



Décision de télécom CRTC 2007-126

Ottawa, le 7 décembre 2007

Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapports BPRE064b et BPRE064c présentant des avis partagés sur la révision de certaines règles administratives relatives aux indicateurs de la qualité du service fourni aux concurrents, conformément à la décision de télécom 2006-59

Référence : 8621-C12-01/00

Dans la présente décision, le Conseil :

- *modifie les règles administratives s'appliquant à plusieurs indicateurs de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents pour permettre à une entreprise de services locaux titulaire (ESLT), qui a créé et mis en œuvre un mécanisme mutuellement accepté pour informer un concurrent, de consigner dans une commande ou dans un rapport de dérangement qu'ils sont « complétés » lorsque la date d'exécution confirmée n'est pas respectée pour des raisons attribuables au concurrent ou au client de ce dernier alors que l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date prévue;*
- *conclut que les ESLT ne peuvent pas exclure de l'évaluation de l'indicateur QS aux concurrents 2.7A les commandes dont les délais d'exécution ne sont pas respectés faute d'installations lorsque la situation est attribuable à des dommages causés par des tiers ou aux limites de la capacité de transmission de certains terminaux;*
- *approuve une journée ouvrable supplémentaire pour l'intervalle de service correspondant à l'indicateur QS aux concurrents 1.19A afin de permettre de faire les essais nécessaires à une fourniture de service de la plus haute qualité;*
- *modifie le titre, la spécification et les règles administratives des indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A.*

Historique et processus

1. Dans la décision de télécom 2006-59, le Conseil a chargé le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de réviser les méthodes d'évaluation et toute autre circonstance potentiellement problématique liée au calcul des résultats de la qualité du service (QS) qui ne motivent pas suffisamment les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) à fournir un service de haute qualité aux concurrents.

2. Le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du CDCI a déposé deux rapports présentant des avis partagés, soit le rapport BPRE064b, daté du 26 mars 2007 ainsi que le rapport BPRE064c, celui-là daté du 28 juin 2007. Le GTPT proposait dans ces rapports diverses modifications aux présents indicateurs QS aux concurrents (voir à l'annexe les indicateurs en question).
3. Plus particulièrement, le Conseil estime que les rapports soulèvent les quatre questions suivantes :
 - I. Les règles administratives qui s'appliquent aux indicateurs QS aux concurrents relatifs à la fourniture et aux réparations d'une installation devraient-elles être modifiées pour consigner dans une commande ou dans un rapport de dérangement qu'ils sont « complétés » lorsque la commande ou le rapport de dérangement auraient été « complétés » à la date prévue ou selon la norme de service applicable, n'eussent été de causes attribuables au concurrent ou à son client?
 - II. Les rapports de dérangement qui ne peuvent être complétés à la date prévue faute d'installations résultant de dommages causés par des tiers ou dû aux restrictions de capacité de certains terminaux devraient-ils être exclus de l'évaluation de l'indicateur QS aux concurrents 2.7A?
 - III. L'intervalle de service pour l'indicateur QS aux concurrents 1.19A devrait-il être augmenté?
 - IV. Comment devrait-on interpréter « intervalle de service normalisé », « date d'exécution confirmée » et « date d'exécution requise » dans le contexte de la définition et de la méthode d'évaluation des indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A?
- I. Les règles administratives qui s'appliquent aux indicateurs QS aux concurrents relatifs à la fourniture et aux réparations d'une installation devraient-elles être modifiées pour consigner dans une commande ou dans un rapport de dérangement qu'ils sont « complétés » lorsque la commande ou le rapport de dérangement auraient été « complétés » à la date prévue ou selon la norme de service applicable, n'eussent été de causes attribuables au concurrent ou à son client?**

Positions des parties

4. Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), Bell Canada et la Société TELUS Communications (STC) [collectivement les ESLT] ont fait valoir que le régime actuel de QS pénalisait injustement les ESLT dans le calcul de leurs résultats de QS aux concurrents. Les règles administratives en vigueur excluent des résultats des indicateurs QS aux concurrents dans les situations où un technicien de l'ESLT ne peut pas exécuter la fourniture d'une installation ou des réparations dans l'intervalle de service applicable¹ pour des raisons attribuables au concurrent ou au client de ce dernier.

¹ Dans la présente décision, « intervalle de service applicable » désigne l'intervalle de service normalisé que le Conseil a approuvé ou les dates prévues d'exécution convenues entre une ESLT et un concurrent pour répondre aux commandes ou l'intervalle de service de réparation pour lequel le rendement de l'ESLT est évalué conformément aux définitions des indicateurs QS aux concurrents pour les réparations.

