



Décision de télécom CRTC 2005-17

Ottawa, le 24 mars 2005

Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes

Référence : 8660-C12-200303751

Table des matières	Paragraphe
Sommaire	
I. Introduction	1
Instance	11
Questions	19
II. Les indicateurs de qualité du service	20
Les indicateurs QS à inclure	21
Si les indicateurs QS devaient être suivis selon un critère géographique plus précis	27
Marge d'erreur	32
Possibles exclusions du plan de rajustement tarifaire du service de détail	41
Événements indépendants de la volonté d'une ESLT	42
Processus d'exclusion des résultats QS du plan de rajustement tarifaire	57
III. Base de revenu	66
Identification des services locaux en cause	68
Créances irrécouvrables	78
Pourcentage des revenus des services locaux constituant la VTMR	83
IV. Montant du rajustement tarifaire	95
Le tableau de rajustement à la norme	96
Déductions pour les paiements aux clients	132
V. Distribution des fonds dans le cadre du plan de rajustement tarifaire	143
Admissibilité des clients – Services d'accès au réseau (SAR)	144
Traitement des anciens clients	152
Méthode de distribution	159
VI. Périodes de rajustement tarifaire	171
VII. Déclaration des résultats du plan de rajustement tarifaire du service de détail	182
Rapports d'anomalies QS	183
Rapports aux clients	193

VIII. Vérifications	205
Le processus de vérification	206
Uniformité dans les rapports des résultats QS	232
Mesures correctives en cas de non-conformité pendant une vérification	253
IX. Autres questions	263
Futur examen du plan définitif	264
Symétrie avec le plan de rajustement tarifaire pour les concurrents	266
X. Mise en œuvre	271
Plan provisoire	273
Plan définitif	283
Annexe A	
Annexe B	
Annexe C	

Dans la présente décision, le Conseil finalise le plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service (QS) de détail des grandes entreprises de services locaux titulaires. Les crédits payables aux clients aux termes du plan doivent être mis en œuvre avant le 30 juin de chaque année pour les clients inscrits au 31 mai. Aucun changement n'est apporté aux 13 indicateurs QS utilisés dans le plan de rajustement tarifaire provisoire QS et la valeur totale maximum du rajustement continue d'être fixée à 5 % des revenus des services locaux. Le tableau de rajustement à la norme utilisé pour calculer le rajustement tarifaire pour chaque indicateur QS est simplifié. De plus, une exigence de rajustement tarifaire est ajoutée au cas où un indicateur QS est manqué pendant cinq mois ou plus au cours d'une année, mais est supérieur au niveau de rendement moyen minimal pour l'année. Un mécanisme de vérification est établi et des exigences de communication sont également définies.

I. Introduction

1. Dans l'avis *Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail et questions connexes*, Avis public de télécom CRTC 2003-3, 27 mars 2003 (l'avis 2003-3), le Conseil a amorcé une instance afin d'établir un plan de rajustement tarifaire définitif pour les clients du service de détail, mettre en œuvre un processus de vérification pour le régime de qualité du service (QS) de détail et examiner d'autres questions afférentes.
2. Le régime qui régit la QS de détail des grandes entreprises de services locaux titulaires (ESLT) remonte à plus de deux décennies, soit à la décision *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 82-13, 9 novembre 1982 (la décision 82-13), dans laquelle le Conseil a établi un régime de surveillance de la QS des compagnies de téléphone relevant alors de la compétence du Conseil. Dans la décision *Examen du cadre de réglementation*, Décision Télécom CRTC 94-19, 16 septembre 1994, le Conseil a décidé qu'il fallait réviser le régime établi dans la décision 82-13 compte tenu de l'implantation de la concurrence fondée sur les installations et du passage proposé à la réglementation par plafonnement des prix.
3. Dans la décision *L'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone*, Décision Télécom CRTC 97-16, 24 juillet 1997 (la décision 97-16), le Conseil a défini un ensemble de 16 indicateurs QS, ainsi que des normes de rendement provisoires, pour les grandes ESLT alors de sa compétence. Les ESLT étaient tenues de déposer des rapports trimestriels concernant les indicateurs QS. Une ESLT qui ne respectait pas la norme approuvée pour un indicateur donné pendant trois mois consécutifs ou sept mois sur 12 mois consécutifs était tenue de rendre compte de son rendement mensuellement, plutôt que trimestriellement, à l'égard de cet indicateur jusqu'à ce que la norme soit respectée ou dépassée pendant trois mois consécutifs. De plus, l'ESLT devait déposer des rapports d'exception expliquant les raisons de la non-conformité et fournir un plan détaillé décrivant comment elle entendait rectifier la situation et empêcher qu'elle se reproduise. Dans la décision 97-16, le Conseil n'a pas inclus de mécanisme de rajustement tarifaire en cas de non-conformité d'une ESLT à une norme QS.
4. Dans la décision *Normes définitives d'utilisation d'indicateurs de la qualité du service pour la réglementation des compagnies de téléphone et autres questions connexes*, Décision CRTC 2000-24, 20 janvier 2000 (la décision 2000-24), le Conseil a finalisé les normes

provisaires applicables aux 16 indicateurs QS établis dans la décision 97-16. Le Conseil a également déterminé qu'il fallait trois autres indicateurs QS. D'autres changements ont été apportés au régime QS dans la décision *Le CRTC crée de nouveaux indicateurs de la qualité du service pour les compagnies de téléphone*, Décision CRTC 2001-217, 9 avril 2001 (la décision 2001-217) et dans la décision *La décision du Conseil concernant la justification, la demande de révision et de modification et la demande de sursis à l'égard des indicateurs 1.5 [Accès au bureau d'affaires] et 2.5 [Accès au centre de réparations] dans la décision CRTC 2001-217*, Décision CRTC 2001-375, 29 juin 2001.

5. Dans la décision *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, Décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34), et la décision *Erratum : Décision de télécom CRTC 2002-34 – Annexe 3*, Décision de télécom CRTC 2002-34-1, 15 juillet 2002 (la décision 2002-34-1), le Conseil a fait remarquer que les indicateurs QS montraient constamment, et la plupart du temps de façon ininterrompue, un rendement inférieur aux normes entre 1998 et 2000. Le Conseil a indiqué qu'il n'était pas persuadé que les pressions de la concurrence étaient suffisantes pour que les ESLT satisfassent aux normes QS. Le Conseil a conclu qu'il fallait établir des incitatifs pour que les ESLT se conforment aux normes. Par conséquent, le Conseil a établi, à compter du 1^{er} juillet 2002, un nouveau régime QS comprenant un plan de rajustement tarifaire du service de détail pour une période provisoire (le plan provisoire), dans le cas d'Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bell Canada, MTS Communications Inc. (MTS) et TELUS Communications Inc. (TCI). Dans la décision *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, Décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43), le Conseil a établi le même plan provisoire pour la Société en commandite Télébec (Télébec) et TELUS Communications (Québec) Inc. (TELUS Québec), à compter du 1^{er} octobre 2002.
6. Dans la décision *Saskatchewan Telecommunications – Passage à la réglementation fédérale – Rapports sur la qualité du service*, Décision de télécom CRTC 2002-53, 30 août 2002, Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) a été assujettie aux mêmes normes QS et au même régime de déclaration que les autres grandes ESLT. Dans la décision *Saskatchewan Telecommunications - Applicabilité des mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service et questions connexes*, Décision de télécom CRTC 2003-36, 5 juin 2003, le Conseil a conclu qu'à compter du 1^{er} juillet 2003, SaskTel serait assujettie au même plan provisoire que les autres grandes ESLT.
7. Le plan provisoire établi par le Conseil pour les grandes ESLT comprenait 13 indicateurs QS principaux mesurés selon une moyenne annuelle et auxquels était attribué une pondération égale. Les 13 indicateurs QS, dont six étaient partagés entre les zones rurales et urbaines, sont énumérés dans le tableau 1 ci-dessous.

