



Décision de télécom CRTC 2010-944

Version PDF

Ottawa, le 17 décembre 2010

MTS Allstream Inc. – Demande visant l’obtention d’un rabais pour la qualité du service aux concurrents de la Société TELUS Communications pour les services de réseau numérique propres aux concurrents au débit DS-1

Numéro de dossier : 8660-M59-201008243

Dans la présente décision, le Conseil rejette la demande de MTS Allstream visant l’obtention d’un rabais pour la qualité du service aux concurrents de la STC pendant la période précédant la publication de la décision de télécom 2009-514. Le Conseil approuve la demande de MTS Allstream pour les trois mois suivant la publication de cette décision et ordonne à la STC d’accorder à MTS Allstream un rabais pour cause de non-respect des normes de fourniture relatives aux services de réseau numérique propres aux concurrents au débit DS-1 au cours de cette période de trois mois.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), datée du 13 mai 2010, visant à obtenir un rabais de la part de la Société TELUS Communications (STC) pour les services de réseau numérique propres aux concurrents (RNC) au débit DS-1, conformément au plan de rabais tarifaire établi par le Conseil pour la qualité du service (QS) aux concurrents.
2. Le Conseil a reçu des observations de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l’instance, lequel a été fermé le 2 septembre 2010. On peut y accéder à l’adresse www.crtc.gc.ca, sous l’onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Contexte

3. Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a défini le plan de rabais tarifaire pour les concurrents, lequel oblige notamment les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) à accorder un rabais à leurs concurrents lorsqu’elles ne respectent pas les normes de QS établies.
4. Dans la décision de télécom 2006-34, le Conseil a parachevé ce plan de rabais tarifaire afin de tenir compte des services RNC fournis par les grandes ESLT. Plus précisément, le Conseil a établi les normes de fourniture des services RNC et a donné une définition générale des « cas d’indisponibilité des installations »¹.

¹ L’introduction des cas d’indisponibilité des installations dans le plan de rabais tarifaire a permis de reconnaître qu’il est parfois impossible pour une ESLT de respecter les normes de fourniture parce que les installations nécessaires ne sont pas disponibles. Le Conseil a conclu que les étapes nécessaires à

5. Dans la décision de télécom 2009-514², le Conseil a précisé les conditions en vertu desquelles une ESLT ne pouvait invoquer l'indisponibilité des installations lorsqu'elle traitait une demande de services RNC, et il a ordonné aux ESLT d'appliquer ces précisions immédiatement.

Le Conseil devrait-il ordonner à la STC d'accorder un rabais à MTS Allstream et, le cas échéant, quel devrait être le montant de ce rabais?

6. MTS Allstream a soutenu que la STC a invoqué à tort l'indisponibilité des installations dans le cadre de la fourniture des services RNC au débit DS-1, et que cette situation a entraîné une qualité de service et des délais inférieurs aux normes. L'entreprise affirme également que la STC a indiqué à tort avoir respecté la norme de l'indicateur 1.19 de la QS aux concurrents³.
7. MTS Allstream a indiqué que la situation a débuté lorsque l'indisponibilité des installations a pour la première fois été définie dans le plan de rabais tarifaire pour les services RNC, lequel figure dans la décision de télécom 2006-34. Le problème a perduré jusqu'en novembre 2009, soit trois mois après que le Conseil a précisé les cas où l'indisponibilité des installations pouvait être invoquée, dans la décision de télécom 2009-514.
8. MTS Allstream a indiqué que lorsque le Conseil a précisé les cas où « l'indisponibilité des installations » pouvait être invoquée, il a également confirmé que, par le passé, la STC avait souvent invoqué cette raison à tort. L'entreprise a ajouté que la décision de télécom 2009-514 n'a ni modifié ni amélioré les règles en matière d'indisponibilité des installations et qu'elle n'a fait que confirmer que les règles existantes ne sont pas appliquées correctement par les ESLT dans certains cas.
9. Pour ces raisons, MTS Allstream demande des rabais tarifaires⁴ à la STC pour une période de 41 mois, de juin 2006 à novembre 2009.
10. La STC a fait valoir que, sur le plan de la procédure, la demande de rabais de MTS Allstream pour des faits remontant à 2006 n'était pas fondée, car, dans la demande ayant mené à la décision de télécom 2009-514, MTS Allstream a explicitement indiqué qu'elle ne demandait pas de réparation à ce titre. La STC a soutenu que, pour cette raison, le Conseil devrait rejeter la demande de rabais

l'acquisition de telles installations ne dépendaient pas entièrement de la volonté des ESLT et qu'en pareil cas, les ESLT et leurs clients étaient tenus de négocier une date d'entrée en service.

