



Décision de télécom CRTC 2004-78

Ottawa, le 18 novembre 2004

TELUS Communications Inc. – Suivi de la décision 2002-43 – Plan d'amélioration du service

Référence : 8638-C12-69/02 et avis de modification tarifaire 346

*Dans la présente décision, le Conseil **approuve** le Plan d'amélioration du service proposé par TELUS Communications Inc. pour les territoires auparavant desservis par TELUS Communications (Québec) Inc. En outre, le Conseil **approuve provisoirement**, le financement annuel d'un montant additionnel de 86 500 \$ provenant du Fonds de contribution national ainsi que de 4 000 \$ provenant du compte de report.*

Demande

1. Le Conseil a reçu une demande datée du 20 décembre 2002 de TELUS Communications (Québec) Inc., (TELUS Québec)¹ qui propose un Plan d'amélioration du service (PAS) conformément aux directives qu'il a données dans la décision *Plan d'amélioration du service proposé par TELUS Communications (Québec) Inc.*, Décision de télécom CRTC 2002-16, 19 mars 2002 (la décision 2002-16), ainsi que dans la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43).
2. Le Conseil a également reçu de TELUS Québec une demande tarifaire datée du 10 avril 2003 visant à ajouter l'article 2.15.10, Plan d'amélioration du service (PAS) pour 2002-2005, à son Tarif général ainsi qu'à réviser l'article 2.15.04, Paiement des frais de construction et plan d'étalement, de son Tarif général. TELUS Québec a indiqué qu'elle déposait ces révisions tarifaires conformément aux conclusions tirées par le Conseil dans la décision 2002-43 relativement aux emplacements résidentiels, dans son PAS, qui ne sont pas desservis.

Historique

3. Dans l'avis *Mise en œuvre de la concurrence dans les marchés des services locaux et des téléphones payants locaux dans les territoires de Télébec et de TELUS Québec*, Avis public CRTC 2001-69, 14 juin 2001 (l'avis 2001-69)², le Conseil a déclaré qu'il examinerait, entre autres choses, la structure des tranches de tarification, la définition et l'identification des zones de desserte à coût élevé, les tarifs de boucles locales par tranche ainsi que les coûts connexes pour Télébec et TELUS Québec.

¹ À compter du 1^{er} juillet 2004, TELUS Communications Inc. (TCI) assume tous les droits, titres, responsabilités et obligations se rapportant à la fourniture de services de télécommunication dans le territoire auparavant desservi par TELUS Communications (Québec) Inc.

² Une décision n'a pas été rendue dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2001-69.

4. Dans la décision 2002-16, le Conseil a enjoint à TELUS Québec de l'informer de ses plans en vue d'identifier les habitations non desservies, de consulter les actionnaires et de lui soumettre les résultats des consultations, ainsi que de proposer un PAS au plus tard le 20 décembre 2002.
5. Dans la décision 2002-43, le Conseil a ordonné à TELUS Québec d'entreprendre un projet de PAS dans une localité si le coût moyen maximum par endroit ne dépassait pas 25 000 \$, pour les résidences permanentes et saisonnières, en supposant un taux d'abonnement de 100 %, et si au moins un client a demandé le service et était disposé à contribuer 1 000 \$ à l'amélioration du service. Le Conseil a en outre enjoint à TELUS Québec d'entreprendre le déploiement du PAS dans les localités ayant la plus forte demande ainsi que de fournir un rapport de contrôle au plus tard le 31 mars de chaque année. Il lui a en outre ordonné de déposer des pages de tarif mettant en œuvre les conclusions qu'il avait tirées.
6. Le Conseil a ordonné à TELUS Québec d'identifier les habitations incluses dans le PAS ainsi que les dépenses en immobilisations par année au cours de la période de réglementation des prix, et de les séparer en zones de desserte à coût élevé (ZDCE) et en zones autres que les ZDCE.
7. Le Conseil a également ordonné à TELUS Québec de fournir les coûts de la Phase II pour son PAS dans les ZDCE et les zones autres que les ZDCE. Le Conseil a établi que le PAS de TELUS Québec dans les ZDCE devait être financé par le Fonds de contribution national (FCN), en ajoutant les coûts de la Phase II attribuables au PAS dans les ZDCE qu'elle utilise pour calculer l'exigence de subvention totale (EST). Le Conseil a également établi que les fonds qui avaient été accumulés dans le compte de report pouvaient être utilisés pour compenser la compagnie pour les dépenses associées à son PAS dans les zones autres que les ZDCE.
8. Dans la décision 2002-43, le Conseil a établi que tant qu'il n'aurait pas rendu de décision dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2001-69, l'EST de TELUS Québec devrait être calculée en utilisant les coûts nationaux de remplacement de la Phase II, la structure tarifaire connexe et les tarifs initiaux moyens du service local de TELUS Québec, incluant les revenus implicites des services locaux optionnels de 5 \$ par mois par service d'accès au réseau dans chacune des tranches tarifaires des ZDCE admissibles à une subvention.
9. Le Conseil a ordonné à TELUS Québec de déposer des pages de tarif en vue d'introduire un programme de versements échelonnés (PVE) de 1 000 \$, un PVE pour les frais de construction variant entre 1 000 \$ et 10 000 \$ et un PVE pour les frais de construction supérieurs à 10 000 \$ par emplacement.