5. Les ESLT ont mentionné trois cas où un technicien n'avait pas pu exécuter le travail pour des raisons attribuables au concurrent ou au client de ce dernier :
 - le concurrent n'avait pas exécuté sa part des activités d'une réparation ou d'une installation avant l'arrivée du technicien de l'ESLT;
 - le client du concurrent n'était pas présent ou n'était pas prêt à l'heure prévue et confirmée pour permettre au technicien d'accéder à l'endroit en cause et d'exécuter le travail requis;
 - la panne était située du côté client du point de démarcation ou concernait l'équipement privé du client (EPC).
6. Les ESLT ont proposé que, dans tous les cas ci-dessus, la commande ou le rapport de dérangement soient considérés comme « complétés », si le technicien s'est présenté sur les lieux à la date prévue d'exécution ou antérieurement. Par contre, si le technicien s'est présenté sur les lieux après la date prévue d'exécution, la commande ou le rapport de dérangement devraient être considérés comme « manqués ».
7. Tout en étant généralement d'accord sur la proposition, MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et Rogers Communications Inc. (RCI) [collectivement les concurrents] ont soutenu que, dans les cas où le technicien de l'ESLT ne pouvait avoir accès au terminal, aux installations du concurrent ou aux locaux où le service devait être fourni ou la réparation exécutée (cas d'inaccessibilité), le technicien devrait être tenu d'attendre 20 minutes pour permettre au concurrent de communiquer avec son client plutôt que de reporter le rendez-vous.
8. Dans le cas des rapports de dérangement concernant un dérangement situé sur l'EPC, les concurrents ont convenu avec les ESLT que ces dernières ne devraient pas être pénalisées. Cependant, les concurrents ont soutenu que, si le rapport de dérangement était rouvert et que la cause était attribuée à autre chose qu'à l'EPC, il devrait être considéré comme « manqué » ou bien exclu du calcul du rendement.
9. Les ESLT ont accepté la proposition des concurrents concernant la réouverture des rapports de dérangement, à condition que la demande en soit faite dans les 72 heures suivant la clôture du rapport de dérangement et que l'ESLT considère le rapport de dérangement comme « manqué » seulement si les délais de réparations établis ont été dépassés.
10. Les ESLT ont également accepté les propositions des concurrents selon lesquelles :
 - pour les nouvelles lignes et pour les lignes transférées, les concurrents seraient autorisés à changer la date d'exécution jusqu'à deux jours ouvrables précédant la date d'exécution prévue;
 - pour le service autonome de numéros, la commande pourrait être reportée jusqu'à la date d'exécution confirmée.

11. FCI Broadband (faisant maintenant partie de RCI) a exprimé ses préoccupations concernant les cas où le technicien de l'ESLT chargé d'exécuter une commande ou de répondre à un rapport de dérangement ne cogne pas suffisamment fort à la porte ou décide simplement de passer en voiture sans cogner à la porte du client final, alors même que ce dernier est présent.
12. Bell Canada a fait valoir que le problème au sujet du manque d'insistance du technicien était une question de gestion, puisque cela entraînait une augmentation des coûts, qu'elle était prise au sérieux et faisait l'objet d'un suivi en cas de plainte.

Résultats de l'analyse du Conseil

Commande ou rapport de dérangement à considérer comme « complétés » ou « manqués »

13. Le Conseil fait remarquer que les règles administratives actuelles s'appliquant aux indicateurs QS aux concurrents figurant à l'annexe excluent des résultats mensuels de la QS aux concurrents les commandes qui ne peuvent pas être exécutées pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients, le cas échéant.
14. Le Conseil fait remarquer que, lorsqu'un technicien de l'ESLT est envoyé à la date prévue pour exécuter une commande d'approvisionnement ou une réparation et qu'il ne peut pas le faire pour l'une des trois raisons mentionnées par les ESLT ci-dessus, l'ESLT est en fait en mesure d'exécuter la commande ou la réparation. Le Conseil estime que dans ces circonstances, si le technicien avait pu exécuter la commande ou la réparation dans l'intervalle de service applicable, il serait raisonnable que l'ESLT consigne, aux fins de la QS aux concurrents², dans la commande ou dans le rapport de dérangement qu'ils sont « complétés ».
15. De même, le Conseil estime que, lorsqu'un technicien est envoyé dans l'intervalle de service approuvé pour réparer un circuit en panne et constate que le dérangement se situe sur l'EPC et que le reste du circuit est en état de marche, après avoir effectué un test, il est raisonnable, aux fins de la QS, de consigner dans le rapport de dérangement que ce dernier est « complété », si le technicien était sur place dans l'intervalle de service normalisé applicable pour la QS aux concurrents.
16. Par conséquent, le Conseil conclut que les règles administratives relatives aux indicateurs QS applicables devraient tenir compte des conclusions ci-dessus (voir les révisions à l'annexe).
17. Pour qu'un concurrent assure le suivi des résultats QS de la même façon que l'ESLT, il devrait être informé des cas mentionnés ci-dessus. Le Conseil précise qu'aucun mécanisme de ce genre n'existe actuellement.
18. Par conséquent, le Conseil estime qu'une ESLT ne peut appliquer les conclusions ci-dessus tant qu'elle n'a pas créé un mécanisme mutuellement acceptable par elle-même et par son concurrent, mécanisme qui informerait le concurrent des commandes et des rapports de dérangement qui sont clos et considérés comme « complétés » sans que le travail ne soit exécuté ou la panne réparée. Tant que ce type de mécanisme ne sera pas créé, le Conseil estime qu'il n'y a pas lieu de modifier les règles administratives actuelles.

² Pour l'indicateur 2.10, l'ESLT fermerait le rapport de dérangement au moment où le technicien quitte le lieu de la réparation.

