



Avis public de télécom CRTC 2008-4

Ottawa, le 17 avril 2008

Avis de consultation

Examen des exigences réglementaires afférentes au régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation

Référence : 8663-C12-200805609

Introduction

1. Dans le *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les instructions), la gouverneure en conseil exige notamment que le Conseil se fie, dans la plus grande mesure du possible, au libre jeu du marché et, lorsqu'il a recours à la réglementation, qu'il prenne des mesures qui ne font obstacle au libre jeu d'un marché concurrentiel que dans la mesure minimale nécessaire pour atteindre les objectifs de la politique canadienne de télécommunication (les objectifs de la politique) énoncés à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*).
2. Dans la décision de télécom 2008-34, le Conseil a établi un plan d'action en vue d'examiner les mesures de réglementation de nature sociale et non économique actuelles à la lumière des instructions. Le plan d'action indiquait que le Conseil prévoyait examiner, pendant l'exercice 2008-2009, les exigences réglementaires afférentes au régime de qualité du service (QS) de détail.

Historique

3. Le régime de QS de détail (la mesure de réglementation) varie selon les entreprises de services locaux (ESL). En effet, dans le cas des grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT), la mesure de réglementation comprend en général des indicateurs et des normes de service, des exigences en matière de surveillance et de rapport et un plan de rajustement tarifaire, tels qu'ils sont établis dans diverses décisions du Conseil. Outre le plan de rajustement tarifaire, ces exigences sont énoncées notamment dans la décision de télécom 97-16 et la décision de télécom 2000-24. Dans le cas du plan de rajustement tarifaire, les exigences sont établies dans la décision de télécom 2005-17. De façon générale, les petites entreprises de services locaux titulaires (petites ESLT) sont uniquement tenues de soumettre un rapport annuel des plaintes des consommateurs à l'égard de la QS de détail alors que les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) n'ont aucune obligation à remplir quant à la QS de détail.
4. Dans la décision de télécom 2006-15, le Conseil a estimé qu'il n'était pas nécessaire de maintenir ses normes QS de détail dans un marché faisant l'objet d'une abstention de la réglementation et qu'il ne conserverait donc pas les pouvoirs que lui confère le paragraphe 27(1) de la *Loi* à cette

fin. Il a ordonné aux ESLT de continuer à lui présenter des rapports sur les résultats QS dans les zones réglementées et d'élaborer des protocoles d'octroi de rabais pour la QS de détail dans les marchés où une abstention de la réglementation sera mise en œuvre pendant un cycle d'établissement de rapports sur la QS de détail.

Appel d'observations

5. Le Conseil invite les parties à présenter des observations, à la lumière des instructions, à savoir s'il convient de maintenir la mesure de réglementation citée ci-dessus dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation.
6. Dans leurs observations initiales, les parties doivent, pour la mesure de réglementation susmentionnée, se prononcer sur les questions ci-dessous en respectant l'ordre dans lequel elles sont présentées, et fournir toute la documentation et toutes les preuves justifiant leur position :
 - 1) Est-il possible d'atteindre l'objectif visé par la mesure de réglementation grâce au recours au libre jeu du marché, ou la mesure de réglementation est-elle toujours nécessaire?
 - a) Préciser le but de la mesure de réglementation et les objectifs de la politique pertinents.
 - b) Peut-on se fier au libre jeu du marché pour atteindre les objectifs de la politique? Donner les raisons et préciser les forces du marché pertinent.
 - c) Préciser et évaluer les avantages et les inconvénients qu'entraîneraient i) l'élimination et ii) le maintien de la mesure de réglementation.
 - 2) La mesure de réglementation est-elle efficace et proportionnelle au but visé?
 - a) Préciser les avantages et les effets néfastes de la mesure de réglementation. Expliquer si les avantages de la mesure de réglementation l'emportent sur ses effets néfastes.
 - b) Préciser toute autre mesure de réglementation qui serait plus efficace et proportionnelle au but visé. Expliquer pourquoi cette mesure serait plus efficace et proportionnelle au but visé et comment celle-ci permettrait d'atteindre les objectifs de la politique.
 - 3) La mesure de réglementation ne fait-elle obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire à l'atteinte des objectifs de la politique?
 - a) Préciser si la mesure de réglementation fait obstacle au libre jeu du marché et, le cas échéant, de quelle façon et dans quelle mesure. Préciser également les répercussions que la situation a sur les fournisseurs de services et les clients.

