



## Décision de télécom CRTC 2007-14

Ottawa, le 28 février 2007

### **TELUS Communications Company – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence du plan de rabais tarifaire fourni aux concurrents pour juillet 2005**

Référence : 8660-T66-200606759

*Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande présentée par TELUS Communications Company (TCC) visant à exclure les indicateurs de la qualité du service liés à la concurrence (QSC) 1.9, 2.7, 2.9 et 2.10 du plan de rabais tarifaire fourni aux concurrents pour juillet 2005 en raison des inondations survenues dans le sud de l'Alberta en juin 2005. Le Conseil rejette la demande de TCC visant à exclure les indicateurs QSC 1.8, 1.11, 1.13 et 2.7A pour la même période.*

*Le Conseil estime que TCC a droit à un remboursement des montants du rabais tarifaire qu'elle a payés aux concurrents, dû aux résultats de rendement inférieurs à la norme concernant la QSC en juillet 2005, pour les indicateurs 1.9, 2.7, 2.9 et 2.10.*

#### **La demande**

1. Le 29 mai 2006, le Conseil a reçu une demande de TELUS Communications Company (TCC) enjoignant au Conseil d'exclure huit indicateurs de la qualité du service liés à la concurrence (QSC) du plan de rabais tarifaire (PRT) fourni aux concurrents pour juillet 2005. TCC a déclaré que les inondations survenues dans le sud de l'Alberta en juin 2005 avaient eu une incidence sur les indicateurs QSC pour le mois de juillet 2005 qui figurent ci-dessous<sup>1</sup> :
  - Indicateur 1.8 – Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B (l'indicateur 1.8);
  - 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 (l'indicateur 1.9);
  - Indicateur 1.11 – Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent (l'indicateur 1.11);
  - Indicateur 1.13 – Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B (l'indicateur 1.13);

<sup>1</sup> Le PRT pour les concurrents a été finalisé dans la décision 2005-20 et est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2005, d'où le fait qu'il n'est pas demandé d'exclusion pour juin 2005, date à laquelle les crues se sont produites.

- Indicateur 2.7 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures (l'indicateur 2.7);
- Indicateur 2.7A – Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (l'indicateur 2.7A);
- Indicateur 2.9 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures (l'indicateur 2.9);
- Indicateur 2.10 – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) – Services RNC [réseau numérique propre aux concurrents] et lignes de type C (l'indicateur 2.10).

## Historique

2. Dans 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), le Conseil a établi un PRT définitif pour les concurrents, applicable au 1<sup>er</sup> juillet 2005. Le PRT définitif comprenait 14 indicateurs QSC. Le Conseil a noté que le régime de qualité de service pour les concurrents, y compris le PRT pour les concurrents, visait à faire en sorte que tous les concurrents reçoivent des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) un service de qualité suffisante pour leur permettre de soutenir la concurrence avec les ESLT suivant des règles du jeu équitables.
3. Dans la décision 2005-20, le Conseil a créé un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats QSC lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une ESLT ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement. Le Conseil a conclu que si une ESLT croit qu'une non-conformité à certains indicateurs QSC est attribuable à des circonstances indépendantes de sa volonté, elle peut déposer une demande d'exclusion dans les 21 jours suivant la fin de l'évènement perturbateur. Le Conseil a ajouté que les exclusions seraient de préférence traitées au cas par cas.
4. Le Conseil a décidé que la demande d'exclusion devra comprendre les renseignements suivants :
  - l'identification de l'évènement perturbateur à l'origine de la demande d'exclusion;
  - l'identification des effets de l'évènement perturbateur sur des indicateurs QSC particuliers;
  - les rajustements proposés à ces résultats QSC.

