



Décision de télécom CRTC 2020-408

Version PDF

Ottawa, le 22 décembre 2020

Dossier public : 8621-C12-01/08

Mise en œuvre d'un nouveau régime de qualité du service aux concurrents

Le Conseil établit son nouveau régime de qualité du service (QS) aux concurrents axé sur la fourniture de services d'accès haute vitesse (AHV) de gros.

*À cette fin, le Conseil **approuve** les points de consensus tels que proposés par le rapport de non-consensus du Groupe de travail Plan de travail du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) relatif aux indicateurs de QS aux concurrents, à l'exception de la règle administrative 21, qui nécessite une modification pour être conforme à une autre conclusion du Conseil dans la présente décision. En outre, le Conseil détermine qu'il est approprié de modifier la règle administrative de consensus liée aux distinctions géographiques de sorte que les données soient déclarées à l'échelle provinciale.*

Pour les points de non-consensus, le Conseil a rendu ses conclusions en vue de promouvoir la concurrence et les intérêts des consommateurs, en équilibrant le fardeau réglementaire pesant sur les fournisseurs de services AHV de gros.

Le Conseil demande au CDCI de modifier les règles administratives pour refléter les conclusions de la présente décision. Une fois finalisés, les lignes directrices du CDCI et d'autres documents similaires, tels que les règles administratives de QS aux concurrents approuvées, sont généralement affichés sous la rubrique du CDCI sur le site Web du Conseil.

*Les fournisseurs de services AHV de gros auront **12 mois** suivant la date de la présente décision pour mettre en œuvre les changements requis. Le Conseil s'attend à ce que les fournisseurs de services AHV de gros commencent à recueillir des données au début du premier mois suivant la date à laquelle les changements sont mis en œuvre et soumettent leurs premiers rapports au Conseil et aux concurrents visés d'ici **30 jours** après le dernier jour du trimestre civil applicable.*

Contexte

1. Dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, le Conseil a réorienté son régime de qualité de service (QS) aux concurrents vers les services de gros qui soutiennent les services de détail comme Internet à large bande, en s'éloignant de ceux qui soutiennent les services téléphoniques traditionnels. Ainsi, le Conseil a déterminé qu'il devrait y avoir un nouveau régime de QS aux concurrents pour les

services d'accès haute vitesse (AHV)¹ de gros groupés et dégroupés fournis par les grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT)² et les grandes entreprises de câblodistribution³ (collectivement les fournisseurs de services AHV de gros) aux concurrents.

2. Le Conseil estimait que la mise en œuvre du nouveau régime de QS aux concurrents permettrait à lui-même et aux concurrents de surveiller le niveau de service offert par les fournisseurs de services AHV de gros et de mesurer ces résultats par rapport à des indicateurs définis et normalisés. Le Conseil a affirmé que l'objectif principal du régime est de garantir que les concurrents reçoivent un niveau de service leur permettant de livrer une concurrence réelle et de fournir efficacement des services à leurs utilisateurs finals.
3. Le Conseil a déterminé que le nouveau régime de QS aux concurrents devrait principalement cibler les aspects qui ont la plus grande incidence sur les services de détail des concurrents, notamment les processus de gros liés aux installations et aux réparations. Par conséquent, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services AHV de gros de fournir des renseignements concernant les rendez-vous d'installation et de réparation respectés et les délais moyens pour les rendez-vous d'installation et de réparation pour l'ensemble de l'entreprise et pour chaque concurrent.
4. De plus, le Conseil a déterminé que le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) serait le plus approprié pour mettre au point les détails des indicateurs et des délais. Le Conseil a donc demandé au CDCI de proposer des règles administratives et des cibles minimales pour les indicateurs, et de fournir des recommandations sur les délais de mise en œuvre afin de mettre en application le nouveau régime de QS aux concurrents.
5. Le Groupe de travail Plan de travail (GTPT) du CDCI a créé le formulaire d'identification de tâche (TIF) 102 pour répondre aux demandes du Conseil⁴. Lors de sa réunion du 16 avril 2020, le CDCI a approuvé le rapport de non-consensus *Competitor Quality of Service Regime* (en anglais seulement), 5 février 2020 (BPRE102a) [le rapport], qui était le résultat du processus TIF 102.

¹ Les fournisseurs de services AHV de gros fournissent aux concurrents un accès aux utilisateurs finals au moyen de leurs installations AHV. Dans le cadre de ces services, les concurrents offrent une variété de services, y compris les services d'accès Internet de détail, de voix sur protocole Internet et de télévision sur protocole Internet.

² Dans ce contexte, les « grandes ESLT » désignent Bell Canada; Bell MTS, une division de Bell Canada; Saskatchewan Telecommunications; Télébec, Société en commandite; et TELUS Communications Inc.

³ Dans ce contexte, les « grandes entreprises de câblodistribution » désignent Bragg Communications Incorporated, exerçant ces activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Communications Inc.; Vidéotron ltée.; Rogers Communications Canada Inc.; et Shaw Cablesystems G.P.

⁴ Le GTPT chargé de ce processus comprenait des représentants des fournisseurs de services AHV de gros, ainsi que les concurrents et organisations concurrentes suivants : Allstream Inc.; Distributel Communications Limited; Fibernetics Corporation; Iristel Inc.; les Opérateurs des réseaux concurrentiels Canadiens; Primus Telecommunications Canada et TekSavvy Solutions Inc.

Rapport

6. Conformément aux directives du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, les quatre indicateurs suivants ont été pris en compte dans le rapport :
 - Indicateur 1.1 – Rendez-vous d’installation respectés pour les services AHV de gros
 - Indicateur 1.2 – Rendez-vous de réparation respectés pour les services AHV de gros
 - Indicateur 2.1 – Intervalles d’installation pour les services AHV de gros
 - Indicateur 2.2 – Intervalles de réparation pour les services AHV de gros

7. Le GTPT est parvenu à un consensus sur 25 des 35 règles administratives et a demandé au Conseil d’approuver ces points de consensus. Le GTPT a également demandé au Conseil de rendre des décisions concernant les points de non-consensus, qui couvriraient collectivement les questions suivantes :
 - L’indicateur relatif au respect des rendez-vous d’installation pour les services AHV de gros devrait-il être pris en compte si une installation a été complétée?
 - Comment les rendez-vous d’installation et de réparation reportés devraient-ils être traités?
 - Comment les résultats devraient-ils être déclarés dans le cas des rendez-vous d’installation et de réparation exclus pour des raisons de force majeure?
 - Les rendez-vous exclus devraient-ils être pris en compte dans les intervalles d’installation et de réparation?
 - Les intervalles devraient-ils être mesurés pour tous les rendez-vous d’installation et de réparation à partir du moment où les rendez-vous sont fixés, y compris ceux qui sont reportés avant d’avoir lieu?
 - Bell Canada devrait-elle être autorisée à commencer un intervalle de rendez-vous de réparation lorsqu’elle détermine qu’un déplacement est nécessaire, et non lorsqu’un problème est signalé?

Questions

8. Le Conseil a déterminé qu’il devait examiner les questions suivantes dans la présente décision :
 - Comment les indicateurs de QS aux concurrents devraient-ils être définis?
 - Les indicateurs de QS aux concurrents devraient-ils être comparables entre les fournisseurs de services AHV de gros?
 - Quand et comment les fournisseurs de services AHV de gros devraient-ils déclarer leurs résultats de QS aux concurrents?

Comment les indicateurs de QS aux concurrents devraient-ils être définis?

9. Le rapport comprenait des tableaux récapitulatifs qui décrivaient chaque indicateur proposé, ainsi que les règles administratives associées. Les détails des points de consensus et de non-consensus proposés figurent dans le rapport, qui est disponible sur le site Web du Conseil⁵.
10. Les règles administratives propres à chaque indicateur sont abordées ci-dessous, avec une analyse fournie lorsque les recommandations consensuelles n'étaient pas conformes aux directives du Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, et lorsqu'un consensus n'a pas été atteint.

Indicateur 1.1 –Rendez-vous d'installation respectés pour les services AHV de gros

11. Les participants au GTPT ont convenu de la période de déclaration (un mois, avec dépôt tous les trimestres), des comparaisons entre les rapports (données groupées des concurrents et données des concurrents individuels), de la base géographique (ensemble de l'entreprise avec distinction géographique au besoin), des produits visés (services AHV groupés et dégroupés tarifés), de la norme (90 %) et d'un certain nombre de règles administratives pour cet indicateur. Ils ne se sont toutefois pas entendus sur les définitions des indicateurs, la formule de calcul des résultats et plusieurs règles administratives.

