



Décision de télécom CRTC 2007-45

Ottawa, le 20 juin 2007

La Société TELUS Communications – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire fourni aux concurrents certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence en raison des mauvaises conditions météorologiques en Colombie-Britannique

Référence : 8660-T66-200705304

Dans la présente décision, le Conseil approuve une demande de la Société TELUS Communications (STC) visant à exclure du plan de rabais tarifaire les résultats inférieurs à la norme pour les indicateurs de la qualité du service offert aux concurrents (QSC) 1.19, 2.7 et 2.10 en raison des mauvaises conditions météorologiques en Colombie-Britannique de novembre 2006 à janvier 2007. Le Conseil rejette la demande de la STC visant à exclure l'indicateur QSC 1.10A pendant la même période.

Le Conseil conclut que la STC est admissible à un remboursement des rabais tarifaires qu'elle a accordés aux concurrents en raison des résultats de rendement inférieurs à la norme pour les indicateurs QSC 1.19, 2.7 et 2.10, pour la période approuvée dans la présente décision.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC) le 5 avril 2007, dans laquelle elle réclamait qu'il exclue certains indicateurs de la qualité du service offert aux concurrents (QSC) du plan de rabais tarifaire (PRT) connexe fourni aux concurrents pour les mois de novembre 2006 à février 2007. La STC a affirmé que les mauvaises conditions météorologiques en Colombie-Britannique (C.-B.) en novembre et en décembre 2006, ainsi qu'en janvier 2007, l'avaient empêchée d'atteindre la norme pour les indicateurs QSC suivants :

- Indicateur 1.10A – Retard dans l'exécution des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome) (l'indicateur 1.10A);
- Indicateur 1.19 – Respect des dates confirmées – Services RNC¹ et lignes de type C (l'indicateur 1.19);
- Indicateur 1.19A – Services RNC et lignes de type C – Exécution en retard (l'indicateur 1.19A);
- Indicateur 2.7 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures (l'indicateur 2.7);

¹ RNC signifie « réseau numérique propre aux concurrents ».

- Indicateur 2.7A – Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (l'indicateur 2.7A);
 - Indicateur 2.10 – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) – Services RNC et lignes de type C (l'indicateur 2.10).
2. La STC a fait valoir que même si les résultats pour les indicateurs 1.19A et 2.7A avaient été inférieurs à la norme pendant l'évènement perturbateur, il était improbable qu'ils auraient atteint la norme ou qu'ils l'auraient dépassée pendant cette période, même si l'évènement perturbateur ne s'était pas produit. La STC ne demande donc pas à être exclue de l'obligation d'accorder des rabais tarifaires pour ces deux indicateurs.
 3. Le Conseil a établi le PRT définitif 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 PRT définitif, entré en vigueur le 1^{er} juillet 2005, incluait un mécanisme permettant d'évaluer les exclusions possibles des résultats QSC lorsque des circonstances indépendantes de la volonté de l'entreprise de services locaux titulaire pouvaient l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
 4. Le Conseil a reçu des observations sur la demande de la STC de la part de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et de Shaw Communications Inc. (Shaw). Le dossier a été fermé à la réception des observations en réplique que la STC a déposées le 1^{er} mai 2007.
 5. Le Conseil estime que la demande de la STC soulève les questions suivantes :
 - I) Les mauvaises conditions météorologiques en C.-B. constituent-elles un évènement perturbateur?
 - II) Quels indicateurs QSC devraient être exclus du PRT?
 - III) Pour quels mois les indicateurs devraient-ils être exclus?

I) Les mauvaises conditions météorologiques en C.-B. constituent-elles un évènement perturbateur?

Positions des parties

6. La STC a affirmé que différentes régions de la C.-B. avaient fait l'objet d'une série de tempêtes violentes survenues entre le 5 novembre 2006 et le 15 janvier 2007, et qu'environ 24 000 de ses abonnés situés dans les basses-terres continentales et sur l'île de Vancouver avaient été privés de services téléphoniques à un moment donné au cours de la période en question. La compagnie a ajouté que sa capacité de respecter les normes applicables aux indicateurs QSC avait été affectée et qu'elle avait ressenti les effets de l'évènement perturbateur jusqu'en février 2007, soit le temps qu'il lui a fallu pour rétablir le service.