Processus

10. Le Conseil a reçu de l'Union des consommateurs (l'Union) des observations datées du 9 avril 2003 et de TELUS Québec, des observations en réplique datées du 25 avril 2003.
11. Le 11 juin 2003, TELUS Québec a informé le Conseil qu'en raison de la réponse insuffisante, 11 résidents de la circonscription de Baie-Comeau ne seraient pas inclus dans son PAS.

12. Le 29 janvier 2004, le Conseil a adressé à TELUS Québec des demandes de renseignements auxquelles la compagnie a répondu le 19 mars 2004.
13. Le 31 mars 2004, TELUS Québec a déposé un rapport de suivi sur les progrès réalisés à l'égard du PAS.
14. Le 15 avril et le 22 juillet 2004, TELUS Québec a déposé des rapports de contrôle à jour dans lesquels elle a proposé d'ajouter quatre clients à son PAS.

Plan d'amélioration du service

15. Dans le PAS qu'elle propose, TELUS Québec a soumis un plan comportant un critère relatif aux coûts en immobilisations de 25 000 \$ pour les résidences permanentes et saisonnières, en supposant un taux d'abonnement de 100 %. TELUS Québec a proposé d'investir près de 0,6 million de dollars sur trois ans pour fournir le service à 70 résidences potentielles.
16. L'Union a fait valoir que TELUS Québec n'avait pas fourni suffisamment de renseignements sur le projet de consultation des actionnaires pour s'assurer que les efforts pour joindre toutes les parties intéressées avaient été suffisants. Elle a également soutenu que TELUS Québec devait préciser les médias qu'elle utiliserait, le nombre de publications ainsi que la date limite à laquelle les participants au sondage devaient retourner le questionnaire.
17. En réponse aux demandes de renseignements du Conseil, TELUS Québec a fourni des détails supplémentaires au sujet de son programme de consultation.

Analyse et conclusions du Conseil

18. Le Conseil fait remarquer que TELUS Québec a fourni les détails concernant les résultats de la consultation des actionnaires, le questionnaire utilisé, la liste des médias utilisés pour la campagne de publicité ainsi que la liste des organismes municipaux contactés. Le Conseil est d'avis que TELUS Québec a apaisé toutes les préoccupations soulevées par l'Union et que la consultation satisfait adéquatement aux exigences de la décision 2002-16 dans laquelle il a ordonné à TELUS Québec de consulter les actionnaires, d'identifier les résidences non desservies, de proposer un PAS qui satisfait aux exigences des habitations non desservies, ainsi que de déposer un plan de suivi du PAS.
19. Le Conseil fait remarquer que le PAS de TELUS Québec est basé sur les critères relatifs aux coûts en immobilisations et au taux d'abonnement ordonnés dans la décision 2002-43, ainsi que sur un plan de déploiement triennal commençant en 2004. Le Conseil a examiné les études de coûts déposées à l'appui du PAS projeté et il les juge satisfaisantes. Par conséquent, le Conseil conclut que le PAS de 0,6 million de dollars de TELUS Québec respecte entièrement les directives qu'il a données dans les décisions 2002-16 et 2002-43.
20. Le Conseil conclut également que les révisions tarifaires proposées se rapportant au PAS reflètent les conclusions qu'il a tirées dans la décision 2002-43.

Financement du plan d'amélioration du service

21. TELUS Québec a estimé son exigence de financement annuel au titre du PAS à 90 500 \$, et elle a proposé qu'elle soit financée par le FCN. À l'appui de sa proposition, TELUS Québec a fourni ses coûts annuels de la Phase II au titre du PAS, incluant un supplément de 15 % pour le recouvrement des coûts fixes et communs, pour les tranches D, E et F.
22. TELUS Québec a soutenu qu'à cause du traitement en fin d'étude dans son étude de coûts de la Phase II, elle ne pourrait pas recouvrer les coûts pour les tranches D, E et F, en raison d'une demande de service insuffisante dans ces endroits.