TABLEAU 1**Indicateurs QS figurant dans le plan provisoire**

(A/B indique un partage urbain et rural)

Indicateur	Description	Norme
1.1A/B	Intervalle d'installation en zone urbaine (5 jours) et zone rurale (10 jours)	90 % ou plus
1.2A/B	Rendez-vous pour installation respectés en zone urbaine et zone rurale	90 % ou plus
1.3A/B	Commandes en attente pour 100 branchements principaux SAR en zone urbaine et zone rurale	3,3 % ou moins
1.5	Accès au bureau d'affaires	80 % ou plus
1.7	Activation dans les délais des EIB pour les autres fournisseurs de services interurbains	90 % ou plus
2.1A/B	Rapports de dérangement (pannes) réglés en moins de 24 heures en zone urbaine et zone rurale	80 % ou plus
2.2A/B	Rendez-vous pour réparation respectés en zone urbaine et zone rurale	90 % ou plus
2.3A/B	Rapports de dérangement (pannes) initiaux des abonnés pour 100 SAR en zone urbaine et zone rurale	5 % ou moins
2.5	Accès au centre de réparations	80 % ou plus
3.1	Délai d'attente de la tonalité d'envoi	98,5 % ou plus
4.1	Exactitude de l'annuaire	93,8 % ou plus
4.2	Assistance-annuaire – Accès	80 % ou plus
4.3	Assistance-annuaire – Exactitude	93,8 % ou plus

8. Selon le plan provisoire, une ESLT peut être assujettie à un rajustement tarifaire jusqu'à concurrence de 5 % de ses revenus annuels des services locaux de résidence et d'affaires. Ce montant est la valeur totale maximum de rajustement (VTMR). Le montant du rajustement tarifaire dépend du nombre des indicateurs qu'une ESLT n'a pas respecté ainsi que de la proportion dans laquelle l'indicateur est en dessous de la norme. Lorsque les résultats d'un seul indicateur sont rapportés en zone urbaine et en zone rurale, la valeur maximum du crédit payable au client pour cet indicateur est divisée par deux afin d'attribuer à chacun des résultats urbains et ruraux la moitié du rajustement tarifaire maximum pour cet indicateur.

9. Selon le plan provisoire, la pondération de chaque indicateur QS est la même de sorte que la valeur maximum de rajustement (VMR) de chaque indicateur équivaut à 1/13^e de la VTMR. Le montant du rajustement tarifaire pour un indicateur est calculé suivant le tableau de rajustement des normes provisoires qui précise, pour chaque niveau de rendement, le rajustement tarifaire nécessaire en pourcentage de la VMR. Les ratios de rendement QS et les rajustements requis, tels qu'ils sont illustrés dans les feuilles de travail dans la décision 2002-34-1, sont indiqués dans le tableau 2.

TABLEAU 2

Ratio de rendement moyen annuel	Rajustement tarifaire en pourcentage de la VMR
10,0	0
9,50 à 9,99	25
9,00 à 9,49	30
8,50 à 8,99	35
8,00 à 8,49	40
7,75 à 7,99	45
7,50 à 7,74	50
7,25 à 7,49	60
7,00 à 7,24	70
6,50 à 6,99	80
6,00 à 6,49	90
5,50 à 5,99	92
5,00 à 5,49	94
4,50 à 4,99	96
4,00 à 4,49	98
En dessous de 4,00	100

10. Le plan provisoire ne prévoyait pas de mécanisme pour la mise en œuvre d'un rajustement tarifaire éventuel. Le Conseil a indiqué dans les décisions 2002-34 et 2002-43 que ce mécanisme serait établi une fois le plan provisoire finalisé.

L'instance

11. Dans l'avis 2003-3, le Conseil a invité les parties à exposer leurs vues, justification à l'appui, sur un certain nombre de questions regroupées comme suit :

Plan de rajustement tarifaire pour les clients du service de détail

- a) les modifications au plan provisoire, le cas échéant, que le Conseil devrait considérer lorsqu'il établira le plan de rajustement tarifaire définitif pour le service de détail (le plan définitif);
- b) la façon de pondérer les indicateurs QS de détail actuels aux fins du calcul du rajustement tarifaire;
- c) la possibilité d'inclure un élément de pondération dans le plan définitif afin de s'assurer que les clients sont indemnisés convenablement lorsqu'un ou plusieurs indicateurs se situent à maintes reprises en deçà des normes de qualité du service.

Communication des résultats du plan de rajustement tarifaire

- a) la nécessité d'exiger que les ESLT fassent rapport à leurs clients du service de détail des résultats de leur rendement en ce qui concerne la qualité et le plan de rajustement tarifaire du service de détail;
- b) la nature et le degré de détail des renseignements à inclure dans ces rapports;
- c) la fréquence à laquelle il faudrait publier ces rapports;
- d) la méthode qu'il faudrait utiliser pour les distribuer aux clients du service de détail.

Paiement de rajustements tarifaires aux clients du service de détail

- a) le mécanisme approprié pour la distribution des paiements de rajustement tarifaire aux clients du service de détail (p. ex., rabais, crédits ou autres mécanismes);
- b) la façon d'accommoder les clients du service de détail qui cessent d'utiliser le service d'une compagnie avant de déterminer la valeur du paiement du rajustement tarifaire.

Exclusions possibles du plan définitif

- a) les circonstances ou événements, le cas échéant, qui devraient être considérés comme indépendants de la volonté d'une ESLT;

- b) le processus et la méthode dont le Conseil tiendrait compte pour exclure du plan définitif certains résultats de la qualité du service de détail;
- c) la nécessité, si le Conseil décide effectivement d'exclure certains événements ou circonstances, de respecter encore certaines normes, et le cas échéant, lesquelles.

Processus de vérification dans le cadre du régime pour la qualité du service de détail

- a) le processus de vérification approprié pour s'assurer que les ESLT feront rapport des résultats de la qualité et des rajustements tarifaires du service de détail et distribueront les paiements de rajustement tarifaire de façon uniforme et exacte;
- b) les mesures correctives qui pourraient être prises dans les cas de non-conformité relevés au cours d'une vérification;
- c) la nécessité de rendre publics les résultats d'une vérification, partiellement ou intégralement.

Les parties ont également été invitées à formuler des observations sur d'autres questions afférentes.

12. Le Conseil a désigné Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel, Télébec, TCI et TELUS Québec parties à l'instance. D'autres personnes ont été invitées à s'inscrire à titre de parties intéressées au plus tard le 10 avril 2003.
13. L'avis 2003-3 établissait le processus suivant en quatre étapes :
 - la possibilité pour les parties de déposer leur preuve (ou observations) au plus tard le 16 mai 2003;
 - un processus de demandes de renseignements du 20 juin 2003 au 30 septembre 2003 (prolongé ultérieurement au 10 novembre 2003);
 - la possibilité pour les parties de déposer des plaidoyers au plus tard le 14 octobre 2003 (prolongé ultérieurement au 24 novembre 2003);
 - la possibilité pour les parties de déposer des plaidoyers en réplique au plus tard le 28 octobre 2003 (prolongé ultérieurement au 8 décembre 2003).
14. Le 15 mai 2003, le Conseil a reçu la preuve de la Telecommunications Workers' Union (la TWU). Le 16 mai 2003, le Conseil a reçu la preuve des parties suivantes : Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, SaskTel et Télébec (collectivement, les Compagnies); TCI et TELUS Québec (collectivement, TELUS); Allstream Corp. (Allstream); et le Centre pour la défense de l'intérêt public pour le compte de l'Association des consommateurs du Canada, l'Organisation nationale anti-pauvreté et l'Union des consommateurs (collectivement, les Groupes de défense des consommateurs).

15. Le 21 octobre 2003, le Conseil a reçu des mémoires de le B.C. Public Interest Advocacy Centre au nom de la BC Old Age Pensioners' Organization, le Council of Senior Citizens' Organization of BC, la Senior Citizens' Association of BC, End Legislated Poverty, le West End Seniors' Network, et la Tenants Rights Action Coalition (collectivement, BCOAPO et autres); et de la ville de Calgary.
16. Le 27 octobre 2003, le personnel du Conseil a informé les parties inscrites qu'en plus des mémoires déposés pour cette instance, les mémoires suivants pour l'instance conduisant à la décision 2002-34 étaient ajoutés au dossier de l'instance :
 - Annexe A au plaidoyer final d'Aliant Telecom, de Bell Canada, de MTS et de SaskTel (22 octobre 2001);
 - Section 2.3 « Qualité du service » du plaidoyer en réplique d'Aliant Telecom, de Bell Canada, de MTS et de SaskTel (31 octobre 2001);
 - Section « Incitatif de qualité du service » du plaidoyer final d'Action Réseau Consommateur, l'Association des consommateurs du Canada, la Fédération des associations coopératives d'économie familiale, et l'Organisation nationale anti-pauvreté (ARC et autres) et de BCOAPO et autres (22 octobre 2001);
 - Annexe A du plaidoyer en réplique d'ARC et autres et de BCOAPO et autres (31 octobre 2001).
17. Le 24 novembre 2003, le Conseil a reçu un plaidoyer d'Allstream, des Compagnies, des Groupes de défense des consommateurs, de TELUS et de la TWU.
18. Le 8 décembre 2003, un plaidoyer en réplique a été déposé par Allstream, BCOAPO et autres, les Compagnies, les Groupes de défense des consommateurs et TELUS. Les Groupes de défense des consommateurs ont déposé un autre plaidoyer en réplique le 11 décembre 2003.

Questions

19. Les aspects suivants ont fait l'objet des plaidoyers dans la présente instance pour finaliser le plan de rajustement tarifaire du service de détail :
 - les indicateurs QS à utiliser;
 - les revenus assujettis à un rajustement tarifaire;
 - la détermination de l'ampleur du rajustement tarifaire;
 - le mécanisme de répartition d'un rajustement tarifaire;
 - les périodes du rajustement tarifaire;
 - les exigences en matière de rapport QS;

- le mécanisme de vérification;
- les questions secondaires soulevées par les parties.