## **Processus**

5. Le 22 juillet 2005, le Conseil a reçu une lettre de TCC l'informant de l'inondation survenue le mois précédent. TCC indiquait dans sa lettre qu'elle déposerait une demande d'exclusion à une date ultérieure, étant en cours d'évaluer les répercussions de l'inondation sur des indicateurs QSC particuliers.
6. Le 14 septembre 2005, TCC a informé le Conseil qu'en raison d'une interruption de travail impliquant son personnel administratif et son personnel de métier syndiqués en Alberta et en Colombie-Britannique, elle n'était toujours pas en mesure d'évaluer l'incidence des dommages causés par l'inondation.
7. Le 29 mai 2006, TCC a déposé sa demande d'exclusion concernant l'inondation dans le sud de l'Alberta et a mis en copie les parties de 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. MTS Allstream a déposé des observations le 29 juin 2006 et TCC a répondu aux commentaires le 25 juillet 2006.

## **Positions des parties**

### **1) Identification de l'évènement perturbateur à l'origine de la demande d'exclusion**

8. Selon TCC, l'inondation qui s'est produite entre le 7 et le 30 juin 2005 dans le sud de l'Alberta a causé de vastes et importants dégâts aux routes, égouts, ponts et bâtiments et a contraint les résidents à évacuer leur domicile. TCC a ajouté qu'un état d'urgence a été déclaré dans de nombreuses cités et villes, dont Calgary et Edmonton.
9. MTS Allstream n'a fait aucun commentaire spécifique sur l'inondation mais a relevé que la demande a été déposée 10 mois après la fin de l'évènement.

### **2) Identification des effets de l'évènement perturbateur sur des indicateurs QSC particuliers**

10. Selon TCC, pendant l'inondation, la priorité a été mise sur les fonctions de réparation mesurées par les indicateurs 2.7, 2.7A, 2.9 et 2.10 plutôt que sur les fonctions d'installation mesurées par les indicateurs 1.8, 1.9, 1.11 et 1.13.
11. TCC a indiqué qu'il avait été impossible, voire peu prudent ou pratique, de creuser des fossés et d'approvisionner des installations dans l'ensemble des zones affectées. Selon elle, les techniciens installateurs et réparateurs ont travaillé 24 heures sur 24 pour éviter, minimiser et réparer les dégâts dans ses installations ainsi que pour rétablir le service de ses clients touchés. TCC a également noté que les équipes de réparation ont souvent été incapables d'atteindre les sites endommagés jusqu'à ce les eaux se soient retirées et que les routes et les ponts aient été réparés, et que dans bien des cas, le service n'a été rétabli que provisoirement au départ.
12. TCC a signalé qu'elle avait réaffecté du personnel aux endroits touchés par les inondations afin d'aider au nettoyage des sites endommagés et au rétablissement du service. Durant le temps passé à essayer de gérer les répercussions des crues, elle n'a pas pu traiter convenablement le

nombre croissant de demandes de service en attente. Selon elle, même après le retrait des eaux et la réparation complète des usines et équipements endommagés, il restait une accumulation importante d'autres travaux de réparation et de demandes d'installation en attente.

13. TCC a déclaré qu'effectuer les réparations sur un site dévasté par les inondations était totalement différent et prenait bien plus de temps que des réparations normales. Elle a expliqué qu'il a fallu retirer l'eau, les débris et la boue des armoires et autres infrastructures endommagées par l'inondation ainsi que nettoyer et sécher chaque pièce d'équipement dans les armoires. TCC a soutenu qu'il a fallu effectuer ce travail avant d'évaluer les dégâts et de procéder aux réparations permanentes.
14. D'après TCC, l'évènement perturbateur a eu, en général, une incidence négative sur ses opérations, entraînant un rendement moyen inférieur à la norme pour huit indicateurs QSC au cours de la période visée. Elle a également soutenu que même si l'évènement perturbateur semblait avoir affecté son rendement pour tous les indicateurs QSC, sa demande ne concernait que les indicateurs pour lesquels son rendement avait été en dessous des normes pour la période concernée et avait pu entraîner des rabais tarifaires.
15. Selon TCC, même si le volume d'appels de service en dérangement n'avait pas augmenté durant l'inondation, les clients appelant pour signaler des pannes de service, son rendement pour les indicateurs 2.7, 2.7A, 2.9 et 2.10 aurait baissé simplement à cause des activités de réparation liées à l'inondation qui prenaient plus de temps que la plupart des autres réparations.
16. TCC a soutenu que l'inondation a eu des répercussions sur les fonctions de réparation jusqu'à la troisième semaine de juillet 2005. Selon TCC, une fois les pannes causées par l'inondation réglées, elle a commencé à traiter l'accumulation des rapports de pannes et de dérangement qu'elle n'avait pu traiter dans les 24 ou 48 heures prescrites, tel que mesuré par les indicateurs 2.7, 2.7A et 2.9.
17. TCC a indiqué que le travail en retard avait été rattrapé, en fait, avant l'interruption de travail qui a commencé le 21 juillet 2005.

