



Décision de télécom CRTC 2015-183

Version PDF

Ottawa, le 7 mai 2015

Numéro de dossier : 8660-T66-201412197

Société TELUS Communications – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de septembre 2014 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de la Société TELUS Communications (STC), datée du 26 novembre 2014, dans laquelle la compagnie demandait au Conseil d'exclure ses résultats inférieurs à la norme de septembre 2014 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements – Services de réseau numérique propre aux concurrents et lignes de type C (indicateur 2.10) – du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents, soit au Rogers Communications Partnership (RCP), à Shaw Communications Inc. (Shaw), à T-Systems Canada Inc. (T-Systems) et à Verizon Canada Ltd. (Verizon Canada) [compagnies touchées].
2. La STC a fait valoir que les résultats inférieurs à la norme ont été causés par quatre événements perturbateurs au mois de septembre 2014 (événements perturbateurs). La compagnie a déclaré que trois de ces événements perturbateurs étaient des vols de câbles de cuivre en Colombie-Britannique, lesquels ont causé des pannes de réseau à un nombre considérable de ses clients. Elle a ajouté que l'autre événement perturbateur était une importante chute de neige en Alberta durant la période s'étendant du 8 au 10 septembre 2014, ce qui a limité sa capacité d'effectuer le suivi des demandes de réparation dans les zones affectées.
3. La STC a fait valoir qu'elle aurait obtenu en septembre 2014 des résultats correspondant à la norme établie pour l'indicateur 2.10 pour les services aux concurrents offerts aux compagnies touchées si les dossiers d'incidents associés aux événements perturbateurs avaient été exclus.
4. Le Conseil a reçu des interventions de deux particuliers concernant la demande de la STC. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 14 janvier 2015. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
5. Les interventions des particuliers concernaient la tarification de divers services offerts par la STC. En réplique, la STC a argué que les interventions n'étaient pas

liées à sa demande. Le Conseil a examiné les interventions et conclut qu'elles ne relèvent pas de la présente instance.

Le Conseil devrait-il approuver la demande de la STC d'exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents ses résultats de septembre 2014 relatifs à l'indicateur 2.10?

6. Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a mis en place un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats de la QS fourni aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
7. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle, aux termes du plan de rabais tarifaire lié à la QS fourni aux concurrents, aucun rabais ne s'appliquerait à un mois au cours duquel l'ESLT n'a pas respecté la norme de QS fourni aux concurrents en raison d'événements indépendants de sa volonté. Le Conseil estime que, d'après les éléments de preuve déposés, les événements perturbateurs en question constituent des événements indépendants de la volonté de la STC, rendant exécutoire la clause de force majeure.
8. De plus, le Conseil estime que la STC a fourni des éléments de preuve suffisants pour démontrer que les événements perturbateurs ont entraîné en septembre 2014, à l'endroit des compagnies touchées, des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10.
9. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que, si une ESLT a réussi à atteindre ou à dépasser ses résultats d'un indicateur de la QS fourni aux concurrents pendant au moins six mois sur douze, ou durant les trois mois consécutifs précédant immédiatement un événement perturbateur, il serait alors raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement perturbateur n'était pas survenu.
10. Le Conseil a examiné les résultats de rendement de l'indicateur 2.10 de la STC et il conclut que la STC avait atteint la norme pour les trois mois consécutifs précédant les événements perturbateurs, ainsi que pour six des douze mois consécutifs précédant les événements perturbateurs à l'égard des compagnies touchées. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable de conclure que la STC aurait respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si les événements perturbateurs n'étaient pas survenus.
11. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de la STC visant à exclure les résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10 pour septembre 2014, pour le calcul des sommes dues au RCP, à Shaw, à T-Systems et à Verizon Canada dans le cadre du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents – Événements perturbateurs*, Décision de télécom CRTC 2007-102, 31 octobre 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
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005