Chacun de ces aspects, ainsi que les questions spécifiques qu'elles impliquent, sont traités ci-dessous.

II. Les indicateurs de qualité du service

20. Comme il est fait remarquer ci-dessus, le plan provisoire était fondé sur les résultats des 13 indicateurs QS figurant au tableau 1. Dans la présente instance, les parties ont fait des observations sur quatre questions liées aux indicateurs :

- les indicateurs QS à inclure dans le plan;
- si les indicateurs QS devraient être suivis selon un critère géographique plus précis;
- si une marge d'erreur devrait être incluse dans l'évaluation des résultats QS;
- si des circonstances ou des événements peuvent justifier l'exclusion des résultats d'un rendement insuffisant du plan de rajustement tarifaire.

Chacune de ces questions est abordée ci-dessous.

Les indicateurs QS à inclure

21. Les 13 indicateurs QS inclus dans le plan provisoire ont été élaborés au cours de plusieurs instances et figurent dans le plan provisoire parce qu'ils se rapportaient directement à la qualité du service dont les clients du service de détail font l'expérience. La question à l'étude dans la présente instance est de savoir si les 13 indicateurs QS devraient continuer d'être inclus dans le plan pour les clients du service de détail. Plus précisément, la discussion a porté sur l'inclusion de l'indicateur 1.7 qui mesure l'activation dans les délais des EIB pour les autres fournisseurs de services interurbains.

Positions des parties

22. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé de retirer l'indicateur 1.7 du plan et de le déplacer dans le plan de rajustement tarifaire des concurrents. Ils ont fait valoir que l'indicateur 1.7 concernait autant les services aux concurrents que le service au client final et que, comme pour d'autres indicateurs des concurrents, il mesure un facteur qui ne touche les clients du service de détail qu'indirectement. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'indicateur 1.7 devrait être regroupé avec les autres indicateurs des concurrents. Ils ont fait remarquer que le Conseil avait amorcé l'avis *Finalisation du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service dans le contexte de la concurrence*, Avis public de télécom CRTC 2003-9, 30 octobre 2003 (l'avis 2003-9), afin de finaliser le plan de rajustement tarifaire pour les concurrents et que le traitement de l'indicateur 1.7 pourrait donc être abordé dans cette instance.

23. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé que leur proposition de déplacer l'indicateur 1.7 n'aurait aucun impact sur les clients finals. Selon les Groupes de défense des consommateurs, les clients finals seraient encore protégés puisque la mesure QS existerait toujours dans le plan des concurrents. Ils ont également soutenu que l'impact du changement proposé sur le plan de détail serait minime puisque la VMR de chaque indicateur serait déterminée en divisant la VTMR par 12 au lieu de 13.
24. Les Compagnies ont fait remarquer que la question du traitement de l'indicateur 1.7 a été identifiée précisément dans l'avis 2003-9 et elles ont indiqué qu'elles feraient connaître leur opinion sur l'utilité de transférer l'indicateur 1.7 dans cette instance. Les Compagnies ont soutenu que si le Conseil décidait de retirer l'indicateur 1.7 du plan, il était important de réduire le montant de la VTMR en conséquence. Selon les Compagnies, agir autrement entraînerait une hausse importante du rajustement tarifaire possible par indicateur alors que ces rajustements sont déjà à des niveaux excessifs, tout au moins provisoirement.
25. TELUS a soutenu que la proposition des Groupes de défense des consommateurs devrait être rejetée, car l'indicateur 1.7 mesure l'activation dans les délais du processus qui transfère le service interurbain d'un client à un fournisseur de services interurbains concurrent alors que les indicateurs QS des concurrents sont strictement limités aux services fournis aux entreprises de services locaux concurrentes. De plus, TELUS a estimé que l'indicateur 1.7 mesurait le rendement d'un service qui fait clairement partie de ce que le client du service de détail perçoit comme la qualité générale des services qu'il achète d'une ESLT. De l'avis de TELUS, la raison invoquée par les Groupes de défense des consommateurs pour exclure l'indicateur 1.7 n'est pas fondée et il n'y a aucune raison de changer le nombre d'indicateurs dans le plan QS de détail.

Analyse et conclusion du Conseil

26. L'indicateur 1.7 mesure le rendement des ESLT en ce qui concerne le transfert du service interurbain d'un client, de son entreprise d'interurbain à une nouvelle. Le Conseil estime que le délai d'exécution des demandes de transfert concerne directement les clients finals. Par conséquent, le Conseil conclut qu'il y a lieu de garder l'indicateur 1.7 dans le plan, avec les 12 autres indicateurs QS.

Si les indicateurs QS devraient être suivis selon un critère géographique plus précis

Positions des parties

27. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'un récent rapport de l'État de New York a vivement critiqué le plan de mesures incitatives en matière de qualité du service de la New York Public Service Commission pour Verizon sous prétexte qu'une moyenne géographique de la QS, même en fonction de zones rurales ou urbaines, pourrait occulter de graves problèmes dans certains endroits. Selon les Groupes de défense des consommateurs, le rapport indiquait que des régions de l'État de New York ont un problème chronique de qualité de service insuffisante qui est masqué par le fait que la qualité du service est mesurée à l'échelle de l'État.
28. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'il faudrait envisager de suivre les résultats QS selon des critères géographiques plus précis, ce qui permettrait de cerner les graves disparités entre les zones urbaines ou rurales dans le territoire d'une ESLT. Les Groupes de

défense des consommateurs ont soutenu que si ce type de suivi était exigé, le Conseil serait en mesure de modifier le plan de rajustement tarifaire du service de détail au cas où l'on découvrirait que certaines collectivités sont victimes d'une mauvaise qualité chronique du service.

29. Les Compagnies ont soutenu que la proposition des Groupes de défense des consommateurs déborde le cadre de la présente instance et qu'elle est inutile. Les Compagnies ont également soutenu que, comme les Groupes de défense des consommateurs eux-mêmes l'ont reconnu, les résultats QS sont déjà déclarés séparément par zones urbaines et rurales, le cas échéant, de sorte que ce genre de disparité peut être constatée. Les Compagnies ont fait remarquer qu'avant la décision 97-16, Bell Canada déclarait les résultats QS à un niveau encore davantage ventilé et elles ont en outre fait remarquer que dans la décision 97-16, le Conseil a conclu qu'il conviendrait de déclarer les résultats au niveau urbain et rural.
30. TELUS a fait valoir que la communication séparée par résultats urbains et ruraux fait déjà partie de plusieurs indicateurs QS et qu'il n'était ni justifié ni pratique de les ventiler davantage. TELUS a également fait valoir que les propositions visant à modifier les indicateurs débordent le cadre de cette instance et ne devraient pas être pris en compte.

Analyse et conclusion du Conseil

31. Le Conseil a tenu plusieurs instances approfondies sur la définition des indicateurs QS. La présente instance a pour objet de finaliser le plan. Elle ne comprend ni l'introduction de nouveaux indicateurs ni la modification des indicateurs QS existants. Par conséquent, le Conseil conclut que la proposition des Groupes de défense des consommateurs de suivre les résultats QS selon un critère géographique plus précis déborde le cadre de la présente instance.

Marge d'erreur

32. Selon le plan provisoire, le fait qu'une ESLT ne respecte pas une norme de rendement minimum à l'égard d'un indicateur QS déclenche un rajustement tarifaire. L'importance du rajustement tarifaire peut dépendre de plusieurs facteurs, notamment l'importance de l'insuffisance du rendement. Mais il n'a pas été prévu de traitement spécial pour les rendements insuffisants qui tombent tout juste sous la norme de rendement minimum.
33. Dans cette instance, les Compagnies ont évoqué la possibilité d'adopter une marge d'erreur au moment de décider si la norme de rendement minimum à l'égard d'un indicateur QS a été respectée.

Positions des parties

34. Les Compagnies ont fait valoir que si la norme relative à un indicateur est de 80 % et que le rendement d'une ESLT est de 80 % pendant les 11 premiers mois d'une année, mais seulement de 79 % pour le mois de décembre, son résultat moyen annuel serait de 79,9 %. Les Compagnies ont fait valoir que le fait de ne pas respecter la norme d'une petite marge pendant un mois n'est pas du tout une indication que le rendement n'est pas maintenu à un niveau qui se conforme aux normes QS. De l'avis des Compagnies, il serait exagéré d'évaluer un rajustement tarifaire de 25 % de la VMR, comme l'exigerait le plan provisoire, pour un manquement aussi marginal au rendement.