#### *MTS Allstream*

18. Pour MTS Allstream, TCC n'a pas fait preuve d'une réaction appropriée face à l'inondation, qui aurait consisté à augmenter les ressources des services sur place dans les zones touchées. Elle a également soutenu que TCC n'avait fourni aucune explication ni justification concernant le rajustement de ses résultats QSC pour les jours précédant l'inondation et après la levée de l'avis de crues.

### **3) Rajustements proposés aux résultats QSC**

#### *TCC*

19. TCC a proposé une méthode qui, selon la compagnie, exclut les effets de l'inondation sur son rendement pour un indicateur QSC particulier. Selon TCC, elle avait comparé son rendement pour chaque indicateur QSC entre janvier et mai 2005 avec son rendement de janvier à

mai 2004, dont elle avait tiré un ratio moyen représentant la différence qu'elle estimait obtenir entre les résultats de 2005 et ceux de 2004. TCC a fait valoir qu'elle avait ensuite appliqué ce ratio d'écart de rendement à ses résultats QSC mensuels de 2004 pour calculer ce qu'auraient été ses résultats QSC mensuels en 2005 sans l'inondation.

20. TCC a soutenu que cette méthode fait abstraction des effets de l'inondation et prend en compte les variations saisonnières du volume et du type de travaux de réparation et d'installation qui étaient une cause principale des variations enregistrées dans les résultats QSC d'un mois à l'autre. Elle a suggéré que ce rajustement pourrait ou non produire un résultat QSC supérieur à la norme ou un rabais tarifaire en vertu du PRT.
21. TCC a affirmé qu'elle avait utilisé cette méthode pour calculer le rajustement de ses résultats QSC, pour la période visée, pour sept des huit indicateurs évoqués dans sa demande. TCC a ajouté que l'indicateur 2.10 est un nouvel indicateur qui n'avait pas été mesuré avant juillet 2005.
22. Selon TCC, la fonction de réparation mesurée par l'indicateur 2.10 est très semblable à celle mesurée par les indicateurs 2.7 et 2.7A. TCC a fait remarquer que l'indicateur 2.10 mesure la vitesse à laquelle sont réglés les rapports de dérangement (pannes) pour les services RNC et les lignes de type C, alors que les indicateurs 2.7 et 2.7A mesurent la même fonction à l'égard des lignes de type A et B. Dans les deux cas, les pannes ne pouvaient être réparées qu'après le retrait des eaux de la crue. TCC enfin a répété qu'il avait été difficile d'accéder aux sites de réparation et que ce fut tout un défi pour effectuer les réparations, ce même après que les eaux se soient retirées.
23. TCC a fait remarquer que ses résultats pour l'indicateur 2.7 se sont révélés supérieurs à la norme une fois corrigés. TCC a fait valoir qu'après les effets de l'inondation pris en compte, il y avait de fortes chances pour que les résultats de l'indicateur 2.10 aient été également supérieurs à la norme. TCC a soutenu également que puisqu'elle n'a pas les données requises pour ajuster les résultats de l'indicateur 2.10 afin de supprimer les effets de l'inondation, il faudra exclure du calcul du rabais tarifaire les résultats pour l'indicateur 2.10 au cours de la période concernée.
24. Selon TCC, les résultats du mois de juillet 2005 ont été également touchés par un conflit de travail qui a débuté le 21 juillet 2005. Elle a estimé les résultats qu'elle aurait obtenus pour les 11 derniers jours de juillet 2005, sans le conflit de travail, en calculant son rendement journalier moyen pour les 20 premiers jours de juillet 2005 et ensuite extrapolant jusqu'à la fin du mois. Elle a indiqué que ceci supposait que, sans l'interruption de travail, son rendement au cours des 11 derniers jours de juillet 2005 aurait reflété celui obtenu durant les 20 premiers jours.

