



Décision de télécom CRTC 2009-514

Ottawa, 21 août 2009

MTS Allstream Inc. – Demande concernant la fourniture des services de réseau numérique propres aux concurrents, conformément aux normes de qualité du service aux concurrents

Numéro de dossier : 8660-M59-200816994

Dans la présente décision, le Conseil précise les conditions en vertu desquelles une entreprise de services locaux titulaires (ESLT) peut affirmer que les installations ne sont pas disponibles lorsqu'elle traite une demande de services de réseau numérique propres aux concurrents au débit DS-1.

Le Conseil ordonne aux ESLT d'appliquer immédiatement la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, conformément aux conclusions qu'il a tirées dans la présente décision. Il enjoint également aux ESLT qui ont déposé auprès de lui des demandes d'abstention de la réglementation, accompagnées de résultats de rendement concernant l'indicateur de la qualité du service aux concurrents 1.19, de déposer de nouveaux résultats en tenant compte des conclusions énoncées dans la présente décision en ce qui a trait à la définition des conditions permettant d'affirmer que des installations ne sont pas disponibles, ou d'expliquer pourquoi il est inutile de le faire. Enfin, le Conseil ordonne aux ESLT de préciser la nature de la pénurie d'installations lorsqu'elles affirment, en réponse à une demande d'un concurrent, que les installations ne sont pas disponibles.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), datée du 18 décembre 2008, dans laquelle la compagnie prétendait que d'autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT)¹ déclaraient souvent à tort que les installations n'étaient pas disponibles lorsqu'elles traitaient les demandes de services de réseau numérique propres aux concurrents (RNC), à l'encontre des règles établies par le Conseil dans la Décision de télécom CRTC 2006-34 intitulée *Suivi de la décision Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20 – Intervalles de service pour la fourniture des services RNC et des lignes de type C*, 26 mai 2006 (la décision de télécom 2006-34).
2. MTS Allstream a demandé au Conseil d'ordonner aux ESLT ce qui suit :
 - a) de respecter les intervalles de service normalisés et approuvés concernant l'indicateur de la qualité du service aux concurrents (QSC) 1.19 lorsqu'elles exercent facilement un contrôle sur la disponibilité des installations;

¹ Dans la présente décision, le terme « ESLT » s'applique à Bell Aliant Communications régionales, société en commandite, à Bell Canada, à MTS Allstream, à Saskatchewan Telecommunications et à la Société TELUS Communications.

- b) de cesser immédiatement d'indiquer que les installations ne sont pas disponibles lorsqu'elles traitent certaines demandes de services RNC au débit DS-1 (RNC DS-1);
 - c) de préciser la nature de la pénurie d'installations lorsqu'elles affirment que les installations ne sont pas disponibles.
3. Le Conseil a reçu des observations de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), et de Bell Canada (collectivement les compagnies Bell), de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) et de la Société TELUS Communications (STC). On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 27 mai 2009. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
4. Dans la présente instance, les compagnies Bell ont proposé de modifier les intervalles de service normalisés en ce qui concerne la fourniture des services RNC DS-1. Le Conseil estime que les modifications des intervalles de service normalisés dépassent la portée de la présente instance.

Les ESLT appliquent-elles incorrectement la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, comme le prétend MTS Allstream?

5. Dans la décision 2006-34, le Conseil a défini les circonstances permettant à une ESLT d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles de la façon suivante :
- Le Conseil fait remarquer que lorsque les installations nécessaires aux services RNC ou aux lignes de type C ne sont pas disponibles, les ESLT doivent effectuer des études économiques avant de décider d'investir dans l'élargissement du réseau. Elles doivent également concevoir des plans de travail, obtenir l'accès aux servitudes et les permis, et commander l'équipement avant de construire, tester et mettre le réseau en service. Le Conseil fait remarquer que bon nombre de ces étapes ne sont pas entièrement dépendantes de la volonté des ESLT, ce qui justifie que l'ESLT négocie la date d'entrée en service avec le client. [la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles]
6. MTS Allstream a soutenu que les ESLT donnaient à tort une portée élargie à la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles. La compagnie a indiqué quatre cas liés à la fourniture de services qui, selon elle, ne correspondent pas à la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, soit les suivants : a) le transfert de lignes associé au réseau extérieur; b) le conditionnement de lignes ne touchant pas le réseau souterrain; c) la fourniture de cartes de lignes aux centraux de desserte; d) la fourniture d'équipement additionnel courant aux centraux en expansion.

a) Transfert de lignes associé au réseau extérieur

7. MTS Allstream a fait valoir que le transfert de lignes exige l'accès aux installations et nécessite de simples travaux de routine que les ESLT doivent effectuer rapidement.
8. SaskTel a fait valoir que le processus de transfert de lignes peut concerner différents types d'installations et nécessiter souvent d'aviser les clients. De plus, SaskTel a indiqué que ces exigences augmentaient le délai fixé pour la fourniture du service au-delà de l'intervalle de service normalisé. La STC a fait valoir que, dans certains cas, le processus associé aux demandes de transfert de lignes pouvait concerner les installations de clients actuels. De plus, la STC a indiqué que, dans certains cas, la demande pouvait nécessiter l'installation d'un nouveau câble.