Analyse et conclusions du Conseil

7. Le Conseil indique que ni MTS Allstream ni Shaw n'a contesté l'affirmation selon laquelle les mauvaises conditions météorologiques que la C.-B. a connues constituaient un évènement qui pouvait affecter la capacité de la STC de respecter les normes des indicateurs QSC.
8. Le Conseil estime que la STC a fourni suffisamment d'éléments pour prouver que les mauvaises conditions météorologiques que la C.-B. a connues étaient indépendantes de sa volonté et l'avaient empêchée de respecter les indicateurs QSC. Le Conseil conclut donc que les mauvaises conditions météorologiques qui ont affecté la C.-B. du 5 novembre 2006 au 15 janvier 2007 constituent un évènement perturbateur.

II) Quels indicateurs QSC devraient être exclus du PRT?

9. Le Conseil estime que s'il est probable que, abstraction faite de l'évènement perturbateur, la STC aurait satisfait aux normes des indicateurs QSC, il serait donc raisonnable, conformément à la décision 2005-20, de ne pas l'obliger à accorder des rabais tarifaires pour les indicateurs QSC inférieurs à la norme pour la période d'exclusion que le Conseil a approuvée ci-dessous.
10. Dans la décision *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 (la décision 2007-14), le Conseil a examiné les résultats de rendement pour les 12 mois précédant le mois du début de l'évènement perturbateur afin de déterminer si l'évènement avait nuit à la capacité de la STC de respecter les normes des indicateurs QSC.
11. Dans sa demande, la STC a proposé d'utiliser la méthode² que le Conseil a établie dans la décision 2007-14 pour les indicateurs 1.10A et 2.7. Pour les indicateurs 1.19 et 2.10, la STC a proposé d'utiliser une méthode différente.
12. Le Conseil fait remarquer que la STC a atteint ou dépassé la norme de l'indicateur 2.7 pendant les trois mois consécutifs précédant immédiatement le début de l'évènement perturbateur. Le Conseil estime donc qu'il est probable que la STC aurait atteint ou dépassé la norme de l'indicateur 2.7 pendant la période visée si l'évènement perturbateur ne s'était pas produit. Par conséquent, le Conseil conclut que la STC devrait être autorisée à ne pas accorder de rabais tarifaires pour les résultats inférieurs à la norme de l'indicateur 2.7 pendant la période d'exclusion admissible.
13. Dans la présente section de la décision, le Conseil examine plus attentivement les trois autres indicateurs que la STC a présentés afin de les exclure. Dans la section suivante, il traite de la durée de la période visée par l'évènement perturbateur.

² Si les résultats de la STC pour les indicateurs QSC ont atteint ou dépassé la norme pendant au moins 6 des 12 mois précédant le mois de l'évènement perturbateur ou si les résultats de la STC ont atteint ou dépassé la norme pendant les 3 mois consécutifs précédant le mois de l'évènement perturbateur, il serait donc raisonnable de conclure que la STC aurait respecté les normes des indicateurs QSC si l'évènement perturbateur ne s'était pas produit.

Indicateur 1.10A – Retard dans l'exécution des commandes de transfert de numéros locaux (service autonome)

Positions des parties

14. La STC a affirmé que pour l'indicateur 1.10A, ses résultats pour chacun des trois mois précédant immédiatement l'évènement perturbateur, soit août, septembre et octobre 2006, avaient atteint ou dépassé la norme. Elle a donc suggéré que le Conseil lui accorde une exclusion pour les mois pendant lesquels les résultats pour cet indicateur étaient inférieurs à la norme.

Analyse et conclusions du Conseil

15. Le Conseil indique qu'un examen des résultats actuels de l'indicateur 1.10A pour les trois mois précédant immédiatement l'évènement perturbateur, que la STC a présentés au Conseil dans son rapport trimestriel sur la QSC, montre que la STC n'a atteint ou dépassé la norme que pendant le mois d'octobre 2006. Pour les mois d'août et de septembre 2006, même si la STC a déclaré dans sa demande avoir atteint ou surpassé la norme, aucune activité de commande de transfert de numéros locaux (service autonome) ne figurait au rapport. Le Conseil estime que même si les résultats de la STC n'étaient pas inférieurs à la norme pour l'indicateur 1.10A en août et en septembre 2006, la compagnie ne peut pas s'attribuer le mérite d'avoir atteint ou dépassé la norme pour cet indicateur si elle n'a pas reçu de commandes pendant ces mois.
16. Le Conseil fait également remarquer que, selon les données que la STC a fournies dans sa demande et dans ses rapports trimestriels sur la QSC présentés au Conseil, la compagnie n'a pas atteint ou surpassé la norme pour l'indicateur 1.10A pendant au moins 6 des 12 mois précédant l'évènement perturbateur en question.
17. Le Conseil estime donc que la STC n'a pas fourni suffisamment d'éléments pour prouver qu'elle aurait atteint ou dépassé la norme pour l'indicateur 1.10A pendant la période de l'évènement perturbateur si celui-ci ne s'était pas produit.
18. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il ne devrait pas permettre à la STC d'exclure ses résultats inférieurs à la norme pour l'indicateur 1.10A pendant la période d'exclusion admissible.

