



Décision de télécom CRTC 2007-54

Ottawa, le 13 juillet 2007

Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de non-consensus BPRE064a sur la révision des règles administratives concernant les indicateurs de qualité de service aux concurrents conformément à la décision de télécom 2006-59

Référence : 8621-C12-01/00

Dans la présente décision, le Conseil approuve une modification aux règles administratives relatives à tous les indicateurs de qualité du service aux concurrents inclus dans le plan de rabais tarifaire connexe, à l'exception de l'indicateur 2.10 – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements – Services RNC [réseau numérique propre aux concurrents] et lignes de type C (l'indicateur 2.10). À la suite de cette modification, une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) qui manque une seule commande ou ne règle pas un seul rapport de dérangement pour chaque concurrent au cours d'un mois satisfera tout de même à la norme pour un indicateur pour ce concurrent.

En ce qui concerne l'indicateur 2.10, les règles administratives sont modifiées de façon à permettre à une ESLT d'exclure pour chaque concurrent un rapport de dérangement au cours d'un mois, lorsque le volume des rapports de dérangement se situe entre 1 et 19, si ce faisant, on passe d'une norme non satisfaite à une norme satisfaite.

Introduction

1. Dans la décision *Demande de révision et de modification des décisions 2003-72 et 2005-20 présentée en vertu de la partie VII*, Décision de télécom CRTC 2006-59, 21 septembre 2006 (la décision 2006-59), le Conseil a notamment fait remarquer qu'une seule commande manquée peut faire en sorte qu'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) ne satisfera pas à la norme de l'indicateur de qualité du service (QS) aux concurrents. Le Conseil a conclu que la méthode de calcul d'indicateurs dans des cas de faible volume de commandes pourrait ne pas inciter suffisamment à offrir aux concurrents des services de grande qualité et a ordonné au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de réviser notamment les méthodes d'évaluation des indicateurs QS aux concurrents afin d'évaluer le problème et de proposer des solutions¹.

¹ Le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du CDCI a répondu aux directives du Conseil en deux phases. Au cours de la phase 1, faisant l'objet du BPRE064a, le GTPT du CDCI devait examiner et réviser, au besoin, la méthode de calcul des faibles volumes de commandes lorsqu'une seule commande manquée fait en sorte qu'une ESLT ne satisfait pas à la norme d'un indicateur QS aux concurrents. Au cours de la phase 2, faisant l'objet du BPRE064b, le GTPT du CDCI devait examiner et modifier les règles administratives relatives aux indicateurs 2.7A – Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (l'indicateur 2.7A) et 1.19A – Services RNC [réseau numérique propre aux concurrents] et lignes de type C – Exécution en retard (l'indicateur 1.19A). Au cours de la phase 2, le Groupe de travail devait également aborder d'autres questions visées par la décision 2006-59.

2. Plus précisément, on parle de faible volume lorsqu'il y a moins de 10 commandes ou rapports de dérangement à exécuter au cours d'un mois à l'égard des indicateurs QS aux concurrents affichant une norme de satisfaction de 90 %, et moins de 5 pour des indicateurs QS aux concurrents ayant une norme de satisfaction de 80 %. Dans ce cas, une ESLT doit exécuter la totalité des commandes ou rapports de dérangement dans les délais approuvés pour respecter la norme. Dans de telles circonstances, une seule commande manquée ou rapport de dérangement non réglé fait en sorte que l'ESLT ne satisfait pas à la norme.
3. Pendant les réunions du Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du CDCI, le personnel du Conseil a présenté d'autres solutions possibles, dont l'option d'exclure une seule commande manquée ou un seul rapport de dérangement non réglé qui fait que l'ESLT ne respecte pas l'indicateur QS aux concurrents.
4. Le 19 janvier 2007, le GTPT du CDCI a déposé un rapport de non-consensus BPRE064a, demandant que le Conseil examine le rapport et décide de la méthode qui convient pour calculer les rabais tarifaires conformément à 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) dans les cas de faibles volumes de commandes ou de rapports de dérangement où une seule commande manquée ou un seul rapport de dérangement non réglé fait en sorte qu'une ESLT ne satisfait pas à l'indicateur QS aux concurrents.

Analyse des questions

5. Après avoir examiné les positions des parties énoncées dans le document BPRE064a, le Conseil estime que le rapport de non-consensus soulève les questions suivantes :
 - a) Pour chaque indicateur QS aux concurrents, devrait-il y avoir un seuil de volume minimal en dessous duquel le plan de rabais tarifaire (PRT) ne s'appliquerait pas?
 - b) Quel ajustement, le cas échéant, devrait être apporté dans le cadre du PRT pour les faibles volumes de commandes ou de rapports de dérangement?
- a) seuil de volume minimal en dessous duquel le PRT ne devrait pas s'appliquer**
6. Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), Bell Canada et la Société TELUS Communications (STC) ont fait valoir que l'on devrait établir un seuil de volume minimal de 20 commandes par indicateur par mois pour un seul concurrent et que, dans le cas d'un nombre de commandes inférieur à 20 par mois, aucun rabais tarifaire ne serait consenti à un concurrent lorsque la norme pour l'indicateur n'est pas respectée.
 7. FCI Broadband n'a pas contribué officiellement, mais a exprimé l'opinion que les commandes pourraient être regroupées sur plusieurs mois si on établissait un seuil de volume minimal.

