Le dénominateur égale le nombre total de commandes évaluées au moyen de l'indicateur principal exécutées au cours du mois dont la date d'exécution confirmée n'a pas été respectée.
63. Le Conseil fait remarquer qu'en établissant le PRT pour les concurrents dans la décision 2005-20, il déclarait qu'une ESLT ne devrait pas être punie deux fois relativement à une commande qui peut être évaluée par plus d'un indicateur QS, chacun évaluant une activité distincte.
64. Le Conseil fait remarquer que, dans la présente demande, les Compagnies ont proposé de modifier la décision 2005-20 pour changer la méthode d'évaluation des sous-indicateurs afin d'atténuer la problématique du rapport entre les indicateurs principaux et les sous-indicateurs. Les Compagnies ont proposé de définir le numérateur des sous-indicateurs comme étant le nombre total de commandes exécutées à la date d'exécution confirmée ou un jour ouvrable avant, et le dénominateur comme le nombre total de commandes du mois.
65. D'après le Conseil, la nouvelle méthode d'évaluation des sous-indicateurs proposée par les Compagnies éliminerait la problématique du rapport entre les indicateurs principaux et les sous-indicateurs, mais les commandes seraient comptabilisées en double, ce qui donnerait un numérateur dont la valeur se rapprocherait davantage de celle du dénominateur. Ainsi, la norme serait plus facile à atteindre et si l'ESLT satisfaisait à la norme de l'indicateur principal, elle atteindrait automatiquement la norme du sous-indicateur, sans effort supplémentaire. Le Conseil estime donc que la nouvelle méthode d'évaluation proposée par les Compagnies a été structurée mathématiquement pour leur permettre de satisfaire aux normes des sous-indicateurs sans se préoccuper de la question des commandes non respectées après la date d'exécution confirmée, éliminant ainsi, en réalité les sous-indicateurs.
66. Le Conseil est d'avis qu'en établissant un lien pour l'évaluation des indicateurs principaux et sous-indicateurs, plutôt que de pénaliser les compagnies, il est fidèle à son objectif de réaliser un cadre de concurrence plus efficace en encourageant les ESLT à exécuter autant de

commandes des ESLC que possible. Le Conseil estime qu'une date d'exécution confirmée par une CSL a un effet obligatoire sur l'ESLT et entraîne chez le concurrent la communication de la date de service au client potentiel. Le Conseil demeure d'avis que l'établissement du concept de la date d'exécution confirmée relative aux sous-indicateurs et aux indicateurs principaux est une politique saine qui minimise le nombre de commandes qu'un concurrent ne peut pas exécuter dans les délais sur lesquels compte le client.

67. Cependant, le Conseil fait remarquer que les Compagnies ont fait valoir qu'il leur est difficile de satisfaire à la norme d'un sous-indicateur si elles ont dépassé la norme de l'indicateur principal, et qu'il est peut-être injuste de s'y attendre. Se basant sur le dossier de la présente instance, le Conseil craint que le cadre QS actuel ne soit pas suffisamment incitatif pour que les ESLT excèdent les normes des indicateurs principaux.
68. Le Conseil adopte donc une modification au cadre QS lié à la concurrence qui est conforme aux principes QS liés à la concurrence établis dans la décision 2005-20 et qui offre un incitatif accru aux ESLT pour continuer à respecter et à dépasser les normes de ces indicateurs QS. Le cadre modifié prendra en compte toute commande exécutée au-delà de la norme de 80 % ou 90 % établie pour l'indicateur principal, dans le calcul du sous-indicateur. Le Conseil estime que cette approche donnera deux résultats. Premièrement, l'ESLC sera plus sûre que ses commandes seront exécutées à la date confirmée, tel qu'évalué par un indicateur principal. Deuxièmement, l'ESLT sera en mesure de satisfaire aux normes des sous-indicateurs si c'est justifié en fonction de son rendement global relativement aux sous-indicateurs et aux indicateurs principaux.
69. Par conséquent, le Conseil **rejette** la nouvelle méthode d'évaluation des sous-indicateurs proposée par les Compagnies pour les raisons énoncées ci-dessus. Cependant, le Conseil conclut que les entreprises de services locaux (ESL) qui doivent produire les résultats QS liés à la concurrence sont autorisées à utiliser dans leurs calculs et leurs rapports relatifs à un sous-indicateur, tout excédent du nombre de commandes exécutées au-delà du nombre requis pour satisfaire à la norme d'un indicateur principal. En signifiant leurs résultats QS au Conseil et aux concurrents concernés, les ESL sont tenues de montrer les résultats réels de l'indicateur principal qui dépassent sa norme et l'excédent de commandes à reporter au sous-indicateur.
70. Relativement à son examen des résultats QS produits par les Compagnies, le Conseil fait remarquer que certains calculs de l'évaluation des indicateurs pouvaient comprendre d'autres désincitations à la prestation de service de grande qualité aux concurrents. Le Conseil fait remarquer, à titre d'exemple, la méthode de calcul de faible volume de commandes quand une seule commande manquée fait en sorte que l'ESLT ne satisfait pas à la norme d'un indicateur. D'autre part, il s'agit de déterminer s'il existe un incitatif pour qu'une ESLT n'exécute jamais une commande qui a dépassé l'intervalle de service d'un sous-indicateur parce que cela occasionnerait un paiement en vertu du PRT seulement si elle est exécutée.
71. Le Conseil estime que le CDCI est le mieux placé pour réviser les méthodes d'évaluation mentionnées ci-dessus, et pour proposer, dans un rapport au Conseil, des solutions à ces deux questions et à toute autre circonstance potentiellement problématique liée au calcul des résultats des indicateurs QS. Par conséquent, le Conseil ordonne au CDCI de réviser les méthodes

d'évaluation des indicateurs QS affectés par des circonstances mentionnées ci-dessus, et dans un rapport au Conseil, de proposer des solutions, y compris des solutions à d'autres circonstances, s'il en est, soulevées au CDCI dans les 90 jours de la présente décision.

