



Décision de télécom CRTC 2011-798

Version PDF

Ottawa, le 20 décembre 2011

Société TELUS Communications – Demande visant à exclure les commandes de service en raison d’une pénurie de cartes LANHD des résultats de janvier à mai 2011 relatifs à l’indicateur 1.19 de la qualité du service fourni aux concurrents

Numéro de dossier : 8660-T66-201112929

Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande de la Société TELUS Communications visant à exclure de ses résultats relatifs à l’indicateur 1.19 de la qualité du service fourni aux concurrents les commandes de service qui étaient touchées par la pénurie actuelle de cartes de ligne d’abonné numérique à haut débit, pour les mois de janvier à mai 2011.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 20 septembre 2011, dans laquelle l’entreprise demandait à ce que les conclusions de la décision de télécom 2011-563 visent également l’exclusion de certaines commandes de service du calcul de ses résultats de janvier à mai 2011 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] dans le cadre du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents. Plus précisément, la STC a demandé à exclure les commandes de service touchées par l’approvisionnement insuffisant de cartes de ligne d’abonné numérique à haut débit (LANHD)¹ livrées par son fournisseur en raison d’une pénurie mondiale de composantes électroniques (la pénurie).
2. Dans l’instance relative à la décision de télécom 2011-563, la STC a fait valoir que la pénurie avait des répercussions sur ses résultats concernant l’indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents pour novembre et décembre 2010. Dans la présente demande, la STC a indiqué que la pénurie affectait toujours ses résultats concernant l’indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents pour janvier à mai 2011.
3. La STC a fait remarquer que les résultats de son rendement réel de janvier à mai 2011 relatifs à l’indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents en ce qui a trait aux services offerts à tous ses concurrents étaient inférieurs à la norme établie. Toutefois, elle a fourni la preuve qu’elle aurait obtenu en janvier et en avril 2011 des résultats correspondant à la norme établie pour l’indicateur et que les résultats des

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

autres mois seraient également meilleurs si les commandes de service concernées avaient été exclues.

4. Le Conseil a reçu des observations appuyant la demande de la STC de la part de Saskatchewan Telecommunications. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 30 octobre 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

5. Le Conseil fait remarquer que la demande de la STC concerne l'événement perturbateur dont il a été fait mention dans la décision de télécom 2011-563. Le Conseil fait également remarquer que dans cette décision, il avait approuvé la demande de la STC visant l'exclusion des commandes de service touchées par la pénurie lors du calcul des résultats de la QS fourni aux concurrents de novembre et de décembre 2010 pour l'indicateur 1.19.
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 QS fourni aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement. Il a également déterminé 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 de données.
7. 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, d'après les éléments de preuve déposés et ses conclusions dans la décision de télécom 2011-563, la pénurie affectant les résultats de la QS fourni aux concurrents pour l'indicateur 1.19 durant la période s'étendant de janvier à mai 2011 constitue un événement indépendant de la volonté de la STC, rendant exécutoire la clause de force majeure.
8. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC visant à exclure les commandes de service touchées par la pénurie lors du calcul des résultats de la QS fourni aux concurrents en ce qui concerne l'indicateur 1.19 pour janvier à mai 2011 dans le cadre du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents. Par conséquent, le Conseil ordonne à la STC de calculer les sommes dues aux concurrents touchés dans le cadre de ce plan de rabais tarifaire au moyen des résultats rajustés pour l'indicateur 1.19 de la QS mesuré par concurrent.

Secrétaire général

Documents connexes

- *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, Décision de télécom CRTC 2011-563, 1^{er} septembre 2011*
- *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*
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005*