



Décision de télécom CRTC 2012-504

Version PDF

Ottawa, le 20 septembre 2012

Norouestel Inc. – Demande en vue de faire modifier certaines exigences en matière de rapports relatives à la qualité du service de détail

Numéro de dossier : 8660-N1-201204388

Dans la présente décision, le Conseil rejette les demandes de Norouestel en vue (i) de faire modifier les exigences en matière de rapports relatives à la qualité du service de détail et (ii) d'adopter une disposition de force majeure et un mécanisme connexe en matière de rapports.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par Norouestel Inc. (Norouestel), datée du 3 avril 2012, dans laquelle l'entreprise demandait au Conseil de modifier certaines exigences en matière de rapports relatives à la qualité du service (QS) de détail. En particulier, Norouestel a demandé que l'entreprise puisse faire rapport au Conseil des résultats trimestriels plutôt que mensuels liés à l'indicateur 2.1C¹ de la QS de détail. Norouestel a également demandé l'adoption d'une disposition de force majeure et la mise en œuvre d'un mécanisme connexe en matière de rapports, ce qui permettrait à l'entreprise d'exclure de ses résultats de la QS les effets de certains éléments perturbateurs survenus dans les localités éloignées, sans devoir déposer une demande officielle au Conseil. Norouestel a demandé que ces modifications entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2012, soit la date à laquelle débutait la nouvelle période de plafonnement des prix de l'entreprise.
2. Le Conseil a reçu des observations du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) concernant la demande de Norouestel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 22 mai 2012. 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.
3. Le Conseil a cerné les questions qu'il doit trancher dans la présente décision, soit les suivantes :
 - I. Y a-t-il lieu de modifier les exigences en matière de rapports de Norouestel afin qu'elles ne reflètent que les résultats trimestriels liés à l'indicateur 2.1C de la QS de détail?

¹ L'indicateur 2.1C – Rapports de dérangement (pannes) réglés dans un délai de cinq jours ouvrables (localités éloignées) – est utilisé pour surveiller les arrêts de service dans les localités éloignées.

II. Y a-t-il lieu d'adopter pour Norouestel une disposition de force majeure et un mécanisme connexe en matière de rapports?

Contexte

4. Dans le cadre de son mandat ayant pour but de garantir aux Canadiens des services de télécommunication fiables, abordables et de qualité, le Conseil surveille la qualité du service téléphonique offert à la clientèle de détail dans les circonscriptions réglementées. Pour ce faire, il exige que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) déposent des rapports au sujet de divers indicateurs de la QS, lesquels mesurent leur rendement par rapport aux normes approuvées du Conseil².
5. Norouestel dépose les résultats mensuels auprès du Conseil concernant quatre indicateurs de la QS de détail, soit les suivants : (i) 1.2B – Rendez-vous d'installation respectés (zone rurale); (ii) 2.1B – Rapports de dérangement (pannes) réglés dans un délai de 48 heures (zone rurale); (iii) 2.1C – Rapports de dérangement (pannes) réglés dans un délai de cinq jours ouvrables (localités éloignées)³ et (iv) 2.2B – Rendez-vous de réparation respectés (zone rurale). Norouestel dépose auprès du Conseil ces résultats mensuels, tous les trois mois. Lorsqu'une norme relative à un indicateur n'est pas respectée pendant trois mois consécutifs, ou sept mois sur douze, Norouestel doit déposer auprès du Conseil des rapports mensuels sur les exceptions, y compris les plans d'action pour corriger les résultats inférieurs aux normes. Les rapports sur les exceptions sont requis jusqu'à ce que les normes soient respectées pendant trois mois consécutifs.

I. Y a-t-il lieu de modifier les exigences en matière de rapports de Norouestel afin qu'elles ne reflètent que les résultats trimestriels liés à l'indicateur 2.1C de la QS de détail?

