



Décision de télécom CRTC 2013-136

Version PDF

Ottawa, le 18 mars 2013

Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents en raison d'événements perturbateurs

Numéro de dossier : 8660-T66-201211607

Dans la présente décision, le Conseil approuve une demande présentée par la STC en vue d'exclure les résultats liés à certains indicateurs de la qualité du service (QS) utilisés pour calculer les montants qu'elle doit à Bell Canada, Equant Canada Inc. et Qwest Communications LLC pour les mois de mai et juin 2012 dans le cadre du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents du Conseil. Le Conseil rejette la demande de la STC en vue d'exclure ces résultats de la QS pour les montants qu'elle doit à MTS Allstream pour les mêmes mois. De plus, le Conseil précise que le délai de dépôt de demandes d'exclusion de 21 jours commence à la fin du mois au cours duquel un événement perturbateur est traité.

Introduction

1. En vertu du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents du Conseil, la prestation de services aux concurrents des entreprises de services locaux titulaires (ESLT) est évaluée en fonction d'indicateurs particuliers de la qualité du service (QS). Si le rendement au cours d'un mois ne respecte pas les normes établies d'un indicateur particulier, l'ESLT doit accorder un rabais aux concurrents touchés. Les ESLT ont le droit de demander au Conseil d'exclure des résultats du calcul des rabais lorsque certains événements indépendants de leur volonté les empêchent d'atteindre les normes d'un ou plusieurs indicateurs.
2. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 14 septembre 2012, dans laquelle la compagnie réclamait que ses résultats de mai et juin 2012 relatifs à l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents – Temps moyen de réparation – Services réseau numérique propre aux concurrents (RNC) et lignes de type C (l'indicateur 2.10) – soient exclus du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents, soit à Bell Canada, Equant Canada Inc. (Equant), MTS Inc. et Allstream Inc. (collectivement MTS Allstream) et Qwest Communications LLC (Qwest).
3. La STC a fait valoir que quatre événements perturbateurs ont eu lieu en mai et en juin 2012 et ont eu des répercussions sur les services de télécommunication offerts à ses clients finals et à ceux de ses concurrents dans les zones où les événements ont eu lieu.
4. Le premier événement perturbateur a eu lieu le 7 mai 2012. Ce jour-là, cinq câbles ont été sectionnés et volés à Delta, en Colombie-Britannique, une collectivité qui fait partie de la circonscription de Ladner. Ces sectionnements ont interrompu les services

de télécommunication d'environ 2 800 clients. Deux autres sectionnements et vols de câbles ont eu lieu le 11 juin 2012 à Burnaby, en Colombie-Britannique, et le 12 juin 2012 à Surrey, en Colombie-Britannique. Ces deux événements ont interrompu les services téléphoniques d'environ 300 clients. Le quatrième sectionnement de câble, causé par un sous-traitant, a eu lieu le 19 juin 2012 à Fort McMurray, en Alberta. Dans ce cas, une entreprise de construction a sectionné un câble qui desservait presque 100 clients.

5. Le Conseil a reçu des observations concernant la demande la STC de la part de MTS Allstream. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 29 octobre 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.

Questions

6. Dans la présente décision, le Conseil estime qu'il devra se prononcer sur les questions suivantes :
 - I. Le Conseil devrait-il accepter la demande de la STC même si celle-ci a été déposée en retard?
 - II. Le Conseil devrait-il approuver la demande de la STC d'exclure les résultats de la QS relatifs à l'indicateur 2.10 de son plan de rabais tarifaire pour mai et juin 2012?