Analyse et décisions du Conseil

8. Dans la décision 2005-20, le Conseil a conclu que :

Ce n'est pas parce qu'un concurrent est plus petit et que ses volumes de service sont plus faibles qu'il ne devrait pas bénéficier de la même qualité du service que les grands concurrents. Ainsi, chaque fois qu'un concurrent reçoit un service de qualité inférieure à la norme, sa capacité de soutenir la concurrence est compromise.

9. Dans la même décision, le Conseil a rejeté le concept du seuil de volume minimal que préconisaient les ESLT pour que toutes les commandes soient traitées de façon égale et que tous les concurrents reçoivent le même niveau de service des ESLT, quel que soit leur volume de commandes.
10. Le Conseil estime que s'il devait instaurer le seuil de volume minimal comme le proposent les ESLT, celles-ci ne seraient pas tenues responsables des résultats QS aux concurrents dont moins de 20 commandes ou rapports de dérangement par mois auraient été manqués ou n'auraient pas été réglés, ce qui, en fait, exclurait les petits concurrents du cadre de QS aux concurrents.
11. Le Conseil estime donc que la conclusion qu'il a tirée dans la décision 2005-20 de ne pas instaurer de seuil de volume minimal de commandes ou de rapports de dérangement à l'égard de n'importe quel indicateur QS aux concurrents est toujours valable.

b) ajustements pour faibles volumes de commandes ou de rapports de dérangement

12. Bell Aliant, Bell Canada et la STC se sont dit d'avis que, si le Conseil rejetait un seuil de volume minimal de commandes ou de rapports de dérangement, la proposition du personnel du Conseil visant à considérer la norme d'un indicateur est « respectée » dans les cas de faibles volumes où une seule commande est manquée au cours de ce mois serait peut-être justifiée.
13. MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) a appuyé la proposition du personnel du Conseil voulant qu'une ESLT soit autorisée à manquer une commande ou à ne pas régler un rapport de dérangement par indicateur, par mois, par concurrent, mais seulement lorsque le volume de commandes ou de rapports de dérangement se situe entre 1 et 19.
14. MTS Allstream a estimé qu'en retirant une commande manquée ou un rapport de dérangement non réglé du dénominateur d'un résultat QS aux concurrents, on pourrait passer à un rendement mensuel dont la norme n'est pas respectée à un rendement mensuel dont la norme est respectée. MTS Allstream a ajouté que le calcul pourrait s'appliquer à tous les indicateurs QS aux concurrents, à l'exception de l'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), pour lequel la mesure est une moyenne mensuelle de quatre heures et non un pourcentage.

15. Cogeco Cable Inc., Rogers Cable Communications Inc., Shaw Communications Inc. et Vidéotron ltée (collectivement les Concurrents par câble) ont fait valoir qu'il n'y avait aucun motif légitime de modifier le calcul du rendement concernant les indicateurs faisant l'objet d'un faible volume de commandes. Les Concurrents par câble ont ajouté que toute modification de la méthode de calcul ferait baisser la norme de l'indicateur QS aux concurrents.
16. Les Concurrents par câble ont également fait valoir que si le Conseil n'acceptait pas leur position voulant que le calcul des résultats de QS aux concurrents ne pose pas de problèmes, une ESLT ne devrait pas manquer plus d'une commande ou d'un rapport de dérangement dans le cas de volumes mensuels inférieurs à 10 commandes ou rapports de dérangement par concurrent. De plus, les Concurrents par câble ont fait valoir que les ESLT devraient être tenues de montrer que, pour la somme des volumes répartie sur une période continue de six mois, la norme applicable a été atteinte pour chaque indicateur.

Analyse et décisions du Conseil

17. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision 2005-20, dans le contexte de la qualité du service que les concurrents fournissent à leurs clients finals lorsqu'ils utilisent des installations louées, il a indiqué que :
 - compte tenu de ces conséquences éventuelles, le Conseil estime qu'il convient d'exiger des ESLT qu'elles atteignent des normes très élevées à l'égard des sous-indicateurs;
 - toutefois, le Conseil estime qu'il n'est pas certain qu'une norme de rendement de 100 % soit nécessaire et il craint qu'un indicateur ayant cette norme de service soit indûment rigoureux.
18. Le Conseil estime que la proposition des Concurrents par câble exigerait, dans certains cas, que les ESLT atteignent une norme de 100 %. Par exemple, pour des volumes inférieurs à 10 lorsque la norme est de 90 %, une seule commande manquée ou un seul rapport de dérangement non réglé fait en sorte que l'ESLT n'atteint pas la norme et doit en fait exécuter la totalité du volume de commandes ou de rapports de dérangement pour respecter la norme. De même, pour les volumes inférieurs à 5 lorsque la norme est de 80 %, une seule commande manquée ou un seul rapport de dérangement non réglé fait en sorte que l'ESLT n'atteint pas la norme et doit en fait exécuter la totalité du volume de commandes ou de rapports de dérangement pour respecter la norme. Le Conseil estime que ces situations sont injustes pour les ESLT.
19. Le Conseil estime également que l'approbation de la proposition des Concurrents par câble lorsqu'une ESLT, pour chaque indicateur QS aux concurrents, fait la somme des volumes des commandes ou des rapports de dérangement sur une période continue de six mois pour montrer que la norme applicable continue a été respectée, diluerait les montants de rabais tarifaire payés pour un rendement inférieur à la norme aux termes du PRT au cours d'un mois donné. De plus, la situation compliquerait inutilement l'administration du PRT.

