



Décision de télécom CRTC 2009-89

Ottawa, le 24 février 2009

Société TELUS Communications – Suivi de la décision de télécom CRTC 2008-103

Numéro de dossier : 8638-C12-73/02

Dans la présente décision, le Conseil approuve la prolongation du plan d'amélioration du service de la STC de 2010 à 2012 et ordonne à la STC de fournir un service aux 17 communautés précédemment approuvées et de revoir les critères de qualification d'une communauté supplémentaire.

1. Conformément aux directives du Conseil énoncées dans la décision de télécom 2002-34, la Société TELUS Communications (STC) a déposé le rapport de contrôle de son plan d'amélioration du service (PAS) 2007, daté du 31 mars 2008¹. La STC a indiqué, entre autres choses, qu'elle ne fournirait pas de service téléphonique à 17 communautés² figurant dans le PAS approuvé par le Conseil dans la décision de télécom 2003-64. En réponse aux demandes de renseignements du Conseil, la STC a indiqué qu'elle était prête à fournir un service téléphonique aux 17 communautés restantes si le Conseil approuvait une prolongation de trois ans de son PAS et du financement connexe à compter de 2010.
2. Dans la décision de télécom 2008-103, le Conseil a fait remarquer qu'il avait reçu des plaintes de clients potentiels dans le territoire de la STC, ajoutant que six autres communautés³ nécessitaient également le service. Le Conseil a indiqué qu'il déterminerait, à une date ultérieure (1) si la date limite du déploiement du PAS doit être reportée au-delà de 2008; (2) quelles autres communautés devraient recevoir des services aux termes du PAS, le cas échéant et (3) le montant des dépenses d'immobilisations nécessaires.

Questions

3. Le Conseil a cerné les deux questions ci-dessous à traiter dans la présente décision :
 - I. Le Conseil doit-il prolonger le PAS de la STC afin que l'entreprise puisse fournir un service téléphonique aux 17 communautés restantes approuvées par le Conseil?
 - II. Le Conseil doit-il exiger que la STC fournisse un service téléphonique aux termes de son PAS aux six autres communautés dont il est question dans la décision de télécom 2008-103?

¹ Le rapport de la STC, les demandes de renseignements du Conseil et les réponses de la STC à ces demandes sont disponibles sur le site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca.

² Bull Harbour, Eagle Lake, Forbidden Plateau, Helena Lake, Henley Lake, Honeymoon Creek, Lower Cache, McKinley Valley, Meier Road, Milligan Creek, Parker Island, Rausch Valley, Ring Creek, Ruth Lake Road, St. Mary's Lake, Trail Island et Yekochee-Nancut

³ Brooklyn, Coykendahl, Quesnel Lake, Renata, Shields et Twelve Mile Road

Contexte

4. Dans la décision de télécom 99-16, le Conseil a établi les objectifs en vue d'une amélioration du service dans les zones de desserte à coût élevé, qui comprenaient l'expansion du service aux rares endroits non desservis répondant aux critères de l'objectif du service de base ⁴ fixés par le Conseil. Dans la décision de télécom 2002-34, le Conseil a étudié les propositions de PAS des entreprises de services locaux titulaires, présentées en vertu des directives du Conseil énoncées dans la décision de télécom 99-16. Le Conseil a ordonné à la STC d'entreprendre un projet de PAS dans une localité si elle respectait les critères suivants : (a) le coût maximum par emplacement est de 25 000 \$ en utilisant un taux d'abonnement de 100 %; (b) au moins un client demande le service et est disposé à verser 1 000 \$. Le Conseil a ordonné que le programme de PAS s'échelonne sur une période de quatre ans, soit de 2002 à 2005.
5. Dans la décision de télécom 2003-64, le Conseil a approuvé un nouveau PAS de 21,4 millions de dollars s'échelonnant sur une période de quatre ans pour la STC, qui englobe, notamment, 50 communautés de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, et un déploiement reporté à 2003 jusqu'au 31 décembre 2006. Le Conseil a ordonné à la STC d'établir de nouvelles priorités pour son plan de déploiement du PAS proposé, tel qu'il a été prescrit dans la décision de télécom 99-16, et de cibler d'abord les grandes communautés.
6. La STC a fait remarquer dans son rapport de contrôle du PAS de 2004 qu'en raison de la prolongation de la période nécessaire pour fournir un service téléphonique à ces communautés non desservies et éloignées, les projets qui devaient débiter en 2006 s'étendraient sur deux ans et, par conséquent, ne seraient achevés qu'à la fin de 2007. Dans la décision de télécom 2005-67, le Conseil a approuvé le plan de déploiement du nouveau PAS proposé par la STC et a reporté la date d'achèvement prévu à 2007.
7. Dans son rapport de contrôle du PAS de 2007, la STC a fait remarquer que huit projets entrepris précédemment, mais non terminés, seraient achevés plus tard en 2008. Toutefois, la STC a confirmé que 17 des 50 communautés approuvées par le Conseil ne seraient pas desservies dans le cadre du présent PAS parce que le programme a pris fin le 31 décembre 2006, avant que l'entreprise puisse commencer à fournir un service téléphonique à ces communautés.