Attente de 20 minutes

19. Le Conseil estime qu'il n'est pas raisonnable de demander au technicien de l'ESLT d'attendre 20 minutes dans un cas d'inaccessibilité, car il s'agit d'un mauvais usage potentiel de son temps.

Dérangement dans l'EPC, rapport de dérangement rouvert, changement des dates prévues d'exécution

20. En ce qui concerne les cas de pannes situées sur l'EPC, le Conseil convient avec les ESLT et les concurrents que les ESLT ne devraient pas être pénalisées. Le rapport de dérangement devrait donc être clos et le processus actuel défini dans les Lignes directrices concernant l'installation, les tests et l'entretien (ITMG)³ pour les lignes dégroupées et le transfert des numéros devrait s'appliquer.
21. Quant à l'évaluation du rendement de l'ESLT à l'égard d'un rapport de dérangement rouvert dans les 72 heures, période correspondant au statut de mise en attente, selon la définition des ITMG, et lorsque la panne a été constatée sur le réseau de l'ESLT à la suite de la clôture initiale du rapport de dérangement, le Conseil conclut que les rapports ne contiennent pas suffisamment d'éléments pour résoudre la question. Notamment, ils n'indiquent pas comment le rendement de l'ESLT sur le rapport de dérangement rouvert devrait être évalué pour la QS aux concurrents.
22. Par conséquent, le Conseil ordonne au GTPT du CDCI de fournir, dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, une description plus détaillée de l'intervalle que le Conseil devrait prendre en compte pour permettre à l'ESLT d'évaluer son rendement lorsqu'elle clôt un rapport de dérangement qui a été rouvert.
23. Quant à la possibilité donnée aux concurrents de reporter les dates prévues d'exécution des commandes d'approvisionnement aux dates mentionnées au paragraphe 10 ci-dessus, le Conseil estime qu'il s'agit d'une pratique appropriée, comme en ont convenu les ESLT.

Manque d'insistance

24. Le Conseil juge raisonnable la réaction de Bell Canada au problème potentiel du manque d'insistance des techniciens, car il fait augmenter les coûts des ESLT. Le Conseil fait remarquer que si le problème devenait chronique, les parties pourraient soumettre des cas particuliers au Conseil en vue d'un règlement.

II. Les rapports de dérangement qui ne peuvent être complétés à la date prévue faute d'installations résultant de dommages causés par des tiers ou dû aux restrictions de capacité de certains terminaux devraient-ils être exclus de l'évaluation de l'indicateur QS aux concurrents 2.7A?

Positions des parties

25. Les ESLT ont fait valoir qu'une grande partie des rapports de dérangement qui ne peuvent pas être réglés dans l'intervalle de service de 24 heures selon l'indicateur QS aux concurrents 2.7 ne peuvent pas non plus l'être dans l'intervalle de service de 24 heures évalué par l'indicateur QS aux concurrents 2.7A. Les ESLT ont fait valoir que cela s'explique par le manque d'installations

³ Dans les ITMG, l'acronyme EPC désigne l'équipement privé de client et a le même sens que l'équipement fourni par le client.

de rechange à la suite de dommages causés par des tiers ou par les limites de capacité de transmission de certains terminaux. Les ESLT ont proposé d'ajouter ce qui suit aux règles administratives pour l'indicateur QS aux concurrents 2.7A :

(Traduction) Exclure, aux fins d'évaluation de l'indicateur QS aux concurrents 2.7A, les commandes dont le délai d'exécution n'est pas respecté faute d'installations résultant de dommages causés par des tiers ou dû aux restrictions de capacité de transmission de certains terminaux.

26. Quant au manque « d'installations lorsque la situation est attribuable à des dommages causés par des tiers », Bell Canada a fait valoir que l'obligation d'obtenir des approbations de divers paliers de gouvernement avant de pouvoir commencer le travail de réparation l'empêchait d'exécuter le travail dans les intervalles de service approuvés. Bell Canada a indiqué que ce processus d'approbation dure normalement entre 12 et 16 heures.
27. En ce qui concerne « la capacité de transmission de certains terminaux », Bell Canada et la STC ont fait valoir que d'autres câbles se terminant au même terminal peuvent ne pas avoir une capacité suffisante ou ne peuvent pas être utilisés de façon pratique pour réparer la panne.
28. MTS Allstream, RCI, EastLink, Shaw Communications Inc. et Vidéotron ltée ont fait valoir qu'en ce qui concerne les dommages causés par des tiers, il serait peut-être préférable que les ESLT utilisent le processus de demande d'exclusion énoncé dans la décision de télécom 2005-20, plutôt que d'avoir à modifier les règles administratives pour l'indicateur 2.7A.
29. Les ESLT se sont dit en désaccord avec le processus de demande d'exclusion, en soutenant qu'il ne serait pas efficace sur le plan opérationnel, car il est fréquent que des dommages soient causés aux constructions.
30. MTS Allstream a fait valoir que, si l'on autorisait les exclusions proposées par les ESLT, il faudrait alors hausser la norme pour l'indicateur QS aux concurrents 2.7A.