35. Les Compagnies ont soutenu que le résultat annuel moyen de 79,9 % pour un indicateur QS avec une norme minimum de 80 % pourrait indiquer simplement une marge d'erreur statistique plutôt que le résultat réel. Les Compagnies ont fait valoir qu'il faudrait adopter un intervalle de « marge d'erreur » associé à un rajustement tarifaire minimal. Les Compagnies ont proposé un rajustement tarifaire de 5 % pour un rendement annuel moyen de 79,8 % à 79,9 % pour un indicateur avec une norme de 80 % et pour un rendement annuel moyen de 89,8 % à 89,9 % pour un indicateur avec une norme de 90 %. Les Compagnies ont fait valoir qu'elles ne proposaient pas d'abaisser les normes QS, mais plutôt des rajustements des tarifs qui rendent compte de façon plus juste de la détérioration du niveau de service.
36. Les Compagnies ont ensuite fait remarquer qu'une « marge d'erreur statistique » ne serait possible que si la qualité du service était mesurée au moyen d'un échantillon de données. Les Compagnies ont indiqué que dans le cas de Bell Canada, par exemple, seulement deux des 13 indicateurs (Indicateur 4.1, Exactitude de l'annuaire, et Indicateur 4.3, Assistance annuaire – Exactitude) sont mesurés à partir d'un échantillon de toute la population. Les Compagnies ont fait valoir que dans le cas de Bell Canada par exemple, la marge d'erreur statistique pour l'indicateur 4.3, Assistance annuaire – Exactitude, pourrait être de $\pm 3,5$ % dans une année donnée, en fonction d'une moyenne de 12 échantillons mensuels. Étant donné que la norme pour cet indicateur est de 93,8 %, si Bell Canada devait déclarer un résultat annuel moyen de 93,7 %, elle serait assujettie à une pénalité de cinq millions de dollars. Les Compagnies ont fait valoir que non seulement ce montant est excessif pour un manquement aussi mineur, mais qu'en raison d'une erreur statistique, le résultat annuel moyen pourrait en fait être de 97,2 % soit bien au-dessus de la norme.
37. Les Compagnies ont fait valoir que les résultats pour chacun des 11 autres indicateurs ont été calculés selon que l'ensemble de la population répond aux règles administratives pour l'indicateur et qu'il n'y a donc pas de « marge d'erreur statistique » pour ces indicateurs. Les Compagnies ont fait valoir toutefois que le fait de ne pas respecter la norme de rendement à l'égard d'un de ces indicateurs d'un montant minimal pourrait indiquer seulement une erreur dans la consignation des résultats.
38. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'idée avancée par les Compagnies au sujet de la possibilité d'erreurs dans la consignation des résultats pour les indicateurs n'est pas une raison suffisante pour procéder à une baisse importante du rajustement tarifaire en cas de prestation d'un service inférieur à la norme minimale. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les ESLT sont tout à fait en mesure de contrôler les erreurs dans leurs communications et que la mise en place de procédures et de contrôles adéquats devrait éviter ce genre d'erreurs.

Analyse et conclusion du Conseil

39. Le Conseil estime que les Compagnies ont souligné à juste titre que des erreurs statistiques peuvent se produire à propos de deux des 13 indicateurs QS du fait que leur mesure du rendement implique un échantillon de données. Mais le Conseil fait remarquer que toutes les parties étaient au courant de cette réalité au moment où les normes de rendement minimum ont été fixées pour ces indicateurs. Le Conseil fait également remarquer qu'il est tout à fait possible que les normes relatives à ces deux indicateurs puissent être respectées à la suite d'une erreur

statistique tout comme elles peuvent ne pas être respectées à la suite d'une autre erreur. Par conséquent, les erreurs statistiques devraient s'annuler à long terme de sorte que ni une ESLT ni ses clients seraient désavantagés par la stricte application de la norme. Dans ces conditions, le Conseil estime qu'il n'y a pas lieu de tenir compte de la possibilité d'erreurs statistiques.

40. En ce qui concerne l'argument plus général présenté par les Compagnies, le Conseil fait remarquer que les normes QS approuvées sont le niveau de rendement minimum jugé acceptable et ne constituent pas une cible de rendement. Le Conseil fait également remarquer que les ESLT sont responsables de la consignation des résultats. Autoriser une marge d'erreur équivaldrait à changer la norme de rendement minimum relative à un indicateur QS. La modification des normes de rendement QS déborde le cadre de cette instance. Dans ces conditions, le Conseil conclut qu'il ne convient pas d'introduire un facteur de marge d'erreur dans les indicateurs QS pour le plan.

Possibles exclusions du plan de rajustement tarifaire du service de détail

41. Dans l'avis 2003-3, le Conseil a sollicité des observations sur les circonstances ou les événements, le cas échéant, qui devraient être considérés comme étant indépendants de la volonté des ESLT, ainsi que sur le processus et la méthode que le Conseil pourrait utiliser pour exclure des résultats QS de détail du plan définitif. Chacune de ces questions est examinée ci-dessous.

Événements indépendants de la volonté d'une ESLT

Positions des parties

42. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que le Conseil fournisse une liste d'exemples d'exclusions à titre indicatif et ils ont suggéré que la décision finale soit prise au cas par cas. Ils ont fait valoir que les conflits de travail, les volumes de travail ou les conditions météorologiques inhabituels ne devraient pas être considérés comme étant « indépendants de la volonté des ESLT ». Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que dans la mesure où les ESLT exercent un élément de contrôle dans un conflit de travail, il faudrait prévoir des interruptions de travail de deux à quatre semaines. Parallèlement, les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que les ESLT pourraient être tenues responsables de la moitié du montant duquel le rendement était inférieur à la norme pendant la période en question. Les Groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que les états d'urgence, les attaques terroristes et les conditions météorologiques extrêmes ou inhabituelles rempliraient les conditions d'une exclusion.
43. Les Compagnies ont fait valoir que dans la mesure où les normes de service ont été établies sur la base de conditions d'exploitation normales, il y aurait lieu d'inclure dans le plan définitif une clause de *force majeure* qui aurait le libellé suivant :

Aucune pénalité n'est appliquée au cours d'un mois où la non-conformité à la norme est causée, ce mois-là, par un incendie, des grèves, la défaillance ou une panne de la part d'une autre entreprise, des inondations, des épidémies,

la guerre, des troubles civils, des catastrophes naturelles, des mesures prises par les pouvoirs publics ou autres événements indépendants de la volonté de la Compagnie qu'il est raisonnablement impossible de prévoir ou contre lesquels on ne peut se protéger.

44. Les Compagnies ont fait valoir que des événements saisonniers normaux ne seraient pas considérés comme des catastrophes naturelles et elles ont donné les exemples suivants d'événements dont elles croient qu'ils devraient être visés par la clause de *force majeure* :
- la grève de 1999 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP) contre Bell Canada;
 - les arrêts de travail de 1999 à MTS (un arrêt de travail de 100 jours au sein du groupement négociateur du SCEP et un arrêt de travail de 11 jours au sein du groupement négociateur de la Fraternité internationale des ouvriers en électricité (FIOE));
 - la crue de la rivière Rouge en 1997;
 - la tempête de verglas qui a frappé l'est du Canada en 1998;
 - l'épidémie du Syndrome respiratoire aigu de 2003 à Toronto, qui a nécessité la mise en quarantaine d'environ 40 employés de Bell Canada;
 - la panne d'août 2003 en Ontario qui a touché les activités de Bell Canada;
 - l'ouragan Juan, qui a frappé la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard en septembre 2003 et qui a eu de graves répercussions sur les activités d'Aliant Telecom.
45. Les Compagnies ont fait valoir qu'aux États-Unis, il est courant de prévoir des rajustements pour les arrêts de travail et qu'il faudrait adopter la même approche au Canada. À l'appui de leur position, les Compagnies ont soutenu que les conflits de travail sont indépendants de la volonté des ESLT dans la mesure où ils impliquent des négociations et que le groupement négociateur du syndicat est tout autant responsable que l'ESLT. Les Compagnies ont fait également valoir ne pas exclure les arrêts de travail du plan définitif renforcerait le pouvoir de négociation des syndicats en cas de conflit de travail – résultat que le Conseil ne devrait pas encourager selon les Compagnies.
46. Les Compagnies ont fait valoir qu'il incombait à l'ESLT qui fait une demande d'exclusion ou de rajustement des résultats mensuels QS aux termes d'une clause de *force majeure* de faire la preuve de la nature extraordinaire des circonstances en question, de l'impact de cet événement sur la qualité du service, d'indiquer pourquoi les préparations normales et raisonnables à des situations difficiles se sont révélées insuffisantes et les dates précises de l'événement.

47. TELUS a fait valoir que des événements particuliers comme les tornades, les tempêtes de vent violent, les tempêtes de verglas, les séismes, les incendies, les explosions ou les inondations de même que les guerres et les actes de terrorisme et les troubles civils peuvent détruire ou endommager des parties importantes de l'infrastructure de communication dans le territoire d'une ESLT et que les résultats du rendement attribuables à pareils événements devraient être exclus du plan.
48. TELUS a fait valoir que la liste des exclusions devrait également comprendre les épidémies (y compris les virus naturels et ceux créés par l'homme) et les actions d'autres parties, comme d'autres entreprises de connexion, syndicats ou pouvoirs publics, qui pourraient compromettre la poursuite des activités courantes de l'ESLT et qui sont tous imprévisibles et indépendants de la volonté de l'ESLT.
49. TELUS a soutenu que les événements suivants, qui se sont produits sur son territoire en 2003, devraient être pris en compte par le Conseil et devraient figurer sur la liste des exclusions :
- graves feux de forêt à l'intérieur de la Colombie-Britannique et dans le sud-ouest de l'Alberta qui ont détruit une partie importante des installations physiques et ont nécessité le redéploiement de ressources pour les efforts de reprise;
 - une importante coupure de câble à Vancouver, causée par une tierce partie pendant des travaux de construction sur un terrain adjacent à une structure de conduite de TCI près d'un central, et qui a mobilisé des ressources considérables pour restaurer le service et traiter avec les clients touchés.

