



## Décision de télécom CRTC 2014-171

Version PDF

Ottawa, le 9 avril 2014

### **Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats relatifs à la qualité du service fourni aux concurrents du plan des rabais tarifaires destinés aux concurrents en Alberta pour les mois de juin, juillet et août 2013**

Numéro de dossier : 8660-T66-201314228

*Le Conseil approuve la demande de la Société TELUS Communications visant à exclure du calcul des rabais tarifaires destinés aux concurrents les résultats inférieurs à la norme obtenus en juillet 2013 quant à l'indicateur 1.19 de la qualité du service fourni aux concurrents et ceux obtenus en juin, juillet et août 2013 quant à l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents en raison d'inondations survenues en juin 2013 en Alberta.*

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 18 octobre 2013, dans laquelle la compagnie demandait au Conseil d'exclure du plan des rabais tarifaires destinés aux concurrents ses résultats relatifs à l'indicateur 1.19 de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents – Respect de la date d'installation confirmée – Services RNC [réseau numérique propre aux concurrents] et lignes locales de type C (indicateur 1.19) pour certains concurrents en juillet 2013, et ses résultats relatifs à l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents – Temps moyen de réparation – Services RNC et lignes locales de type C (indicateur 2.10) pour certains concurrents en juin, juillet et août 2013.
2. La STC a fait valoir que les résultats inférieurs à la norme ont été causés par d'importantes inondations survenues à la suite de pluies abondantes en Alberta, lesquelles ont commencé le 20 juin 2013, en particulier à Calgary, à High River et dans les collectivités environnantes. La STC a indiqué qu'elle ne pouvait pas accéder à certains édifices en raison des niveaux élevés de l'eau et du manque d'électricité, ce qui a entraîné du retard dans les réparations qui nécessitaient des semaines à terminer.
3. La STC a fait valoir que dans une lettre datée du 18 juillet 2013, elle avait avisé le Conseil qu'elle n'était pas encore en mesure d'évaluer pleinement l'impact de l'événement perturbateur, et a proposé de soumettre une demande d'exclusion dès qu'elle pourrait quantifier les conséquences de l'événement sur ses résultats de la QS fourni aux concurrents. Dans la présente demande, la STC a indiqué qu'elle était maintenant en mesure de mesurer l'impact de l'événement perturbateur et a fait

remarquer qu'il n'y avait pas eu en septembre 2013 de nouvelle demande de réparation ou de commande manquée en raison de l'événement perturbateur.

4. La STC a fait valoir que ses résultats de la QS fourni aux concurrents étaient inférieurs à la norme établie quant à l'indicateur 1.19 pour deux concurrents en juillet 2013, et quant à l'indicateur 2.10 pour six concurrents en juin 2013, quatorze concurrents en juillet 2013 et deux concurrents en août 2013. La STC a fourni la preuve que pour chaque concurrent, elle aurait obtenu en juillet 2013 des résultats correspondant à la norme établie pour l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents et en juin, juillet et août 2013 des résultats correspondant à la norme établie pour l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents, et ce, si les rapports de dérangement associés à l'événement perturbateur avaient été exclus.
5. En outre, la STC a présenté un tableau démontrant que ses résultats de la QS fourni aux concurrents pour les indicateurs 1.19 et 2.10 ont atteint la norme, sur une base cumulative, pour la période totale de douze mois allant de juin 2012 à mai 2013.
6. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 28 novembre 2013. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

**Le Conseil devrait-il approuver la demande de la STC d'exclure ses résultats de la QS fourni aux concurrents en Alberta pour les indicateurs 1.19 et 2.10 de son plan des rabais tarifaires respectivement pour juillet 2013 et pour juin, juillet et août 2013?**

7. Le Conseil fait remarquer que bien que l'événement perturbateur soit survenu en juin 2013, il a continué à nuire aux activités de la STC en juillet et août 2013.
8. Dans la décision de télécom 2013-136, le Conseil a précisé que le délai de 21 jours pour déposer des demandes d'exclusion, lequel a été établi dans la décision de télécom 2005-20, serait calculé à partir de la fin du mois au cours duquel l'événement perturbateur est terminé, donc que le service aux concurrents touchés est rétabli. Dans cette décision, le Conseil a déclaré qu'il s'attendait à ce que, dans l'avenir, les demandes d'exclusion soient déposées conformément à ce délai.
9. Le Conseil estime que bien que la présente demande de la STC ait été déposée après le délai de 21 jours à partir de la fin du mois au cours duquel l'événement perturbateur est terminé, compte tenu de la nature de l'événement perturbateur et du besoin qu'a la STC d'évaluer correctement l'incidence de l'événement sur la QS fourni à ses concurrents, le délai de la STC pour déposer sa demande est justifié.
10. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle, aux termes du plan des rabais tarifaires liés à QS fourni aux concurrents, 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 par la STC dans la présente instance, les inondations constituent un événement indépendant de la volonté de la STC, rendant exécutoire la clause de force majeure.

11. 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 les trois mois exécutifs, 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.
12. Le Conseil a examiné le rendement de la STC pour les indicateurs 1.19 et 2.10 et il conclut que la STC a atteint la norme pour les deux indicateurs et pour tous les concurrents pour au moins six des douze mois précédant l'événement de juin 2013.
13. Par conséquent, le Conseil estime que la STC aurait atteint ses normes de QS fourni aux concurrents pour ces indicateurs si l'événement perturbateur n'était pas survenu. Le Conseil estime également que la STC a fourni suffisamment d'éléments de preuve démontrant que si les rapports sur les réparations associées aux inondations étaient exclus, ses résultats cumulatifs auraient été à l'intérieur des limites acceptées pour juillet 2013 pour l'indicateur 1.19 de la QS fourni aux concurrents et pour juin à août 2013 pour l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents.
14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC visant à exclure ses résultats de la QS fourni aux concurrents inférieurs à la norme en Alberta en ce qui concerne l'indicateur 1.19 pour juillet 2013 et en ce qui concerne l'indicateur 2.10 pour juin, juillet et août 2013 dans le calcul des sommes dues aux concurrents touchés par cet événement perturbateur dans le cadre du plan des rabais tarifaires destinés aux concurrents.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *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*, Décision de télécom CRTC 2013-136, 18 mars 2013
- *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*