Points de consensus

12. Le GTPT est parvenu à un consensus sur les règles administratives 1 à 9 et a demandé au Conseil de les approuver⁶.
13. Le Conseil conclut que les points de consensus pour l'indicateur 1.1 sont conformes aux conclusions énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2018-123 et à des conclusions antérieures du Conseil, sauf les règles administratives 2 et 9, qui sont abordées ci-dessous.

Règle administrative 2 – Les résultats devraient-ils inclure le transfert du service d'un utilisateur final au même réseau du fournisseur de services AHV de gros?

14. Le consensus atteint pour la règle administrative 2 indiquait que les transferts de service d'un utilisateur final d'un concurrent à un autre sur le même réseau du fournisseur de services AHV de gros, ou d'un fournisseur de services AHV de gros à un concurrent, ne sont pas spécifiquement inclus dans les résultats, parce que ces types de commande sont traités séparément des installations et des débranchements.
15. Dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, le Conseil a toutefois affirmé que « l'activation comprend le transfert du service d'un utilisateur final d'un

⁵ Le rapport de non-consensus peut être consulté sous la rubrique « [Rapports](#) » de la page du GTPT, dans la rubrique du CDCI sur le site Web du Conseil au www.crtc.gc.ca

⁶ Les règles administratives de consensus proposées sont énoncées à l'annexe 1 de la présente décision.

concurrent à un autre dans le réseau du même fournisseur de services AHV de gros, ou d'un fournisseur de services AHV de gros à un concurrent dans le réseau du fournisseur. »

16. Le Conseil reconnaît les processus administratifs supplémentaires associés au traitement de ce type de commande et, par conséquent, estime qu'il serait approprié d'accepter la règle administrative 2 telle qu'elle est proposée – c'est-à-dire d'exclure les transferts de service d'un utilisateur final d'un concurrent à un autre sur le même réseau du fournisseur de services AHV de gros, ou d'un fournisseur de services AHV de gros à un concurrent sur le réseau du fournisseur de services AHV de gros.

Règle administrative 9 – Les résultats devraient-ils être déclarés avec des distinctions géographiques?

17. Le consensus atteint pour la règle administrative 9 indiquait que déclarer les résultats de QS aux concurrents avec des distinctions géographiques devrait être acceptable, au besoin, puisque des données plus détaillées peuvent être souhaitables dans certains cas. Parmi les exemples figurent la déclaration là où un tarif s'applique ou d'autres distinctions géographiques comme les régions métropolitaines, urbaines, rurales éloignées ou du Grand Nord.
18. Dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, le Conseil a toutefois fait remarquer que les indicateurs pour mesurer les rendez-vous d'installation et de réparation respectés ne seraient pas touchés par les facteurs influençant les délais de prestation des services, telle que la géographie.
19. Le Conseil estime que l'inclusion de distinctions géographiques permettrait d'obtenir des renseignements plus précis sur les endroits où les problèmes ont tendance à se produire et qu'il serait raisonnable de permettre aux fournisseurs de services AHV de gros de déclarer des résultats de manière plus détaillée. Toutefois, pour assurer une certaine uniformité dans les rapports, le Conseil estime que les fournisseurs de services AHV de gros devraient commencer à déclarer des données sur une base provinciale, au minimum.

Points de non-consensus

Règle administrative 10 – L'indicateur relatif au respect des rendez-vous d'installation pour les services AHV de gros devrait-il déterminer si une installation a été complétée?

20. Les fournisseurs de services AHV de gros ont fait valoir que l'indicateur 1.1 devrait déterminer si le rendez-vous d'installation a été respecté, tandis que les concurrents ont fait valoir que l'indicateur devrait également déterminer si le rendez-vous d'installation a été complété⁷.

⁷ Les concurrents ont indiqué que l'installation serait complétée lorsque le client final dispose d'un signal de fréquence radio à son adresse de service (pour le câble) ou lorsque le service AHV de gros est activé au point de démarcation du service (pour la ligne d'abonné numérique [LAN]/fibre).

21. Selon le Conseil, les utilisateurs finals seraient plus susceptibles de considérer qu'un rendez-vous est respecté lorsque l'installation est complétée. Le Conseil estime que la prise en compte de la réalisation de l'objet du rendez-vous promouvrait la concurrence et les intérêts des consommateurs, conformément aux Instructions de 2019⁸, parce que cela encouragerait davantage les fournisseurs de services AHV de gros à limiter le nombre de déplacements nécessaires chez l'utilisateur final pour effectuer une installation, ce qui réduirait les désagréments pour l'utilisateur final et, par le fait même, réduirait le risque qu'il soit mécontent de son propre fournisseur de services de détail.

Règle administrative 11 – Comment les rendez-vous d'installation reportés devraient-ils être traités?

22. Les concurrents ont précisé que tous les rendez-vous reportés, définis comme les rendez-vous qui sont annulés, puis reportés avant la date prévue, doivent être désignés de la raison du report et ils doivent avoir leur propre traitement selon la raison du report ou de la personne qui reporte le rendez-vous. Par exemple, les concurrents ont fait valoir que les rendez-vous qui sont reportés à la demande du fournisseur de services AHV de gros devraient être traités comme des rendez-vous manqués, tandis que ceux reportés à la demande du concurrent devraient être traités comme exclus et désignés par la raison « Reporté par le concurrent ». Ils ont également indiqué que les rendez-vous pour lesquels le technicien se présente à l'heure prévue, mais allègue qu'il n'y a pas de personne-ressource locale désignée (PRLD) présente pour fournir l'accès aux locaux, devraient être exclus et désignés par la raison « Pas de PRLD ».
23. Les fournisseurs de services AHV de gros ont proposé d'exclure tous les rendez-vous reportés. Ils se sont opposés au suivi et à la déclaration de toute donnée à ce sujet, compte tenu des ressources requises pour concevoir les systèmes et les processus pour suivre l'information.
24. Le Conseil estime que le fait de traiter les rendez-vous reportés à la demande du fournisseur de services AHV de gros comme des rendez-vous manqués promouvrait la concurrence et les intérêts des consommateurs, conformément aux Instructions de 2019, parce que cela encouragerait ces fournisseurs à limiter les désagréments pour les utilisateurs finals et les concurrents en respectant le plus de rendez-vous prévus possible.
25. Le Conseil estime qu'il serait acceptable d'exclure les rendez-vous qui sont reportés à la demande du concurrent, ou en cas d'adresse ou de coordonnées incomplètes ou incorrectes, parce que ces changements ne sont pas sous le contrôle du fournisseur de services AHV de gros. Bien que les fournisseurs de services AHV de gros aient demandé que des exceptions soient faites pour les installations qui n'ont pas pu être complétées en raison de certains problèmes déterminés pendant l'installation, le

⁸ Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation, DORS/2019-227, 17 juin 2019

Conseil estime que de telles situations ne correspondent pas à la définition des rendez-vous reportés du rapport.

26. Bien que de telles situations où le technicien d'un fournisseur de services AHV de gros a affirmé qu'aucune PRLD n'était présente à l'heure prévue ne correspondent techniquement pas à la définition de rendez-vous reportés du rapport, le Conseil estime que comme de telles situations peuvent avoir un impact négatif majeur tant sur les concurrents que sur leurs utilisateurs finals, de même que sur les fournisseurs de services AHV de gros, il serait approprié de les exclure et de les désigner en tant que « Pas de PRLD ». Il s'agit d'un compromis raisonnable et simple sur le plan administratif qui permettra aux concurrents de faire un suivi lorsqu'ils ont des préoccupations, sans avoir d'incidence importante sur les résultats de QS aux concurrents des fournisseurs de services AHV de gros.
27. À l'exception des rendez-vous désignés par la raison « Pas de PRLD » expliquée précédemment, le Conseil estime que la désignation des rendez-vous d'installation exclus créerait un fardeau administratif inutile pour les fournisseurs de services AHV de gros, et ne devrait pas être requise.

Règle administrative 12 – Comment les résultats devraient-ils être déclarés dans le cas des rendez-vous d'installation exclus pour des raisons de force majeure?

28. Les participants ont convenu que les rendez-vous d'installation touchés par des cas de force majeure, comme il est indiqué à la section 2.1 du rapport⁹, seraient exclus de l'indicateur 1.1. Cependant, ils ne se sont pas entendus sur la manière de déclarer les résultats.
29. Étant donné que le nouveau régime de QS aux concurrents est destiné à surveiller la prestation de services AHV de gros, et qu'il serait raisonnable que les fournisseurs de services AHV de gros justifient les rendez-vous exclus, le Conseil estime que les fournisseurs de services AHV de gros devraient suivre les données sur les exclusions en raison de force majeure d'une manière qui est vérifiable. En outre, il serait approprié que ces fournisseurs conservent les dossiers justificatifs pendant une période d'un an, au cas où les résultats ajustés seraient remis en question par un client de services AHV de gros ou par le Conseil. Le Conseil estime que ce serait une période suffisante pour toute question potentielle soulevée au sujet des préoccupations de force majeure.