Analyse et conclusions du Conseil

Financement du PAS dans les ZDCE

23. Le Conseil fait remarquer que dans le calcul de son financement, TELUS Québec considérerait sa tranche D comme une ZDCE. Tel que noté précédemment, dans la décision 2002-43, il a ordonné à TELUS Québec d'utiliser les coûts nationaux de remplacement de la Phase II et la structure tarifaire connexe jusqu'à ce qu'il ait rendu une décision dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2001-69. Dans la structure tarifaire nationale, seules les tranches E, F et G sont attribuées à des ZDCE. Par conséquent, le Conseil conclut que la proposition de TELUS Québec visant à inclure ses dépenses de la tranche D comme dépenses au titre du PAS dans les ZDCE est incompatible avec la décision 2002-43.
24. Le Conseil fait remarquer qu'à l'exception des dépenses de 4 000 \$ au titre du PAS qui sont associées à la tranche D, les dépenses en immobilisations du PAS dans les ZDCE et le financement provenant du FCN proposé par TELUS Québec pour les ZDCE sont conformes à la décision 2002-43. Par conséquent, le Conseil estime que TELUS Québec devrait recevoir du FCN des montants mensuels provisoires pour le financement du PAS dans les ZDCE équivalant à un douzième de 86 500 \$, et ce rétroactivement au 1^{er} janvier 2004.
25. De l'avis du Conseil, la crainte exprimée par TELUS Québec voulant qu'à la suite du traitement en fin d'étude elle ne puisse pas recouvrer une somme forfaitaire dans les ZDCE n'est pas justifiée, étant donné que les coûts annuels différentiels associés aux dépenses du PAS dans les ZDCE doivent être reflétés dans les coûts du service de base utilisés dans le calcul de l'EST.

Financement du PAS dans les zones autres que les ZDCE

26. Tant qu'il n'aura pas rendu de décision dans le cadre de l'instance amorcée par l'avis 2001-69, le Conseil estime que, provisoirement, TELUS Québec devrait pouvoir recouvrer, à même le compte de report, ses dépenses annuelles de 4 000 \$, au titre du PAS, qui sont associées à la tranche D, et ce à compter du 1^{er} janvier 2004.
27. Le Conseil prend note de l'inquiétude exprimée par TELUS Québec au sujet de l'absence de mécanisme particulier permettant de recouvrer dans l'avenir les coûts liés au PAS dans les zones autres que les ZDCE, mais il estime qu'elle n'est pas justifiée étant donné que les montants allant dans le compte de report et découlant de l'application de la restriction à la tarification à l'ensemble Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE sont permanents.

Programmes de versements échelonnés

28. TELUS Québec a proposé un PVE court incluant un dépôt de 100 \$ par client, le solde devant être payé en 11 versements mensuels égaux. La compagnie a suggéré que lorsque le coût moyen par ménage dépasse 25 000 \$, les clients potentiels ou actuels ou les occupants soient admissibles au service s'ils sont disposés à payer les coûts additionnels qui s'y rattachent. TELUS Québec a déclaré que les clients pourraient payer des frais de construction additionnels, soit en un seul paiement, soit en 60 versements mensuels, les intérêts étant basés sur le taux préférentiel de la Banque nationale.
29. L'Union a fait valoir que le Conseil devrait ordonner à TELUS Québec de retirer l'obligation pour un client de s'engager pendant cinq ans à payer pour le service de base.
30. TELUS Québec a répondu que l'article tarifaire concernant l'engagement de paiement de cinq ans auquel l'Union a fait référence ne faisait pas partie de sa proposition tarifaire et que le Conseil avait approuvé cet article dans l'ordonnance Télécom CRTC 94-601 du 1^{er} juin 1994. La compagnie a déclaré que ses abonnés n'avaient pas contesté les dispositions de cet article tarifaire.

Analyse et conclusions du Conseil

31. Le Conseil fait remarquer que les questions se rapportant aux PVE seront traitées dans une décision ultérieure.
32. Pour ce qui est de la demande de l'Union voulant que le Conseil ordonne à TELUS Québec de retirer l'obligation qu'elle fait à ses clients de s'engager pendant cinq ans à payer pour le service de base, le Conseil fait remarquer que les dispositions de l'article 2.15.05 du Tarif général de TELUS Québec portent sur des prolongements de réseau et ne s'appliquent pas aux clients du PAS.
33. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
 - a) **approuve** le PAS de 0,6 million de dollars que TCI propose de déployer pour 2004-2006;
 - b) **approuve provisoirement**, pour le PAS dans les zones autres que les ZDCE de TCI, un financement annuel de 4 000 \$ provenant du compte de report, rétroactivement au 1^{er} janvier 2004, jusqu'à ce qu'il rende une décision dans le cadre de l'instance portant sur l'avis 2001-69;
 - c) **approuve provisoirement**, pour le PAS de TCI dans les ZDCE, un financement annuel de 86 500 \$ provenant du FCN, rétroactivement au 1^{er} janvier 2004, jusqu'à ce qu'il rende une décision dans le cadre de l'instance portant sur l'avis 2001-69;

- d) ordonne au gestionnaire du Fonds central de distribuer à TCI, provisoirement, des montants mensuels de financement au titre du PAS dans les ZDCE équivalant à un douzième de 86 500 \$, rétroactivement au 1^{er} janvier 2004;
- e) **approuve** les révisions tarifaires proposées autres que celles se rapportant aux PVE, mais ordonne à TCI de publier immédiatement des pages de tarif révisées afin de préciser qu'il n'y a pas d'engagement d'abonnement pour cinq ans dans le cas des clients qui reçoivent un service dans le cadre de son PAS.

Secrétaire général

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