TELUS a indiqué que dans les deux cas, des travaux de réparation et de construction de moindre priorité ont été reportés et que les bureaux de TCI ont reçu un plus grand nombre d'appels.

50. TELUS a fait remarquer que les Groupes de défense des consommateurs ont exprimé des réserves au sujet de l'acceptation des conflits de travail comme des événements ne dépendant pas de la volonté des ESLT, car les ESLT seraient parties au conflit. TELUS a fait valoir que dans un processus de négociation collective, une compagnie et son syndicat participent conjointement aux négociations et qu'il n'est pas raisonnable de suggérer qu'une compagnie est en mesure de savoir si un conflit de travail va se produire ni sa durée, simplement parce que la compagnie est partie aux négociations. TELUS a soutenu que la possibilité d'une interruption de travail fait partie intégrante d'un processus de négociation collective libre et est intégrée à la fois dans le droit du travail canadien et dans les conventions de travail internationales. TELUS a également fait valoir qu'il était fréquent que les accords commerciaux comprennent une clause de *force majeure* qui vise les interruptions de travail.
51. Allstream a fait valoir que les catastrophes naturelles, les épidémies, la guerre et les troubles civils devraient être considérés comme étant indépendants de la volonté des ESLT et que d'autres situations devraient être traitées au cas par cas. Allstream a soutenu que le libellé de la clause de *force majeure* des Compagnies est trop général.
52. BCOAPO et autres ont fait valoir que les exclusions devraient être traitées au cas par cas et qu'il incombe à l'ESLT d'établir qu'une exclusion est justifiée et de préciser la période pendant laquelle elle est justifiée.

53. La TWU a soutenu que les interruptions de travail ne sont pas indépendantes de la volonté des ESLT et que si une ESLT ne respecte pas les normes QS en raison d'une interruption de travail, il ne conviendrait pas d'exclure ces résultats du calcul du rajustement annuel des tarifs.

Analyse et conclusion du Conseil

54. Le Conseil fait remarquer que les parties se sont entendues pour exclure les rendements insuffisants en raison de circonstances ou d'événements indépendants de la volonté des ESLT. Elles ont généralement convenu aussi qu'il devrait incomber aux ESLT de déterminer les événements perturbateurs, d'expliquer pourquoi une exception serait justifiée et de quantifier la modification proposée aux résultats du plan.
55. Il y a eu également consensus sur les types d'événements perturbateurs qui devraient conduire à une exclusion. Le principal point de désaccord a porté sur les interruptions de travail. Les Groupes de défense des consommateurs et la TWU se sont opposés au traitement des conflits de travail comme des exclusions du fait que l'ESLT aurait au moins un certain contrôle sur les résultats. De l'avis des Compagnies et de TELUS, les conflits de travail vont au-delà du contrôle raisonnable.
56. Le Conseil conclut qu'il est logique que le plan comprenne un mécanisme d'exclusion suffisamment souple pour tenir compte des effets des catastrophes naturelles et autres événements perturbateurs qui, de par leur nature même, sont imprévisibles et indépendants de la volonté des ESLT. Le Conseil estime que les interruptions de travail peuvent remplir les conditions dans certaines circonstances. Toutefois, à son avis, chaque événement, qu'il s'agisse d'une catastrophe naturelle, d'un acte de terrorisme ou d'une interruption de travail, devrait être évalué en fonction des circonstances. Par conséquent, le Conseil conclut que les décisions concernant les événements perturbateurs devraient être prises au cas par cas quant aux modifications, le cas échéant, qu'il faudrait apporter aux résultats QS aux fins du plan.

Processus d'exclusion des résultats QS du plan de rajustement tarifaire

Positions des parties

57. Les Compagnies ont proposé le processus suivant pour les exclusions possibles :
- i) l'ESLT déposerait une demande d'exclusion dans les 21 jours de l'événement, en fournissant tous les détails pertinents, ainsi qu'une proposition concernant le rajustement des résultats QS;
 - ii) le Conseil évaluerait la demande et rendrait une décision dans les 30 jours;
 - iii) l'ESLT rajusterait les résultats dans son rapport annuel sur le plan de rajustement tarifaire du service de détail conformément à la décision du Conseil.
58. Les Compagnies ont fait valoir qu'il était important que les décisions soient prises rapidement afin que les ESLT puissent prendre des mesures correctives pour obtenir des résultats supérieurs à la moyenne sur une base annuelle et pour éviter les rajustements tarifaires. Les Compagnies ont soutenu que la participation du public serait inutile. À leur avis, le Conseil devrait disposer des éléments de preuve suffisants en fonction de la demande de l'ESLT. Les Compagnies ont fait

valoir que la participation du public ne ferait que retarder le processus à un moment où il est important pour une ESLT de réagir rapidement à une demande. Les Compagnies ont également fait valoir qu'une ESLT ne devrait déposer une demande que si les résultats en question sont nettement inférieurs à la norme. Les Compagnies ont aussi fait valoir que les rapports trimestriels normaux devraient continuer d'indiquer les résultats QS et que les résultats rajustés ne devraient être indiqués qu'aux fins du plan annuel du rajustement tarifaire.

59. TELUS a pris note de la proposition des Compagnies voulant que les demandes d'exclusion du plan soient déposées au plus tard 21 jours après la fin du mois pendant lequel l'événement extraordinaire se produit. TELUS a indiqué qu'elle avait supposé que les demandes d'exclusion seraient déposées une fois par année, mais qu'elle voyait l'avantage de déterminer les événements donnant lieu à une exclusion à mesure qu'ils se produisent pour que les faits et les impacts soient déterminés le plus rapidement possible. TELUS a fait valoir qu'il ne serait peut-être pas judicieux de fixer des limites de temps précises compte tenu de la particularité de chaque événement et de l'imprévisibilité des conséquences. TELUS a fait valoir que la date du rapport de rajustement tarifaire définitif devrait être la date définitive du dépôt des demandes d'exclusion pour la période en cours. TELUS a convenu avec les Compagnies que les rapports trimestriels ne devraient contenir que des résultats réels.
60. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les ESLT devraient demander au Conseil des exclusions pour des circonstances ou des événements imprévus indépendants de leur volonté. Ils ont également fait valoir qu'il incombe à l'ESLT d'indiquer les détails pertinents et d'énumérer les indicateurs touchés, la période en cause et les raisons pour lesquelles l'exclusion serait justifiée. Les Groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que le processus devrait comprendre la participation publique de parties intéressées et que le Conseil devrait tenir une liste de parties intéressées pour les questions de qualité de service de détail. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que, sur approbation, seuls les indicateurs touchés devraient être retirés des résultats du plan définitif (et seulement pendant la période pertinente de l'événement exclu) et tous les autres résultats des indicateurs de service devraient demeurer inchangés. Les Groupes de défense des consommateurs se sont opposés à la proposition des Compagnies visant une période d'évaluation de 30 jours du fait qu'elle empêche la participation du public.

Analyse et conclusion du Conseil

61. De l'avis du Conseil, les demandes d'exclusion devraient être autorisées en ce qui concerne la période provisoire et par la suite. Le Conseil estime également qu'il convient de déposer des demandes d'exclusion dans des délais raisonnables à la suite de la conclusion d'un événement perturbateur, afin de donner aux ESLT une certitude raisonnable au sujet de son dossier QS aux fins du plan de rajustement tarifaire. Finalement, compte tenu de l'impact possible des demandes d'exclusion sur le montant des fonds disponibles à distribuer aux clients dans le cadre du plan, le Conseil estime que le public et les autres parties intéressées devraient avoir la possibilité de faire des observations sur les demandes d'exclusion.
62. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que pour la période provisoire, les ESLT peuvent déposer une demande au plus tard le **25 avril 2005** indiquant les événements perturbateurs qui se sont produits pendant la période provisoire pour laquelle une exclusion est demandée, les effets des événements sur des indicateurs QS particuliers et les rajustements

proposés à ces résultats QS. La demande doit être affichée sur les sites Web des ESLT et du Conseil, en même temps que le dépôt. Les copies des demandes d'exclusion doivent être fournies aux parties qui ont participé activement à la présente instance. Les parties doivent soumettre leurs observations, au plus tard le **9 mai 2005** et les ESLT doivent y répondre, au plus tard le **16 mai 2005**. Le Conseil fait remarquer que dans leur communication des résultats QS réguliers pendant la période provisoire, Bell Canada et Aliant Telecom ont signalé plusieurs événements perturbateurs. Le Conseil n'en tiendra pas compte. Pour que le Conseil étudie un événement perturbateur, y compris un événement qui se serait produit avant la publication de la présente décision et pendant la période provisoire, chaque ESLT doit déposer une demande d'exclusion conformément aux procédures énoncées dans la présente décision.