Résultats de l'analyse du Conseil

31. Le Conseil estime qu'en adoptant la position des ESLT visant à exclure les rapports de dérangement lorsque les intervalles de service ne sont pas respectés en raison de dommages causés par des tiers ou lorsque la capacité de transmission de certains terminaux est limitée, il approuverait le fait que l'intervalle de service de réparation de l'indicateur QS aux concurrents 2.7A dépend de la disponibilité d'autres installations. Le Conseil estime qu'un mauvais service fourni au client d'un concurrent devrait être réparé aussi efficacement et promptement que possible et qu'une réparation ne devrait pas dépendre de la disponibilité d'autres installations. S'il n'existe pas d'autres installations, le Conseil s'attend à ce que les installations endommagées soient réparées dans l'intervalle de service approuvé. Par conséquent, le Conseil rejette la demande des ESLT voulant que les réparations soient assujetties à la mise en œuvre d'une solution pratique qui dépende notamment de la disponibilité d'autres installations appropriées.
32. Au sujet de la demande des ESLT d'être exemptées du plan de rabais tarifaire au moyen du mécanisme d'exclusion pour des dommages causés par des tiers, le Conseil fait remarquer que pour les indicateurs QS aux concurrents concernant les réparations, les normes ont été établies à

80 ou 90 %. Le Conseil estime que la marge de 10 à 20 % permise pour cette norme tient compte des dommages causés quotidiennement par des tiers qui sont inhérents aux travaux de construction dans un réseau. Le Conseil estime que le mécanisme d'exclusion établi dans la décision de télécom 2005-20 ne doit concerner que des cas exceptionnels.

33. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il est inutile de répondre à la demande présentée par MTS Allstream visant la hausse de la norme de l'indicateur QS aux concurrents 2.7A.
34. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les ESLT ne peuvent pas exclure de l'évaluation pour l'indicateur QS aux concurrents 2.7A les rapports de dérangement dont les intervalles de service ne sont pas respectés faute d'installations lorsque la situation est due à des dommages causés par des tiers ou à la capacité limitée de certains terminaux.

III. L'intervalle de service pour l'indicateur QS aux concurrents 1.19A devrait-il être augmenté?

Positions des parties

35. Les ESLT ont demandé que le Conseil fasse passer de un jour à cinq jours ouvrables l'intervalle de service pour l'indicateur QS aux concurrents 1.19A, Approvisionnement. Elles ont fondé leur demande sur le fait que le service évalué par l'indicateur QS aux concurrents 1.19A est un service de données qui est plus compliqué à fournir qu'un service vocal. Bell Aliant a déclaré que certains autres intervalles plus longs que l'intervalle actuel mais inférieur aux cinq jours ouvrables de l'indicateur QS aux concurrents 1.11A seraient également appropriés.
36. MTS Allstream et RCI se sont opposées à la proposition de Bell Aliant, en soutenant que l'intervalle actuel de service de un jour pour l'indicateur QS aux concurrents 1.19A après la date initiale d'exécution confirmée par l'ESLT était raisonnable et devrait donc être conservé.

Résultats de l'analyse du Conseil

37. Le Conseil est d'avis que, même si les installations de réseau numérique propre aux concurrents (RNC) fournies aux termes de l'indicateur QS aux concurrents 1.19A appuient pour la majeure partie des services de données et pourraient exiger davantage de travail sur place pour prolonger la fibre vers les locaux d'un client ou conditionner le cuivre, ces installations ne sont pas aussi complexes que celles fournies aux termes de l'indicateur QS aux concurrents 1.11A, car elles n'exigent pas de collaboration. Toutefois, le Conseil fait remarquer qu'il faut procéder à un test de taux d'erreurs sur bits de 24 heures pour les services RNC afin d'évaluer la qualité de la transmission des données. Par conséquent, le Conseil estime que l'intervalle de service pour l'indicateur QS aux concurrents 1.19A devrait passer de un jour ouvrable à deux jours ouvrables pour permettre à une ESLT de fournir convenablement le service RNC et s'assurer que la qualité de la transmission des données est acceptable.
38. Par conséquent, le Conseil conclut qu'à compter du premier jour du trimestre de rapport dans lequel la présente décision est publiée, il convient de prolonger de un jour ouvrable à deux jours ouvrables l'intervalle de service pour le sous-indicateur QS aux concurrents 1.19A pour permettre de procéder aux tests.

IV. Comment devrait-on interpréter « intervalle de service normalisé », « date d'exécution confirmée » et « date d'exécution requise » dans le contexte de la définition et de la méthode d'évaluation des indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A?

