



Décision de télécom CRTC 2011-563

Version PDF

Ottawa, le 1^{er} septembre 2011

Société TELUS Communications – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de novembre et de décembre 2010 relatifs à l'indicateur 1.19 de la qualité du service fourni aux concurrents

Numéro de dossier : 8660-T66-201104348

Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande de la STC visant à exclure de ses résultats relatifs à l'indicateur 1.19 de la qualité du service fourni aux concurrents les commandes de services qui étaient touchées par une pénurie de cartes de ligne d'abonné numérique à haut débit (LANHD), pour les mois de novembre et de décembre 2010. Toutefois, le Conseil rejette la demande de la STC en vue d'obtenir l'autorisation générale d'exclure à l'avenir de telles commandes durant la pénurie.

Le Conseil rejette également la demande de SaskTel dans laquelle l'entreprise lui demandait d'autoriser les autres entreprises de services locaux titulaires à exclure, de leurs résultats relatifs aux indicateurs de la qualité du service fourni aux concurrents concernés, les commandes de services touchées par la pénurie de cartes LANHD.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 1^{er} mars 2011, dans laquelle l'entreprise demandait à ce que ses résultats de novembre et de décembre 2010 relatifs à l'indicateur 1.19 de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents – Respect des dates confirmées – Services RNC [réseau numérique propre aux concurrents] (indicateur 1.19) – soient exclus du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents.
2. La STC a fait valoir qu'en raison d'un approvisionnement insuffisant en cartes de ligne d'abonné numérique à haut débit (LANHD)¹ de la part de son fournisseur, attribuable à une pénurie mondiale de composantes électroniques (la pénurie), elle a été incapable de répondre à de nombreuses commandes de services RNC dans les délais prescrits. De plus, la STC a indiqué que la pénurie avait augmenté de manière importante les délais d'attente liés à l'approvisionnement en cartes LANHD.

¹ Les cartes LANHD sont utilisées pour fournir les services RNC aux concurrents et des services équivalents à la clientèle de détail.

3. La STC a aussi fait valoir que les résultats de son rendement réel de novembre et de décembre 2010 de la QS fourni aux concurrents en ce qui a trait aux services offerts à certains de ses concurrents étaient inférieurs à la norme établie de 90 % pour l'indicateur 1.19. Toutefois, la STC a fourni la preuve qu'elle aurait obtenu en novembre et en décembre 2010 des résultats correspondant à la norme établie pour l'indicateur 1.19 pour les concurrents concernés si les commandes de services touchées par la pénurie avaient été exclues.
4. La STC a proposé d'ajuster ses résultats de rendement en novembre et en décembre 2010 relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents, d'après ses résultats de rendement regroupés pour la totalité des concurrents desservis au cours de chacun des deux mois.
5. Le Conseil a reçu des observations concernant la demande de la STC de la part de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel). SaskTel a fait valoir que, en raison de l'augmentation de la demande en cartes LANHD, les délais occasionnés par la pénurie seront vraisemblablement longs et les réparations associées à l'infrastructure du réseau sont prioritaires par rapport aux nouvelles installations commerciales, et ce, afin de garantir la sécurité du public. SaskTel a indiqué que le Conseil devrait par conséquent traiter la question de la pénurie en supprimant l'obligation pour les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) de respecter les normes de QS fourni aux concurrents en ce qui a trait aux indicateurs touchés par la pénurie, au moyen du processus d'exclusion de demandes.
6. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 20 avril 2011. 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.
7. Le Conseil estime que la demande d'exclusion de la STC soulève les questions suivantes :
 - I. La demande de la STC d'exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents ses résultats de novembre et de décembre 2010 relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents devrait-elle être approuvée?
 - II. La STC devrait-elle être autorisée à exclure du calcul de ses résultats de rendement relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents les commandes de services touchées directement par la pénurie durant celle-ci?
 - III. Une exclusion devrait-elle s'appliquer aux autres ESLT touchées par la pénurie?
- I. La demande de la STC d'exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents ses résultats de novembre et de décembre 2010 relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents devrait-elle être approuvée?**
8. 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 QS fourni aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une ESLT ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement. Le Conseil a aussi établi que le plan de rabais tarifaire doit faire en sorte que tous les concurrents soient traités

équitablement. Pour ce faire, le plan de rabais tarifaire devrait cibler les indicateurs de la QS qui sont mesurés par concurrent de manière à ce que le service fourni à chaque concurrent puisse faire l'objet d'un examen approfondi et qu'il ne soit pas caché par le regroupement des données.

9. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que, si une ESLT a réussi à atteindre ou à dépasser la norme d'un indicateur particulier de la QS fourni aux concurrents pendant trois mois consécutifs, ou pendant au moins six mois sur douze, précédant immédiatement un événement perturbateur, il est raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement n'était pas survenu.
10. Le Conseil fait remarquer que, dans la demande de la STC, l'entreprise a déposé des résultats regroupés de son rendement de novembre et de décembre 2010 relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents. Le Conseil fait aussi remarquer qu'il a dû analyser les résultats trimestriels du rendement de la STC de 2009 et de 2010 par concurrent afin de compléter son examen de la demande. Cette analyse a montré que la STC a dépassé les exigences établies dans la décision de télécom 2007-14 pendant la période précédant immédiatement la pénurie.
11. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle aucun rabais ne s'appliquerait à un mois au cours duquel l'ESLT n'a pas respecté la norme de QS fourni aux concurrents en raison d'événements indépendants de sa volonté. Le Conseil estime que la STC a fourni suffisamment d'éléments de preuve pour démontrer que la pénurie est attribuable à des circonstances à l'échelle mondiale indépendantes de la volonté de la STC. Le Conseil estime donc que, d'après les éléments de preuve déposés, la pénurie constitue un événement indépendant de la volonté de la STC, rendant exécutoire la clause de force majeure.
12. Le Conseil estime que la STC a démontré que l'impact de la pénurie a entraîné des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 1.19 et que la STC aurait respecté ses obligations liées à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents en novembre et en décembre 2010 si la pénurie n'était pas survenue.
13. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC visant à exclure du calcul de ses résultats relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents en novembre et en décembre 2010 seulement les commandes de services touchées directement par la pénurie.

II. La STC devrait-elle être autorisée à exclure du calcul de ses résultats de rendement relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents les commandes de services touchées directement par la pénurie durant celle-ci?

14. La STC a indiqué que la pénurie se poursuit et continuera vraisemblablement à avoir une incidence néfaste sur les résultats de rendement relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents. Par conséquent, la STC a demandé l'autorisation de

déposer, sur une base trimestrielle, les prochains résultats relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents en excluant les commandes de services touchées par la pénurie durant celle-ci. La STC a indiqué qu'elle prévoyait que la pénurie se résorberait au cours du deuxième trimestre de 2011 et qu'elle aviserait alors le Conseil, par écrit, lorsqu'elle aura pris fin.

15. Le Conseil estime que le régime de QS fourni aux concurrents vise à faire en sorte que tous les concurrents reçoivent des ESLT un service de qualité suffisante pour permettre aux concurrents de soutenir la concurrence suivant des règles du jeu équitables entre eux et avec les ESLT. De plus, le Conseil estime que, s'il approuvait la demande de la STC en vue d'obtenir l'autorisation générale d'exclure des résultats relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents les commandes de services touchées par la pénurie, rien n'inciterait les ESLT à maximiser l'utilisation de leur réserve de cartes LANHD afin de répondre aux demandes de la clientèle concernant les services RNC.
16. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de la STC en vue d'exclure de ses prochains résultats de rendement relatifs à l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents les commandes de services qui, selon elle, sont directement touchées par la pénurie, durant celle-ci. Le Conseil examinera, au cas par cas, les prochaines demandes d'exclusion concernant les mois touchés.

III. Une exclusion devrait-elle s'appliquer aux autres ESLT touchées par la pénurie?

17. Le Conseil fait remarquer que SaskTel lui a demandé de supprimer l'obligation pour les ESLT de respecter les normes de QS fourni aux concurrents en ce qui a trait aux indicateurs touchés par la pénurie. Le Conseil estime que les circonstances entourant chaque ESLT aux prises avec la pénurie peuvent différer et qu'il faut donc évaluer chaque demande au cas par cas. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de SaskTel.

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 – Événements perturbateurs*, Décision de télécom CRTC 2007-102, 31 octobre 2007
- *TELUS Communications Company – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence du plan de rabais tarifaire fourni aux concurrents pour juillet 2005*, Décision de télécom CRTC 2007-14, 28 février 2007
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005