



## Décision de télécom CRTC 2007-72

Ottawa, le 17 août 2007

### **La Société TELUS Communications – Demande de rajustement de certains résultats de la qualité du service de détail utilisés pour le calcul du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail pour 2006 et 2007**

Référence : 8660-T66-200705262

*Dans la présente décision, le Conseil juge que la Société TELUS Communications doit exclure du calcul du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail pour la période de novembre 2006 à janvier 2007 les résultats de quatre indicateurs de qualité du service de détail afin de supprimer l'impact des graves tempêtes qui se sont produites dans le sud de la Colombie-Britannique pendant cette période.*

*L'opinion minoritaire de la conseillère Noël est jointe à la présente.*

#### **Historique**

1. Dans la décision de télécom 2005-17, le Conseil a finalisé un plan de rajustement tarifaire (PRT) pour la qualité du service (QS) de détail pour les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Dans cette décision-là, le Conseil a estimé qu'il conviendrait d'adopter un mécanisme en vertu duquel des rendements QS insuffisants pourraient être exclus des résultats QS des ESLT. Le Conseil a conclu qu'un tel mécanisme d'exclusion devrait être suffisamment souple pour tenir compte des effets des catastrophes naturelles et autres événements perturbateurs qui, de par leur nature même, sont imprévisibles et indépendants de la volonté des ESLT.

#### **Demande**

2. Le Conseil a reçu une demande présentée par la Société TELUS Communications (STC), datée du 5 avril 2007, dans laquelle la compagnie a demandé que le Conseil rajuste certains de ses indicateurs QS de détail utilisés pour le calcul du PRT pour la QS de détail de manière à supprimer l'incidence d'une série de graves tempêtes qui se sont produites dans le Lower Mainland de la Colombie-Britannique (C.-B.) et sur l'île de Vancouver en novembre et en décembre 2006 et pendant les deux premières semaines de janvier 2007.
3. La STC a proposé des rajustements aux indicateurs QS de détail mentionnés ci-dessous pour les mois spécifiés :
  - a) Indicateurs 2.1A et 2.1B – Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures – zones urbaines et rurales (indicateurs 2.1A et 2.1B) pour novembre et décembre 2006 et janvier 2007. Ces indicateurs mesurent le pourcentage des pannes réglées dans les 24 heures. La norme est fixée à 80 % ou plus.

- b) Indicateurs 2.2A et 2.2B – Rendez-vous de réparation respectés – zones urbaines (indicateur 2.2A) pour décembre 2006 et janvier 2007 et zones rurales (indicateur 2.2B) pour novembre et décembre 2006 et janvier 2007. Ces indicateurs mesurent le pourcentage des commandes de réparation pour lesquelles les rendez-vous de réparation sont respectés. La norme est fixée à 90 % ou plus.

4. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande.

### **Questions à aborder**

5. La demande de la STC soulève les questions suivantes :

- I. Les tempêtes constituent-elles un évènement perturbateur?
- II. Existe-t-il un lien de cause à effet entre l'évènement perturbateur et les résultats QS de détail?
- III. Quelle méthode de rajustement convient?
- IV. Quels résultats QS doivent être rajustés?

### **I. Les tempêtes constituent-elles un évènement perturbateur?**

- 6. La STC a fait valoir qu'une série de fortes tempêtes ayant commencé le 5 novembre 2006 et ayant pris fin le 15 janvier 2007 ont touché une grande partie de la région la plus densément peuplée de la C.-B. La STC a fait remarquer que des vents de plus de 150 kilomètres à l'heure et des précipitations, sous forme de pluie et de neige, ont atteint des niveaux sans précédent. La STC a également fait remarquer qu'Environnement Canada a estimé que ces tempêtes faisaient partie des principaux évènements météorologiques de l'année.
- 7. La STC a fait remarquer notamment qu'une tempête, qui s'est produite le 15 novembre 2006, a bloqué sept routes provinciales et fait tomber des poteaux téléphoniques et des lignes électriques, laissant ainsi environ 200 000 foyers sans électricité dans huit collectivités<sup>1</sup>. La STC a également fait remarquer qu'une tempête, qui s'est produite le 13 décembre 2006, a eu pour effet de priver d'électricité 250 000 personnes. Le personnel d'urgence de la C.-B. a décrit cette tempête comme une des plus destructrices pour l'infrastructure téléphonique et électrique dans l'histoire de la province.

### ***Analyse et conclusions du Conseil***

- 8. Le Conseil estime que la STC a fourni suffisamment d'éléments pour démontrer que la série de tempêtes qui a sévi du début novembre 2006 à la mi-janvier 2007 était imprévisible et indépendante du contrôle raisonnable de la compagnie. Par conséquent, le Conseil conclut que ces tempêtes constituent un évènement perturbateur conformément à la décision de télécom 2005-17.

