



## Avis public de télécom CRTC 2007-5

Ottawa, le 13 avril 2007

### **Demandes d'abstention locale présentées par les entreprises de services locaux titulaires – Méthode à utiliser lorsque les résultats en matière de qualité du service (QS) sont exclus au regard du plan de rabais tarifaire pour la QS aux concurrents**

Référence : 8660-C12-200705585

#### **Historique**

1. Dans une série de décisions commençant avec la décision *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 97-16, 24 juillet 1997, le Conseil a établi des indicateurs de la qualité du service fourni aux concurrents (indicateurs QS pour les concurrents). Grâce à ces indicateurs, le Conseil peut vérifier comment les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) fournissent certains services aux concurrents.
2. Dans la décision *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005 (la décision 2005-20), le Conseil a finalisé 14 indicateurs QS pour les concurrents de même que le plan de rabais tarifaire (PRT) connexe et il a fixé les normes de rendement minimales rattachées à chacun des 14 indicateurs QS devant être inclus dans le PRT définitif. Le Conseil a fait remarquer que le régime de QS, y compris le PRT, qu'il a imposé aux ESLT à l'égard des services qu'elles fournissent aux concurrents visait à garantir que tous les concurrents recevraient des ESLT un service de qualité telle qu'ils pourraient livrer concurrence à ces compagnies sur un pied d'égalité.
3. Dans la décision 2005-20, le Conseil a instauré un mécanisme permettant d'exclure les résultats QS aux concurrents, lorsque des circonstances indépendantes de la volonté de l'ESLT risquent de l'avoir empêchée de respecter une norme de rendement. Le Conseil a conclu qu'une ESLT prétendant ne pas avoir satisfait à un indicateur QS pour les concurrents à cause de circonstances indépendantes de sa volonté pouvait présenter une demande d'exclusion dans les 21 jours suivant la fin de l'événement perturbateur. Le Conseil a ajouté qu'il serait préférable de traiter les demandes d'exclusion au cas par cas.
4. Dans la décision *Abstention de la réglementation des services locaux de détail*, Décision de télécom CRTC 2006-15, 6 avril 2006 (la décision 2006-15), le Conseil a établi que, pour être admissible à l'abstention locale dans un marché pertinent donné, l'ESLT devrait, entre autres, prouver que, durant les six mois précédant la demande, elle a respecté, dans le cas de chaque concurrent, les normes individuelles relatives à chacun des 14 indicateurs QS, et ce, lorsque l'on établit la moyenne des résultats obtenus pendant cette période de six mois.

5. Le 4 avril 2007, la gouverneure en conseil a émis le décret C.P. 2007-0532 intitulé *Décret modifiant la Décision télécom CRTC 2006-15* (le Décret). Dans le Décret, la gouverneure en conseil a établi entre autres choses que, pour se voir accorder l'abstention locale, l'ESLT doit prouver que, durant une période de six mois, laquelle ne peut débiter plus de huit mois avant la demande d'abstention locale et doit précéder la décision du Conseil, elle a respecté, en moyenne, les neuf normes primaires QS pour les concurrents dans le cas de chaque indicateur relativement aux services qu'elle a fournis à tous les concurrents dans son territoire de desserte.

### **Questions à aborder dans la présente instance**

6. Le Conseil estime que ce processus public offrira une plus grande certitude et accélérera le processus d'abstention locale.
7. Le Conseil sollicite des observations sur la façon de procéder pour traiter une demande d'abstention locale si, au regard du PRT, il a autorisé l'ESLT en cause à exclure de son rendement les résultats de un ou plusieurs indicateurs QS pour les concurrents pendant un ou plusieurs mois de la période de six mois que l'ESLT a utilisée pour montrer qu'elle respectait, en moyenne, ses normes QS aux concurrents. Plus précisément, le Conseil cherche à savoir si, pour se prononcer sur une demande d'abstention locale dans les circonstances susmentionnées, il doit :
  - a) se fonder sur la période de six mois que l'ESLT a utilisée dans sa demande, mais remplacer les résultats des indicateurs exclus pour un mois donné par les résultats des mêmes indicateurs pour un mois admissible, qu'il précède ou suit la période en cause (ex. : si quatre des six mois de la période que l'ESLT a utilisée dans sa demande d'abstention locale sont exclus pour un indicateur donné, le Conseil devrait-il, pour cet indicateur, tenir compte des résultats QS aux concurrents des deux mois admissibles ainsi que des résultats de quatre autres mois admissibles, que ceux-ci précèdent ou suivent la période de six mois?);
  - b) se fonder sur la période de six mois que l'ESLT a utilisée dans sa demande, et ce, même si les résultats de un ou plusieurs de ces mois sont exclus (ex. : si quatre des six mois de la période que l'ESLT a utilisée dans sa demande d'abstention locale sont exclus pour un indicateur donné, le Conseil devrait-il, pour cet indicateur, tenir compte uniquement des résultats des deux autres mois?); si oui, faudrait-il que la période utilisée dans la demande d'abstention comporte un nombre minimum de mois admissibles pour être prise en considération?
  - c) utiliser une autre méthode.