25. TCC a soutenu que la méthode proposée ajusterait ses résultats QSC pour le mois de juillet 2005 afin d'exclure les effets de l'inondation de 2005 dans le sud de l'Alberta, de la façon suivante :

<b>Indicateur</b>	<b>Norme</b>	<b>Résultat réel enregistré par TCC</b>	<b>Résultat proposé par TCC</b>
1.8	90 %	86 %	82 %
1.9	90 %	72 %	* 93 %
1.11	90 %	33 %	78 %
1.13	90 %	46 %	55 %
2.7	80 %	72 %	* 91 %
2.7A	90 %	33 %	57 %
2.9	90 %	83 %	* 96 %
2.10	<4 heures TMRD	12.5 heures	Exclure

\* Résultats QSC rajustés supérieurs à la norme

***MTS Allstream***

26. MTS Allstream a fait valoir que le Conseil devrait refuser la demande de TCC puisque la méthode qu'elle a proposée consiste à remplacer, plutôt qu'à exclure, les résultats QSC de 2005 avec des chiffres basés sur les résultats de l'année précédente. Selon MTS Allstream, cette méthode donne de meilleurs résultats pour juin et juillet 2005 comparés à la moyenne des résultats couvrant les cinq mois précédant juin 2005. Elle a avancé que la proposition de remplacer les résultats de 2005 ne respecte pas le principe d'exclusion décrit dans la décision 2005-20. De plus, selon MTS Allstream, TCC ne devrait pas être autorisée à améliorer les résultats pour une période au cours de laquelle ses résultats QSC réels étaient inférieurs à la norme.
27. MTS Allstream a relevé que TCC, d'après la méthode qu'elle a proposée, a calculé un résultat de rendement supérieur à la norme pour l'indicateur 1.9 mais a ensuite exclu le résultat de l'indicateur 2.10 car les résultats de remplacement n'étaient pas disponibles. Selon MTS Allstream, TCC a choisi la méthode qui lui confère les meilleures chances de présenter un résultat positif.

***Observations en réplique de TCC***

28. En ce qui a trait à l'allégation avancée par MTS Allstream selon laquelle TCC n'a pas fait preuve d'une réaction appropriée face à l'inondation, TCC a fait valoir que la décision 2005-20 ne spécifie pas qu'une décision concernant les demandes d'exclusion dépend de l'efficacité des activités fournies par les ESLT. TCC a indiqué qu'elle avait dû rétablir le service le plus vite possible après l'inondation pour protéger la marque et la réputation de la compagnie et pour conserver les clients dans un milieu où la concurrence fait rage.

29. Concernant la période réclamée, TCC a avancé qu'elle n'avait pas demandé une exclusion du PRT pour juin 2005 puisque le PRT n'était entré en vigueur qu'à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2005.
30. Quant à la méthode utilisée pour calculer les rajustements proposés à l'égard des résultats QSC, TCC a soutenu que la décision 2005-20 n'impose pas de méthode particulière et que sa méthode est donc entièrement conforme à cette décision. TCC a affirmé qu'elle n'avait pas choisi la méthode qui lui confère les meilleures chances de présenter un résultat positif et que la méthode d'exclusion des résultats que MTS Allstream avait préconisée lui aurait été bien plus favorable.