² MTS Allstream avait déposé une demande affirmant que les autres ESLT invoquaient à tort l'indisponibilité des installations lorsqu'elles traitaient les demandes de service RNC et qu'elles n'appliquaient pas les normes de fourniture à ces demandes non respectées. L'entreprise avait demandé à ce que les cas où l'indisponibilité des installations peut être invoquée soient précisés.

³ Dans la décision de télécom 2006-34, le Conseil a défini les intervalles de fourniture à respecter pour les services RNC. L'indicateur 1.19 de QS aux concurrents permet de vérifier le respect des délais de fourniture des services RNC et fixe la norme à 90 %.

⁴ MTS Allstream a indiqué à titre confidentiel le montant qu'elle réclame.

déposée par MTS Allstream pour les mois précédant la publication de la décision de télécom 2009-514.

11. La STC a aussi affirmé que la décision de télécom 2009-514 définissait clairement les conditions au titre desquelles il est possible d'invoquer l'indisponibilité des installations et que le non-respect de cette définition avant la publication de la décision ne devrait pas être pénalisé. L'entreprise a indiqué que sa conduite à l'égard des cas d'indisponibilité des installations était fondée sur son interprétation de la définition établie par le Conseil dans la décision de télécom 2006-34.
12. En ce qui concerne la demande de rabais déposée par MTS Allstream au titre de la période postérieure à la publication de la décision de télécom 2009-514, la STC a affirmé qu'il lui a fallu 90 jours pour se conformer aux précisions apportées dans cette décision, car leur application a nécessité un travail minutieux et complexe. Elle a soutenu qu'un rabais ne devrait donc pas être exigé pour les intervalles non respectés au cours des trois mois suivant la publication de la décision de télécom 2009-514⁵. La STC a affirmé qu'elle avait respecté les normes de fourniture des services RNC au débit DS-1 depuis décembre 2009.

Résultats de l'analyse du Conseil

13. Le Conseil note que le dossier de l'instance qui a mené à la décision de télécom 2009-514 fait état de la confusion des parties en ce qui concerne les conditions au titre desquelles il est possible d'invoquer l'indisponibilité des installations. Par conséquent, la décision de télécom 2009-514 a apporté des précisions à cet égard à l'intention de toutes les parties en définissant les cas acceptables ou non, et les parties étaient censées appliquer immédiatement ces précisions à leurs normes de fourniture et à leurs rapports en matière de QS aux concurrents.
14. À la lumière de ce qui précède, le Conseil estime que, dans les circonstances présentes, il serait inapproprié d'appliquer les conclusions de la décision de télécom 2009-514 de manière rétroactive. Par conséquent, le Conseil **rejette** la demande de MTS Allstream visant à obliger la STC à lui accorder un rabais tarifaire pour les mois précédant la publication de la décision de télécom 2009-514.
15. En ce qui concerne les trois mois suivant la publication de la décision de télécom 2009-514, le Conseil rappelle avoir déclaré dans cette décision que les ESLT devaient appliquer immédiatement les précisions relatives à l'indisponibilité des installations. À son avis, bon nombre des systèmes et des processus liés aux cas d'indisponibilité des installations auraient déjà dû être en place par suite des décisions précédentes et, de ce fait, les modifications à apporter pour se conformer aux précisions fournies dans la décision de télécom 2009-514 auraient dû être relativement mineures.

⁵ La décision de télécom 2009-514 a été publiée le 23 août 2009. Par conséquent, selon les observations de la STC, le premier mois admissible serait décembre 2009.

16. Par conséquent, le Conseil considère qu'il serait approprié que la STC accorde un rabais tarifaire pour cause de non-respect des normes de QS aux concurrents à compter de la date de publication de la décision de télécom 2009-514, et il **approuve** la demande de MTS Allstream pour cette période. Étant donné que la STC s'est conformée aux normes de fourniture en décembre 2009, le Conseil lui ordonne d'accorder un rabais tarifaire à MTS Allstream et de lui verser les intérêts applicables pour les mois entre septembre et novembre 2009 au cours desquels la norme de l'indicateur 1.19, assortie des précisions relatives à l'indisponibilité des installations, n'a pas été respectée⁶.

Secrétaire général

Documents connexes

- *MTS Allstream Inc. – Demande concernant la fourniture des services de réseau numérique propres aux concurrents, conformément aux normes de qualité du service aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2009-514, 21 août 2009*
- *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*

⁶ La STC a indiqué qu'elle n'avait pas respecté la norme de l'indicateur 1.19 en septembre et novembre 2009, et elle a versé les rabais correspondants à MTS Allstream. Cependant, la STC a indiqué qu'elle avait respecté la norme de fourniture en octobre 2009 selon sa propre interprétation de la définition des cas d'indisponibilité des installations et non selon les nouvelles précisions apportées à cet égard. Le montant du rabais demandé par MTS Allstream pour octobre 2009 a été déposé à titre confidentiel.