63. En ce qui concerne le plan définitif, le Conseil conclut qu'il convient de demander aux ESLT de déposer une demande d'exclusion dans les 21 jours suivant la fin de l'événement perturbateur. Cette demande devrait indiquer l'événement perturbateur en question, ses effets sur des indicateurs QS particuliers et les rajustements proposés à ces résultats QS. Dans le cas d'une situation en cours qui n'est pas terminée à la fin de la période de déclaration du plan de rajustement tarifaire annuel (la période de déclaration), l'ESLT peut déposer une demande d'exclusion dans les 21 jours suivant la fin de la période de déclaration. Si une ESLT estime qu'un événement perturbateur a eu des effets à long terme qui n'ont pas été pleinement identifiés ou quantifiés dans la période de dépôt de 21 jours, elle peut ensuite demander une décision modifiée à partir de cette nouvelle information. À moins d'indication contraire de la part du Conseil, cette demande doit être déposée dans les trois mois suivant la fin de la période de déclaration.
64. Dans le cadre du plan définitif, afin de donner au public et aux autres parties la possibilité de formuler des observations sur la demande d'exclusion d'une ESLT, toutes ces demandes doivent être affichées sur les sites Web de l'ESLT et du Conseil en même temps que le dépôt ainsi que sur le site Web où les résultats en cours sont affichés. Les copies des demandes d'exclusion doivent être fournies aux parties qui ont participé activement à la présente instance. Les parties doivent déposer leurs observations dans les 14 jours suivant le dépôt des demandes d'exclusion et les ESLT doivent y répondre dans les 21 jours.
65. De l'avis du Conseil, il est tout aussi inutile qu'inapproprié d'indiquer les rajustements découlant des exclusions dans les déclarations trimestrielles ou mensuelles des résultats de service. Les rajustements d'exclusion seront indiqués dans la décision finale du Conseil à l'égard des obligations du plan de rajustement tarifaire des ESLT pour une période donnée.

III. Base de revenu

66. Le Conseil a déterminé, dans les décisions 2002-34 et 2002-43, que le montant total disponible pour les rajustements tarifaires serait fondé sur le total des revenus annuels locaux des services d'affaires et de résidence et que cette base de revenu devrait non pas être limitée aux services locaux, mais comprendre les revenus de tous les autres services locaux de résidence et d'affaires de détail qui ne font pas l'objet d'une abstention de réglementation.

67. Dans la présente instance, les questions suivantes ont été examinées dans le contexte des revenus faisant l'objet d'un rajustement :

- identification des services locaux en cause;
- s'il faudrait tenir compte des créances irrécouvrables;
- le pourcentage des revenus des services locaux constituant la VTMR.

Chacune de ces questions est étudiée ci-dessous.

Identification des services locaux en cause

Positions des parties

68. De l'avis des Groupes de défense des consommateurs, définir la VTMR en pourcentage des revenus locaux est une méthode simple et transparente de fixer la VTMR annuelle. Ils ont fait valoir que pour assurer l'uniformité et faciliter la vérification, les ESLT devraient être tenues d'indiquer, sous réserve de l'approbation du Conseil, les services tarifés spécifiques à inclure au moment d'établir la VTMR.
69. Dans leurs réponses aux demandes de renseignements du Conseil, les Compagnies ont présenté un total des revenus fondé sur tous les éléments tarifaires qui n'ont pas fait l'objet d'une abstention de réglementation pour les services locaux de résidence et d'affaires des ensembles de services plafonnés, ainsi que les éléments de revenu des services locaux de détail, y compris le service Centrex, des ensembles de services non plafonnés. Dans le cas d'Aliant Telecom, de MTS et de SaskTel, la base de revenu de la VTMR des compagnies excluait certains revenus des ensembles de services plafonnés de services locaux liés aux plans d'appels communautaires, aux fonctions d'appel, à l'identification des appels, au service local de réseau, au gestionnaire des messages, aux appels en attente Internet et à l'entretien du câblage, entre autres.
70. Dans sa réponse aux demandes de renseignements du Conseil, TELUS a présenté une liste d'éléments tarifaires des ensembles de services plafonnés séparés en services locaux et autres que locaux. TELUS a présenté des revenus pour les ensembles plafonnés et elle a fait remarquer que selon le régime de plafonnement des prix établi dans la décision 2002-34, les revenus de Centrex appartenaient à l'ensemble non plafonné. TELUS a fait valoir que les autres services compris dans les ensembles de prix plafonds ne sont pas considérés généralement comme des services locaux de détail et ne devraient donc pas être inclus dans le calcul de la VTMR.

Analyse et conclusion du Conseil

71. Le Conseil fait remarquer qu'en ce qui concerne le calcul de la VTMR, TELUS n'a inclus que des services des ensembles de services plafonnés, excluant ainsi le Centrex et d'autres services locaux non plafonnés, alors que les Compagnies ont inclus pratiquement tous les services locaux qui n'ont pas fait l'objet d'une abstention de réglementation, quel que soit l'ensemble de tarification en cause.

72. Comme il est fait remarquer plus haut, dans les décisions 2002-34 et 2002-43, le Conseil a conclu que la VTMR devrait être calculée à partir du total des revenus annuels des services locaux d'affaires et de résidence, y compris les revenus des services locaux et tous les autres services d'affaires et de résidence de détail qui ne font pas l'objet d'une abstention de réglementation. Le Conseil fait remarquer que l'ensemble des services non plafonnés comprend notamment le Centrex qui est un service de détail équivalent aux services locaux d'affaires et de résidence. Le Conseil est donc d'avis que pour calculer la VTMR, les revenus du service Centrex devraient faire partie de la base de revenu.
73. Compte tenu des réponses des ESLT aux demandes de renseignements, les ESLT ont généralement inclus la totalité ou presque des revenus des ensembles de services suivants dans la base de revenu à partir de laquelle calculer la VTMR :
- services locaux de résidence dans des zones autres que des zones de desserte à coût élevé (autres que les ZDCE);
 - services locaux optionnels de résidence dans des zones autres que les ZDCE;
 - services locaux de résidence dans des zones de desserte à coût élevé (ZDCE);
 - services locaux optionnels de résidence dans des ZDCE;
 - services locaux monolignes et multilignes d'affaires.
74. Le Conseil fait remarquer que certaines ESLT ont expressément exclu certains éléments tarifaires de service local de la liste des services assujettis au plan tarifaire. À son avis, aucune des ESLT n'a fourni une justification convaincante des exclusions de revenu proposées. Comme les services en question sont des services locaux qui ne font pas l'objet d'une abstention, le Conseil estime qu'il ne convient pas d'autoriser ces exclusions.
75. Les ESLT ont donné des interprétations différentes sur la question de savoir quels revenus de service de l'ensemble Autres services plafonnés, l'ensemble Services non plafonnés, l'ensemble Services de téléphones publics et Services dont les tarifs sont gelés devraient être inclus dans la base de revenu utilisée pour calculer la VTMR. De l'avis du Conseil, le dossier de l'instance ne contient pas suffisamment d'information pour permettre de prendre une décision définitive à ce sujet. Par conséquent, le Conseil estime nécessaire que les ESLT lui fournissent des renseignements supplémentaires à cet égard.
76. Dans la section Mise en œuvre à la fin de la présente décision, le Conseil amorce une instance en vue de déterminer les revenus à inclure dans la VTMR provenant de l'ensemble Autres services plafonnés, l'ensemble Services non plafonnés (sauf le Centrex), l'ensemble Services de téléphones publics et Services dont les tarifs sont gelés.
77. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que les revenus à utiliser pour calculer la VTMR du plan comprendront tous les revenus des services locaux d'affaires et de résidence et de tous les autres services locaux d'affaires et de résidence de détail qui ne font pas l'objet d'une abstention de réglementation. Ces revenus comprendront plus particulièrement :

- a) les revenus de l'ensemble Services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE, de l'ensemble Services locaux optionnels de résidence dans les zones autres que les ZDCE, de l'ensemble Services locaux de résidence dans les ZDCE, de l'ensemble Services locaux optionnels de résidence dans les ZDCE et de l'ensemble Services locaux monolignes et multilignes d'affaires;
- b) les revenus Centrex de l'ensemble Services non plafonnés;
- c) les autres revenus provenant des services identifiés par le Conseil dans l'instance de suivi amorcée dans la section Mise en œuvre, ci-dessous.

