



Décision de télécom CRTC 2008-28

Ottawa, le 31 mars 2008

Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapport de non-consensus BPRE064d concernant l'utilisation des types de codes de secteur d'activité pour les indicateurs de qualité du service aux concurrents

Référence : 8621-C12-01/00

Dans la présente décision, le Conseil approuve un point de consensus et règle un point de non-consensus soumis par le Groupe de travail Plan de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion à propos de la façon dont les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) calculent les indicateurs de la qualité du service aux concurrents lorsqu'elles fournissent des services et des installations à leurs concurrents.

Le Conseil ordonne aux ESLT de mettre en œuvre ses conclusions à ce sujet dans les 90 jours suivant la date de la présente décision.

Introduction

1. Dans la décision de télécom 2006-59, le Conseil a demandé au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de réviser les méthodes de calcul et de se pencher sur toute situation potentiellement problématique liée au calcul des indicateurs de la qualité du service (QS) aux concurrents.
2. En réponse, le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du CDCI a déposé le rapport de non-consensus BPRE064d, daté du 25 janvier 2008. Dans ce rapport, le GTPT a présenté les points de vue des parties et formulé des recommandations au sujet des types de codes de secteur d'activité et des activités de commandes et de réparations à prendre en compte dans l'évaluation du rendement en matière de QS offert aux entreprises de services locaux titulaires (ESLT).
3. Le GTPT a fait remarquer que les parties s'étaient entendues sur l'utilisation de types de codes de secteur d'activité communs pour les six indicateurs suivants :
 - Indicateur 1.8 – Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B;
 - Indicateur 1.9 – Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert ;
 - Indicateur 1.10 – Respect des intervalles de service pour les commandes de transfert de numéros locaux (TNL) [service autonome];
 - Indicateur 2.7 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures;

- Indicateur 2.9 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures;
 - Indicateur 2.10 – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) – Services RNC et lignes de type C.
4. Le GTPT a fait également remarquer que les parties n'avaient pas pu s'entendre sur l'inclusion ou non des activités de débranchement dans les indicateurs suivants :
- Indicateur 1.11 – Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent ;
 - Indicateur 1.12 – Respect des dates d'installation convenues et confirmées dans le cas des demandes de service local;
 - Indicateur 1.19 – Respect des dates confirmées – Services RNC et lignes de type C.
5. On peut consulter le rapport de non-consensus BPRE064d sur le site Web du Conseil au www.crtc.gc.ca.
6. Le Conseil estime que le rapport soulève la question suivante : les ESLT doivent-elles inclure ou exclure les commandes de débranchement dans le calcul du rendement de la QS aux concurrents au moyen des indicateurs 1.11, 1.12 et 1.19?

Les ESLT doivent-elles inclure ou exclure les commandes de débranchement dans le calcul du rendement de la QS aux concurrents au moyen des indicateurs 1.11, 1.12 et 1.19?

7. Les entreprises de services locaux qui étaient en faveur d'inclure les activités de débranchement dans les indicateurs 1.11, 1.12 et 1.19 ont fait valoir que les débranchements suivent maintenant un processus semblable à celui de la fourniture d'une ligne dégroupée, qui comprend une commande officielle de fourniture ayant pour but de retirer la liaison dans les mêmes délais que la résiliation de la facturation. Elles ont fait valoir, qu'en conséquence, ces débranchements devraient être inclus dans les indicateurs QS aux concurrents afin de refléter l'activité d'approvisionnement pour les ESLT qui ont choisi de retirer la liaison en vue d'une réutilisation par l'entreprise de services locaux concurrente (ESLC) dans un intervalle de service défini.
8. Ces entreprises ont ajouté que ces activités de débranchement n'excluent pas, et ne devraient pas exclure, le travail exécuté par les ESLT pour effectuer le débranchement d'une installation tel que demandé par une ESLC.
9. Certaines parties ont proposé que le Conseil envisage une approche selon laquelle les ESLT qui continuent de suivre les règles administratives existantes n'incluraient pas les débranchements dans les indicateurs 1.11, 1.12 et 1.19.

