



Décision de télécom CRTC 2015-28

Version PDF

Ottawa, le 30 janvier 2015

Numéro de dossier : 8660-S22-201408204

Saskatchewan Telecommunications – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaires destinés aux concurrents les résultats de juillet 2014 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), datée du 21 août 2014, dans laquelle la compagnie a demandé au Conseil d'exclure ses résultats inférieurs à la norme de juillet 2014 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) – Services de réseau numérique propre aux concurrents (RNC) et lignes de type C (indicateur 2.10) – du plan de rabais tarifaires destinés aux concurrents, soit à Bell Canada et à la Société TELUS Communications (STC).
2. SaskTel 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 Saskatchewan du 27 au 30 juin 2014. La compagnie a déclaré que les inondations ont entraîné plusieurs fermetures de routes et pannes de courant, et que par conséquent, la durée d'attente pour les clients et le nombre de réparations ont été exceptionnellement élevés.
3. SaskTel a fait valoir qu'elle aurait obtenu en juillet 2014 des résultats correspondant à la norme établie pour l'indicateur 2.10 pour les services aux concurrents offerts à Bell Canada et à la STC si les dossiers d'incidents associés à l'événement perturbateur et aux fermetures de routes connexes avaient été exclus¹.
4. Le Conseil n'a reçu aucune intervention concernant la demande de SaskTel. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été

¹ Dans sa demande, SaskTel a indiqué que ses résultats étaient inférieurs aux normes établies pour l'indicateur de QS de détail 2.1A – Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures – zone urbaine, pour juin 2014, et pour l'indicateur de QS de détail 2.1B – Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures – zone rurale, pour juillet 2014. La compagnie a ajouté qu'elle aurait obtenu des résultats correspondant aux normes établies si l'événement perturbateur et les fermetures de routes connexes n'étaient pas survenus. Le Conseil a traité ces résultats inférieurs aux normes selon ses conclusions liées au nouveau régime de la QS de détail établi dans la politique réglementaire de télécom 2009-304.

fermé le 25 septembre 2014. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Le Conseil devrait-il approuver la demande de SaskTel d'exclure du plan de rabais tarifaires destinés aux concurrents ses résultats de juillet 2014 relatifs à l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents?

5. 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.
6. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle, aux termes du plan de rabais tarifaires liés à la QS fourni aux concurrents, 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, les inondations en question constituent un événement indépendant de la volonté de SaskTel, rendant exécutoire la clause de force majeure.
7. De plus, le Conseil estime que SaskTel a fourni des éléments de preuve suffisants pour démontrer que les inondations et les fermetures de routes connexes ont entraîné en juillet 2014, à l'endroit de Bell Canada et de la STC, des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10.
8. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que, si une ESLT a réussi à atteindre ou à dépasser ses résultats d'un indicateur de la QS fourni aux concurrents pendant au moins six mois sur douze, ou durant les trois mois consécutifs précédant immédiatement un événement perturbateur, il serait alors raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement perturbateur n'était pas survenu.
9. Le Conseil a vérifié qu'au cours d'au moins six des douze mois précédant l'événement de juin 2014, SaskTel avait atteint des résultats supérieurs à la norme de l'indicateur 2.10 de la QS à l'égard de Bell Canada et de la STC. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable de conclure que SaskTel aurait respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement perturbateur et les fermetures de routes connexes n'étaient pas survenus.
10. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de SaskTel visant à exclure les résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10 de la QS pour juillet 2014, pour le calcul des sommes dues à Bell Canada et à la STC dans le cadre du plan de rabais tarifaires destinés aux concurrents.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Suivi de la décision de télécom 2008-105 – Régime de qualité du service de détail dans les marchés ne faisant pas l'objet d'une abstention de la réglementation qui s'appliquent aux ESLT comptant plus de 25 000 SAR, Politique réglementaire de télécom CRTC 2009-304, 25 mai 2009*
- *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*