⁴ Dans la décision de télécom 99-16, le Conseil a établi l'objectif suivant en matière de service de base pour les entreprises de services locaux : un service local de ligne individuelle avec capacité de composition au clavier, fourni par un commutateur numérique pouvant, au moyen d'une transmission de données à faible vitesse, être raccordé à Internet aux tarifs locaux; des fonctions téléphoniques évoluées, y compris l'accès aux services d'urgence, le service de relais de messages vocaux et les fonctions de protection de la vie privée; l'accès aux services de téléphonistes et d'assistance-annuaire; l'accès au réseau interurbain; et une version à jour de l'annuaire du téléphone.

I. Le Conseil doit-il prolonger le PAS de la STC afin que l'entreprise puisse fournir un service téléphonique local aux 17 communautés restantes approuvées par le Conseil?

8. La STC a fait valoir que parce qu'elle avait eu de la difficulté à se procurer le matériel et le personnel nécessaires, à obtenir les approbations d'immobilisations et à négocier les droits de passage et en particulier en raison d'un arrêt de travail en 2005, la durée officielle du PAS a pris fin avant que l'entreprise ait pu communiquer avec les 17 communautés afin de savoir si elles étaient intéressées à bénéficier du service dans le cadre du PAS.
9. En réponse à une demande de renseignements du Conseil, la STC a soutenu qu'un examen subséquent des coûts en vue de fournir un service téléphonique à chacune des 17 communautés a confirmé que toutes celles-ci satisfaisaient aux critères de coûts du PAS. La STC a indiqué qu'elle serait prête, conséquemment, à s'engager au prolongement de son programme de PAS afin de terminer les projets relatifs à ces 17 communautés.
10. La STC a indiqué, en août 2008, qu'étant donné que ses affectations de fonds prévues pour l'exercice 2009 étaient sur le point d'obtenir l'approbation interne finale, tout plan envisagé en ce qui concerne les 17 communautés doit être reporté à 2010 et se poursuivre au moins jusqu'à la fin de 2012.
11. La STC a également proposé de présenter, le 31 mars 2009, un plan triennal traitant du déploiement des projets relatifs aux 17 communautés et d'inclure ses prévisions en matière de coûts et de financement nécessaire dans son rapport de contrôle annuel.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. Le Conseil est préoccupé par le fait de constater que le nouveau programme de PAS s'échelonnant sur quatre ans, tel qu'il a été approuvé, n'est pas encore achevé et, plus précisément, que 17 communautés approuvées ne bénéficient pas encore d'un service téléphonique.
13. Le Conseil prend note de la proposition de la STC de présenter un plan en vue d'une prolongation de trois ans de son PAS afin d'achever les projets relatifs aux 17 communautés, et de fournir les prévisions de coûts connexes et les propositions de financement de 2010 à 2012.
14. Par conséquent, le Conseil estime qu'il serait approprié d'accorder une prolongation de trois ans au PAS de la STC de 2010 à 2012, afin que l'entreprise entreprenne et achève les nouveaux projets relatifs aux 17 communautés restantes.
15. Le Conseil fait remarquer que, même si le programme de PAS de la STC a été prolongé plusieurs fois, une portion considérable du programme n'a pas été terminée. Le Conseil estime qu'à moins que la présentation de rapports sur les progrès réalisés soit convenablement améliorée, la prolongation du PAS pourrait être compromise.
16. Ainsi, le Conseil exigera que la STC présente des rapports semestriels traitant, notamment, des progrès réalisés relativement à ces projets et des étapes que l'entreprise franchit pour veiller à ce que les 17 communautés bénéficient d'un service local dans les délais prescrits.