Conclusion

30. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
 - conclut qu'il est approprié d'exclure de l'indicateur 1.1 le transfert d'un service d'un utilisateur final d'un concurrent à un autre sur le même réseau du

⁹ La section 2.1 du rapport décrit comment les cas de force majeure ont été traités dans le cadre du régime de QS aux concurrents précédent et donne des exemples d'événements exceptionnels au-delà du contrôle des fournisseurs de services AHV de gros, comme une guerre, une invasion, une insurrection ou une manifestation ou des événements qui résultent de décisions prises par les autorités civiles ou militaires, les incendies, les inondations, les blizzards, les grèves, etc.

fournisseur de services AHV de gros, ou d'un fournisseur de services AHV de gros à un concurrent sur le réseau du fournisseur de services AHV de gros;

- **approuve** les règles administratives 1 à 8 telles qu'elles ont été proposées;
- conclut qu'il est approprié de modifier la règle administrative 9 de sorte que les données soient déclarées à l'échelle provinciale, et demande que le GTPT modifie la règle administrative 9 en fonction de cette observation;
- détermine que
 - l'indicateur 1.1 prendra en compte si un rendez-vous d'installation a été complété. Comme il est indiqué dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, cet indicateur doit inclure les installations qui sont complétées à distance et sur place;
 - les rendez-vous d'installation qui sont reportés à la demande du fournisseur de services AHV de gros seront considérés comme des rendez-vous manqués;
 - les rendez-vous d'installation qui sont reportés à la demande du concurrent seront exclus;
 - les rendez-vous qui ne sont pas complétés en raison i) d'une adresse de service incomplète ou erronée, ou ii) de renseignements erronés sur la personne-ressource sur place seront exclus;
 - les rendez-vous d'installation pour lesquels le technicien est arrivé à l'heure prévue, mais où l'utilisateur final des services AHV de gros ou la PRLD n'était pas présent ou n'était pas prêt à l'heure de rendez-vous prévue et confirmée, seront exclus et désignés par la raison « Pas de PRLD »;
- **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de suivre et déclarer les résultats relatifs aux rendez-vous d'installation avec et sans ajustement pour les cas de force majeure¹⁰, et de conserver les dossiers justificatifs pendant une période d'un an à compter de la date à laquelle les données sont finalement déclarées;
- **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de déclarer les données relatives aux rendez-vous d'installation conformément à ces conclusions.

Indicateur 1.2 – Rendez-vous de réparation respectés pour les services AHV de gros

31. Les participants au GTPT ont convenu de la définition, de la période de déclaration, des comparaisons entre les rapports, de la base géographique, de la formule, des

¹⁰ Pour les installations qui n'ont pas été complétées en raison du fait qu'aucune PRLD n'était présente, les fournisseurs de services AHV de gros devraient soumettre le nombre de rendez-vous d'installation qui ont été respectés, et ce, en excluant les installations non complétées en raison de cas de force majeure. Les détails sur les cas de force majeure devraient être précisés séparément.

produits visés, de la norme et de la plupart des règles administratives pour cet indicateur. Toutefois, ils ne se sont pas mis d'accord sur deux des règles administratives proposées.

Points de consensus

32. Le GTPT est parvenu à un consensus sur les règles administratives 13 à 18 et a demandé au Conseil de les approuver.
33. Le Conseil conclut que les points de consensus pour l'indicateur 1.2 sont conformes à la politique réglementaire de télécom 2018-123, à des conclusions antérieures du Conseil et aux conclusions ci-dessus, à l'exception des règles administratives 13 et 18, qui sont abordées ci-dessous.

Règle administrative 13 – Les résultats devraient-ils indiquer si un rendez-vous de réparation a été entièrement complété?

34. Le consensus atteint pour la règle administrative 13 indique que les rendez-vous de réparation sont considérés comme respectés lorsque le technicien se présente pendant la plage horaire prévue, à moins que le technicien et la PRLD conviennent de commencer le rendez-vous avant la plage horaire prévue.
35. Le Conseil fait remarquer que cette règle administrative ne reflète que le fait qu'un technicien soit arrivé au rendez-vous fixé, et non le fait que la réparation a été complétée; elle ne reflète donc pas les conclusions du Conseil pour l'indicateur 1.1. Toutefois, le Conseil estime que puisqu'il peut y avoir un large éventail de causes pour un problème de service, et que les rendez-vous de dépannage et de réparation définitive peuvent être plus complexes que les rendez-vous d'installation, il peut y avoir une plus grande variabilité et un plus grand risque pour les rendez-vous de réparation que pour les rendez-vous d'installation. De plus, il peut y avoir un plus grand degré d'approbation de la part du client impliqué lors de la déclaration d'un rendez-vous de réparation à être complété. Par conséquent, il est raisonnable que l'indicateur 1.2, tel que proposé, ne tienne pas compte du fait que le rendez-vous de réparation a été complété ou non.

Règle administrative 18 – Les résultats devraient-ils être déclarés avec des distinctions géographiques?

36. Comme pour la règle administrative 9, le consensus atteint pour la règle administrative 18 a indiqué qu'il serait acceptable de déclarer les résultats de QS aux concurrents avec une distinction géographique, au besoin.
37. Le Conseil estime qu'il serait approprié d'appliquer la même distinction géographique aux rendez-vous de réparation que pour les rendez-vous d'installation. Par conséquent, les fournisseurs de services AHV de gros devraient commencer à déclarer des données sur une base provinciale, au minimum.

Points de non-consensus

Règle administrative 19 – Comment les rendez-vous de réparation reportés devraient-ils être traités?

38. Les participants ne se sont pas entendus sur la manière dont les rendez-vous de réparation reportés devraient être traités et ont appliqué à la règle administrative 19 les mêmes arguments que pour la règle administrative 11, qui traite des rendez-vous d'installation reportés. Le Conseil estime qu'il serait approprié que les rendez-vous de réparation reportés soient traités de la même manière que les rendez-vous d'installation reportés.

Règle administrative 20 – Comment les résultats devraient-ils être déclarés pour les rendez-vous de réparation exclus pour des raisons de force majeure?

39. Les participants ne se sont pas mis d'accord sur la manière dont les résultats devraient être déclarés pour les rendez-vous de réparation qui sont exclus pour des raisons de force majeure, et ont appliqué à la règle administrative 20 les mêmes arguments que pour la règle administrative 12, qui traite des rendez-vous d'installation qui sont exclus pour des raisons de force majeure. Le Conseil estime qu'il serait approprié que les résultats soient déclarés de la même manière pour les rendez-vous d'installation et de réparation qui sont exclus pour des raisons de force majeure.

Conclusion

40. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
- **approuve** les règles administratives 13 à 17;
 - détermine qu'il est approprié de modifier la règle administrative 18 de sorte que les données soient déclarées à l'échelle provinciale, et demande au CDCI de modifier la règle administrative 18 en fonction de cette observation;
 - **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de déclarer les données relatives aux rendez-vous de réparation de façon qui est conforme à ces conclusions. Les rendez-vous de réparation reportés à la demande du fournisseur de services AHV de gros seront considérés comme des rendez-vous manqués;
 - détermine
 - que les rendez-vous de réparation reportés à la demande du concurrent seront exclus;
 - que les rendez-vous de réparation reportés en raison d'une adresse de service incomplète ou erronée, ou de renseignements erronés sur la personne-ressource sur place seront exclus;
 - que les rendez-vous de réparation pour lesquels le technicien est arrivé à l'heure prévue, mais pour lesquels l'utilisateur final des services AHV de gros ou la PRLD n'était pas présent ou prêt à l'heure de

rendez-vous prévue et confirmée seront exclus et désignés par la raison « Pas de PRLD »;

- qu'il serait approprié pour les fournisseurs de services HSA de gros de suivre et déclarer les résultats relatifs aux rendez-vous de réparation avec et sans ajustement pour les cas de force majeure, et de conserver les dossiers justificatifs pendant une période d'un an à compter de la date où les données sont finalement fournies;
- **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de déclarer les données relatives aux rendez-vous de réparation de façon qui est conforme à ces conclusions.

Indicateur 2.1 – Intervalles d'installation pour les services AHV de gros

41. Les participants au GTPT ont convenu de la période de déclaration, de l'unité de mesure (jours civils), des comparaisons entre les rapports, de la base géographique, de la formule, des produits visés, et qu'aucune norme ne serait établie. Ils se sont également mis d'accord sur cinq règles administratives pour cet indicateur. Ils ne sont toutefois pas entendus sur la définition de l'indicateur et sur deux règles administratives.