Créances irrécouvrables

Positions des parties

- 78. TELUS a fait valoir que le revenu utilisé pour calculer le paiement de rajustement tarifaire devrait être net des créances irrécouvrables. TELUS a soutenu que dans la mesure où la compagnie n'a pas reçu de revenus pour les services, elle ne devrait pas être obligée de rembourser ces revenus dans le cadre du plan de rajustement tarifaire. TELUS a fait valoir que les revenus déclarés dans les dépôts annuels sur les prix plafonds ne reflètent pas l'impact des créances irrécouvrables. TELUS a proposé que les revenus déclarés dans les dépôts annuels sur les prix plafonds soient rajustés pour tenir compte des créances irrécouvrables aux fins du calcul de la VTMR. TELUS a estimé que la façon la plus simple d'administrer ce rajustement des créances irrécouvrables serait d'appliquer le pourcentage global des créances irrécouvrables (appliqué au revenu total de la compagnie) aux revenus locaux compris dans le calcul de la VTMR, pour la période applicable.
- 79. BCOAPO et autres se sont opposés à la proposition de TELUS du fait qu'elle réduirait le montant total que les clients devraient recevoir pour cause de non-conformité des normes QS.
- 80. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que le Conseil devrait continuer de fonder la VTMR sur les revenus mentionnés dans la décision 2002-34, sans rajustement pour les créances irrécouvrables. Selon les Groupes de défense des consommateurs, l'établissement d'une VTMR à 5 % des revenus locaux ne vise pas une contrepartie des revenus reçus par les ESLT, mais à établir un quantum suffisant pour inciter les ESLT à toujours fournir un service respectant les normes établies.
- 81. Les Groupes de défense des consommateurs ont en outre soutenu que la proposition de TELUS ne produisait pas des revenus de contrepartie puisque TELUS a proposé d'utiliser son pourcentage général des créances irrécouvrables par rapport au total des revenus. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que ce pourcentage des créances irrécouvrables comprend de nombreux services qui ont été exclus du plan de rajustement QS de détail, notamment les services interurbains, les services Internet et les services de liaison spécialisée faisant l'objet d'une abstention.

Analyse et conclusion du Conseil

82. Dans les décisions 2002-34 et 2002-43, le Conseil a conclu que la base du calcul du paiement au titre du rajustement tarifaire devrait être objective et transparente et que la formule de rajustement tarifaire devrait être fondée sur des résultats clairement mesurés et déclarés par les ESLT. De l'avis du Conseil, il n'existe pas de relations claires entre le pourcentage des créances irrécouvrables à l'échelle de la compagnie proposé par TELUS et le pourcentage des créances irrécouvrables qui pourrait s'appliquer à l'égard des revenus de services locaux utilisés pour calculer la VTMR. Le Conseil fait également remarquer que les créances irrécouvrables sont un coût connu de faire des affaires dont il est tenu compte lorsque l'ESLT fixe ses prix. Plus particulièrement, le rajustement des prix pour tenir compte des créances irrécouvrables existe indépendamment de tout rajustement tarifaire QS. Si les revenus bruts utilisés pour calculer la VTMR devaient être rajustés pour les créances irrécouvrables, cela permettrait en fait aux ESLT de se protéger contre les créances irrécouvrables dans leur tarification, mais en éliminant le rajustement de la tarification dans le contexte du plan de rajustement tarifaire. Compte tenu de ces considérations, le Conseil conclut qu'il n'y a pas lieu de tenir compte des créances irrécouvrables dans le calcul de la VTMR.

Pourcentage des revenus des services locaux constituant la VTMR

Positions des parties

83. Les Compagnies ont proposé que, dans le cadre du plan définitif, la VTMR corresponde à 1 % des revenus locaux plutôt que les 5 % utilisés dans le plan provisoire. Elles ont fait valoir que l'utilisation de 1 % dans le calcul de la VTMR donnerait lieu à une VTMR de 50 millions dollars pour Bell Canada, par rapport aux 258 millions de dollars que donne l'utilisation de 5 % comme le Conseil l'a proposé dans le plan provisoire. À leur avis, une VTMR de 258 millions de dollars est excessive.
84. Les Compagnies ont fait valoir que le plan provisoire est fondé sur un mécanisme de rajustement tarifaire proposé par ARC et autres dans l'instance qui a mené à la décision 2002-34 et qui tenait compte des exemples américains de Verizon-Maine et de Verizon-Vermont. Les Compagnies ont soutenu que les cadres de réglementation de ces compagnies sont très différents du cadre canadien en ce sens que les compagnies américaines ont des VTMR plus élevées, que leur fardeau réglementaire est moins lourd et que leurs normes de service sont inférieures à celles des ESLT canadiennes. Les Compagnies ont fait valoir que dans d'autres États américains, sans les mêmes concessions réglementaires que Verizon-Maine et Verizon-Vermont, les pénalités relatives à la qualité du service sont moins lourdes. Les Compagnies ont cité les exemples de Verizon-Massachusetts, où la VTMR a été fixée à 1 % du revenu annuel de détail, et Verizon-Rhode Island, où la VTMR a été fixée à 0,5 % du revenu annuel de détail.
85. Les Compagnies ont fait valoir que la VTMR fixée dans le plan provisoire est excessive et d'un montant qui va bien au-delà de ce qui peut-être jugé nécessaire pour inciter les Compagnies à fournir un service de grande qualité. Les Compagnies ont également soutenu que la VTMR fixée dans le plan provisoire est excessive, car des pénalités excessives encouragent les compagnies à cibler des résultats qui dépasseraient les normes et obligeraient les compagnies à surapprovisionner leurs réseaux.

86. TELUS a convenu avec les Compagnies que le pourcentage utilisé pour calculer la VTMR devrait être réduit de 5 % à 1 %. Selon TELUS, le Conseil a déjà surestimé la VTMR nécessaire pour un plan de rajustement tarifaire QS – nettement supérieure aux valeurs maximales établies pour d'autres juridictions.
87. TELUS a fait valoir que les coûts de ses plans d'amélioration de la qualité du service dépassent la VTMR (en fonction de 5 % des revenus locaux) ce qui montre bien qu'il n'est pas nécessaire de modifier à la hausse la VTMR pour encourager les compagnies à investir en vue d'améliorer le service. TELUS a fait valoir que la décision d'améliorer la qualité n'est pas le résultat d'une analyse coût-avantage comparant le coût d'amélioration de la qualité par rapport à la VTMR. TELUS a fait valoir que le marché concurrentiel incite déjà à améliorer et maintenir la qualité du service.
88. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que le Conseil maintienne la VTMR à 5 % des revenus locaux dans le plan définitif. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que baisser la VTMR, n'encouragerait pas les ESLT à respecter les normes et si la VTMR était fixée trop bas, les ESLT n'y verraient qu'un simple autre coût de fonctionnement. Les Groupes de défense des consommateurs ont indiqué que la VTMR pourrait en fait être trop basse et ils ont fait remarquer que TCI avait fourni un service inférieur à la norme malgré la possibilité d'une pénalité de 5 % des revenus locaux. Les Groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que le paiement de rajustement tarifaire de Bell Canada, fondé sur les résultats de 2002, n'était que de 0,1 % des revenus locaux. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que la VTMR ne serait réalisée que si une ESLT ne respectait aucun des indicateurs pendant une année à un niveau nécessaire pour déclencher un rajustement tarifaire de 100 %.
89. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'en augmentant la VTMR, les ESLT assureraient un service de qualité et ne seraient pas assujetties à un rajustement tarifaire. Ils ont fait valoir que les normes de service étaient fixées à un niveau de rendement minimum et non à un maximum ou à un niveau moyen et que l'on ne peut guère qualifier l'approvisionnement nécessaire pour répondre à ce niveau de rendement minimum de surapprovisionnement du réseau. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le Conseil a déjà rejeté l'argument des Compagnies concernant le surapprovisionnement potentiel des réseaux.
90. La TWU, BCOAPO et autres et la ville de Calgary ont appuyé le maintien d'une VTMR de 5 % dans le plan définitif.

Analyse et conclusion du Conseil

91. Le Conseil fait remarquer que les normes QS ne sont pas des cibles de rendement. Au contraire, les normes QS déterminent le rendement minimum acceptable pour les diverses mesures du rendement visées par les indicateurs QS. La non-conformité d'une ESLT à une ou plusieurs de ces normes minimales doit donc déclencher un rajustement tarifaire global pour refléter l'importance de ne pas respecter la qualité du service et encourager les ESLT à éviter ces non-conformités à l'avenir.