Positions des parties

39. Le GTPT a fait remarquer que, lorsque le Conseil a approuvé les intervalles de service pour les services RNC et les lignes de type C dans la décision de télécom 2006-34, il n'a pas modifié les définitions en cours des indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A pour adopter la notion d'évaluation du rendement QS en fonction des intervalles de service approuvés. Par conséquent, toutes les références à une « date » pour les indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A continuent de traduire l'obligation de respecter une date d'exécution confirmée. Le GTPT n'a pu réaliser un consensus sur les définitions des expressions (i) « intervalle de service normalisé », (ii) « date d'exécution confirmée », et (iii) « date d'exécution requise » dans le contexte des indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A.
40. Bell Aliant et Bell Canada ont fait valoir qu'il était inutile de réviser la méthode d'évaluation de la date d'exécution confirmée pour l'indicateur QS aux concurrents 1.19 et ont indiqué qu'à leur bureau d'affaires, on tient compte de la date d'exécution requise par le client avant de confirmer la date d'exécution, là où des installations existent.
41. La STC a proposé de modifier les règles administratives de l'indicateur QS aux concurrents 1.19 pour que la date d'exécution confirmée corresponde à la date d'exécution requise plutôt que d'en changer la définition. Elle a également proposé de considérer les commandes selon trois scénarios de dates d'exécution requise (équivalentes, plus longues ou plus courtes que l'intervalle de service normalisé) et de date d'exécution confirmée lorsque des installations existent.
42. MTS Allstream a exprimé ses préoccupations au sujet d'un scénario dans lequel la date d'exécution requise correspondrait à l'intervalle de service normalisé ou serait plus tardive et l'ESLT confirmerait une date différente (normalement plus tardive).

Résultats de l'analyse du Conseil

43. Le Conseil fait remarquer que toutes les ESLT ont retiré du service les lignes de type C évaluées par les indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A et que celles-ci ne font donc pas partie de la présente analyse.
44. Le Conseil fait remarquer que, dans la décision de télécom 2006-34, il n'a pas modifié la définition de l'indicateur QS aux concurrents 1.19. Cependant, lorsqu'il a établi le sous-indicateur QS aux concurrents 1.19A dans la décision de télécom 2005-20, il a précisé que la date prévue d'installation signifiait la date de service normalisé, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'installation antérieure ou ultérieure.
45. Le Conseil est d'avis que, pour les services du RNC, tout comme pour les lignes dégroupées, le rendement des ESLT en matière d'approvisionnement devrait être évalué en fonction du respect des intervalles de service applicables. Tel que demandé dans le rapport BPRE064b présentant des avis partagés à propos des indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A, le Conseil clarifie la signification des expressions suivantes :

- « intervalle de service normalisé » : date de service normalisé, établie par le Conseil, et à laquelle une ESLT est censée fournir un service ou une installation en état de marche, tel un service RNC;
- « date d'exécution confirmée » : date à laquelle l'ESLT s'engage à fournir le service demandé par le concurrent; le Conseil estime que si la date d'exécution requise correspond à l'intervalle de service normalisé ou lui est ultérieure, cette date constituerait la date d'exécution confirmée;
- « date d'exécution requise » : date à laquelle un concurrent demande qu'un service lui soit fourni en état de marche.

46. Par conséquent, le Conseil juge que les conclusions ci-dessus devraient être prises en compte dans les titres, les spécifications et les règles administratives pour les indicateurs QS aux concurrents 1.19 et 1.19A.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Demande de révision et de modification des décisions 2003-72 et 2005-20 présentée en vertu de la partie VII, Décision de télécom CRTC 2006-59, 21 septembre 2006*
- *Suivi de la décision Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20 – Intervalles de service pour la fourniture des services RNC et des lignes de type C, Décision de télécom CRTC 2006-34, 26 mai 2006*
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005*

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

Liste des indicateurs QS aux concurrents touchés par la présente décision et leurs spécifications

Indicateur 1.8 – Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de types A et B

Définition : Le pourcentage de fois où la fourniture de nouvelles lignes locales dégroupées de types A et B est effectuée dans l'intervalle de service normalisé applicable.

Méthode d'évaluation : Les commandes complétées de nouvelles lignes sont compilées et le pourcentage des commandes complétées dans l'intervalle de service normalisé applicable est indiqué. Les commandes pour lesquelles la date d'exécution requise dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.8 - Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de types A et B

Numérateur : Nombre de commandes de nouvelles lignes dégroupées de types A et B pour lesquelles la date d'intervalle normalisé pour le mois est respectée.

Dénominateur : Nombre total de commandes de nouvelles lignes dégroupées de types A et B pour lesquelles une date d'intervalle normalisé est attribuée pour le mois. Les commandes pour lesquelles la date d'exécution requise dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Une ou plusieurs lignes livrées en état de marche et selon les spécifications convenues par l'industrie.
- Comprend les commandes qui ne peuvent être complétées selon un processus accéléré convenu. Ces commandes sont comptées comme manquées dans le calcul de l'indicateur.
- Comprend, dans l'évaluation, les commandes dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées faute d'installations. Ces commandes sont comptées comme n'étant pas manquées dans le calcul de l'indicateur.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétées » les demandes de service local (DSL) dont la date d'exécution confirmée n'a pas été respectée pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date d'exécution.

- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les DSL dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients.

Indicateur 1.9 – Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de types A et B faisant l'objet d'un transfert

Définition : Le pourcentage de fois où l'installation de lignes locales dégroupées de types A et B faisant l'objet d'un transfert est effectuée dans l'intervalle de service normalisé applicable.

Méthode d'évaluation : Les commandes complétées de transfert de lignes sont compilées et le pourcentage des commandes complétées dans l'intervalle de service normalisé applicable est rapporté. Les commandes pour lesquelles la date d'exécution requise dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.9 - Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de types A et B faisant l'objet d'un transfert

Numérateur : Nombre de commandes de lignes dégroupées de types A et B faisant l'objet d'un transfert qui respectent la date d'intervalle normalisé pour le mois.