Points de consensus

42. Le GTPT est parvenu à un consensus sur les règles administratives 21 à 25 et a demandé au Conseil de les approuver.
43. Le Conseil conclut que les règles administratives 23 et 25 sont conformes à la politique réglementaire de télécom 2018-123, aux conclusions antérieures du Conseil et aux conclusions ci-dessus. Les règles administratives 21, 22, et 24 sont abordées ci-dessous.

Règle administrative 21 – Un intervalle devrait-il être déclaré pour les rendez-vous exclus?

44. Le consensus atteint pour la règle administrative 21 indique que l'intervalle est mesuré à partir de la date à laquelle une demande d'installation complète et exacte est soumise jusqu'à la date du rendez-vous prévu selon le résultat du rendez-vous ou le résultat de l'indicateur 1.1.
45. Cependant, pour l'indicateur 1.1, le Conseil a déterminé que les « rendez-vous respectés » désignent les installations complétées. Par souci de cohérence, l'intervalle reflété dans l'indicateur 2.1 devrait couvrir la période de temps entre le moment où le rendez-vous d'installation est confirmé et le moment où l'installation est complétée. Le Conseil estime que cette approche promouvra la concurrence et les intérêts des consommateurs, conformément aux Instructions de 2019.

Règle administrative 22 – Une norme de rapport devrait-elle être établie pour cet indicateur?

46. Le consensus atteint pour la règle administrative 22 indique qu'il ne devrait pas y avoir de norme de rapport pour les intervalles de service dans l'indicateur 2.1.
47. Dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, le Conseil a demandé au CDCI de « travailler à l'élaboration de cibles d'intervalles, et proposer des cibles d'intervalles pour les délais moyens relatifs aux rendez-vous d'installation et de réparation pour les services AHV de gros ».
48. Le Conseil fait remarquer que les participants ont étudié l'élaboration de normes et a conclu qu'il n'est pas possible, pour l'instant, de proposer des cibles pour l'indicateur 2.1. Il estime donc qu'il est acceptable de ne pas inclure de cibles pour cet indicateur pour l'instant.

Règle administrative 24 – Les résultats devraient-ils être déclarés avec des distinctions géographiques?

49. Comme pour les règles administratives dont il a été question précédemment, le consensus atteint pour la règle administrative 24 indique que déclarer les résultats de QS aux concurrents avec distinction géographique serait acceptable, au besoin.
50. Le Conseil estime qu'il serait approprié d'appliquer la même distinction géographique pour l'indicateur 2.1 que pour l'indicateur 1.1 et, par conséquent, que les fournisseurs de services AHV de gros devraient commencer à déclarer des données sur une base provinciale, au minimum.

Points de non-consensus

Règle administrative 26 – Les résultats devraient-ils prendre en compte tous les rendez-vous, quel que soit le résultat (rendez-vous respectés, manqués ou exclus)?

51. Les concurrents ont proposé que l'indicateur 2.1 mesure les intervalles de service fixé pour tous les rendez-vous à partir du moment de la prise de rendez-vous, quel que soit le résultat à l'indicateur 1.1, à savoir peu importe si le rendez-vous est respecté, manqué ou exclu. Les fournisseurs de services AHV de gros ont proposé que l'indicateur 2.1 ne mesure les intervalles que pour les rendez-vous d'installation qui ont été inclus dans l'indicateur 1.1.
52. Le Conseil estime que la seule différence significative entre la position des concurrents et celle des fournisseurs de services AHV de gros est que, en plus de mesurer les intervalles des rendez-vous d'installation respectés et manqués, les concurrents proposent que les fournisseurs de services AHV de gros suivent les intervalles des rendez-vous d'installation qui ont été exclus de l'indicateur 1.1.
53. Le Conseil estime qu'en général, les rendez-vous d'installation qui ont été exclus de l'indicateur 1.1 ne reflètent pas le fait que la QS aux concurrents soit fournie et, par conséquent, il ne serait pas approprié d'exiger des fournisseurs de services AHV de gros qu'ils présentent des données des intervalles pour ces rendez-vous.

Règle administrative 27 – Les intervalles devraient-ils être mesurés pour tous les rendez-vous d’installation et de réparation à partir du moment où les rendez-vous sont fixés, y compris ceux qui sont reportés avant d’avoir lieu?

54. Les concurrents ont proposé de commencer à mesurer les intervalles de service à partir du moment où les rendez-vous sont fixés. Selon eux, un intervalle de service fixé devrait être déclaré pour les commandes d’origine et les commandes reportées. Les fournisseurs de services AHV de gros ont fait valoir que l’intervalle d’un rendez-vous reporté devrait commencer lorsque la nouvelle demande de rendez-vous est soumise. Ils ont argué que mesurer des intervalles pour des rendez-vous qui n’ont pas eu lieu les obligerait à suivre des renseignements supplémentaires et mettre à niveau leurs systèmes de technologie de l’information, ce qui exigerait des efforts considérables et allongerait les délais de mise en œuvre.
55. En ce qui concerne la règle administrative 11, le Conseil a déterminé que tous les rendez-vous d’installation reportés, sauf ceux reportés à la demande du fournisseur de services AHV de gros, seraient exclus de l’indicateur 1.1. Conformément à ses conclusions relatives à la règle administrative 26, le Conseil estime qu’il ne serait pas approprié d’exiger des fournisseurs de services AHV de gros qu’ils présentent des données sur les intervalles pour les rendez-vous qui ont été exclus.
56. Cependant, étant donné que le Conseil a déterminé que les rendez-vous d’installation reportés à la demande des fournisseurs de services AHV de gros soient considérés comme manqués, et que les reports de rendez-vous causent des désagréments aux utilisateurs finals et peuvent causer des frustrations face à leurs fournisseurs de services de détail, le Conseil estime qu’il est approprié que les fournisseurs suivent et déclarent des données sur les intervalles pour les rendez-vous initiaux manqués et les rendez-vous reportés.

Conclusion

57. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
- **approuve** les règles administratives 22, 23 et 25;
 - détermine qu’il
 - est approprié de modifier la règle administrative 21 de sorte que l’indicateur 2.1 couvre la période de temps entre le moment où le rendez-vous d’installation est confirmé et celui où l’installation est complétée.
 - est approprié de modifier la règle administrative 24 de sorte que les données soient déclarées à l’échelle provinciale;
 - demande au CDCI de modifier les règles administratives 21 et 24 pour refléter les observations susmentionnées;
 - détermine que

- l'indicateur 2.1 mesurera l'intervalle de temps moyen (en jours civils) entre le moment où le rendez-vous d'installation est confirmé et le moment où l'installation est finalement complétée, et ce, seulement pour les rendez-vous d'installation qui sont inclus dans l'indicateur 1.1;
- l'indicateur 2.1 mesurera les deux éléments suivants, séparément : i) l'intervalle (en jours civils) entre la date à laquelle le rendez-vous d'installation initial est confirmé et la date à laquelle le rendez-vous est reporté à la demande du fournisseur de services AHV de gros, et ii) l'intervalle (en jours civils) entre la date à laquelle le rendez-vous d'installation est reporté et la date à laquelle l'installation est finalement complétée, pour les rendez-vous d'installation qui sont inclus dans l'indicateur 1.1;
- **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de déclarer les données relatives aux rendez-vous d'installation de façon qui est conforme à cette conclusion.

Indicateur 2.2 – Intervalles de réparation pour les services AHV de gros

58. Les participants au GTPT ont convenu de la période de déclaration, de l'unité de mesure, des comparaisons entre les rapports, de la base géographique, de la formule, des produits visés, et qu'aucune norme ne serait établie. Ils se sont également mis d'accord sur cinq règles administratives pour cet indicateur. Ils ne se sont toutefois pas entendus sur la définition de l'indicateur et sur deux règles administratives.

Points de consensus

- 59. Le GTPT est parvenu à un consensus sur les règles administratives 28 à 32 et a demandé au Conseil de les approuver.
- 60. Le Conseil conclut que les règles administratives 29, 30 et 32 sont conformes à la politique réglementaire de télécom 2018-123, à des conclusions antérieures du Conseil et aux conclusions ci-dessus. Les règles administratives 28 et 31 sont abordées ci-dessous.

Règle administrative 28 – L'intervalle de l'indicateur devrait-il être mesuré à partir de la date à laquelle une demande de réparation complète et exacte est soumise et jusqu'à la date de rendez-vous prévu, ou jusqu'à la date à laquelle la réparation est complétée?