- 4) La mesure de réglementation est-elle appliquée de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence? Dans la négative,
- a) Préciser les aspects de la mesure de réglementation qui ne sont pas symétriques ou neutres sur le plan de la concurrence.
 - b) Préciser les inconvénients pour les fournisseurs de services découlant de la mesure de réglementation et quantifier ceux-ci le plus possible.
 - c) Expliquer la possibilité d'appliquer la mesure de réglementation de manière symétrique et neutre sur le plan de la concurrence à toutes les entreprises canadiennes offrant des services locaux, ainsi que les répercussions d'une telle application.
 - d) Préciser toute autre mesure de réglementation ou toute autre mesure n'étant pas liée à la réglementation qu'il serait possible d'appliquer et expliquer comment elle permettrait d'atteindre les objectifs de la politique et serait conforme aux instructions.
7. Dans la présente instance, les parties peuvent proposer des modifications au régime QS actuel. L'annexe 1 contient des demandes de renseignements adressées aux parties qui proposent des modifications. Ces parties doivent répondre aux demandes de renseignements conformément aux procédures applicables établies ci-dessous.

Procédure

8. Les ESLT, les petites ESLT et les ESLC sont désignées parties à la présente instance et sont énumérées à l'annexe 2.
9. Les autres parties intéressées qui désirent participer à l'instance (et qui souhaitent recevoir des copies des mémoires) doivent en informer le Conseil au plus tard le **8 mai 2008** (la date d'inscription) en remplissant le [formulaire en ligne](#) ou en écrivant au Secrétaire général, par la poste à l'adresse CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2, ou par télécopieur au 819-994-0218. Les parties doivent indiquer leurs adresses de courriel, le cas échéant. Les parties qui n'ont pas accès à Internet doivent indiquer si elles désirent recevoir des versions sur disquette des mémoires déposés en copie papier.
10. Le Conseil affichera sur son site Web, aussitôt que possible après la date d'inscription, une liste complète des parties intéressées et leurs adresses postales (y compris leurs adresses de courriel, le cas échéant), avec mention des parties qui désirent recevoir des versions sur disquette.
11. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations sur les questions susmentionnées et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **22 mai 2008**.

12. Les réponses aux demandes de renseignements adressées conformément au paragraphe 7 ci-dessus doivent être déposées auprès du Conseil et signifiées aux parties, au plus tard le **22 mai 2008**.
13. Les parties peuvent déposer auprès du Conseil des observations en réplique et elles doivent en signifier copie à toutes les autres parties, au plus tard le **5 juin 2008**.
14. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 120 jours suivant la fermeture du dossier.
15. Le Conseil n'accusera pas officiellement réception des observations. Il en tiendra toutefois pleinement compte et les versera au dossier public de l'instance.
16. 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.
17. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
18. 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.
19. 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.
20. 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

21. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le cadre 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.
22. 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.

23. 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.
24. 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. Par conséquent, une recherche généralisée de notre site Web à l'aide de notre moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

Emplacement des bureaux du CRTC

25. 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 Metropolitain

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

Documents connexes

- *Plan d'action relatif à l'examen des mesures de réglementation de nature sociale et non économique à la lumière du décret C.P. 2006-1534, Décision de télécom CRTC 2008-34, 17 avril 2008*
- *Abstention de la réglementation des services locaux de détail, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006, modifiée par le décret C.P. 2007-532, 4 avril 2007*
- *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005*
- *Normes définitives d'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone et autres questions connexes, Décision CRTC 2000-24, 20 janvier 2000, modifiée par la Décision CRTC 2000-24-1, 15 février 2000*
- *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone, Décision Télécom CRTC 97-16, 24 juillet 1997*

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>

Conformément au paragraphe 7 du présent avis public, les parties qui proposent des modifications au régime de la qualité du service (QS) de détail actuel doivent répondre aux demandes de renseignements ci-dessous, conformément aux procédures établies dans l'avis public.

(CRTC)17avr08-1

Aux termes de l'alinéa 7b) de la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), le Conseil doit s'assurer que les Canadiens de toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada ont accès à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité. En référence au *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication* de la gouverneure en conseil, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006 (les instructions) et à la lumière de l'alinéa 7b) de la *Loi*, fournir une explication détaillée, avec justification à l'appui, indiquant comment la modification proposée du régime QS de détail, relativement au statu quo,

- i) serait plus efficace et proportionnelle au but visé;
- ii) interférerait moins avec le libre jeu du marché;
- iii) serait mise en œuvre d'une manière plus symétrique et neutre sur le plan de la concurrence.