I. Le Conseil devrait-il accepter la demande de la STC même si celle-ci a été déposée en retard?

7. Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a finalisé le plan de rabais tarifaire pour la QS fourni aux concurrents. Le Conseil a déterminé que, si une ESLT croit qu'une non-conformité à un indicateur de la QS est attribuable à des circonstances indépendantes de sa volonté, elle peut demander au Conseil, dans les 21 jours suivant l'événement perturbateur, de déterminer si la non-conformité devrait être exclue de ses résultats.
8. MTS Allstream a demandé que le Conseil rejette la demande de la STC parce que celle-ci a été déposée après le délai prescrit de 21 jours.
9. La STC a répondu que le délai de 21 jours pour déposer une demande d'exclusion n'est pas pratique, puisque les événements perturbateurs n'entraînent pas toujours un rendement inférieur aux normes. La STC a fait valoir que l'imposition d'un délai de 21 jours peut entraîner le dépôt prématuré de demandes, avant qu'un processus complet d'analyse soit effectué. Les demandes ainsi déposées risqueraient d'être inutiles ou de devoir être modifiées.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. Le Conseil fait remarquer que la STC a déposé la présente demande d'exclusion le 14 septembre 2012 pour des événements qui ont eu lieu le 7 mai, le 11 juin, le 12 juin et le 19 juin 2012, c'est-à-dire entre 87 et 130 jours après les événements perturbateurs.
11. Le Conseil fait remarquer que le délai de 21 jours prescrit dans la décision de télécom 2005-20 pour le dépôt de demandes d'exclusion visait à encourager les ESLT à faire de la QS une priorité et à la surveiller de près.
12. Néanmoins, le Conseil signale qu'il a, par le passé, traité des demandes déposées après le délai de 21 jours. Dans ses analyses, le Conseil a tenu compte des circonstances qui ont empêché les demandeurs de déposer leurs demandes dans les délais.
13. En ce qui concerne la présente demande de la STC, le Conseil estime que, compte tenu de la nature des événements perturbateurs en question et du besoin qu'a la STC d'évaluer correctement l'incidence de ces événements sur la QS fournie à ses concurrents, le délai de la STC pour déposer sa demande auprès du Conseil est justifié.
14. Par conséquent, le Conseil détermine qu'il est approprié dans les circonstances d'accepter la demande de la STC déposée en retard.
15. À la lumière des mémoires déposés dans la présente instance, le Conseil conclut qu'il serait aussi approprié de préciser les délais de dépôt de demandes d'exclusion. Le Conseil estime que le délai de dépôt devrait permettre aux ESLT d'évaluer les répercussions des événements et des réparations connexes, en demeurant assez limité pour empêcher qu'un cycle de facturation et de rabais trop prolongé ne porte un préjudice indu aux concurrents.
16. Par conséquent, le Conseil précise que le délai de 21 jours établi dans la décision de télécom 2005-20 sera calculé à partir de la fin de mois au cours duquel l'événement perturbateur est traité, donc que le service aux concurrents touchés est rétabli.
17. Le Conseil s'attend à ce que, à l'avenir, les demandes d'exclusion soient déposées conformément à ce délai.

II. Le Conseil devrait-il approuver la demande de la STC d'exclure les résultats de la QS relatifs à l'indicateur 2.10 de son plan de rabais tarifaire pour mai et juin 2012?

18. La STC a déposé un tableau qui démontre que, dans l'ensemble, ses résultats de l'indicateur 2.10 ont satisfait aux normes établies au cours de la période de juillet 2011 à juin 2012.

19. La STC a fait valoir que, en ce qui concerne les concurrents particuliers, ses résultats de la QS étaient inférieurs à la norme établie pour l'indicateur 2.10 pour quatre concurrents en mai 2012 et un concurrent en juin 2012. Elle a démontré que si l'on exclut les rapports de dérangement liés aux événements perturbateurs susmentionnés, ses résultats pour l'indicateur 2.10 en mai et en juin 2012 respecteraient la norme établie, et ce, pour chacun des concurrents desservis.