Résultats de l'analyse du Conseil

9. Le Conseil estime que même si une ESLT peut devoir exercer une coordination minimale pour aviser les clients concernant le processus de transfert de lignes afin de garantir que les installations sont disponibles pour fournir le service à l'emplacement de l'utilisateur final, une ESLT peut alléger ses obligations en matière de préavis en choisissant les lignes résidentielles individuelles plutôt que les lignes d'affaires plus complexes et assujetties à des restrictions précises.
10. Le Conseil fait remarquer que la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles s'applique uniquement dans le cas d'un élargissement du réseau où certaines conditions indépendantes de la volonté des ESLT sont réunies, notamment le besoin d'effectuer des études économiques, d'obtenir les permis et les accès aux servitudes et de planifier les travaux. Le Conseil estime que le transfert de lignes seul ne correspond à aucune de ces conditions.
11. Le Conseil conclut donc que le transfert de lignes seul ne permet pas d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles.
12. Le Conseil estime que le transfert de lignes ne requière pas en général l'installation d'un nouveau câble. Cependant, il estime que le besoin d'installer un nouveau câble justifierait d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, parce que l'ESLT devrait en général entreprendre l'une ou l'ensemble des activités prévues dans la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles.

b) Conditionnement de lignes ne touchant pas le réseau souterrain

13. MTS Allstream a fait valoir que le conditionnement de lignes ne touchant pas le réseau souterrain relève entièrement des ESLT et comprend l'installation de répéteurs téléphoniques et/ou le retrait d'une passerelle ou d'une fin de bande, de condensateurs ou de bobines de pupinisation.

14. La STC a fait valoir que les conditions météorologiques défavorables entraînent des difficultés de coordination des ressources techniques limitées et peuvent retarder le conditionnement des lignes. SaskTel a indiqué qu'en raison des possibilités de conditions météorologiques défavorables et de l'obligation d'aviser les propriétaires, il était impossible de s'attendre de manière raisonnable à ce que l'installation des répéteurs téléphoniques soit complétée dans les intervalles de service normalisés prévus.
15. Les compagnies Bell ont fait valoir que, souvent, les intervalles de service normalisés ne sont pas respectés en ce qui a trait au conditionnement des lignes qui nécessitent l'installation de répéteurs téléphoniques parce qu'elles doivent dépêcher un technicien qui a souvent besoin d'accéder aux puits d'accès.

Résultats de l'analyse du Conseil

16. Le Conseil fait remarquer que MTS Allstream a restreint sa demande aux scénarios de conditionnement de lignes ne touchant pas le réseau souterrain, c'est-à-dire aux scénarios associés aux installations aériennes.
17. Le Conseil fait remarquer que les ESLT peuvent déposer une demande d'exemption afin que les indicateurs de rendement soient rajustés si leurs retards à fournir ou à maintenir certains services découlent de circonstances telles que des conditions météorologiques défavorables.
18. Le Conseil estime que les préoccupations des ESLT à l'égard du respect des intervalles de services normalisés dans les cas où elles doivent installer des répéteurs téléphoniques concernent les installations souterraines ou enfouies et non les installations aériennes. Le Conseil ne croit pas que les circonstances énumérées dans la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, telles que la nécessité d'effectuer des études économiques, de planifier les travaux ou d'obtenir les permis et les droits de servitude, s'appliquent au conditionnement de lignes touchant les installations aériennes.
19. Par conséquent, le Conseil conclut que les scénarios de conditionnement de lignes touchant uniquement les installations aériennes ne permettent pas d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles.

c) Fourniture de cartes de lignes aux centraux de desserte

20. MTS Allstream a fait valoir que la fourniture de cartes de lignes aux centraux de desserte ne correspond pas à la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles puisque la distribution des cartes de lignes est une tâche courante. SaskTel a indiqué que l'installation d'une carte de ligne ne fait pas l'objet d'une analyse de rentabilité importante et ne justifie pas d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles.
21. Les compagnies Bell et la STC ont fait valoir qu'elles pouvaient ne pas respecter les intervalles de services normalisés dans les cas où elles devaient installer des cartes de lignes associées aux centraux de desserte ou aux installations extérieures. Bell Canada a indiqué que la nécessité de dépêcher un technicien pour installer et tester l'équipement en était la raison.