10. Rogers Cable Communications Inc. (RCCI) et MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) ont fait valoir qu'elles n'étaient pas en faveur d'appliquer des méthodes de mesure différentes à des entreprises différentes.
11. Certaines parties n'étaient pas favorables à l'inclusion des débranchements dans ces indicateurs, car il n'existe pas d'intervalle de service normalisé que les ESLT doivent respecter pour le débranchement physique du service. Elles ont fait valoir que, selon la définition actuelle de l'indicateur 1.11, l'intervalle de service correspond à l'installation des circuits d'interconnexion de réseaux locaux (IRL); l'indicateur 1.12 correspond à la fourniture de demandes de services locaux (DSL); et l'indicateur 1.19 à la fourniture de lignes de type C ou d'un service de réseau numérique propre aux concurrents (RNC). Elles ont ajouté qu'il n'y était pas question de l'arrêt de la fourniture du service (débranchements) pour ces indicateurs et que si l'on devait inclure les débranchements dans ces indicateurs, il faudrait modifier leurs définitions.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. Le Conseil étudiera d'abord l'indicateur 1.12 qui a trait à la fourniture des DSL. Il étudiera ensuite les indicateurs 1.11 et 1.19 concernant les circuits IRL et les services RNC. Finalement, le Conseil étudiera les sous-indicateurs 1.13, 1.11A, et 1.19A.

Indicateur 1.12

13. Le Conseil fait remarquer que l'indicateur 1.12 est défini comme le pourcentage de cas pour lesquels la date d'installation convenue et confirmée est respectée relativement aux DSL autres que les DSL concernant les lignes nouvelles ou faisant l'objet d'un transfert et les commandes de TNL (autonome) mesurées par les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10. La date d'installation est la date convenue et confirmée, qui diffère de la date normalisée mesurée par les indicateurs 1.8, 1.9 et 1.10.
14. Le Conseil fait également remarquer que la définition de l'indicateur 1.12 comprend toutes les DSL, c'est-à-dire les DSL concernant le débranchement ainsi que la fourniture de lignes dégroupées, y compris les lignes de type C¹.
15. Le Conseil fait remarquer en outre que, comme il est indiqué dans le rapport du CDCI, les Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes indiquent que l'intervalle de service normalisé de deux jours ouvrables pour le débranchement des lignes de type A et de type B est associé à la résiliation de la facturation pour ces types de lignes dégroupées. De plus, la liaison doit être retirée dans les 30 jours civils suivant la date prévue. Normalement, cette activité est exécutée par les ESLT parallèlement à d'autres travaux liés au retrait de la ligne du central² dans les 30 jours suivant la date du débranchement de la ligne dégroupée.

¹ L'activité de débranchement des lignes dégroupées est associée au code « L » dans les Lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes.

² Le raccordement de ligne de central désigne le point terminal de la voie de transmission fournie par l'ESLT qui se termine au répartiteur de l'ESLT ou autre appareil de distribution désigné dans le central de l'ESLT. Cette voie comprend la liaison.

16. Par conséquent, le Conseil conclut que les ESLT doivent inclure dans le calcul du rendement de la QS aux concurrents au moyen de l'indicateur 1.12 les DSL correspondant au débranchement de tous les types de lignes dégroupées.

Indicateurs 1.11 et 1.19

17. Le Conseil fait remarquer que, pour les indicateurs 1.11 et 1.19, l'évaluation du rendement de la QS offert aux concurrents repose sur la disponibilité de circuits IRL et la fourniture de services RNC pour lesquels les intervalles de services ont été approuvés. Le Conseil fait également remarquer que, dans le cas des circuits IRL et des services RNC, les concurrents commandent les activités de débranchement en présentant une demande ou commande abrégée de service d'accès. Le Conseil fait également remarquer qu'aucun intervalle de service n'a été approuvé pour ce type d'activité de débranchement.
18. Par conséquent, le Conseil conclut que les ESLT ne devraient pas inclure les activités de débranchement en rapport avec les circuits IRL et les services RNC dans la mesure du rendement de la QS aux concurrents au moyen des indicateurs 1.11 et 1.19.

Sous-indicateurs QS aux concurrents 1.13, 1.11A, et 1.19A³

19. Le Conseil fait remarquer que les indicateurs 1.12, 1.11 et 1.19 ont des sous-indicateurs⁴ qui mesurent la fourniture en retard à des intervalles de service prescrits pour les lignes dégroupées, les circuits IRL et les services RNC.
20. Le Conseil estime que les conclusions ci-dessus concernant l'évaluation du rendement de la QS aux concurrents au moyen des indicateurs 1.12, 1.11 et 1.19 s'appliquent également au calcul des sous-indicateurs, soit les indicateurs 1.13, 1.11A et 1.19A respectivement.

Conclusion

21. Le Conseil a examiné et **approuve** le point de consensus soumis par le GTPT du CDCI dans son rapport. En ce qui concerne le point de non-consensus, le Conseil ordonne aux ESLT de mettre en œuvre les conclusions ci-dessus dans les 90 jours de la date suivant le dépôt de la présente décision.

Secrétaire général

³ Indicateur 1.13 – Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B
Indicateur 1.11A – Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion
Indicateur 1.19A – Services RNC et lignes de type C – Exécution en retard

⁴ Voir la décision de télécom 2005-20, paragraphe 157, pour une description des sous-indicateurs.

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*
- *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 version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>