Dénominateur : Nombre total de commandes de lignes dégroupées de types A et B faisant l'objet d'un transfert pour lesquelles une date d'intervalle normalisé est attribuée pour le mois. Les commandes pour lesquelles la date d'exécution requise dépasse l'intervalle de service normalisé applicable sont exclues de cette évaluation.

Règles administratives

- Par ESLC.
- Une ou plusieurs lignes livrées en état de marche et selon les spécifications convenues par l'industrie.
- Comprend les commandes qui ne peuvent être complétées selon le processus accéléré convenu. Ces commandes sont comptées comme manquées dans le calcul de l'indicateur.
- Comprend, dans l'évaluation, les commandes dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées faute d'installations. Ces commandes sont comptées comme manquées dans le calcul de l'indicateur.

- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétées » les DSL dont la date d'exécution confirmée n'a pas été respectée pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date prévue d'exécution.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les DSL dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients.

Indicateur 1.11 – Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent

Définition : Le pourcentage des cas où les dates d'installation convenues sont respectées en ce qui a trait à l'interconnexion de réseaux locaux (IRL).

Les circuits IRL comprennent tous les circuits côté réseau, tels les circuits de facturation-conservation, les circuits de transport et de raccordement du service régional, les circuits de transitage local et interurbain, les circuits des services d'urgence, les circuits de relais téléphonique, ainsi que tous les autres circuits de type côté réseau ou de type côté ligne utilisés pour établir, compléter ou améliorer l'IRL, tels les circuits de signalisation ou les circuits utilisés en cas de surcharge du trafic.

Méthode d'évaluation : Relevé des dates d'échéance qui sont respectées. L'intervalle de service est de 20 jours ouvrables ou moins pour les circuits de type côté ligne lorsqu'il faut des ajouts aux groupes de circuits là où des installations existent déjà, et de 35 jours ouvrables lorsqu'il faut de nouveaux groupes de circuits là où il n'y a pas d'installations.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.11 - Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent

Numérateur : Nombre de commandes de circuits IRL dont la date d'intervalle normalisé (convenue) est respectée pour le mois.

Dénominateur : Nombre total de commandes de circuits IRL pour lesquelles une date d'intervalle normalisé (convenue) est attribuée pour le mois. L'intervalle de service est de 20 jours ouvrables ou moins pour les circuits de type côté ligne lorsqu'il faut des ajouts aux groupes de circuits là où des installations existent déjà, et de 35 jours ouvrables lorsqu'il faut de nouveaux groupes de circuits là où il n'y a pas d'installations.

Règles administratives :

- Par ESLC.

- Un ou plusieurs circuits livrés en état de marche et selon les spécifications convenues par l'industrie.
- Comprend, dans l'évaluation, les commandes dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées faute d'installations. Ces commandes sont comptées comme manquées dans le calcul de l'indicateur.
- Comprend les commandes qui ne peuvent être complétées selon le processus accéléré convenu. Ces commandes sont comptées comme manquées dans le calcul de l'indicateur.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétées » les DSL dont la date d'exécution confirmée n'a pas été respectée pour des raisons attribuables aux ESLC lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date prévue d'exécution.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les DSL dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC.

Indicateur 1.11A – Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion

Définition : Le pourcentage de commandes de circuits d'interconnexion de réseaux locaux (IRL) pour lesquelles la date prévue d'exécution n'est pas respectée, mais qui sont complétées dans les cinq jours ouvrables de la date prévue d'exécution.

Méthode d'évaluation : Les commandes de circuits IRL qui ne sont pas complétées à la date prévue d'exécution sont compilées, et le pourcentage de celles qui sont complétées dans les cinq jours ouvrables suivant leur date prévue d'exécution est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.11A - Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion

Numérateur : Nombre total de commandes de circuits IRL qui ne sont pas complétées à la date prévue d'exécution, mais qui le sont dans les cinq jours ouvrables suivant la date prévue d'exécution.

Dénominateur : Nombre total de commandes de circuits IRL complétées pour lesquelles la date prévue d'exécution pour ce mois n'est pas respectée.

Règles administratives :

- Par ESLC.

- Comprend toutes les commandes visées par l'indicateur 1.11 qui ne sont pas complétées à la date de service normalisé selon l'indicateur 1.11.
- La date prévue d'exécution correspond à l'intervalle de service normalisé, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'exécution qui lui soit antérieure.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétées » les DSL dont la date d'exécution confirmée n'est pas respectée pour des raisons attribuables aux ESLC lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date prévue d'exécution.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les DSL dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC.

Indicateur 1.12 – Respect des dates d'installation convenues et confirmées dans le cas des demandes de service local (DSL)

Définition : Le pourcentage des cas où la date d'installation convenue et confirmée est respectée dans le cas des DSL autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10. La date d'installation est la date convenue et confirmée, qui est différente de la date normalisée et évaluée au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10.