- 61. Le consensus atteint pour la règle administrative 28 indique que l'intervalle pour l'indicateur 2.2 devrait être mesuré entre la date à laquelle une demande de réparation complète et exacte est soumise et la date à laquelle le rendez-vous prévu, et que la catégorisation devrait être appliquée selon le résultat du rendez-vous (le résultat de l'indicateur 1.2).
- 62. Bien que cette approche ne reflète pas la conclusion du Conseil pour l'indicateur 2.1 ci-dessus, qui prend en compte si une installation a été complétée ou non, le Conseil estime qu'il est plus important que la règle administrative 28 s'aligne sur

l'indicateur 1.2, puisque les deux concernent les rendez-vous de réparation. Étant donné que la règle administrative 28 est conforme à la politique réglementaire de télécom 2018-123 et aux conclusions ci-dessus pour l'indicateur 1.2, le Conseil estime que la règle administrative 28 devrait être approuvée telle que proposée.

Règle administrative 31 – Les résultats de QS aux concurrents devraient-ils être déclarés avec des distinctions géographiques?

63. Comme pour les règles administratives précédentes, le consensus atteint pour la règle administrative 31 indique que déclarer les résultats QS aux concurrents avec une distinction géographique serait acceptable, au besoin.
64. Le Conseil estime qu'il serait approprié d'appliquer la même distinction géographique pour l'indicateur 2.2 que pour l'indicateur 1.2 et, par conséquent, que les fournisseurs de services AHV de gros devraient commencer à déclarer des données sur une base provinciale, au minimum.

Points de non-consensus

Règle administrative 33 – Un intervalle devrait-il être pris en compte pour les rendez-vous de réparation qui ont été exclus de l'indicateur 1.2?

65. Les participants ne se sont pas entendus sur la question de savoir si les rendez-vous exclus devraient être mesurés dans l'intervalle de rendez-vous de réparation, et ont appliqué à la règle administrative 33 les mêmes arguments qu'à la règle administrative 26.
66. Conformément à sa conclusion pour la règle administrative 26, le Conseil estime qu'il serait approprié que l'indicateur 2.2 mesure l'intervalle de temps moyen seulement pour les rendez-vous de réparation inclus dans l'indicateur 1.2.

Règle administrative 34 – Comment les rendez-vous reportés devraient-ils être traités?

67. Les participants ne se sont pas entendus sur la question de savoir si les intervalles devraient être mesurés pour tous les rendez-vous de réparation à partir du moment où le rendez-vous est confirmé, y compris ceux qui sont reportés avant d'avoir lieu. Ils ont appliqué à la règle administrative 34 les mêmes arguments qu'à la règle administrative 27.
68. Conformément à sa conclusion relative à la règle administrative 27, le Conseil estime qu'il serait approprié que les fournisseurs de services AHV de gros mesurent l'intervalle de temps moyen (en jours civils) pour les rendez-vous initiaux manqués et les rendez-vous reportés.

Règle administrative 35 – Bell Canada devrait-elle être autorisée à commencer à mesurer l'intervalle de rendez-vous de réparation lorsqu'elle détermine qu'un déplacement est nécessaire, et non lorsqu'un problème est signalé?

69. Bell Canada a fait remarquer que les participants avaient convenu que l'intervalle pour l'indicateur 2.2 est mesuré entre la date à laquelle le rendez-vous est confirmé et la date à laquelle le rendez-vous est prévu. Elle a toutefois soutenu que son

processus de traitement des demandes de réparation est différent de celui des autres fournisseurs de services AHV de gros et que le début de l'intervalle de Bell Canada devrait être à partir du moment où il est déterminé qu'une visite de technicien (c.-à-d. un déplacement) est requise.

70. Bell Canada s'est dite préoccupée par le fait qu'en mesurant l'intervalle de réparation à partir du moment où un problème est signalé, les différences entre les processus des fournisseurs de service AHV de gros créeraient une situation dans laquelle l'intervalle de réparation moyen de Bell Canada peut être plus long que celui des autres fournisseurs. La compagnie a proposé de mesurer ses intervalles de réparation à partir du moment où elle a déterminé qu'une visite d'un technicien est requise, et non à partir du moment où la réparation est demandée.
71. Les concurrents ont fait valoir qu'une structure d'indicateurs propre à Bell Canada compliquerait inutilement la structure des indicateurs de QS aux concurrents et que la compagnie devrait mesurer les intervalles à partir du moment où une demande de réparation complète et exacte est soumise. Ils sont d'avis que la préoccupation de Bell Canada pourrait être examinée dans une prochaine instance relative à l'interprétation des données de QS aux concurrents.
72. Le Conseil estime qu'une structure d'indicateurs propre à Bell Canada complexifierait le processus de production de rapports. Étant donné que le régime de QS aux concurrents est simplement destiné à surveiller le marché des services AHV de gros, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire, pour l'instant, qu'une structure d'indicateurs propre à Bell Canada soit établie pour qu'elle puisse mesurer les intervalles de réparation.

Conclusion

73. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil :
 - **approuve** les règles administratives 28 à 30 et 32;
 - demande que le CDCI modifie la règle administrative 31 de sorte que les données soient déclarées à l'échelle provinciale;
 - détermine que
 - l'indicateur 2.2 mesurera l'intervalle de temps moyen seulement pour les rendez-vous de réparation inclus dans l'indicateur 1.2;
 - les fournisseurs de services AHV de gros mesureront l'intervalle de moyen (en jours civils) pour les rendez-vous de réparation initiaux manqués et les rendez-vous reportés;
 - **ordonne** aux fournisseurs de services AHV de gros de déclarer les données relatives aux rendez-vous de réparation de façon qui est conforme à ces conclusions;
 - détermine que Bell Canada doit mesurer ses intervalles de réparation à partir du moment où une demande de réparation complète et exacte est soumise,

conformément à la manière dont les autres fournisseurs de services AHV de gros déclarent leurs données;

- **ordonne** à Bell Canada de déclarer les données relatives aux intervalles de rendez-vous de réparation de façon qui est conforme à cette conclusion.

Résumé

74. Le Conseil a demandé que le CDCI modifie un nombre de règles administratives, telles que les règles administratives de consensus 9, 18, 21, 24 et 31, ainsi que les règles administratives de non-consensus telles que 10, 11, 12, 19, 20, 26, 27, 33, 34 et 35 pour refléter les conclusions de la présente décision. Une fois finalisés, les lignes directrices du CDCI et d'autres documents similaires, tels que les règles administratives de QS aux concurrents, sont généralement affichés dans la [section du CDCI](#) sur le site Web du Conseil.
75. Le Conseil estime que, sous réserve des modifications indiquées ci-dessus, les indicateurs finaux (résumés à l'annexe 2 de la présente décision) et les règles administratives qui en résultent assureront un équilibre raisonnable entre la promotion de la concurrence et de l'abordabilité sur le marché des services AHV de gros et la réduction au minimum du fardeau administratif sur les fournisseurs de services AHV de gros.

Les indicateurs de QS aux concurrents devraient-ils être comparables entre les fournisseurs de services AHV de gros?

76. Dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, le Conseil a affirmé qu'un régime de QS aux concurrents pour les services AHV de gros permettrait de faire des comparaisons entre les fournisseurs de ces services et d'effectuer un suivi au fil du temps, ce qui aiderait à identifier toute tendance négative dans les résultats de QS aux concurrents et à permettre une intervention réglementaire, au besoin.
77. Le GTPT a fait remarquer dans le rapport que les fournisseurs de services AHV de gros offrent l'accès de gros aux réseaux au moyen de différents systèmes de technologie de l'information technologies de réseau et processus de soutien opérationnel, et qu'ils exercent leurs activités dans différentes régions géographiques, et conformément à différents règlements municipaux et lois provinciales. Il a fait valoir que ces différences seraient reflétées dans les données recueillies, et que par conséquent, les indicateurs ne sont pas censés être comparables entre fournisseurs.

Résultats de l'analyse du Conseil

78. Bien que le Conseil ait envisagé que les données recueillies permettent de comparer les résultats entre les fournisseurs de services AHV de gros, le Conseil reconnaît que les différences opérationnelles peuvent être reflétées dans les résultats des fournisseurs. Cependant, étant donné que le nouveau régime de QS aux concurrents est en voie d'être établi avec la présente décision, le Conseil estime qu'il serait

prématuré de conclure que les résultats ne pourraient pas être utilisés pour des comparaisons entre les fournisseurs.

79. Par conséquent, le Conseil détermine que la question de savoir si les indicateurs devraient être comparables entre les fournisseurs de services AHV de gros pourrait être traitée ultérieurement.