### **Analyse et conclusions du Conseil**

31. Le Conseil note que selon la méthode proposée par TCC, les résultats rajustés de la compagnie n'ont fait l'objet d'aucun rabais tarifaire pour juillet 2005 pour les indicateurs QSC 1.9, 2.7, 2.9 et 2.10. Le Conseil note également que TCC a, par conséquent, demandé d'exclure ces indicateurs QSC du PRT pour ce mois-là.
32. Le Conseil relève aussi que la méthode proposée par TCC écarte, selon la compagnie, les effets des dégâts causés par la crue sur les fonctions d'approvisionnement et de réparation en analysant les ratios partiels d'une année sur l'autre et les tendances mensuelles de ces fonctions appliquées aux données QSC de l'année précédente.
33. Le Conseil estime que la demande présentée par TCC soulève les questions suivantes :
  - Devrait-on traiter la demande de TCC, compte tenu de la date tardive de son dépôt?
  - Peut-on qualifier l'inondation dans le sud de l'Alberta en juin 2005 d'évènement perturbateur?
  - Dans quelle mesure cet évènement perturbateur a touché les indicateurs QSC de TCC et pour quelle période de temps?
  - Peut-on accepter la méthode de calcul proportionnel proposée par TCC?
  - Quels indicateurs QSC devrait-on exclure du PRT et pendant combien de temps?
  - Comment devrait-on rembourser les rabais?

### **Devrait-on traiter la demande de TCC, compte tenu de la date tardive de son dépôt?**

34. Le Conseil prend note que MTS Allstream a indiqué que la demande de TCC a été déposée 10 mois après la fin de l'évènement perturbateur. Il relève également que, dans la décision 2005-20, il a accordé aux ESLT un délai de 21 jours suivant la fin d'un évènement perturbateur pour déposer une demande d'exclusion.

35. Le Conseil observe de plus que TCC lui a annoncé dans les 21 jours suivant l'évènement perturbateur – soit le 22 juillet 2005 – qu'elle allait déposer une demande d'exclusion une fois qu'il aura été possible de mesurer l'incidence des dégâts de la crue sur ses résultats QSC. De plus, le 14 septembre 2005, TCC a informé le Conseil que sa demande d'exclusion concernant l'inondation serait encore retardée à cause d'un conflit de travail.
36. Le Conseil estime que le retard mis par TCC pour déposer sa demande est justifié, vu les circonstances. Par conséquent, le Conseil conclut que la demande de TCC devrait être examinée.

**Peut-on qualifier l'inondation dans le sud de l'Alberta en juin 2005 d'évènement perturbateur?**

37. Le Conseil note que, même si MTS Allstream a prétendu que TCC aurait pu faire plus pour atténuer les effets des dommages causés par l'inondation, elle n'a pas contesté le fait que les crues étaient un évènement perturbateur indépendant de la volonté de TCC. Le Conseil estime que TCC a fourni suffisamment de renseignements sur l'étendue des inondations dans le sud de l'Alberta pour prouver que l'évènement était indépendant de sa volonté.
38. Le Conseil décide donc que l'inondation de juin 2005 dans le sud de l'Alberta peut être qualifiée d'évènement perturbateur.

**Dans quelle mesure cet évènement perturbateur a touché les indicateurs QSC de TCC et pour quelle période de temps?**

39. Le Conseil convient que les inondations, qui ont commencé le 7 juin 2005 et ont laissé plus de 3 000 clients sans service, ont obligé TCC à revoir et fixer des priorités pour rétablir le service auprès des clients le plus tôt possible. Le Conseil reconnaît que la remise en état après les crues est une opération difficile et de longue durée qui exige plus d'effort et de ressources qu'en temps normal. Le Conseil estime raisonnable que la réaffectation des ressources pour gérer les répercussions du dommage causé par les inondations ait contribué à créer une accumulation de commandes d'approvisionnement et de rapports de réparation dans le territoire d'exploitation de TCC, ce qui, comme le remarque le Conseil, n'a pas été réglée avant le 21 juillet 2005.
40. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que les résultats de rendement inférieurs aux normes de TCC pour ses activités d'approvisionnement et de réparation ont un lien causal avec les inondations de juin 2005 dans le territoire d'exploitation de TCC. Par conséquent, le Conseil conclut que les inondations de juin 2005 dans le sud de l'Alberta ont eu une incidence négative sur les indicateurs QSC 1.8, 1.9, 1.11, 1.13, 2.7, 2.7A, 2.9 et 2.10, qui portent sur les commandes d'approvisionnement et les rapports de réparation de TCC.
41. Le Conseil remarque que TCC a fait valoir qu'elle s'était remise des effets des inondations au 21 juillet 2005, limitant théoriquement la période d'exclusion aux 21 premiers jours de juillet 2005.
42. Néanmoins, le Conseil prend note que le cadre QSC repose sur un intervalle mensuel et que les ESLT déposent des résultats de rendement QSC tous les mois. Le Conseil estime que toute tentative d'ajustement au prorata devrait assumer que les volumes des commandes ou des rapports de dérangement sont de nature stable, ce qui n'est pas le cas des activités

d'approvisionnement ou de réparation. Le Conseil considère également que les ESLT et les entreprises de services locaux concurrentes pourraient difficilement déclarer un rendement proportionnel pour une période inférieure à un mois.