---

<sup>1</sup> Grande région de Vancouver, Victoria, les îles Gulf et la vallée du Fraser.

## **II. Existe-t-il un lien de cause à effet entre l'évènement perturbateur et les résultats QS de détail?**

9. La STC a fait valoir que, pendant une longue période, elle s'était surtout appliquée à rétablir le service, dans bien des cas de façon temporaire. La STC a également fait valoir qu'environ 24 000 abonnés du Lower Mainland et de l'île de Vancouver ont été privés de service téléphonique à la suite des pannes causées par les tempêtes. La STC a fait valoir que les abonnés sont souvent restés sans service téléphonique pendant des périodes prolongées du fait que des glissements de terrain, des inondations, des arbres tombés et la neige ont gêné les déplacements vers les emplacements touchés. La STC a fait remarquer en outre qu'elle a assuré, au moyen de câbles aériens sur des poteaux électriques une bonne partie de son service dans les régions touchées.
10. La STC a soutenu que les réparations qui doivent être exécutées dans des conditions météorologiques extrêmes sont très différentes de la plupart des autres réparations. La STC a également soutenu que les indicateurs QS liées aux réparations dont il est question dans sa demande sont des mesures de délai d'exécution. La STC a insisté sur l'importance de cet aspect, car la compagnie n'a pas pu accéder aux sites de réparation en raison des nombreuses fermetures de routes et n'a pas pu commencer à rétablir le service avant que les poteaux électriques n'aient été réparés. La STC a fait remarquer de plus qu'à la suite de ces réparations temporaires, elle n'a pas été en mesure d'exécuter les réparations définitives avant que les structures de soutènement aient été réparées, les débris enlevés et la situation de crise immédiate réglée.
11. La STC a également soutenu que, même après que les tempêtes se soient calmées et que les réparations permanentes aient été terminées, elle n'a pas pu atteindre les résultats QS de détail pour les indicateurs 2.1 et 2.2 en raison d'une accumulation considérable des rapports de dérangement non réglés pendant les tempêtes.

### ***Analyse et conclusions du Conseil***

12. Le Conseil estime que la STC a démontré qu'il existe un lien de cause à effet entre le type et l'importance des dommages causés par les tempêtes et ses résultats QS de détail inférieurs à la norme pour les indicateurs de réparation 2.1A, 2.1B, 2.2A et 2.2B. Le Conseil fait remarquer que les indicateurs en cause ont été particulièrement touchés par de longs délais d'exécution causés par la difficulté des déplacements et la nécessité de réparer ou de remplacer des infrastructures endommagées.
13. Le Conseil, par conséquent, conclut que les tempêtes ont eu un effet négatif sur les résultats QS pour les indicateurs ci-dessus.

## **III. Quelle méthode de rajustement convient?**

14. La STC a dit avoir utilisé les critères énoncés pour les indicateurs QS aux concurrents dans la décision de télécom 2007-14 afin d'évaluer si les normes QS de détail auraient été respectées sans l'évènement perturbateur.

15. La STC a fait remarquer qu'aux termes du plan de rabais tarifaire pour les concurrents, les rabais s'appliquaient en fonction des résultats mensuels, ce qui signifiait, selon elle, que si on n'atteignait pas la norme pour un indicateur un mois donné, un rabais devait être payé pour cet indicateur pour ce mois-là. La STC a également fait remarquer que, dans le cas d'un évènement perturbateur, si une ESLT avait réussi à atteindre ou à dépasser la norme QS pour les concurrents quant à un indicateur pendant au moins six mois sur douze, ou pendant trois mois consécutifs, immédiatement avant l'évènement perturbateur, les mois pendant lesquels avait lieu l'évènement perturbateur étaient exclus et aucun rabais ne s'appliquait. La STC a soutenu que l'exclusion des résultats pour la période touchée par l'évènement perturbateur avait le même effet que si l'ESLT avait atteint la norme QS pour les concurrents pendant les mois en cause et qu'aucun rabais ne s'appliquait.
16. La STC a soutenu que le PRT de détail différait sur un point important du plan de rabais tarifaire pour les concurrents.
17. La STC a fait remarquer qu'aux termes du PRT de détail, les rajustements tarifaires étaient établis en fonction de la moyenne annuelle des résultats mensuels pour chaque indicateur QS. La STC a fait valoir que, si la norme n'était pas respectée un mois donné, le résultat inférieur serait pris en compte dans la moyenne annuelle des résultats mensuels pour cet indicateur, ce qui à son tour modifierait le montant du rajustement tarifaire de détail. La STC a soutenu que, selon le PRT de détail, si l'ESLT avait atteint ou dépassé la norme QS pour un indicateur donné pendant au moins six mois sur douze, ou pendant trois mois consécutifs, immédiatement avant l'évènement perturbateur, l'exclusion du résultat pour les mois touchés par un évènement perturbateur n'avait pas le même effet que si l'ESLT avait respecté la norme pendant le mois touché.
18. La STC a donc proposé qu'au lieu d'exclure les mois selon les critères utilisés par le Conseil dans la décision de télécom 2007-14, on utilise les résultats moyens fondés sur les chiffres réels des mois précédents pour estimer ce qu'auraient été les résultats de la compagnie en l'absence de l'évènement perturbateur.
19. La STC a fait remarquer que, pour les mois d'août, de septembre et d'octobre précédant immédiatement les tempêtes, les résultats pour les indicateurs 2.1A, 2.2A et 2.2B étaient supérieurs à la norme. La STC a proposé d'utiliser la moyenne des résultats de ces trois mois pour estimer ce qu'auraient été ses résultats pendant les mois touchés, si l'évènement perturbateur ne s'était pas produit.
20. La STC a fait remarquer que, même si l'indicateur 2.1B était inférieur à la norme pendant les trois mois ayant immédiatement précédé les tempêtes, cet indicateur était supérieur à la norme pendant sept des douze mois ayant immédiatement précédé les tempêtes. La STC a proposé d'utiliser la moyenne des résultats de la période de douze mois s'échelonnant de novembre 2005 à octobre 2006 pour estimer ce qu'auraient été ses résultats pour cet indicateur pendant les mois touchés.