(CRTC)17avr08-2

- a) Si la modification proposée vise à réduire le nombre actuel d'indicateurs QS de détail de dix-sept à un nombre moins élevé, expliquer, avec justification à l'appui, comment une telle modification permettrait d'atteindre les objectifs énoncés à l'alinéa 7b) de la *Loi* et serait conforme aux instructions.
- b) Dans le cas où a) s'applique, pour chaque indicateur dont la suppression est proposée, indiquer le nom et le numéro de l'indicateur ainsi qu'une justification appuyant la suppression. Fournir également des statistiques pertinentes pour la période de 2005 à 2007 inclusivement, notamment des statistiques sur le rendement par indicateur et sur le volume de rapports de dérangement signalés par les abonnés concernant l'indicateur en question.
- c) En ce qui concerne les indicateurs QS dont la suppression n'est pas proposée en b), indiquer le nom et le numéro de l'indicateur, ainsi qu'une justification expliquant son maintien. Fournir également des statistiques pertinentes pour la période de 2005 à 2007 inclusivement, notamment des statistiques sur le rendement par indicateur et sur le volume de rapports de dérangement signalés par les abonnés concernant l'indicateur en question.

(CRTC)17avr08-3

Déterminer, avec justification à l'appui, si un mécanisme de réglementation est nécessaire pour garantir que les clients des marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation sont dédommagés en cas de rendement QS inférieur à la norme.

(CRTC)17avr08-4

D'autres autorités, comme l'Australie et certains états américains, ont mis en œuvre des mécanismes au moyen desquels des modifications précises sont apportées à la facture mensuelle d'un client dans le cas d'un service inférieur à la norme lié à des événements tels qu'un rendez-vous manqué (lorsque la présence du client est exigée) ou une longue période d'attente pour une nouvelle installation ou le règlement d'un dérangement de service. Expliquer, avec justification à l'appui, la pertinence de mettre en œuvre un mécanisme visant à dédommager les clients en cas de rendement QS inférieur à la norme dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation.

(CRTC)17avr08-5

Si un nouveau mécanisme est mis en œuvre en ce qui a trait à la QS de détail dans des marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation, serait-il applicable à toutes les entreprises canadiennes offrant des services locaux dans ces marchés? Expliquer pourquoi.

Parties à l'avis public de télécom 2008-4

Entreprises de services locaux titulaires

Bell Aliant Communications régionales, société en commandite
Bell Canada
MTS Allstream Inc.
Norouestel Inc.
Saskatchewan Telecommunications
Société TELUS Communications
Télébec, Société en commandite

Petites entreprises de services locaux titulaires

Amtelecom Limited Partnership
Brooke Telecom Co-operative Ltd.
Bruce Telecom
CityWest Telephone Corporation
Cochrane Telecom Services
Compagnie de téléphone Nantes inc.
CoopTel
Dryden Municipal Telephone System
Execulink Telecom Inc.
Gosfield North Communications Co-operative Limited
Hay Communications Co-operative Limited
Huron Telecommunications Co-operative Limited
Kenora Municipal Telephone System
La Cie de Téléphone de Courcelles Inc.
La Compagnie de Téléphone de Lambton Inc.
La Compagnie de Téléphone de St-Victor
La Compagnie de Téléphone de Warwick
La Compagnie de Téléphone Upton Inc.
La Corporation de Téléphone de La Baie – 1993
Lansdowne Rural Telephone Co. Ltd.
Le Téléphone de St-Éphrem inc.
Mornington Communications Co-operative Limited
Nexicom Telecommunications Inc.
Nexicom Telephones Inc.
North Frontenac Telephone Corporation Ltd.
NorthernTel, société en commandite
NRTC Communications
Ontera
People's Tel Limited Partnership
Quadro Communications Co-operative Inc.
Roxborough Telephone Company Limited
Sogetel inc.

TBayTel
Téléphone Guèvremont inc.
Téléphone Milot inc.
Tuckersmith Communications Co-operative Limited
Wightman Telecom Ltd.
WTC Communications

Entreprises de services locaux concurrentes

Access Communications Co-operative Limited
Bragg Communications Incorporated (EastLink)
Cogeco Cable Canada Inc.
Distributel Communications Limited
ExaTEL Inc.
Fido Solutions Inc.
Globility Communications Corporation
Iristel Inc.
ISP Telecom Inc.
IVIC Télécom s.e.n.c. (IVIC Internet)
Maskatel inc.
Mountain Cablevision Ltd.
Persona Communications Corp.
Rogers Cable Communications Inc.
Shaw Telecom Inc.
Téléphone Drummond inc.
TelNet Communications
Vidéotron ltée