



Avis public de télécom CRTC 2007-9

Ottawa, le 30 mai 2007

Plans de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et du service aux concurrents – Événements perturbateurs

Référence : 8660-C12-200708159

Historique

1. Dans la décision *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005, le Conseil a conclu qu'il était logique que le plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service (QS) de détail comprenne un mécanisme d'exclusion suffisamment souple pour tenir compte des effets des catastrophes naturelles et autres événements perturbateurs qui, de par leur nature même, sont imprévisibles et indépendants de la volonté de l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT). Le Conseil estimait que les interruptions de travail pouvaient remplir ces conditions dans certaines circonstances. Mais à son avis, chaque événement perturbateur, qu'il s'agisse d'une catastrophe naturelle, d'un acte de terrorisme ou d'une interruption de travail, devait être évalué en fonction des circonstances. Ainsi, le Conseil a conclu que les décisions liées aux événements perturbateurs devaient être prises au cas par cas en ce qui concerne les modifications, le cas échéant, qu'il faudrait apporter aux résultats QS en application du plan de rajustement tarifaire.
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, le Conseil a conclu que le plan de rabais tarifaire (PRT) pour la QS fourni aux concurrents devait inclure un mécanisme permettant d'évaluer les exclusions possibles des résultats QS lorsque des circonstances indépendantes de la volonté de l'ESLT risquent de l'avoir empêchée d'atteindre une norme de rendement. Le Conseil a également conclu que les types de circonstances en cause étaient, de par leur nature même, imprévisibles et uniques, si bien qu'il fallait les traiter au cas par cas.
3. En raison de cette obligation d'analyser les circonstances au cas par cas pour vérifier s'il s'agit effectivement d'un événement perturbateur, le traitement des demandes d'exclusion au titre de la QS est devenu plus long et plus compliqué. Or, si le Conseil adoptait une clause de force majeure énonçant les événements qui sont considérés comme perturbateurs, il appliquerait une pratique commerciale courante et rendrait ses décisions plus rapidement.

Questions à aborder dans la présente instance

4. Dans la décision *Demande présentée par Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, en vue de réviser et de modifier la Décision de télécom CRTC 2005-17, telle qu'interprétée et appliquée dans la Décision de télécom CRTC 2006-27, concernant le plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail*, Décision de télécom CRTC 2007-26, 27 avril 2007, le Conseil a indiqué qu'il comptait amorcer une instance publique afin de déterminer s'il doit, aux fins d'évaluation des éléments à exclure du calcul du montant des rabais tarifaires à accorder quand les normes QS prescrites pour les services de détail et les

services aux concurrents n'ont pas été respectées, assimiler les catastrophes naturelles, les actes de terrorisme et les interruptions de travail à des événements perturbateurs sans avoir à prendre cette décision au cas par cas.

5. Le Conseil sollicite donc des observations sur l'adoption d'une clause de force majeure, telle que celle formulée ci-après, qui s'appliquerait à la fois au plan de rajustement tarifaire pour la QS de détail et au PRT pour la QS fourni aux concurrents.

Aucune pénalité ne s'applique à un mois si, pendant cette période, la Compagnie n'a pas réussi à respecter une norme de qualité du service de détail ou du service aux concurrents en raison d'un événement indépendant de sa volonté, notamment un incendie, une catastrophe naturelle, des interruptions de travail (arrêts ou ralentissements de travail, grèves, lock-out ou autres), une inexécution de la part d'une autre entreprise, une épidémie, une guerre ou des mouvements populaires, y compris des actes de terrorisme et des actes de puissance publique.

6. Le Conseil précise qu'il devra, en cas d'adoption d'une telle clause de force majeure, quand même effectuer une analyse au cas par cas pour vérifier s'il existe un lien causal entre l'événement perturbateur et les résultats QS, qu'il s'agisse du service de détail ou de celui fourni aux concurrents, et pour examiner les rajustements proposés à l'égard de ces résultats.

Procédure

7. Les parties intéressées sont invitées à déposer des observations écrites auprès du Conseil au sujet des questions décrites dans le présent avis et en signifier copie à toutes les autres parties à l'instance amorcée par l'avis *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Avis public de télécom CRTC 2003-3, 27 mars 2003 (l'avis 2003-3) et *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 (l'avis 2003-9), au plus tard le **3 juillet 2007**.
8. Les parties intéressées peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil et en signifier copie à toutes les autres parties à l'instance amorcée dans les avis 2003-3 et 2003-9, et à toutes les autres parties ayant déposé des observations conformément au paragraphe 7, au plus tard le **13 juillet 2007**.
9. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur la question soulevée dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
10. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
11. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
12. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour les présentations de textes et Microsoft Excel pour les présentations de tableaux numériques.

13. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention ***Fin du document*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de s'assurer que le document n'a pas été détérioré lors de la transmission par voie électronique.
14. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

Avis important

15. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le contexte de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à www.crtc.gc.ca, seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
16. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
17. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
18. Il est à noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce processus public. En conséquence, une recherche généralisée de notre site Web à l'aide de notre engin de recherche ou de tout autre engin de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

19. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Édifice central

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

Place Metropolitan
99, chemin Wyse, bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5
Tél. : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504
Montréal (Québec) H2Z 1G2
Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624
Toronto (Ontario) M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Édifice Kensington
275, avenue Portage, bureau 1810
Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3
Tél. : 204-983-6306 – ATS : 204-983-8274
Télécopieur : 204-983-6317

Édifice Cornwall Professional
2125, 11^e Avenue, bureau 103
Regina (Saskatchewan) S4P 3X3
Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520
Edmonton (Alberta) T5J 3N4
Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6
Tél. : 604-666-2111 – ATS : 604-666-0778
Télécopieur : 604-666-8322

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>