### *Analyse et conclusions du Conseil*

21. Le Conseil convient avec la STC que le PRT de détail et le plan de rabais tarifaire pour les concurrents diffèrent pour ce qui est de l'effet de l'exclusion des résultats moyens individuels dans le cadre du plan de rabais tarifaire pour les concurrents par rapport à l'effet des exclusions

mensuelles en fonction de la moyenne des résultats annuels dans le cadre du PRT de détail. Toutefois, le Conseil estime que, compte tenu de l'analyse suivante, il ne convient pas d'adopter la proposition de la STC visant à rajuster les résultats des indicateurs 2.1A, 2.1B, 2.2A et 2.2B en remplaçant les résultats affectés par la moyenne des résultats calculée sur des périodes de trois mois ou de douze mois précédant les tempêtes, plutôt que d'exclure les résultats affectés.

22. Le Conseil estime que le remplacement de résultats fondés sur une moyenne de résultats choisis pendant les mois précédents peut être très subjectif. Le Conseil estime qu'il serait plus objectif d'exclure simplement les résultats affectés du fait qu'une ESLT ne peut exercer un contrôle raisonnable sur un événement perturbateur et de fonder ainsi la moyenne annuelle des résultats sur les mois n'ayant pas été touchés.
23. Le Conseil fait remarquer que la STC a renvoyé à la décision de télécom 2007-14 au sujet des critères que le Conseil a utilisés pour décider si les norme QS des concurrents auraient été respectées en l'absence d'un événement perturbateur. Par contre, dans les décisions de télécom 2007-29 et 2007-30, le Conseil a exclu les résultats inférieurs à la norme imputables aux événements perturbateurs lorsque les résultats QS de détail étaient supérieurs à la norme pendant au moins six des douze mois, ou pendant les trois mois consécutifs, ayant immédiatement précédé l'évènement perturbateur.
24. Le Conseil estime que, dans ce cas-ci, pour les indicateurs 2.1A, 2.2A et 2.2B, il conviendrait de continuer d'utiliser la même méthode que ci-dessus pour exclure les résultats affectés par un événement perturbateur plutôt que d'utiliser une méthode moins objective consistant à remplacer la moyenne des résultats.
25. Toutefois, en ce qui concerne l'indicateur 2.1B, le Conseil estime qu'il ne conviendrait pas d'utiliser la même méthode pour exclure les résultats affectés par les tempêtes, car certains des résultats de la STC au cours des douze mois ayant immédiatement précédé les tempêtes ont été exclus en raison d'évènements perturbateurs indépendants<sup>2</sup>. Dans ce cas, le Conseil estime qu'il conviendrait de prendre en compte une période plus longue que les douze mois ayant immédiatement précédé les tempêtes afin de disposer de douze mois de données n'ayant pas été affectées par des événements perturbateurs indépendants. Par conséquent, pour savoir s'il faut exclure certains résultats concernant l'indicateur 2.1B, le Conseil examinera la période s'échelonnant de février 2005 à octobre 2006 inclusivement.

#### **IV. Quels résultats QS doivent être rajustés?**

26. La STC a fait remarquer que, pendant la période touchée par les tempêtes, son rendement moyen a été supérieur à la norme pour onze des treize indicateurs et inférieur à la norme pour deux des indicateurs. La STC a indiqué que, même si l'évènement perturbateur a pu influencer sur son rendement quant à l'ensemble des treize indicateurs, sa demande ne portait que sur les indicateurs (indicateurs 2.1 et 2.2) pour lesquels son rendement était inférieur à la norme pendant la période en cause.