20. Par conséquent, le Conseil conclut que la proposition des Concurrents par câble ne convient pas.
21. Le Conseil estime que, si une seule commande manquée ou un seul rapport de dérangement non réglé fait en sorte qu'une ESLT n'atteint pas la norme d'un indicateur QS aux concurrents, une ESLT devrait être autorisée à manquer une commande ou à ne pas régler un rapport de dérangement si cela lui permettait de satisfaire à la norme de cet indicateur.
22. Par conséquent, le Conseil **approuve**, à compter du dépôt du rapport qui suivra immédiatement la date de la présente décision, une modification aux règles administratives pour tous les indicateurs QS aux concurrents, sauf pour l'indicateur 2.10. La modification permet qu'une seule commande manquée ou un seul rapport de dérangement non réglé pour chaque concurrent au cours d'un mois donné ne fasse pas en sorte qu'une ESLT ne respecte pas une norme pour ce concurrent dans les cas traités au paragraphe 18.
23. En ce qui concerne le dépôt trimestriel des résultats QS aux concurrents, le Conseil est d'avis que les ESLT devraient inclure le résultat réel pour un indicateur QS aux concurrents ainsi que le résultat ajusté lorsqu'une commande ou un rapport de dérangement a été exclu, comme il est indiqué plus haut. Mais pour simplifier le processus, le Conseil estime qu'une ESLT peut se contenter de rendre compte du résultat ajusté accompagné d'un astérisque pour indiquer qu'il a été ajusté. Comme l'a proposé MTS Allstream, le résultat ajusté exigerait que le dénominateur soit réduit d'une commande ou d'un rapport de dérangement.
24. Le Conseil exige donc que toutes les ESLT déposent, à partir du dépôt du rapport qui suivra immédiatement la date de la présente décision, les résultats ajustés pour chaque indicateur QS aux concurrents qui respecte les règles administratives modifiées telles qu'énoncées ci-dessus et indiquent l'indicateur QS aux concurrents ajusté.
25. Le Conseil fait remarquer que, la norme relative à l'indicateur 2.10 n'étant pas un pourcentage mais un TMRD de quatre heures, la décision ci-dessus concernant les autres indicateurs QS aux concurrents ne peut pas s'appliquer à l'indicateur 2.10. Toutefois, le Conseil estime que, pour les autres indicateurs QS aux concurrents, une ESLT pourrait ne pas atteindre la norme relative à l'indicateur 2.10 pendant un mois pour un concurrent en raison d'un seul rapport de dérangement non réglé.
26. Le Conseil fait remarquer que MTS Allstream a fait valoir que pour l'indicateur 2.10, pendant les mois où le volume de rapports de dérangement reçu par une ESLT se situe entre 1 et 19, une ESLT devrait pouvoir exclure le rapport de dérangement associé au plus long TMRD si le retrait de ce rapport fait en sorte que l'ESLT atteint la norme de cet indicateur.
27. Le Conseil fait également remarquer que Bell Aliant, Bell Canada et la STC n'ont pas présenté d'observations au sujet de l'indicateur 2.10.
28. Le Conseil juge intéressante la proposition de MTS Allstream concernant l'indicateur 2.10, car elle limiterait l'indicateur au faible volume de rapports de dérangement.

29. Par conséquent, le Conseil **approuve**, à compter du dépôt du rapport qui suivra immédiatement la date de la présente décision, une modification aux règles administratives relatives à l'indicateur 2.10 afin d'autoriser une ESLT à exclure pour chaque concurrent un rapport de dérangement au cours d'un mois, lorsque le volume de rapports de dérangement se situe entre 1 et 19 si, ce faisant, l'ESLT satisfait à la norme.
30. En ce qui concerne le dépôt trimestriel des résultats pour l'indicateur 2.10, le Conseil exige de toutes les ESLT, à compter du dépôt du rapport qui suivra immédiatement la date de la présente décision, qu'elles déposent le résultat ajusté pour l'indicateur 2.10 qui respecte les règles administratives modifiées telles qu'indiquées ci-dessus et indiquent, dans une note en bas de page, l'ajustement à apporter, le rapport de dérangement à régler et le temps de règlement nécessité.

Secrétaire général

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