43. À la lumière de ce qui précède, le Conseil conclut que la période d'exclusion admissible pour les inondations de juin 2005 couvre tout le mois de juillet 2005.

#### **Peut-on accepter la méthode de calcul proportionnel proposée par TCC?**

44. Le Conseil note que TCC a proposé une méthode pour régulariser ses résultats de rendement QSC pour les mois touchés par les inondations de juin 2005 en ajustant les résultats de sept indicateurs, pour juin et juillet 2005, d'après les résultats passés et en excluant les résultats d'un indicateur, vu l'absence de données.
45. Le Conseil constate que TCC a fait valoir que sa méthode rendait compte des variations saisonnières du volume et du type de travaux de réparation et d'installation, soit une principale cause de variations des résultats QSC d'un mois à l'autre. Le Conseil estime qu'il est tout à fait fondé d'analyser le rendement QSC passé d'une ESLT lors de l'évaluation d'une demande d'exclusion. Cependant, le Conseil considère que la méthode proposée par TCC pour régulariser ses résultats QSC pour le mois de juillet 2005 n'est pas appropriée.
46. Le Conseil reconnaît que le volume des commandes d'approvisionnement ou de réparation varie d'un mois à l'autre. Le Conseil estime que l'on ne peut pas présumer que le volume de 2004 et celui de 2005 ont varié de la même manière pour prévoir des résultats recalculés exacts.
47. Le Conseil remarque que les résultats QSC de TCC en 2004 n'étaient pas toujours supérieurs à la norme. Il estime que la tentative de TCC d'obtenir un résultat à partir d'un rendement faible en 2004 en utilisant un ratio de rendement partiel d'une année sur l'autre pour calculer un niveau de rendement en 2005 peut ne pas tenir compte des facteurs qui ont d'abord mené à ce rendement faible.
48. De plus, le Conseil considère que produire un résultat à partir d'un rendement supérieur à la norme en 2004 pour calculer un niveau de rendement en 2005 peut artificiellement et de façon inappropriée gonfler le niveau de rendement de 2005. À la lumière de ce qui précède, le Conseil rejette les résultats obtenus selon la méthode de calcul proportionnel proposée par TCC.
49. Cependant, le Conseil souligne que TCC a reconnu qu'elle n'a pas toujours été capable d'atteindre les normes QSC par le passé. Il mentionne également que TCC a analysé ses rendements obtenus par le passé pour appuyer sa demande d'exclusion.
50. Bien que le Conseil n'accepte pas la méthode proposée par TCC pour régulariser ses résultats de rendement QSC en utilisant un calcul proportionnel, il estime cependant qu'il serait judicieux, en ce qui concerne cette demande, de comparer le rendement d'une ESLT confrontée à des circonstances défavorables avec son rendement passé obtenu dans des conditions normales, ce afin de déterminer si l'on devrait exclure ou non les indicateurs pertinents.

51. Le Conseil estime qu'en retournant sur les résultats QSC provenant de la période précédant directement l'évènement perturbateur, il peut mieux évaluer si oui ou non les inondations ont influé directement sur la capacité de TCC à atteindre les indicateurs QSC. Selon le Conseil, si une ESLT a réussi à atteindre ou dépasser ses résultats d'indicateur QSC pendant au moins six mois sur douze, ou durant les trois mois consécutifs précédant immédiatement un évènement perturbateur, il serait alors raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement respecté ses engagements QSC sans l'évènement perturbateur.
52. Le Conseil croit, par conséquent, que si le rendement QSC de TCC démontre que la compagnie a atteint ou dépassé la norme pendant au moins six mois sur les douze, ou au cours des trois mois consécutifs, précédant immédiatement juin 2005, il est probable que TCC aurait atteint ou dépassé la norme pour cet indicateur en juin et juillet 2005.