---

<sup>2</sup> Par exemple, dans la décision de télécom 2007-55, le Conseil a exclu les résultats de l'indicateur 2.1B du PRT de détail pour les mois d'août 2005 à février 2006 inclusivement, à la suite d'un arrêt de travail. De plus, dans la décision de télécom 2007-30, les mois de juin et de juillet 2005 ont également été exclus du PRT de détail en raison d'un événement perturbateur indépendant.

### *Analyse et conclusions du Conseil*

27. Pour chacun des indicateurs 2.1A, 2.2A et 2.2B, le Conseil fait remarquer que la STC a respecté ou dépassé les normes pendant les trois mois consécutifs ayant immédiatement précédé les tempêtes. Le Conseil estime qu'il serait raisonnable de conclure que la STC aurait probablement respecté la norme pour ces indicateurs si l'évènement perturbateur ne s'était pas produit et que les résultats de ces indicateurs devraient donc être exclus aux fins du PRT de détail.
28. Quant à l'indicateur 2.1B, le Conseil fait remarquer que la STC n'a pas respecté la norme à l'égard de cet indicateur pendant les trois mois consécutifs ayant immédiatement précédé les tempêtes. Cependant, le Conseil fait remarquer également qu'entre février 2005 et octobre 2006, la STC a respecté la norme pour l'indicateur 2.1B pendant sept des douze mois pour lesquels aucune autre exclusion n'a été accordée en raison d'évènements perturbateurs indépendants. Par conséquent, le Conseil estime qu'il serait raisonnable de conclure que la STC aurait probablement respecté la norme pour l'indicateur 2.1B en l'absence de l'évènement perturbateur et que le résultat de ces indicateurs devrait donc être exclu aux fins du PRT de détail.
29. Le Conseil détermine que, pendant la période où ont sévi les tempêtes, soit du 5 novembre 2006 au 15 janvier 2007, le service de réparation de la STC aurait été perturbé par les durées plus longues de réparation en raison des difficultés de déplacement et de la nécessité de réparer ou de remplacer les infrastructures endommagées. De plus, le Conseil estime que la totale reprise des activités normales aurait été retardée pendant un certain temps à la suite de la dernière tempête du 15 janvier 2007 du fait que la STC a dû régler l'arriéré des pannes attribuable aux tempêtes. Le Conseil estime que le règlement de l'arriéré à la fin de janvier 2007 est raisonnable et fait remarquer que la norme a été respectée relativement à tous les indicateurs ci-dessus pour février 2007.
30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil ordonne à la STC d'exclure les résultats des indicateurs 2.1A, 2.1B et 2.2B du PRT de détail pour novembre et décembre 2006 et janvier 2007. De plus, la STC doit exclure le résultat de l'indicateur 2.2A du PRT de détail pour décembre 2006 et janvier 2007.

### **Crédits aux clients**

31. En vertu du PRT de détail, les crédits à verser aux clients sont calculés sur la moyenne annuelle des résultats QS de détail.
32. Le Conseil fait remarquer que, selon les résultats QS de détail de la STC en 2006 et les conclusions du Conseil d'exclure certains résultats QS de détail dans la décision de télécom 2007-55 et dans la présente décision, la STC a respecté la norme pour chacun des indicateurs QS de détail en 2006. Par conséquent, la STC n'aura pas à verser de crédits aux clients pour 2006. Le Conseil fait également remarquer que le calcul de crédit aux clients pour 2007 ne sera connu que lorsque la STC aura déposé son rapport annuel de 2007 portant sur le PRT de détail en 2008.

33. L'opinion minoritaire de la conseillère Noël est jointe à la présente.

Secrétaire général

#### **Documents connexes**

- *Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail de juillet 2005 à février 2006, Décision de télécom CRTC 2007-55, 20 juillet 2007*
- *Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service de détail du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail pour juin et juillet 2005, Décision de télécom CRTC 2007-30, 3 mai 2007*
- *Société TELUS Communications – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail du 1<sup>er</sup> juillet 2002 au 31 décembre 2003, Décision de télécom CRTC 2007-29, 3 mai 2007*
- *TELUS Communications Company – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence du plan de rabais tarifaire fourni aux concurrents pour juillet 2005, Décision de télécom CRTC 2007-14, 28 février 2007*
- *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes, Décision de télécom CRTC 2005-17, 24 mars 2005*

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

### **Opinion minoritaire de la conseillère Andrée Noël**

Mon désaccord avec la présente décision est fondé sur les mêmes motifs et donne lieu aux mêmes recours que ceux proposés dans mon désaccord exprimé à l'égard de la décision de télécom 2007-29.