Quand et comment les fournisseurs de services AHV de gros devraient-ils déclarer leurs résultats de QS aux concurrents?

Positions des parties

80. Les fournisseurs de services AHV de gros ont estimé qu'il leur faudrait de 18 à 24 mois pour activer les systèmes et mettre en place les processus et la formation requis pour réalisation la déclaration des données de QS aux concurrents de la manière qu'ils ont proposée dans le rapport, en raison de la complexité et des changements significatifs qu'ils devraient apporter au programme de services AHV de gros. Ils ont également indiqué qu'ils pourraient devoir réévaluer leurs délais si le Conseil décidait de réaliser la déclaration des données de QS aux concurrents d'une façon ressemblant davantage à celle proposée par les concurrents.
81. Les concurrents ont exprimé leur préoccupation quant à la durée des délais proposés par les fournisseurs de services AHV de gros et ont fait valoir que le Conseil doit s'assurer que les avantages compétitifs du régime de QS aux concurrents sont concrétisés dans les plus brefs délais, ultimement au profit des consommateurs canadiens. Ils sont d'avis qu'un délai de mise en œuvre de six mois serait raisonnable, conformément à la directive établie par le Conseil dans la politique réglementaire de télécom 2019-269 concernant la mise en œuvre du Code sur les services Internet, qui exigeait des fournisseurs de services AHV de gros qu'ils apportent des changements majeurs aux processus et systèmes liés aux services de détail dans les six mois suivant la date de cette politique réglementaire.

Résultats de l'analyse du Conseil

82. Bien que le Conseil estime qu'il est important que les fournisseurs de services AHV de gros commencent à déclarer leurs résultats de QS aux concurrents dès que possible afin de promouvoir la concurrence et les intérêts des consommateurs, il est aussi important qu'ils aient assez de temps pour créer les systèmes et élaborer les processus nécessaires pour fournir les rapports requis. Le Conseil estime que 12 mois seraient un délai raisonnable, surtout puisque les fournisseurs ont su deux ans à l'avance qu'ils devaient déclarer ces indicateurs.
83. Dans la politique réglementaire de télécom 2018-123, le Conseil a ordonné aux fournisseurs de services AHV de gros de déclarer chaque trimestre pour chaque mois de ce trimestre, dans les 30 jours suivant le dernier jour du trimestre applicable, les résultats de QS aux concurrents de chaque indicateur, pour chaque concurrent et pour l'ensemble de l'entreprise du concurrent.

84. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **ordonne** les fournisseurs de services AHV de gros de mettre en œuvre les changements requis dans les 12 mois suivant la date de la présente décision.
85. Le Conseil s'attend à ce que les fournisseurs de services AHV de gros commencent à recueillir des données au début du premier mois suivant la date à laquelle les changements sont mis en œuvre et soumettent leurs premiers rapports au Conseil et aux concurrents visés dans les **30 jours** suivant le dernier jour du trimestre civil applicable.
86. En vertu du régime de QS aux concurrents précédent, les grandes ESLT présentaient leurs rapports trimestriels respectifs sous forme de feuilles de calcul Excel. Le Conseil et les concurrents ont reçu des versions confidentielles de ces feuilles de calcul, et des versions abrégées ont été affichées dans le site Web du Conseil. Le Conseil estime que le format de ces rapports a rendu difficile la compilation et la comparaison des résultats.
87. Pour les rapports de QS aux concurrents concernant les services AHV de gros, le Conseil a l'intention de recueillir les données requises par le système de collecte de données (SCD) du Conseil, ce qui devrait réduire le fardeau administratif collectif et permettra d'assurer une plus grande transparence à ceux qui souhaitent examiner et comparer les résultats¹¹.

Instructions

88. Les Instructions de 2006¹² précisent que le Conseil, dans l'exercice des pouvoirs et fonctions que lui confère la *Loi sur les télécommunications (Loi)*, doit mettre en œuvre les objectifs de la politique énoncés à l'article 7 de la *Loi*, conformément aux alinéas 1a), 1b) et 1c) des Instructions de 2006.
89. Le Conseil estime que ses conclusions concernant les règles administratives proposées pour les indicateurs de QS aux concurrents sont conformes au sous-alinéa 1a)(ii) des Instructions de 2006, parce que les mesures qui en résultent sont efficaces et proportionnelles à leur but et ne feront obstacle au libre jeu du marché que dans la mesure minimale nécessaire. Le Conseil estime également que ses conclusions sont conformes au sous-alinéa 1b)(iii) des Instructions de 2006, parce que les mesures qui en résultent seront, dans la mesure du possible, mises en œuvre de manière symétrique et neutre du point de vue de la concurrence. Le Conseil estime en outre que le format de déclaration des données proposé est conforme au sous-alinéa 1b)(iv) des Instructions de 2006, parce qu'il mettra en œuvre un nouveau processus de production de rapports simplifié.

¹¹ Une lettre distincte est publiée en même temps que la présente décision pour solliciter des observations sur le format des rapports avant qu'il ne soit définitif.

¹² *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication*, DORS/2006-355, 14 décembre 2006

90. Les Instructions de 2019, qui complètent les Instructions de 2006, précisent que le Conseil devrait examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation.
91. Le Conseil estime que ses conclusions concernant les règles administratives proposées, une fois mises en œuvre dans le régime de QS aux concurrents pour les services AHV de gros, contribuera ainsi à la réalisation des principes établis dans les Instructions de 2019 :
- encourager toutes formes de concurrence et d'investissement, conformément au sous-alinéa 1a)(i);
 - favoriser l'abordabilité et des prix plus bas, notamment lorsque les fournisseurs de services de télécommunication exercent un pouvoir de marché, conformément au sous-alinéa 1a)(ii);
 - faire en sorte qu'un accès abordable à des services de télécommunication de haute qualité soit disponible dans toutes les régions du Canada, notamment les régions rurales, conformément au sous-alinéa 1a)(iii);
 - renforcer et protéger les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication, notamment les droits ayant trait à l'accessibilité, conformément au sous-alinéa 1a)(iv);
 - réduire les obstacles à l'entrée sur le marché et à la concurrence pour les fournisseurs de services de télécommunication, qu'ils soient nouveaux, régionaux, ou plus petits que les fournisseurs de services titulaires nationaux, conformément au sous-alinéa 1a)(v).

Secrétaire général

Documents connexes

- *Code sur les services Internet*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2019-269, 31 juillet 2019
- *Examen du régime de qualité du service aux concurrents*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123, 13 avril 2018
- *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*, Décision de télécom CRTC 2015-183, 7 mai 2015
- *Groupe de travail Plan de travail du CDCI – Rapports BPRE064b et BPRE064c présentant des avis partagés sur la révision de certaines règles administratives relatives aux indicateurs de la qualité du service fourni aux concurrents, conformément à la décision de télécom 2006-59*, Décision de télécom CRTC 2007-126, 7 décembre 2007

- *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
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005

Annexe 1 à la Décision de télécom CRTC 2020-408

Règles administratives de consensus proposées par indicateur

Indicateur 1.1

Règle administrative 1

Toutes les demandes d'installation admissibles d'un client des services AHV de gros, y compris les demandes qui n'exigent pas le déplacement d'un technicien, avec rendez-vous confirmé par le fournisseur de services AHV de gros :

- nouvelles commandes de services AHV;
- commandes de modification de services AHV existants (p. ex. modification de la vitesse);
- commandes de transfert;
- commandes accélérées (mutuellement acceptées).

Règle administrative 2

Le transfert d'un service d'un utilisateur final d'un concurrent à un autre sur le réseau du même fournisseur de services AHV de gros, ou d'un fournisseur de services AHV de gros à un concurrent, n'est pas spécifiquement inclus dans les résultats, parce que ces types de commandes sont traités séparément des installations et des débranchements.

Règle administrative 3

Les dates d'échéance confirmées sont fournies lorsque le concurrent soumet une commande complète au fournisseur de services AHV de gros.

Règle administrative 4

Les rendez-vous d'installation commencent lorsque le technicien se présente pendant la plage horaire prévue ou lorsque le technicien et la personne-ressource locale désignée (PRLD) conviennent de commencer le rendez-vous avant la plage horaire prévue.

Règle administrative 5

La règle N-1 s'applique. Dans une période de déclaration donnée, si le nombre d'installations admissibles d'un concurrent est inférieur à 20 (c.-à-d. s'il est de 1 à 19), un seul rendez-vous d'installation manqué peut être exclu si cela fait en sorte que les résultats passent du non-respect de la norme au respect de la norme.

Règle administrative 6

Les résultats sont déclarés dans le mois de la date des rendez-vous confirmés. Des rendez-vous seront reportés à un mois autre que celui où le rendez-vous a été fixé.

