



Décision de télécom CRTC 2009-748

Ottawa, le 2 décembre 2009

Saskatchewan Telecommunications – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats d'août 2009 de l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents

Numéro de dossier : 8660-S22-200912130

Le Conseil approuve la demande de SaskTel visant à exclure du calcul des rabais tarifaires ses résultats d'août 2009 de l'indicateur 2.10 pour la qualité du service fourni à Bell Canada.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), datée du 1^{er} septembre 2009, dans laquelle la compagnie a réclamé que ses résultats de rendement d'août 2009 concernant l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents (QSC) – Temps moyen de réparation – Services de réseau numérique propre aux concurrentes [Services RNC] et lignes de type C, soient exclus de son plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents.
2. SaskTel a fait valoir que deux incidents distincts, dont l'un est survenu près de Paynton et l'autre près d'un lotissement à Kinistino, en Saskatchewan, avaient tous deux entraîné des interruptions de service indépendantes de sa volonté.
3. SaskTel a fait valoir que, le 11 août 2009, un entrepreneur qui travaillait pour le ministère de la Voirie et de l'Infrastructure avait sectionné un câble à fibres optiques alors qu'il creusait le sol pour construire une nouvelle voie d'accès à la route 16, à l'ouest de Paynton. La compagnie a indiqué que ses techniciens avaient travaillé 6,5 heures pour réparer le câble. De plus, la compagnie a fait valoir que, le 25 août 2009, un travailleur de Caribou Pumping Inc. avait sectionné un câble à fibres optiques alors qu'il travaillait à l'emplacement d'une conduite maîtresse près de Kinistino. La compagnie a indiqué que, dans ce cas, il avait fallu 7,5 heures à ses techniciens pour le réparer. SaskTel a également indiqué que, dans les deux cas, l'emplacement du câble était clairement indiqué sur le site.
4. SaskTel a fait valoir que ses résultats de rendement réels quant à la qualité du service fourni à Bell Canada en août 2009 étaient inférieurs à la norme établie de quatre heures en ce qui a trait à l'indicateur 2.10. Toutefois, SaskTel a fourni la preuve qu'elle aurait obtenu à cet égard, en août 2009, des résultats supérieurs à la norme si les dossiers d'incidents associés aux événements perturbateurs susmentionnés avaient été exclus.
5. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 28 octobre 2009, date à laquelle SaskTel a déposé, à titre confidentiel, ses résultats de la QS pour le troisième trimestre. 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.

Résultats de l'analyse du Conseil

6. Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a mis en place un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats de la QSC lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaires (ESLT) ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
7. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle aucun rabais tarifaire ne s'applique à un mois au cours duquel l'ESLT n'a pas réussi à respecter la norme de QSC en raison d'évènements perturbateurs indépendants de sa volonté. D'après les éléments de preuve déposés, le Conseil estime que le sectionnement des câbles en question constituent des incidents indépendants de la volonté de SaskTel, rendant exécutoire la clause de force majeure.
8. De plus, le Conseil estime que SaskTel a fourni suffisamment d'éléments de preuve pour démontrer que les dommages occasionnés aux câbles à fibres optiques, enfouis sous la route et les terrains près de Paynton et de Kinistino, ont entraîné, en août 2009, des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10 pour la QS fourni à Bell Canada.
9. Le Conseil a examiné les éléments de preuve que SaskTel a déposés afin de prouver que le sectionnement des câbles à fibres optiques enfouis dans le sol avaient causé des résultats inférieurs à la norme, en août 2009, en ce qui concerne l'indicateur 2.10 pour la QS fourni à Bell Canada. Après avoir examiné les éléments de preuve et de plus vérifié que SaskTel avait respecté ou dépassé les normes de l'indicateur 2.10 de la QSC en ce qui concerne les services fournis à Bell Canada, pendant les trois mois précédant les évènements des 11 et 25 août 2009, d'après les résultats ajustés pour mai 2009, comme l'autorise la décision de télécom 2007-54¹, le Conseil estime qu'il est raisonnable de conclure que SaskTel aurait respecté la norme en ce qui a trait à la QS fourni à Bell Canada, n'eût été des évènements perturbateurs.
10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de SaskTel visant à exclure, du calcul des sommes dues à Bell Canada en vertu du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents, les résultats d'août 2009, inférieurs à la norme, de l'indicateur 2.10 de la QSC.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents – Évènements perturbateurs, Décision de télécom CRTC 2007-102, 31 octobre 2007*

¹ Une ESLT peut exclure pour chaque concurrent un rapport de panne au cours d'un mois, lorsque le volume des rapports de pannes se situe entre 1 à 19, si, ce faisant, les résultats passent d'insatisfaisants à satisfaisants.

- *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, Décision de télécom CRTC 2007-54, 13 juillet 2007*
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005*

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>.