Résultats de l'analyse du Conseil

20. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure stipulant que, dans le cadre du plan de rabais tarifaire de la QS destiné aux concurrents, aucun rabais tarifaire ne s'applique à un mois si, pendant cette période, l'ESLT n'a pas réussi à respecter une norme de la QS fournie aux concurrents en raison d'un événement indépendant de sa volonté. Le Conseil estime que, compte tenu des éléments de preuve fournis dans le cadre de la présente instance, les vols de câbles et le sectionnement de câbles constituent effectivement des événements indépendants de la volonté de la STC et qu'il y a donc lieu d'appliquer la clause de force majeure.
21. 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 fournie aux concurrents pour les trois mois consécutifs ou pour 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 fournie aux concurrents si l'événement n'était pas survenu.
22. Le Conseil a examiné le rendement de la STC pour les trois mois consécutifs précédant l'événement de mai 2012 et conclut que la STC a atteint la norme de l'indicateur 2.10 pour tous les concurrents desservis, à l'exception de MTS Allstream, pour qui les résultats étaient inférieurs à la norme pour deux des trois mois examinés. Le Conseil a aussi examiné le rendement de la STC pour les douze mois consécutifs précédant l'événement de mai 2012 et conclut que la STC a atteint la norme de l'indicateur 2.10 pour au moins six des douze mois pour tous les concurrents, à l'exception de MTS Allstream, pour qui les résultats étaient inférieurs à la norme pour dix mois.
23. Le Conseil a examiné le rendement de la STC pour les trois mois consécutifs précédant les événements de juin 2012 et conclut que la STC a atteint la norme de l'indicateur 2.10 pour tous les concurrents desservis, à l'exception de MTS Allstream, Bell Canada et Equant, pour qui les résultats étaient inférieurs à la norme. Les résultats pour MTS Allstream étaient inférieurs pour trois mois, et ceux de Bell Canada et d'Equant, pour un mois. Le Conseil a aussi examiné le rendement de la STC pour les douze mois consécutifs précédant les événements de juin 2012 et conclut que la STC a atteint la norme de l'indicateur 2.10 pour au moins six des douze mois pour tous les concurrents desservis, à l'exception de MTS Allstream, pour qui les résultats étaient inférieurs à la norme pour dix mois.

24. Dans la décision de télécom 2007-54, le Conseil a fait remarquer que lorsque le nombre de rapports de dérangement est inférieur à un seuil particulier, tel qu'il est défini dans la décision, l'ESLT n'est pas tenue d'atteindre la norme établie de l'indicateur 2.10. En vertu de cette exemption, la STC a démontré qu'il n'est pas nécessaire de tenir compte des résultats associés à Qwest pour cet indicateur en mai 2012.
25. Par conséquent, le Conseil détermine que la STC n'a pas satisfait aux exigences énoncées dans la décision de télécom 2007-14 en ce qui a trait à MTS Allstream.
26. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de la STC visant à exclure du calcul des sommes dues à MTS Allstream en vertu du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de mai et de juin 2012 de l'indicateur 2.10 de la QS inférieurs à la norme. Le Conseil **approuve** la demande de la STC visant à exclure du calcul des sommes dues à Bell Canada, à Equant et à Qwest en vertu du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de mai et de juin 2012 de l'indicateur 2.10 de la QS inférieurs à la norme.

Instructions

27. Les Instructions¹ mentionnent que, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications* (la *Loi*), le Conseil doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions.
28. Le Conseil estime que ses conclusions relatives à la demande de la STC visant à exclure les résultats de l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents pour mai et juin 2012, tel qu'il est décrit dans la présente décision, favorisent l'atteinte des objectifs de la politique en matière de télécommunication énoncés aux alinéas 7b), 7f) et 7h) de la *Loi*². De plus, le Conseil estime que ses conclusions dans la présente décision permettent à la STC de recouvrer certains montants déjà payés à Bell Canada et à Equant en vertu du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents et précise le délai de dépôt des demandes d'exclusion futures. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que, conformément aux sous-alinéas 1a)(ii) et 1b)(ii) des Instructions, ses conclusions dans la présente instance font obstacle au libre jeu du marché dans la mesure minimale nécessaire pour répondre aux objectifs de la politique établie dans la *Loi*.

Secrétaire général

¹ *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, C.P. 200-1534, 14 décembre 2006

² Les objectifs de la politique cités 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;

7h) satisfaire les exigences économiques et sociales des usagers des services de télécommunication.

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
- *Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de non-consensus BPRE064a sur la révision des règles administratives concernant les indicateurs de qualité de service aux concurrents conformément à la décision de télécom 2006-59*, Décision de télécom CRTC 2007-54, 13 juillet 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