Règle administrative 7

Les installations associées à des projets ou à des transferts d'utilisateurs finals de masse mutuellement convenus sont exclues.

Règle administrative 8

Les ententes hors tarif concernant précisément l'exclusion de mesures de la qualité de service (QS) aux concurrents sont acceptables si chacune des parties en convient. Les résultats de QS aux concurrents seront exclus en vertu des modalités de l'entente hors tarif.

Règle administrative 9

La déclaration de QS aux concurrents avec une distinction géographique est acceptable au besoin. Les concurrents ne s'opposent pas à une déclaration avec une distinction géographique puisqu'une déclaration de façon plus détaillée peut être souhaitable dans quelques cas. Une distinction géographique inclut, par exemple, une déclaration basée sur où s'applique le tarif étant donné qu'il y a différents systèmes de soutien et de processus qui s'appliquent par région tarifée (p. ex. Ontario/Québec peut être séparé du Manitoba et la région de l'Atlantique). Une distinction géographique peut aussi inclure une distinction entre les régions métropolitaines, urbaines, rurales éloignées et du Grand Nord.

Indicateur 1.2**Règle administrative 13**

Cet indicateur détermine simplement si le rendez-vous de réparation a été respecté ou non. Les rendez-vous de réparation sont considérés comme respectés lorsque le technicien se présente pendant la plage horaire prévue, à moins que le technicien et la PRLD conviennent de commencer le rendez-vous avant la plage horaire prévue.

Règle administrative 14

Tous les rendez-vous de réparation fixés et confirmés admissibles exigeant le déplacement d'un technicien, qui ont été communiqués au client des services AHV de gros.

Règle administrative 15

La règle N-1 s'applique. Dans une période de déclaration donnée, si le nombre de rendez-vous de réparation admissibles d'un concurrent est inférieur à 20 (c.-à-d. entre 1 et 19), un seul rendez-vous de réparation manqué peut être exclu si cela fait en sorte que les résultats passent du non-respect de la norme au respect de la norme.

Règle administrative 16

Les résultats sont déclarés dans le mois de la date des rendez-vous confirmés. Des rendez-vous seront reportés à un mois autre que celui où le rendez-vous a été fixé.

Règle administrative 17

Les ententes hors tarif concernant précisément l'exclusion de mesures de QS aux concurrents sont acceptables si chacune des parties en convient. Les résultats de QS aux concurrents seront exclus en vertu des modalités de l'entente hors tarif.

Règle administrative 18

La déclaration de QS aux concurrents avec une distinction géographique est acceptable au besoin. Les concurrents ne s'opposent pas à une déclaration avec une distinction géographique puisqu'une déclaration de façon plus détaillée peut être souhaitable dans quelques cas. Une distinction géographique inclut, par exemple, une déclaration basée sur où s'applique le tarif étant donné qu'il y a différents systèmes de soutien et de processus qui s'appliquent par région tarifée (p. ex. Ontario/Québec peut être séparé du Manitoba et de la région de l'Atlantique). Une distinction géographique peut aussi inclure une distinction entre les régions métropolitaines, urbaines, rurales éloignées et du Grand Nord.

Indicateur 2.1**Règle administrative 21**

L'intervalle pour l'indicateur 2.1 est mesuré à partir de la date où une demande d'installation complète et exacte est soumise jusqu'à la date du rendez-vous fixé. La catégorisation s'applique selon le résultat du rendez-vous (résultat de l'indicateur 1.1). Tel qu'expliqué à la règle administrative de non-consensus 26, les fournisseurs de services de gros et les concurrents se sont entendus qu'un intervalle devrait être mesuré pour les rendez-vous respectés et manqués, mais ils ne s'entendent pas à savoir si un intervalle devrait être reporté pour les rendez-vous exclus.

Règle administrative 22

Aucune norme de rapport n'est proposée.

Les concurrents préféreraient inclure une norme consistant en une cible significative sur le plan de la concurrence pour les installations prévues. Une norme significative sur le plan de la concurrence qui permet au Conseil de déterminer si les rendez-vous d'installation sont fixés de manière discriminatoire doit nécessairement reposer sur la performance d'un fournisseur de services AHV de gros en matière de planification des services de détail, plus une petite marge pour les retards raisonnables dans l'approvisionnement des services de gros. D'après les concurrents, aucune autre norme ne peut servir de point de référence approprié pour détecter les niveaux de qualité des services de gros discriminatoires. Les concurrents reconnaissent que le Conseil a confirmé dans la Décision de télécom CRTC 2019-286 que la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123 n'établit pas d'exigence pour les indicateurs de QS aux concurrents de détail. Ils respectent les précisions du Conseil à ce sujet. Ils comprennent que les fournisseurs de services AHV de gros ne sont pas préparés à produire des données groupées sur les services de détail dans le contexte de ce groupe de travail, afin d'établir

une norme pour l'indicateur 2.1. Dans ces circonstances, ils concluent qu'il n'y a pas d'occasion d'établir une norme pertinente sur le plan de la concurrence. Aucune norme n'est donc proposée. Les concurrents espèrent que l'indicateur 2.1 leur permettra tout de même de recueillir des données qui peuvent être utilisées pour suivre les tendances dans la prise de rendez-vous d'installation qui pourraient révéler des niveaux de qualité du service discriminatoires. Tel que proposé par les concurrents, l'indicateur 1.1 produira trois ensembles de résultats : 1) rendez-vous respectés; 2) rendez-vous manqués; et 3) rendez-vous exclus (incluant pour les raisons « Reporté par le concurrent » et « Pas de PRLD »). L'indicateur 2.1 servira à mesurer et à déclarer les intervalles des rendez-vous pour chacun de ces ensembles de résultats séparément. La déclaration des résultats de cette manière donnera des données plus détaillées et permettra aux concurrents et au Conseil d'interpréter les résultats de façon plus significative.

Les fournisseurs de services AHV de gros ont expliqué dans l'instance ayant mené à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123 pourquoi les intervalles des services de gros et des services de détail ne sont pas comparables, et que par conséquent, l'élaboration d'une norme pour les services AHV de gros fondée sur les intervalles des services de détail est inappropriée, mais aussi irréalisable. En ce qui concerne les intervalles d'installation des services de gros, comme ils ne sont pas mesurés à l'heure actuelle et qu'il existe de grandes différences dans la taille des concurrents et dans les préférences des utilisateurs finals pour les rendez-vous en soirée et la fin de semaine et pour la coordination de la résiliation du service avec leur fournisseur de service précédent, il n'existe tout simplement pas suffisamment de données pour proposer une norme significative. Les fournisseurs de services AHV de gros croient que la fourniture d'intervalles pour les rendez-vous respectés et les rendez-vous manqués permettra d'atteindre un équilibre en l'absence d'une cible normalisée pour les intervalles.

Règle administrative 23

L'intervalle est mesuré en jours civils (et non en jours ouvrables comme dans l'ancien régime de QS aux concurrents). Le nombre de jours est compté en fonction de la date à laquelle la commande est reçue. Tous les jours civils sont comptés (c.-à-d. qu'aucune exception n'est faite pour les jours de fin de semaine, les jours fériés, etc.) Le jour où la commande est reçue (jour zéro) est calculé de la même façon que dans l'ancien régime de QS aux concurrents (voir la section 2.2 pour de plus amples renseignements sur ce précédent).

Règle administrative 24

La déclaration de QS aux concurrents avec une distinction géographique est acceptable au besoin. Les concurrents ne s'opposent pas à une déclaration avec une distinction géographique puisqu'une déclaration de façon plus détaillée peut être souhaitable dans quelques cas. Une distinction géographique inclut, par exemple, une déclaration basée sur où s'applique le tarif étant donné qu'il y a différents systèmes de soutien et de processus qui s'appliquent par région tarifée (p.ex. Ontario/Québec peut être séparé du Manitoba et de la région de l'Atlantique). Une distinction géographique peut aussi inclure une

distinction entre les régions métropolitaines, urbaines, rurales éloignées et du Grand Nord.

Règle administrative 25

Les résultats sont déclarés dans le mois de la date des rendez-vous confirmés. Des rendez-vous seront reportés à un mois autre que où le rendez-vous a été fixé.

Indicateur 2.2

Règle administrative 28

L'intervalle pour l'indicateur 2.2 est mesuré à partir de la date où une demande de réparation complète et exacte est soumise jusqu'à la date du rendez-vous fixé. La catégorisation s'applique selon le résultat du rendez-vous (résultat de l'indicateur 1.2). Tel qu'expliqué à la règle administrative de non-consensus 33, les fournisseurs de services de gros et les concurrents se sont entendus qu'un intervalle devrait être mesuré pour les rendez-vous respectés et manqués, mais ils ne s'entendent pas à savoir si un intervalle devrait être reporté pour les rendez-vous exclus.