Méthode d'évaluation : Les DSL complétées autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 sont compilées, et le pourcentage de celles qui sont complétées à la date d'installation convenue et confirmée est indiqué. Les DSL sont considérées comme complétées uniquement si tous les éléments qui constituent la commande de DSL sont complétés.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.12 - Respect des dates d'installation convenues et confirmées dans le cas des demandes de service local

Numérateur : Nombre total de DSL autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 et complétées à la date convenue et confirmée pendant le mois.

Dénominateur : Nombre total de DSL autres que les DSL pour des lignes nouvelles/transférées et les commandes de TNL (service autonome) évaluées au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10 ayant une date d'installation convenue et confirmée, et complétées pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Comprend, dans l'évaluation, les DSL dont la date prévue d'exécution n'est pas respectée faute d'installations.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétées » les DSL dont la date d'exécution confirmée n'a pas été respectée pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date prévue d'exécution.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les DSL dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients.
- Tous les éléments qui constituent une commande doivent être livrés en état de marche.

Indicateur 1.13 – Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de types A et B

Définition : Le pourcentage des commandes de lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories, pour lesquelles la date prévue d'exécution, évaluée au moyen des indicateurs 1.8, 1.9 et 1.12, n'est pas respectée, mais qui sont complétées le jour ouvrable suivant la date d'exécution confirmée. La date prévue d'exécution est la date de service normalisé, à moins que les parties n'aient convenu d'une autre date d'exécution (antérieure ou ultérieure).

Méthode d'évaluation : Les commandes de lignes complétées dont la date prévue d'exécution n'a pas été respectée sont compilées et le pourcentage de celles qui sont complétées le jour ouvrable suivant la date d'exécution confirmée est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 1.13 – Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de types A et B

Numérateur : Nombre total de commandes de nouvelles installations ou de transferts de lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories, qui sont complétées pendant le mois, mais dont la date d'exécution a excédé de un jour ouvrable la date prévue d'exécution confirmée.

Dénominateur : Nombre total de commandes de nouvelles installations ou de transferts de lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories complétées pendant le mois et dont la date prévue d'exécution n'a pas été respectée.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Comprend, dans l'évaluation, les commandes dont les dates prévues d'exécution ne sont pas respectées faute d'installations.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétées » les DSL dont la date d'exécution confirmée n'est pas respectée pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date prévue d'exécution.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les DSL dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients.

Indicateur 1.19 – Respect des dates confirmées – Services RNC

Définition : Le pourcentage des cas dont les dates d'exécution requises pour la fourniture de services RNC sont respectées. La date d'exécution requise correspond à l'intervalle de service normalisé, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'exécution antérieure ou ultérieure.

Méthodes d'évaluation : Les commandes de services RNC complétées sont compilées et le pourcentage des commandes complétées à la date d'exécution requise est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Format de déclaration : Indicateur 1.19 - Respect des dates confirmées – Services RNC

Numérateur : Le nombre total de commandes de services RNC pour lesquelles la date d'exécution requise pour le mois est respectée.

Dénominateur : Le nombre total de commandes de services RNC complétées pour le mois.

Norme : 90 % ou plus.

Règles administratives :

- Par concurrent.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les concurrents, indiquer comme « complétées » les demandes de service dont la date d'exécution confirmée n'est pas respectée pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date prévue d'exécution.

- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les concurrents, exclure de l'évaluation les demandes de service dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients.
- Demandes de processus accéléré incluses.

Indicateur 1.19A – Services RNC – Exécution en retard

Définition : Le pourcentage des commandes de services RNC pour lesquelles la date prévue d'exécution évaluée dans l'indicateur 1.19 n'a pas été respectée, mais qui ont été complétées dans les deux jours ouvrables suivant la date d'exécution requise. La date d'exécution requise est la date de service normalisé, à moins que les parties n'aient convenu d'une date d'exécution antérieure ou ultérieure.

Méthode d'évaluation : Les demandes de service pour les services RNC qui ne sont pas complétées aux dates d'exécution requises sont compilées, et le pourcentage de celles qui ont été complétées dans les deux jours ouvrables suivant leurs dates d'exécution requises respectives est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Format de déclaration : Indicateur 1.19A - Services RNC – Exécution en retard

Numérateur : Le nombre total des demandes de services RNC qui ont été complétées pendant le mois, mais comptant un retard de deux jours ouvrables par rapport à la date d'exécution requise.

Dénominateur : Le nombre total des demandes de services RNC qui ont été complétées pendant le mois et pour lesquelles une date d'exécution requise n'a pas été respectée.

Norme : 90 % ou plus.

Règles administratives :

- Par concurrent.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les concurrents, indiquer comme « complétées » les demandes de service dont la date d'exécution confirmée n'est pas respectée pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date prévue d'exécution.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les concurrents, exclure de l'évaluation les demandes de service dont les dates d'exécution confirmées ne sont pas respectées pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients.

- Demandes de processus accéléré incluses.

Indicateur 2.7 – Règlement des rapports de dérangements (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures

Définition : Total des rapports de dérangements initiaux et de ceux qui sont réglés dans un délai de 24 heures. Pourcentage des rapports réglés relativement à ce total.

Les rapports de dérangements initiaux sont les rapports relatifs aux lignes dégroupées et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL.