Résultats de l'analyse du Conseil

22. Le Conseil estime que l'envoi d'un technicien pour installer une carte de ligne est une activité courante. De plus, il estime que les cartes de lignes sont des articles que les ESLT prévoient et emmagasinent de façon permanente afin de compléter des travaux de réparation ou d'offrir des services. L'installation de cartes de lignes n'exige pas qu'une ESLT effectue les activités prévues dans la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles.
23. Le Conseil conclut donc que l'installation de cartes de lignes, qu'elle soit associée aux centraux de desserte, à un téléterminal ou aux locaux d'un client final, ne permet pas d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles.

d) Fourniture d'équipement additionnel courant aux centraux en expansion

24. MTS Allstream a indiqué que la fourniture d'équipement additionnel courant aux centraux en expansion ne correspond pas à la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, parce que les pratiques courantes de l'industrie incluent la fourniture proactive de l'équipement aux centraux.
25. La STC a fait valoir que les limites de capacité ne sont pas toujours évidentes tant que la compagnie n'a pas reçu de demandes. SaskTel a indiqué que l'installation de plateformes exigerait plus de temps que celui prévu dans les intervalles de services normalisés et justifierait donc d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles.

Résultats de l'analyse du Conseil

26. Le Conseil estime que même si les ESLT sont censées suivre les pratiques courantes de l'industrie, lesquelles incluent la fourniture proactive de l'équipement courant aux centraux, une ESLT peut avoir certains centraux qui ont atteint leur pleine capacité et qui ne font plus l'objet d'investissements. Le Conseil estime, dans ce cas, qu'une demande de services RNC DS-1 peut exiger que l'ESLT augmente la capacité du central en élargissant son réseau.
27. Comme indiqué précédemment, le Conseil a clairement indiqué, dans la décision de télécom 2006-34, que les cas permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles se limitent aux cas où il faut investir dans l'élargissement d'un réseau. L'élargissement d'un réseau comporte notamment la nécessité d'effectuer des études économiques, d'obtenir les permis et l'accès aux servitudes, ainsi que de planifier les travaux. Le Conseil estime que la fourniture d'équipement additionnel courant aux centraux n'implique aucune de ces activités, sauf dans le cas où un central a atteint sa pleine capacité et ne fait plus l'objet d'investissements.
28. Par conséquent, le Conseil conclut que l'installation d'équipement additionnel courant dans un central ne permet pas d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, sauf dans le cas où un central a atteint sa pleine capacité et ne fait plus l'objet d'investissements.

Conclusion

29. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles n'est pas appliquée correctement, dans certains cas.
30. Le Conseil ordonne aux ESLT de respecter la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles conformément aux conclusions qu'il a tirées précédemment. Lorsque la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles ne s'applique pas, les ESLT doivent continuer de fournir les services RNC requis conformément aux normes QSC.
31. Le Conseil fait remarquer que certaines ESLT ont déposé des demandes d'abstention de la réglementation auprès du Conseil accompagnées de résultats de rendement concernant l'indicateur QSC 1.19. Compte tenu des différences d'interprétation importantes entre les parties en ce qui a trait à la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles, le Conseil ordonne aux ESLT concernées de déposer de nouveaux résultats concernant l'indicateur QSC 1.19, en tenant compte des conclusions qu'il a tirées dans la présente décision en ce qui a trait à la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles. Le Conseil ne prendra aucune autre mesure concernant une demande d'abstention de la réglementation en suspens tant que l'ESLT concernée n'aura déposé des résultats révisés ou expliqué, à la satisfaction du Conseil, pourquoi il est inutile de le faire.
32. Enfin, le Conseil estime que le fait d'indiquer les raisons pour lesquelles une demande d'un concurrent a été classée comme correspondant à la définition des conditions permettant d'affirmer que les installations ne sont pas disponibles aidera les concurrents à comprendre les problèmes liés à la fourniture des services RNC DS-1 qu'offrent les ESLT. Le Conseil ordonne donc aux ESLT de préciser la nature de la pénurie d'installations lorsqu'elles rejettent une demande d'un concurrent en affirmant que les installations ne sont pas disponibles. Dans les cas où une ESLT affirme que les installations ne sont pas disponibles parce qu'un central a atteint sa pleine capacité et ne fait plus l'objet d'investissements, l'ESLT doit préciser au concurrent le central en question.

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>