### **Procédure**

8. Les personnes intéressées sont invitées à déposer des observations écrites auprès du Conseil au sujet des questions décrites dans le présent avis et en signifier copie à toutes les autres parties à l'instance amorcée par l'avis *Abstention de la réglementation des services locaux*, Avis public de télécom 2005-2, 28 avril 2005 (l'avis 2005-2), au plus tard le **27 avril 2007**.

9. Les parties intéressées peuvent déposer des observations en réplique auprès du Conseil et en signifier copie à toutes les autres parties à l'instance amorcée dans l'avis 2005-2, et à toutes les autres parties qui ont déposé des observations conformément au paragraphe 7, au plus tard le **4 mai 2007**.
10. Le Conseil a l'intention de publier une décision sur les questions soulevées dans le présent avis dans les 60 jours suivant l'émission du présent avis.
11. Lorsqu'un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu, et non pas simplement envoyé, à la date indiquée.
12. Les parties peuvent déposer leurs mémoires en version papier ou par voie électronique. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un résumé.
13. Les mémoires présentés par voie électronique devraient être en format HTML. Comme autre choix, on peut utiliser Microsoft Word pour du texte et Microsoft Excel pour les tableaux numériques.
14. Chaque paragraphe des mémoires devrait être numéroté. La mention **\*\*\*Fin du document\*\*\*** devrait également être ajoutée après le dernier paragraphe du mémoire. Cela permettra au Conseil de vérifier que le document n'a pas été détérioré pendant la transmission.
15. Le Conseil encourage aussi les parties à examiner le contenu du dossier public de la présente instance (ou le site Web du Conseil) pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

### **Avis important**

16. Veuillez noter que tous les renseignements que vous fournissez dans le contexte de ce processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une demande de traitement confidentiel, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site Web du Conseil à [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), seront versés à un dossier public et affichés sur le site Web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels que votre nom, votre adresse de courriel, votre adresse postale, vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que tout autre renseignement personnel que vous fournissez.
17. Les renseignements personnels ainsi fournis seront divulgués et utilisés aux fins auxquelles ils ont été recueillis par le Conseil ou compilés initialement ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.
18. Les documents reçus en version électronique ou autrement seront affichés intégralement sur le site Web du Conseil, tels qu'ils ont été envoyés, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format d'origine dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique seront disponibles en version PDF.
19. Il est à noter que les renseignements fournis au Conseil dans le cadre de ce processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page Web de ce

processus public. En conséquence, une recherche généralisée de notre site Web à l'aide de notre engin de recherche ou de tout autre engin de recherche ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre de ce processus public.

## **Emplacement des bureaux du CRTC**

20. Les documents déposés peuvent être examinés ou seront rendus disponibles rapidement sur demande aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau :

Téléphone sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

### **Édifice central**

Les Terrasses de la Chaudière

1, promenade du Portage, bureau 206

Gatineau (Québec) J8X 4B1

Tél. : 819-997-2429

Télécopieur : 819-994-0218

### **Place Metropolitan**

99, chemin Wyse, bureau 1410

Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997

Télécopieur : 902-426-2721

205, avenue Viger Ouest, bureau 504

Montréal (Québec) H2Z 1G2

Tél. : 514-283-6607

55, avenue St. Clair Est, bureau 624

Toronto (Ontario) M4T 1M2

Tél. : 416-952-9096

### **Édifice Kensington**

275, avenue Portage, bureau 1810

Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3

Tél. : 204-983-6306 – ATS : 204-983-8274

Télécopieur : 204-983-6317

### **Édifice Cornwall Professional**

2125, 11<sup>e</sup> Avenue, bureau 103

Regina (Saskatchewan) S4P 3X3

Tél. : 306-780-3422

10405, avenue Jasper, bureau 520

Edmonton (Alberta) T5J 3N4

Tél. : 780-495-3224

580, rue Hornby, bureau 530  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6  
Tél. : 604-666-2111 – ATS : 604-666-0778  
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*