Méthode d'évaluation : Compilation des données des rapports de dérangements recueillies à chaque centre des réparations.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 80 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.7 - Règlement des rapports de dérangements (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures

Numérateur : Nombre des rapports de dérangements initiaux réglés dans un délai de 24 heures de leur réception pendant le mois.

Dénominateur : Nombre total des rapports de dérangements initiaux reçus pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétés » les rapports de dérangements qui ne sont pas réglés à la date d'exécution confirmée pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations dans l'intervalle de service approuvé.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les rapports de dérangement qui ne sont pas réglés pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations dans l'intervalle de service approuvé.

Indicateur 2.7A - Retard dans le règlement des rapports de dérangements (pannes) des concurrents

Définition : Le pourcentage de rapports de dérangements pour les lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL qui ne sont pas réglés dans un délai de 24 heures (p. ex., le non-respect de la norme de service de l'indicateur 2.7), mais qui sont réglés au cours des 24 heures suivantes.

Méthode d'évaluation : Les rapports de dérangements sont compilés pour les lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL qui ne respectent pas la norme de service de l'indicateur 2.7, et le pourcentage de ces rapports de dérangements qui sont réglés au cours des 24 heures suivantes est indiqué.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.7A - Retard dans le règlement des rapports de dérangements (pannes) des concurrents

Numérateur : Nombre total des rapports de dérangements initiaux reçus pendant le mois pour les lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL, qui sont réglés dans un délai de 48 heures, à l'exclusion de ceux qui sont réglés au cours des 24 heures suivant leurs signalisations.

Dénominateur : Nombre total des rapports de dérangements initiaux reçus pendant le mois pour les lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL, à l'exclusion de ceux qui sont réglés au cours des 24 heures suivant leurs signalisations.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Comprend les rapports de dérangements pour les lignes dégroupées de types A et B et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL qui ne respectent pas l'indicateur 2.7.
- Exclut un rapport ultérieur lié à un dérangement non réglé.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétés » les rapports de dérangements qui ne sont pas réglés à la date d'exécution confirmée pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations à la date d'exécution.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les rapports de dérangements qui ne sont pas réglés pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations dans l'intervalle de service approuvé.

Indicateur 2.9 - Règlement des rapports de détérioration de service des concurrents dans un délai de 48 heures

Définition : Le nombre total de rapports de détérioration de service signalée par les ESLC et que les ESLT ont réglée au cours des 48 heures suivant leurs signalisations.

Les rapports de détérioration de service sont les rapports relatifs aux lignes dégroupées et leurs sous-catégories ainsi que les circuits IRL.

Méthode d'évaluation : Tous les rapports de détérioration de service sont compilés pour déterminer le nombre réel et le pourcentage de ceux au sujet desquels la détérioration a été réglée.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

Norme : 90 % ou plus.

Format de déclaration : Indicateur 2.9 - Règlement des rapports de détérioration de service des concurrents dans un délai de 48 heures

Numérateur : Nombre total de rapports de détérioration de service signalée par l'ESLC et réglée au cours des 48 heures suivant leurs signalisations.

Dénominateur : Nombre total de rapports de détérioration de service reçus par l'ESLC pendant le mois.

Règles administratives :

- Par ESLC.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, indiquer comme « complétés » les rapports de détérioration de service au sujet desquels la détérioration n'a pas été réglée pour des raisons attribuables aux ESLC ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations dans l'intervalle de service approuvé.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les ESLC, exclure de l'évaluation les rapports de détérioration de service au sujet desquels la détérioration n'a pas été réglée pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations dans l'intervalle de service approuvé.

Indicateur 2.10 – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) – Services RNC et lignes de type C¹

Définition : Le temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) selon les rapports de dérangements mensuels des services RNC reçus des concurrents et réglés pendant le mois.

Méthode d'évaluation : Compilation des données des rapports de dérangements mensuels recueillies à chaque centre des réparations.

Base géographique : Ensemble de la compagnie, sans distinction géographique.

¹ Dans l'indicateur 2.10, la référence aux lignes dégroupées de type C s'applique aux travaux de réparation des lignes de type C en service.

Format de déclaration : Indicateur 2.10 – TMRD – Services RNC et lignes de type C

Numérateur : Le nombre total d'heures nécessaires pour régler les rapports de dérangements des services RNC et des lignes de type C réglés pendant le mois.

Dénominateur : Le nombre total des rapports de dérangements des services RNC et des lignes de type C réglés pendant le mois.

Norme : 4 heures de TMRD ou moins.

Règles administratives :

- Par concurrent.
- Pour une ESLT qui a mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les concurrents, indiquer l'heure à laquelle le technicien a quitté le lieu de réparation comme étant l'heure de clôture du rapport de dérangements dans les cas où la panne aurait été réparée, n'eussent été de causes attribuables au concurrent ou à son client.
- Pour une ESLT qui n'a pas mis en place un mécanisme mutuellement acceptable pour informer les concurrents, exclusion de l'évaluation des rapports de dérangements qui sont manqués pour des raisons attribuables aux concurrents ou à leurs clients lorsque l'ESLT s'est acquittée de ses obligations dans l'intervalle de service approuvé.
- Le calcul de la TMRD ne comprend pas le temps non disponible des clients ou des concurrents.