### **Quels indicateurs QSC devrait-on exclure du PRT et pendant combien de temps?**

53. Pour déterminer quels indicateurs QSC il devrait exclure du PRT, le Conseil a examiné les résultats de rendement des douze mois antérieurs à juin 2005 pour les huit indicateurs QSC que TCC a présentés comme ayant été touchés par les inondations. Le Conseil a alors évalué si les inondations pouvaient avoir eu une incidence sur la capacité de TCC à respecter les normes de ses indicateurs QSC. Après avoir revu les résultats QSC déposés par TCC, le Conseil trouve que TCC n'a pas toujours respecté toutes les normes QSC avant les inondations de juin 2005 – que ce soit durant les trois mois précédents ou pendant six mois minimum sur douze.
54. À la lumière de ce qui précède, le Conseil considère que sans les inondations :
- il est peu probable que TCC aurait atteint ou dépassé les normes QSC pour les indicateurs 1.8, 1.11, 1.13 et 2.7A, les résultats de rendement se situant en deçà des normes durant plus de six mois sur douze avant les inondations de juin 2005 ou, encore, les résultats de rendement n'ayant pas atteint ou dépassé les normes au cours des trois mois antérieurs à la même date;
  - TCC aurait probablement atteint ou dépassé les normes QSC pour les indicateurs 1.9, 2.7 et 2.9, les résultats de rendement étant, avant les inondations de juin 2005, supérieurs à la norme pour au moins six mois sur douze.
55. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande d'exclusion de TCC pour les indicateurs 1.8, 1.11, 1.13 et 2.7A et **approuve** la demande d'exclusion pour les indicateurs 1.9, 2.7 et 2.9 durant la période d'exclusion admissible. Le Conseil ordonne donc à TCC d'exclure les indicateurs QSC 1.9, 2.7 et 2.9 du PRT pour juillet 2005. Le Conseil note que TCC a déjà inclus les résultats des indicateurs QSC 1.8, 1.11, 1.13 et 2.7A dans le calcul du PRT pour juillet 2005.

56. Le Conseil note que l'indicateur 2.10 n'a été inclus dans le PRT qu'à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2005 et qu'il n'est pas possible d'analyser les résultats pour la période précédant les crues, aucune donnée n'étant disponible. Le Conseil convient que la fonction de réparation mesurée par l'indicateur 2.10 est très semblable à celle mesurée par l'indicateur 2.7 puisque les deux indicateurs concernent la réparation des lignes et/ou des services défectueux.
57. Le Conseil considère que le résultat de rendement de l'indicateur 2.10 aurait été similaire à celui de l'indicateur 2.7 dans les mêmes circonstances et, donc, qu'il devrait être traité de la même façon que l'indicateur 2.7 aux fins de l'exclusion. Par conséquent, le Conseil accorde à TCC l'exclusion pour l'indicateur 2.10, semblable à l'indicateur 2.7, pour juillet 2005, et ordonne à TCC d'exclure l'indicateur QSC 2.10 du PRT pour cette période.

#### **Comment devrait-on rembourser les rabais?**

58. Le Conseil note que TCC a payé aux concurrents tous les montants de rabais tarifaire appropriés avant de déposer sa demande d'exclusion. Le Conseil estime que TCC a droit à un remboursement des montants de rabais tarifaire qu'il a payés aux concurrents pour les résultats de rendement QSC inférieurs à la norme en juillet 2005 concernant les indicateurs 1.9, 2.7, 2.9 et 2.10.
59. Le Conseil conclut que TCC peut déduire ces montants des prochains montants de rabais tarifaire dus aux concurrents. Dans le cas où aucun montant de rabais tarifaire n'est dû à ces concurrents au cours du trimestre dans lequel la présente décision est publiée, TCC peut recouvrer ces montants dans un délai raisonnable n'excédant pas trois mois à compter de la date de la présente décision.

Secrétaire general

*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>*