Règle administrative 29

Aucune norme de rapport n'est proposée.

Les concurrents préféreraient inclure une norme consistant en une cible significative sur le plan de la concurrence pour les installations prévues. Une norme significative sur le plan de la concurrence qui permet au Conseil de déterminer si les rendez-vous d'installation sont fixés de manière discriminatoire doit nécessairement reposer sur la performance d'un fournisseur de services AHV de gros en matière de planification des services de détail, plus une petite marge pour les retards raisonnables dans l'approvisionnement des services de gros. D'après les concurrents, aucune autre norme ne peut servir de point de référence approprié pour détecter les niveaux de qualité des services de gros discriminatoires. Les concurrents reconnaissent que le Conseil a confirmé dans la Décision de télécom CRTC 2019-286 que la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123 n'établit pas d'exigence pour les indicateurs de QS aux concurrents de détail. Ils respectent les précisions du Conseil à ce sujet. Ils comprennent que les fournisseurs de services AHV de gros ne sont pas préparés à produire des données groupées sur les services de détail dans le contexte de ce groupe de travail, afin d'établir une norme pour l'indicateur 2.2. Dans ces circonstances, ils concluent qu'il n'y a pas d'occasion d'établir une norme pertinente sur le plan de la concurrence. Aucune norme n'est donc proposée. Les concurrents espèrent que l'indicateur 2.2 leur permettra tout de même de recueillir des données qui peuvent être utilisées pour suivre les tendances dans la prise de rendez-vous d'installation qui pourraient révéler des niveaux de qualité du service discriminatoires. Tel que proposé par les concurrents, l'indicateur 1.1 produira trois ensembles de résultats : 1) rendez-vous respectés; 2) rendez-vous manqués; et 3) rendez-vous exclus (incluant pour les raisons « Reporté par le concurrent » et « Pas de PRLD »). L'indicateur 1.1 servira à mesurer et à déclarer les intervalles des rendez-vous pour chacun de ces ensembles de résultats séparément. La déclaration des résultats de

cette manière donnera des données plus détaillées et permettra aux concurrents et au Conseil d'interpréter les résultats de façon plus significative.

Les fournisseurs de services AHV de gros ont expliqué dans l'instance ayant mené à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2018-123 pourquoi les intervalles des services de gros et des services de détail ne sont pas comparables, et que par conséquent, l'élaboration d'une norme pour les services AHV de gros fondée sur les intervalles des services de détail est inappropriée, mais aussi irréalisable. En ce qui concerne les intervalles d'installation des services de gros, comme ils ne sont pas mesurés à l'heure actuelle et qu'il existe de grandes différences dans la taille des concurrents et dans les préférences des utilisateurs finals pour les rendez-vous en soirée et la fin de semaine et pour la coordination de la résiliation du service avec leur fournisseur de service précédent, il n'existe tout simplement pas suffisamment de données pour proposer une norme significative. Les fournisseurs de services AHV de gros croient que la fourniture d'intervalles pour les rendez-vous respectés et les rendez-vous manqués permettra d'atteindre un équilibre en l'absence d'une cible normalisée pour les intervalles.

Règle administrative 30

L'intervalle est mesuré en jours civils (et non en jours ouvrables comme dans l'ancien régime de QS aux concurrents). Le nombre de jours est compté en fonction de la date à laquelle la commande est reçue. Tous les jours civils sont comptés (c.-à-d. qu'aucune exception n'est faite pour les jours de fin de semaine, les jours fériés, etc.) Le jour où la commande est reçue (jour zéro) est calculé de la même façon que dans l'ancien régime de QS aux concurrents (voir la section 2.2 pour de plus amples renseignements sur ce précédent).

Règle administrative 31

La déclaration de QS aux concurrents avec une distinction géographique est acceptable au besoin. Les concurrents ne s'opposent pas à une déclaration avec une distinction géographique puisqu'une déclaration de façon plus détaillée peut être souhaitable dans quelques cas. Une distinction géographique inclut, par exemple, une déclaration basée sur où s'applique le tarif étant donné qu'il y a différents systèmes de soutien et de processus qui s'appliquent par région tarifée (p.ex. Ontario/Québec peut être séparé du Manitoba et de la région de l'Atlantique). Une distinction géographique peut aussi inclure une distinction entre les régions métropolitaines, urbaines, rurales éloignées et du Grand Nord.

Règle administrative 32

Les résultats sont déclarés dans le mois de la date des rendez-vous confirmés. Des rendez-vous seront reportés à un mois autre que celui où le rendez-vous a été fixé.

Annexe 2 à la Décision de télécom CRTC 2020-408

Résumés des indicateurs de QS aux concurrents (révisés pour refléter les conclusions de la présente décision)

Indicateur 1.1

Définition : Le nombre total d'installations complétées, avec le pourcentage de rendez-vous respectés par rapport au nombre total de rendez-vous confirmés des concurrents¹³ (à l'exception des rendez-vous exclus). Par souci de clarté, toutes les commandes avec activités d'installation (changement, nouveauté et transfert) auxquelles a été attribuée une date d'échéance par le fournisseur de services AHV de gros pendant la période de déclaration.

Période de déclaration : un mois, avec dépôt tous les trimestres

Méthode de comparaison : données groupées des concurrents et données des concurrents individuels

Base géographique : par province

Formule : [(nombre total de rendez-vous d'installation confirmés complétés au cours de la période de déclaration) ÷ (nombre total de rendez-vous d'installation fixés pendant la période de déclaration)] x 100

Produits visés : services d'accès haute vitesse groupés et dégroupés tarifés

Norme : 90 %

Indicateur 1.2

Définition : Le nombre total de rendez-vous de réparation confirmés, avec le pourcentage de rendez-vous respectés par rapport au nombre total de rendez-vous confirmés (à l'exception des rendez-vous exclus). Par souci de clarté, seuls les rendez-vous qui exigent le déplacement d'un technicien sont pris en compte.

Période de déclaration : un mois, avec dépôt tous les trimestres

Méthode de comparaison : données groupées des concurrents et données des concurrents individuels

Base géographique : par province

Formule : [(nombre total de rendez-vous de réparation respectés pendant la période de déclaration) ÷ (nombre total de rendez-vous de réparation confirmés fixés pendant la période de déclaration)] x 100

¹³ Bien que le rapport fasse référence aux « concurrents qualifiés », il n'a pas défini ce qui constitue un concurrent « qualifié ». Par conséquent, le terme a été supprimé de la définition.

Produits visés : services d'accès haute vitesse groupés et dégroupés tarifés

Norme : 90 %

Indicateur 2.1

Définition : L'intervalle moyen (en jours civils) entre la date à laquelle une demande d'installation complète et exacte est soumise et la date à laquelle l'installation est complétée. Les intervalles des rendez-vous d'installation **respectés et manqués** sont déclarés séparément.

Période de déclaration : un mois, avec dépôt tous les trimestres

Unité de mesure : nombre moyen de jours civils

Méthode de comparaison : données groupées des concurrents et données des concurrents individuels

Base géographique : par province

Formule : $\Sigma[(\text{date du rendez-vous d'installation prévu}) - (\text{date de la demande d'installation})] / \text{nombre total de rendez-vous d'installation prévus pendant la période de déclaration}$

Explication : On obtient l'intervalle d'installation moyen en divisant la somme des intervalles des rendez-vous d'installation pour toutes les commandes en jours par le nombre total d'installations prévues pendant la période de déclaration.

Produits visés : services d'accès haute vitesse groupés et dégroupés tarifés

Norme : aucune norme

Indicateur 2.2

Définition : L'intervalle moyen (en jours civils) entre la date à laquelle une demande de réparation complète et exacte est soumise et la date du rendez-vous de réparation prévu. Les intervalles des rendez-vous de réparation **respectés et manqués** sont déclarés séparément.

Période de déclaration : un mois, avec dépôt tous les trimestres

Unité de mesure : nombre moyen de jours civils

Méthode de comparaison : données groupées des concurrents et données des concurrents individuels

Base géographique : par province

Formule : $\Sigma[(\text{date du rendez-vous de réparation prévu}) - (\text{date de la demande de réparation})] / \text{nombre total de rendez-vous de réparation prévus pendant la période de déclaration}$

Explication : On obtient l'intervalle de réparation moyen en divisant la somme des intervalles de réparation pour toutes les commandes en jours par le nombre total de réparations prévues pendant la période de déclaration.

Produits visés : services d'accès haute vitesse groupés et dégroupés tarifés

Norme : aucune norme