



Décision de télécom CRTC 2011-581

Version PDF

Ottawa, le 9 septembre 2011

Société TELUS Communications – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents pour avril 2011 les résultats de l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents

Numéro de dossier : 8660-T66-201109611

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande datée du 17 juin 2011 de la Société TELUS Communications (STC), dans laquelle l'entreprise demandait à ce que ses résultats de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents relatifs à l'indicateur 2.10, Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMNRD) – Services RNC et lignes de type C (l'indicateur 2.10), soient exclus de son plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents, dans le cas de certains concurrents¹ pour avril 2011.
2. La STC a indiqué que, pendant le mois d'avril 2011, les événements perturbateurs suivants ont affecté les services de télécommunication fournis aux utilisateurs finals de la STC et à ceux des concurrents habitant les régions où les événements se sont produits; en effet, le 17 avril 2011, un incendie survenu dans une station-service de Lac La Hache (Colombie-Britannique) a brûlé un câble de la compagnie; au cours du même mois, sept vols de câbles de fibre optique et de câbles en cuivre ont eu lieu dans diverses régions² en Colombie-Britannique et en Alberta; de plus, le 6 avril 2011, un câble a été sectionné³ dans la ville de Coaldale (Alberta).
3. La STC a indiqué que
 - dans le cas de l'incendie survenu dans la station-service, les réparations nécessaires ont été retardées en raison de la fumée nocive et des restrictions d'accès;

¹ La STC n'a pas précisé les noms des concurrents touchés, mais elle a mentionné Bell Canada à titre d'exemple. La pièce jointe 2 de la demande comporte les résultats relatifs à l'indicateur 2.10 pour avril 2011 dans le cas des concurrents suivants : Bell Canada, MTS Allstream Inc., Shaw Communications Inc., Rogers Communications Inc., nommée Rogers Telecom, Navigata Inc., AT&T Global Services Communications Ltd., British Telecom Canada Inc., nommée British Telecom, Worldcom Canada Ltd., nommée Worldcom (MCI), Primus Telecommunications Canada Inc., Qwest et OneConnect Canada, entreprise dont ne faisait pas mention le rapport de la qualité du service de la STC au premier trimestre de 2011.

² Les vols de câble ont eu lieu dans les villes et municipalités suivantes : Surrey, Richmond et Whalley en Colombie-Britannique et Calgary en Alberta.

³ Le câble a été sectionné alors qu'on effectuait des travaux de pose de tuyau sous une chaussée.

- dans le cas des vols de câble, l'incident a entraîné 31 rapports de dérangement, dont le temps de réparation dépendait de la grosseur, de la longueur et de l'emplacement du câble en question;
 - dans le cas du câble sectionné, le temps de réparation requis était de 10 heures.
4. La STC a fourni un tableau présentant, de façon regroupée, les résultats de l'indicateur 2.10 pour la période d'avril 2010 à avril 2011. Avant les événements survenus en avril 2011, seuls les résultats de décembre 2010 ne respectaient pas la norme de quatre heures de cet indicateur.
 5. La STC a fait remarquer que les rapports de dérangement résultant des divers événements perturbateurs n'étaient pas les seuls rapports déposés par les concurrents en avril 2011. Toutefois, elle a aussi fait remarquer qu'en excluant les rapports de dérangement liés aux événements susmentionnés, ses résultats de l'indicateur 2.10 pour avril 2011 respectent la norme établie, et ce, pour tous les concurrents desservis.
 6. 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 20 juillet 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.

Résultats de l'analyse du Conseil

7. Dans la décision 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 entreprise de services locaux titulaires (ESLT) ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
8. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle aucun rabais tarifaire 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, d'après les éléments de preuve déposés, l'incendie de station-service, les vols de câbles et le sectionnement d'un câble constituent des événements indépendants de la volonté de la STC, rendant exécutoire la clause de force majeure.
9. De plus, le Conseil estime que la STC a fourni des éléments de preuve suffisants pour démontrer que ces trois événements perturbateurs ont entraîné en avril 2011 des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne bon nombre de concurrents desservis.
10. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que si une ESLT a réussi à atteindre la norme d'un indicateur particulier de la QS fourni aux concurrents pendant les trois mois consécutifs ou durant six mois sur douze précédant immédiatement un événement perturbateur, il est alors raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si les événements perturbateurs n'étaient pas survenus.

11. Le Conseil a examiné les preuves de la STC et a confirmé que cette dernière a dépassé la norme de l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents dans le cas de tous les concurrents desservis, y compris les entreprises nommées à la pièce jointe 2 de la demande présentée par la STC (voir la note de bas de page 1), soit pendant six mois sur douze, soit durant les trois mois consécutifs précédant les événements perturbateurs survenus en avril 2011. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable de conclure que la STC aurait respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si les événements perturbateurs n'étaient pas survenus.
12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC visant à exclure les résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents pour avril 2011 pour le calcul des sommes dues aux concurrents touchés par ces événements dans le cadre du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents.

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