6. Norouestel a déclaré que, depuis 2001, la majorité des cas où l'entreprise n'a pas respecté les normes de la QS de détail concernait l'indicateur 2.1C. Norouestel a indiqué que le faible nombre de rapports mensuels de dérangement relatifs à l'indicateur 2.1C a pour résultat qu'un seul rapport à ce sujet a une incidence disproportionnée sur les résultats de la QS de détail de l'entreprise dans son ensemble. Norouestel a fait valoir que le fait de compiler sur une base trimestrielle les résultats de la QS de détail relatifs à l'indicateur 2.1C augmenterait la taille de

² Dans la décision Télécom 97-16, le Conseil a notamment établi pour les ESLT des normes nationales uniformes en matière de rapports concernant les résultats liés à l'indicateur de la QS de détail.

³ Dans la décision 2000-746, le Conseil a notamment reconnu le contexte d'exploitation difficile associé à certaines circonscriptions de Norouestel et a ordonné à l'entreprise de faire rapport au sujet d'un nouvel indicateur de la QS de détail, soit l'indicateur 2.1C – Rapports de dérangement (pannes) réglés dans un délai de cinq jours ouvrables (localités éloignées) avec une norme respectée à au moins 90 %. Dans ce cas, les localités éloignées ont été définies comme (i) des localités où moins de deux techniciens à temps plein sont en poste et (ii) des localités qui ne sont accessibles que par avion, ou si un technicien s'y rendant par la route prendrait normalement trois heures ou plus pour l'aller-retour de sa base d'affectation normale.

l'échantillonnage de ses rapports de dérangement, réduisant ainsi l'incidence disproportionnée des rapports singuliers à cet égard sur les résultats de la QS de détail de l'entreprise dans son ensemble.

7. Le GTNO s'est opposé au bien-fondé de modifier les exigences en matière de rapports de Norouestel relatives à l'indicateur 2.1C. Le GTNO a fait valoir que la proposition de Norouestel améliorerait les résultats des rapports de Norouestel sur la QS de détail, mais qu'une telle amélioration ne refléterait pas les changements réels en matière de qualité du service reçu par les clients de Norouestel. De plus, le GTNO a indiqué que la proposition de Norouestel réduirait la somme de données accessibles au Conseil et aux autres intéressés, ce qui aurait une incidence négative sur la capacité d'analyser le rendement de Norouestel.

Résultats de l'analyse du Conseil

8. Le Conseil estime que la proposition de Norouestel pourrait miner la capacité du Conseil à surveiller la qualité des services de télécommunication réglementés dans le Nord et à cerner les problèmes liés à la qualité du service – problèmes qui pourraient revenir à tous les mois. De plus, il estime que le maintien de l'obligation pour l'entreprise de déposer les résultats mensuels liés à l'indicateur 2.1C, tous les trois mois, n'impose pas à Norouestel un fardeau réglementaire indu puisque l'entreprise devrait de toute façon compiler les résultats mensuels pour produire les résultats trimestriels.
9. Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne convient pas de modifier les exigences en matière de rapports de Norouestel liées à l'indicateur 2.1C de la QS de détail et **rejette** donc la proposition de Norouestel. Toutefois, le Conseil fait remarquer que Norouestel peut déposer des données trimestrielles regroupées, complémentaires aux données mensuelles requises.

II. Y a-t-il lieu d'adopter pour Norouestel une disposition de force majeure et un mécanisme connexe en matière de rapports?

10. Norouestel a fait valoir que la rigueur du climat et l'étendue de son territoire d'exploitation nordique ont pour effet que des événements imprévisibles influent souvent sur ses activités. Norouestel a proposé qu'une disposition de force majeure soit adoptée, laquelle ne s'appliquerait qu'aux localités éloignées, en vertu de modalités précises⁴. Norouestel a ajouté qu'une disposition de force majeure neutraliserait l'incidence de tels événements sur ses résultats de la QS de détail.
11. Le GTNO s'est opposé au bien-fondé de la proposition de Norouestel visant l'adoption d'une disposition de force majeure. Le GTNO a indiqué que le processus actuel en matière de rapports permet déjà à Norouestel d'expliquer les événements imprévisibles qui relèveraient d'une telle disposition.