Indicateur 1.19 – Respect des dates confirmées – Services RNC et lignes de type C

Positions des parties

19. La STC a fait valoir que l'indicateur 1.19 était nouveau et qu'il n'avait donc que cinq mois de données historiques permettant de déterminer si, en l'absence de l'évènement perturbateur, son rendement aurait été supérieur à la norme. La compagnie a également affirmé que son rendement par rapport à cet indicateur s'était amélioré pendant les cinq mois précédant l'évènement perturbateur, qu'il était près de la norme pendant le mois précédant l'évènement en question ainsi que pendant les deux premiers mois de l'évènement perturbateur, et qu'il était supérieur à la norme en janvier et février 2007, en dépit des mauvaises conditions météorologiques. C'est pourquoi la STC était d'avis que ses résultats pour l'indicateur 1.19 auraient probablement été supérieurs à la norme, n'eût été de l'évènement perturbateur.

20. MTS Allstream et Shaw ont affirmé que la STC ne devrait pas être exclue de l'obligation d'accorder des rabais tarifaires pour les résultats inférieurs à la norme de l'indicateur 1.19 pendant l'évènement perturbateur. MTS Allstream était d'avis que l'indicateur 1.19 ne répondait pas aux conditions d'exclusion établies dans la décision 2007-14 et Shaw a soutenu que la STC n'avait jamais atteint la norme pour cet indicateur.
21. En réplique, la STC a fait valoir que le Conseil n'avait pas prescrit une méthode unique pour déterminer si les résultats QSC auraient été supérieurs à la norme en l'absence d'un évènement perturbateur. La STC a précisé que nulle part dans la décision 2007-14 le Conseil n'a déclaré que la méthode utilisée pour déterminer si les résultats QSC devaient être exclus dans ce cas particulier devait s'appliquer à toutes les demandes ultérieures. La STC a affirmé qu'elle avait donc proposé une méthode différente de celle utilisée dans la décision 2007-14 pour déterminer si ses résultats QSC pour l'indicateur 1.19 auraient été supérieurs à la norme en l'absence de l'évènement perturbateur.

Analyse et conclusions du Conseil

22. Le Conseil rappelle que ce n'est que depuis juin 2006 qu'il exige que les compagnies lui présentent un suivi et un rapport sur l'indicateur 1.19.
23. Le Conseil estime que, puisqu'il ne dispose pas encore de 12 mois de données lui permettant d'appliquer le critère établi dans la décision 2007-14, il est donc raisonnable d'envisager une autre méthode pour déterminer si la STC a fourni un service égal ou supérieur à la norme pour l'indicateur 1.19.
24. Le Conseil indique qu'à partir d'octobre 2006, le rendement de la STC à l'égard des services mesurés par l'indicateur 1.19 s'est grandement amélioré. Le Conseil ajoute que même pendant l'évènement perturbateur, la STC a continué d'améliorer son rendement à un point tel qu'elle a dépassé la norme prévue pour cet indicateur en janvier et février 2007.
25. En se fondant sur les éléments de preuve que la STC lui a fournis pour l'indicateur 1.19, le Conseil estime qu'il est probable que, n'eût été de l'évènement perturbateur, la STC aurait fourni un rendement égal ou supérieur à la norme établie pour l'indicateur QSC 1.19 pendant l'évènement perturbateur.
26. Le Conseil conclut donc que la STC devrait être exemptée de l'obligation d'accorder des rabais tarifaires pour les résultats inférieurs à la norme prévue pour l'indicateur 1.19 pendant la période d'exclusion admissible.

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

Positions des parties

27. La STC a affirmé que même si ses résultats pour l'indicateur 2.10 ne satisfaisaient pas au critère établi dans la décision 2007-14, ses résultats pendant trois des quatre mois précédant l'évènement perturbateur avaient atteint la norme et ses résultats pour février 2007 étaient

supérieurs à la norme, en dépit de l'évènement perturbateur. La STC a ajouté qu'elle avait réorganisé ses processus et amélioré ses systèmes pendant l'année précédente, ce qui avait grandement amélioré son rendement pour cet indicateur pendant les 12 mois précédant l'évènement perturbateur. La STC a donc affirmé que sans l'évènement perturbateur, ses résultats pour cet indicateur auraient probablement atteint ou dépassé la norme.