II. Le Conseil doit-il exiger que la STC fournisse un service téléphonique aux termes de son PAS aux six autres communautés dont il est question dans la décision de télécom 2008-103?

17. En réponse à la demande de renseignements du Conseil, la STC a fait valoir qu'aucune de ces six communautés n'avait été approuvée par le Conseil dans son programme de PAS initial et que, par conséquent, elles ne doivent pas être incluses dans la prolongation envisagée du PAS actuel. En outre, l'entreprise a allégué que la portée de son PAS faisait en sorte qu'aucune communauté additionnelle ne pouvait être ajoutée après le 31 décembre 2006.
18. La STC a fait valoir que de nouvelles stations d'émission radio et de répétition étaient nécessaires pour fournir un service à quatre des six communautés, et que le coût était prohibitif. La STC a également soutenu que l'estimation du coût par habitation pour une cinquième communauté dépassait également les critères du PAS au moment où le programme avait été lancé, et que cette dernière avait été jugée inadmissible au PAS.
19. La STC a allégué que la sixième communauté, Quesnel Lake, avait été considérée comme une communauté à coût élevé et que la fourniture du service avait été reportée à une date ultérieure dans le déroulement du programme de PAS de l'entreprise. Toutefois, la STC a fait valoir que le PAS avait pris fin avant que le service puisse être offert à cette communauté.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Le Conseil indique l'observation de la STC selon laquelle, dans la décision de télécom 2003-64, il a ordonné à l'entreprise de ne pas accepter d'autres communautés dans son PAS après le 31 décembre 2006. Le Conseil note aussi que Quesnel Lake figurait sur la liste des communautés sondées par la STC dans l'instance ayant mené à la décision de télécom 2002-34. En outre, le Conseil remarque que la communauté de Quesnel Lake ne s'est pas vu offrir la possibilité de participer au PAS pour une simple question de moment parce que le PAS a pris fin en 2006.
21. Toutefois, dans la présente décision, le Conseil repousse à 2012 la date à laquelle la STC doit achever son PAS. Par conséquent, le Conseil considère que la STC doit réviser les critères de qualification du PAS en ce qui concerne Quesnel Lake et que, si cette communauté répond aux critères de coût et de contribution pertinents, elle doit être ajoutée aux 17 communautés restantes qui seront desservies par la STC conformément à son PAS.
22. Le Conseil partage l'avis de la STC selon laquelle les cinq communautés restantes demeurent inadmissibles au PAS.

Conclusion

23. À la lumière de ce qui précède, le Conseil prolonge le PAS de la STC jusqu'en 2012 en vue de fournir le service téléphonique aux 17 communautés approuvées par le Conseil et à Quesnel Lake si cette dernière respecte les critères du PAS. Le Conseil ordonne à la STC :

- i) de mettre en œuvre et d'achever les projets visant à desservir ces communautés conformément à son PAS, pendant les périodes de construction de 2010 à 2012;
- ii) de présenter son plan de déploiement annuel pour la fourniture d'un service téléphonique aux communautés admissibles au PAS et d'inclure l'estimation des dépenses en immobilisations et la proposition de financement dans son rapport de contrôle 2008 du PAS, le 31 mars 2009;
- iii) de présenter des rapports de suivi semestriels les 31 mars et 30 septembre de chaque année durant laquelle le programme est prolongé, qui énoncent clairement les projets achevés et les projets restants à reporter chaque année.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Société TELUS Communications – Demande présentée en 2008 en vue de mettre à jour l'exigence de subvention pour son plan d'amélioration du service, et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2008-103, 23 octobre 2008
- *TELUS Communications Inc. – Demande présentée en 2005 en vue d'augmenter le coût en immobilisations de son plan d'amélioration du service et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2005-67, 10 novembre 2005
- *Suivi de la décision 2002-34 relative au plafonnement des prix : Plan d'amélioration du service révisé de Telus*, Décision de télécom CRTC 2003-64, 25 septembre 2003
- *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002, modifiée par la Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002
- *Le service téléphonique dans les zones de desserte à coût élevé*, Décision Télécom CRTC 99-16, 19 octobre 1999

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>