Erreur de droit commise en finalisant les indicateurs QS provisoires existants sans processus public supplémentaire

72. Le Conseil est d'accord avec la position des Compagnies selon laquelle le personnel du Conseil avait indiqué lors des réunions du GTPT ayant mené à la publication du rapport de non-consensus BPRE030a qu'il y aurait un processus public supplémentaire. Le Conseil fait remarquer qu'il se peut que cet engagement de la part du personnel du Conseil ait créé une attente quant à la tenue d'un tel processus concernant l'examen des indicateurs QS liés à la concurrence.
73. Le Conseil fait remarquer que dans la décision 2003-72, il avait décidé de finaliser les indicateurs QS provisoires sans processus public supplémentaire, et que malgré le fait qu'il avait tenu un processus public subséquent conformément à l'avis *Finalisation du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service dans le contexte de la concurrence*, Avis public de télécom CRTC 2003-9, 30 octobre 2003, qui traitait de la finalisation du plan de rajustement tarifaire lié à la concurrence, cette instance n'avait pas compris un examen complet des indicateurs QS.
74. Cependant, le Conseil estime que, dans la présente instance, les Compagnies ont eu l'occasion de présenter les modifications qu'elles prônaient pour les sous-indicateurs, et qu'elles en ont profité. Le Conseil a analysé les arguments soulevés par les Compagnies dans la présente demande selon leur bien-fondé plutôt que du point de vue de la norme de révision et de modification normale. Le Conseil estime que, comme le raisonnement des Compagnies concernant les indicateurs QS a été évalué selon son mérite dans la présente décision, les Compagnies ont eu l'occasion de présenter des mémoires et de faire traiter par le Conseil les questions soulevées par ces mémoires de la même manière que s'il y avait eu un processus public supplémentaire après la décision 2003-72.
75. Par conséquent, le Conseil conclut que, par la présente demande, les Compagnies ont eu l'occasion de présenter des mémoires concernant les questions relatives à la QS liées à la concurrence qu'elles croyaient n'avoir pas pu présenter avant la finalisation des indicateurs QS dans la décision 2003-72.

Autres questions

Indicateur 2.7A

76. Le Conseil fait remarquer que l'indicateur 2.7A a été provisoirement approuvé dans la décision 2001-366 avec une norme de 90 % conformément à la recommandation du rapport de consensus NORE024c du CDCI. Dans la décision 2003-72, le Conseil a établi un intervalle de service de 24 heures et a approuvé l'indicateur de manière définitive avec une nouvelle norme de 100 % et une définition révisée pour refléter le nouvel intervalle de service.

Le Conseil fait remarquer que les observations des Compagnies dans la décision 2003-72 portaient sur la question de savoir quelle norme devrait être établie, la définition de l'indicateur et le fait que les règles administratives de l'indicateur 2.7A ne mentionnent pas la présence ou le manque d'installations.

77. Dans la décision 2005-20, le Conseil a modifié l'indicateur 2.7A en rétablissant la norme à 90 % et en incluant dans la définition les circuits d'interconnexion de réseaux locaux fournis conformément aux indicateurs 1.11 et 1.11A. Le Conseil fait remarquer que les observations des Compagnies au sujet de l'indicateur 2.7A dans la décision 2005-20 portaient sur la question de savoir si la norme de 100 % était appropriée.
78. Le Conseil fait remarquer que la demande des Compagnies ne comportait aucun argument à l'appui de la modification des règles administratives de l'indicateur 2.7A qu'elles proposaient. Cependant, en réponse, les Compagnies ont présenté des exemples de scénarios où le manque d'installations causerait le non-respect de la norme de l'indicateur 2.7A.
79. Le Conseil considère que les Compagnies n'ont pas présenté un raisonnement suffisant pour justifier la modification des règles administratives de l'indicateur 2.7A. En particulier, les Compagnies n'ont pas démontré que le mécanisme d'exclusion existant, établi dans la décision 2005-20, est insuffisant pour examiner les situations données en exemple par les Compagnies. Le Conseil est d'avis que le simple fait de décrire un certain nombre de situations où il serait difficile de respecter la norme de l'indicateur ne suffit pas à appuyer l'allégation selon laquelle il est nécessaire de modifier les règles administratives de l'indicateur 2.7A.
80. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande des Compagnies de modifier les règles administratives de l'indicateur 2.7A.

Besoin de normes QS supplémentaires

81. Le Conseil fait remarquer que RCI a demandé des normes QS supplémentaires pour faire le suivi chronologique des situations de manque d'installations, surtout si le Conseil conclut que les commandes pour lesquelles il n'existe pas d'installations ne devraient pas être comptées dans l'évaluation de l'indicateur 1.13.
82. Le Conseil estime que la proposition de RCI déborde le cadre de la demande en cause et, par conséquent, il rejette la demande présentée par RCI en vue d'examiner la possibilité de retenir de nouveaux indicateurs QS pour faire le suivi chronologique des commandes non exécutées faute d'installations.

Secrétaire général

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