28. MTS Allstream a fait valoir que la STC ne devrait pas être exclue de l'obligation d'accorder des rabais tarifaires pour les résultats inférieurs à la norme de l'indicateur 2.10 pendant l'évènement perturbateur parce que les conditions d'exclusion établies dans la décision 2007-14 ne s'appliquaient pas à cet indicateur.
29. En réplique, la STC a affirmé que pour les mêmes raisons que celles invoquées ci-dessus pour l'indicateur 1.19, elle a proposé une méthode différente que celle utilisée dans la décision 2007-14. La STC a ajouté que les démarches qu'elle avait entreprises en septembre 2006 pour modifier ses systèmes en vue de traiter spécifiquement les résultats inférieurs à la norme de l'indicateur 2.10 lui auraient permis d'atteindre ou de dépasser la norme pour l'indicateur 2.10 si l'évènement perturbateur ne s'était pas produit.

Analyse et conclusions du Conseil

30. Le Conseil indique que le rendement de la STC pour l'indicateur 2.10 ne répond pas aux critères selon lesquels les résultats doivent atteindre ou dépasser la norme pendant les 3 mois consécutifs précédant immédiatement l'évènement perturbateur, ou pendant 6 des 12 mois précédant l'évènement perturbateur.
31. Toutefois, le Conseil fait également remarquer l'argument de la STC selon lequel les résultats pour l'indicateur QSC 2.10 s'étaient significativement améliorés en raison de la mise en œuvre de processus améliorés en septembre 2006. Le Conseil estime qu'en raison du moment où ces améliorations ont été apportées aux systèmes, il ne serait pas raisonnable ou recommandé d'utiliser la méthode établie dans la décision 2007-14 pour déterminer si la STC aurait atteint ou dépassé la norme pour l'indicateur 2.10 pendant la période en question, si l'évènement perturbateur ne s'était pas produit.
32. Le Conseil juge que les éléments de preuve appuient l'affirmation de la STC selon laquelle les changements apportés en septembre 2006 lui ont permis d'atteindre ou de dépasser la norme pour l'indicateur 2.10 en octobre 2006, ainsi qu'en février et mars 2007, soit la période entourant l'évènement perturbateur.
33. Le Conseil estime que, selon les éléments de preuve que la STC a fournis, il est probable qu'en l'absence de l'évènement perturbateur, la STC aurait obtenu un rendement égal ou supérieur à la norme pour l'indicateur 2.10 pendant la période en question.
34. Le Conseil conclut donc que la STC devrait pouvoir exclure les résultats inférieurs à la norme pour l'indicateur 2.10 pendant la période d'exclusion admissible.

III) Pour quels mois les indicateurs devraient-ils être exclus?

35. Le Conseil a conclu qu'il devrait autoriser la STC à exclure du PRT les résultats inférieurs à la norme pour les indicateurs QSC 1.19, 2.7 et 2.10. Dans la présente section de la décision, le Conseil détermine la période pour laquelle la STC sera autorisée à ne pas accorder de rabais tarifaires pour les résultats QSC inférieurs à la norme.
36. Le Conseil fait remarquer que dans le cas des trois indicateurs susmentionnés, la STC a demandé une exclusion d'un ou de plusieurs mois, selon l'indicateur, pendant la période de novembre 2006 à janvier 2007. Étant donné que l'évènement perturbateur en question est survenu durant la période de novembre 2006 à janvier 2007, le Conseil juge raisonnable que la STC soit autorisée à ne pas payer de rabais tarifaires pour cette période.
37. Le Conseil conclut donc que la période appropriée pendant laquelle la STC peut exclure les résultats QSC inférieurs à la norme est de novembre 2006 à janvier 2007.

Conclusion

38. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **rejette** la demande de la STC visant à exclure les résultats inférieurs à la norme pour l'indicateur QSC 1.10A, mais il **approuve** la demande visant à exclure les résultats inférieurs à la norme pour les indicateurs QSC 1.19, 2.7 et 2.10 pour la période de novembre 2006 à janvier 2007.
39. Le Conseil conclut que la STC est admissible à un remboursement de tous les rabais tarifaires qu'elle a versés aux concurrents pour les résultats de rendement inférieurs à la norme des indicateurs QSC 1.19, 2.7 et 2.10 pour la période susmentionnée.

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>