⁴ À savoir, lorsqu'un technicien de Norouestel ne peut accéder à une localité éloignée en raison (i) de conditions météorologiques difficiles, (ii) de réservations complètes des vols réguliers desservant la localité ou (iii) de la non-disponibilité d'hébergement dans la localité.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. Le Conseil fait remarquer que si la proposition de Norouestel devait être adoptée, les résultats de la QS de détail seraient corrigés de manière unilatérale (c'est-à-dire sans l'approbation du Conseil) par Norouestel de sorte à exclure les effets que pourraient avoir les événements de force majeure, et le Conseil ne serait avisé de ces exclusions que lorsqu'il recevrait les rapports sur la QS. Le Conseil estime que, en l'absence d'un plan de rajustement tarifaire pour le service de détail⁵, il n'est pas nécessaire d'adopter une disposition de force majeure. Le Conseil estime avoir toujours besoin des données mensuelles non corrigées pour être en mesure de surveiller efficacement et en temps opportun les résultats de la QS de détail de Norouestel dans le cadre du régime de réglementation actuel⁶.
13. Par conséquent, le Conseil **rejette** la proposition de Norouestel en vue de faire adopter une disposition de force majeure et un mécanisme connexe en matière de rapports. Cependant, le Conseil fait remarquer que Norouestel peut compléter les données mensuelles requises, en déposant auprès du Conseil des données corrigées assorties d'explications concernant les résultats liés à l'indicateur de la QS, résultats présumés avoir été entachés par des événements imprévisibles, selon l'entreprise.

Instructions⁷

14. Le Conseil estime que les exigences réglementaires en matière de rapports concernant les résultats de la QS maintenues dans la présente décision permettent d'atteindre les objectifs de la politique énoncés aux alinéas 7b) et 7f) de la *Loi sur les télécommunications (la Loi)*⁸ et sont conformes aux Instructions.
15. À cet égard, le Conseil estime que les exigences en matière de rapports selon lesquelles Norouestel doit compiler des données mensuelles non corrigées sur la QS permettent au Conseil d'obtenir l'information essentielle dont il a besoin pour surveiller efficacement la qualité des services de télécommunication de détail réglementés qui sont offerts aux clients de Norouestel, ainsi que d'intervenir en temps opportun, s'il y a lieu. Le Conseil

⁵ Le plan de rajustement tarifaire pour le service de détail, lequel comprenait une disposition de force majeure pour tenir compte des circonstances indépendantes de la volonté des ESLT, avait été établi pour dédommager les clients des services de détail lorsqu'une ESLT ne respectait pas les normes relatives à un indicateur de la QS. Pour appliquer la disposition, il fallait d'abord tenir une instance publique et officielle. Le plan de rajustement tarifaire ne s'est jamais appliqué à Norouestel et il a été éliminé dans la décision de télécom 2008-105.

⁶ Le Conseil fait remarquer que les ESLT assujetties au plan de rajustement tarifaire pour le service de détail étaient tenues de fournir au Conseil des résultats de la QS de détail non corrigés.

⁷ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 2006-1534, 14 décembre 2006

⁸ Les objectifs de la politique énoncés dans la *Loi* sont les suivants :

7b) permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions – rurales ou urbaines – du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité;

7f) favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.

estime également que les exigences en vigueur sont efficaces et proportionnées au but visé et qu'elles ne posent aucun fardeau supplémentaire par rapport à ce que la compagnie aurait eu à faire si sa proposition avait été retenue.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation*, Décision de télécom CRTC 2008-105, 6 novembre 2008
- *La concurrence dans l'interurbain et le service amélioré pour les abonnés de Norouestel*, Décision CRTC 2000-746, 30 novembre 2000
- *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 97-16, 24 juillet 1997