92. Le Conseil estime qu'il convient également de réitérer l'opinion qu'il a exprimée dans la décision 2002-34 concernant l'effet du régime QS sur l'approvisionnement du réseau d'une ESLT. Du fait que les normes QS ne sont pas des cibles de rendement mais représentent plutôt un rendement minimum acceptable à l'égard des indicateurs QS, la fourniture par les ESLT dans le but d'atteindre les normes QS ne signifie pas un surapprovisionnement. Au contraire, la fourniture pour respecter ces normes représente l'approvisionnement minimum acceptable du réseau.
93. Finalement, l'utilisation d'une VTMR de 5 % ne signifie pas qu'une ESLT qui ne se conforme pas à un indicateur QS serait automatiquement assujettie à un rajustement tarifaire de 5 % des revenus des services locaux. La VTMR ne serait déclenchée que si une ESLT ne respectait aucun des 13 indicateurs QS, pas seulement de façon marginale, mais de façon très marquée. De l'avis du Conseil, il serait raisonnable dans ces conditions, de demander un rajustement tarifaire de 5 % des revenus des services locaux. En fait, autoriser une ESLT à conserver 95 % de ses revenus des services locaux lorsqu'elle a fourni un service de médiocre qualité semble être le maximum que l'on devrait juger acceptable.
94. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il convient de fixer la VTMR à 5 % des revenus de services locaux.

IV. Montant du rajustement tarifaire

95. Si une ESLT ne satisfait pas à un ou plusieurs indicateurs QS, il faut alors calculer le montant total des fonds à distribuer selon le plan de rajustement tarifaire. Selon le plan provisoire, la pondération de chaque indicateur QS est la même (la VMR pour chaque indicateur est de 1/13^e de la VTMR). Aucune partie n'a contesté la pondération égale des indicateurs QS. Mais deux autres questions ayant trait au montant du rajustement tarifaire ont été abordées dans cette instance :

- la structure du tableau de rajustement à la norme;
- la pertinence des déductions pour les paiements aux clients.

Chacune de ces questions est traitée ci-dessous.

Le tableau de rajustement à la norme

96. Le plan provisoire contenait un tableau de rajustement à la norme prévoyant une augmentation du rajustement tarifaire selon l'importance du manquement à la qualité du service. Un résultat QS légèrement inférieur à la norme de rendement minimum pour un indicateur entraîne un rajustement de 25 % de la VMR pour cet indicateur. À la suite de cette étape initiale, le facteur de rajustement augmente de façon plus progressive pour atteindre 100 % de la VMR pour l'indicateur lorsque le résultat QS est inférieur à 40 % de la norme.

Positions des parties

97. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le rajustement à la norme initial de 25 % est nécessaire pour encourager plus fortement les ESLT à respecter les normes de

service. Les Groupes de défense des consommateurs ont toutefois soutenu que les hausses progressives dans le tableau de rajustement du service devraient être moins tranchées que dans le plan provisoire.

98. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé de modifier le tableau de rajustement à la norme de façon que, même si la première étape exigerait le maintien du rajustement de 25 % pour les baisses de rendement successives (en pourcentage de la norme) de 2,5 %, le facteur de rajustement tarifaire augmenterait de 20 %, 15 %, 10 %, 8 %, 6 %, 5 %, 4 %, 3 %, 2 %, 1 % et 1 %. Selon cette proposition, un rajustement tarifaire de 100 % de la VMR pour un indicateur ne serait imposé que si le rendement d'une ESLT tombait en dessous de 72,5 % de la norme pour cet indicateur.
99. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que l'utilisation de moyennes annuelles permettrait de compenser les mauvais rendements par de bons mois, de sorte que la moyenne annuelle ne pourrait guère tomber en dessous de 7 sur 10 dans le tableau de rajustement à la norme. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que TELUS Québec a un indicateur de service pour lequel elle atteint une norme de 80 % pendant un mois sur sept, 31 % et 32 % dans deux autres mois et un rendement faible de 15 % un autre mois. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que malgré un rendement extrêmement médiocre, TELUS Québec réussissait à obtenir une moyenne annuelle de 53 %. Ils ont également fait valoir que TCI avait atteint la norme de 80 % dans trois mois sur sept et 61 %, 62 %, 74 % et 74 % dans d'autres mois, pour une moyenne annuelle de 74 %.
100. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que pour éviter qu'un comportement inférieur à la norme répété soit réparti sur l'année, le Conseil devrait envisager de revoir le mécanisme de rajustement tarifaire pour que le rajustement initial de 25 % soit déclenché pour un indicateur, si cet indicateur n'est pas satisfait pendant au moins cinq mois pendant l'année, même si la moyenne annuelle générale pour l'indicateur est supérieur à la norme. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que cette modification contribuerait à contrer l'effet d'amortissement de la moyenne annuelle, en incitant non seulement les ESLT à obtenir une moyenne annuelle acceptable, mais également à respecter la norme de façon constante.
101. Les Groupes de défense des consommateurs ont recommandé que le Conseil inclue une « indexation des pénalités » applicable aux résultats insuffisants pour un indicateur pendant plusieurs années consécutives. Selon les Groupes de défense des consommateurs, grâce à cette hausse automatique, les clients seraient adéquatement compensés si le rendement était inférieur à la norme de façon répétitive pour un indicateur, et les ESLT seraient fortement incitées à corriger ce manque de qualité du service.
102. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que cet élément de « pondération » pourrait prendre la forme d'une augmentation du rajustement QS pour un indicateur lorsque cet indicateur est inférieur à la norme pendant plusieurs années. Les Groupes de défense des consommateurs ont indiqué, par exemple, que si l'indicateur A n'était pas respecté la première année et de nouveau l'année suivante, le rajustement QS calculé pour la deuxième année augmenterait d'un pourcentage prédéterminé. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé des facteurs d'indexation de 50 %, 100 % et 200 % pour les deuxième, troisième et quatrième années d'un rendement inférieur à la norme.

103. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'importance du rajustement pour un service inférieur à la norme selon ce mécanisme devrait être suffisante pour assurer la conformité aux normes, mais qu'il ne sera pas possible de le savoir tant que le mécanisme n'aura pas été testé dans la pratique. Selon les Groupes de défense des consommateurs, il se peut que le plan ne contrebalance pas suffisamment les incitatifs à baisser les coûts qui ont un effet négatif sur la qualité du service. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que cela semble avoir été le cas dans au moins un État américain où des pénalités ont été imposées dans le cas de services inférieurs à la norme. Ils ont également soutenu que l'expérience du rendement inférieur à la norme de TCI jusqu'à présent pourrait justifier l'instauration d'un facteur d'indexation afin d'inciter les compagnies à assurer rapidement un service conforme à la norme.
104. Les Groupes de défense des consommateurs ont indiqué que le facteur d'indexation ne devrait pas influencer sur le rajustement maximum pour d'autres indicateurs, sans quoi les incitations à maintenir ou à améliorer la qualité du service à d'autres égards seraient indûment compromises. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que même si cette solution fait en sorte qu'une ESLT dont le rendement médiocre répétitif pour un indicateur donné pendant deux années consécutives serait théoriquement exposée à un rajustement tarifaire possible de plus de 5 % du total des revenus locaux, il est très peu probable que ce maximum soit approché dans la pratique, compte tenu du nombre d'indicateurs évalués.
105. Allstream a proposé d'appliquer un rajustement tarifaire minimum dans les cas où une ESLT ne se conforme pas à un indicateur pendant un mois. Allstream a soutenu que le montant du rajustement devrait augmenter pour chaque mois suivant au cours duquel l'indicateur n'est pas satisfait. Selon Allstream, le crédit maximum au client devrait s'appliquer à tout indicateur pour lequel le rendement est inférieur à la norme pendant six mois sur 12. Allstream a fait valoir qu'un plan selon lequel la non-conformité aux normes est inacceptable encouragerait les ESLT à respecter ou à dépasser le niveau de rendement minimum pour chaque indicateur.
106. BCOAPO et autres ont fait valoir que le plan définitif doit encourager suffisamment les ESLT à respecter constamment les normes de qualité du service de détail établies par le Conseil. BCOAPO et autres ont appuyé la proposition des Groupes de défense des consommateurs visant à modifier le tableau de rajustement à la norme.
107. Les Compagnies ont soutenu que le tableau de rajustement à la norme devrait être modifié et commencer par un facteur de rajustement de 5 %, plutôt que les 25 % requis dans le tableau provisoire de rajustement à la norme, et que les hausses ultérieures du rajustement devraient rendre compte plus fidèlement de la détérioration du niveau de service tout en ayant la même portée que le plan provisoire. Les Compagnies ont fait valoir qu'une hausse progressive du tableau de rajustement à la norme éviterait le surapprovisionnement pour des fautes de rendement relativement mineures.
108. Les Compagnies ont fait valoir que le tableau de rajustement à la norme provisoire biaise injustement et pénalise gravement un rendement qui est inférieur à la norme même de très peu. Les Compagnies ont soutenu que la moindre baisse du rendement annuel moyen donnerait lieu à un rajustement de 25 % de la VMR pour un indicateur donné, ce qui est excessif. Par exemple, les Compagnies ont indiqué qu'en 2002, Bell Canada a respecté toutes les normes QS, sauf une, avec une moyenne annuelle de 79,25 % par rapport à la norme de 80 % fixée par le Conseil.

Les Compagnies ont fait valoir que ce rendement entraînerait un rajustement tarifaire de cinq millions de dollars selon le plan provisoire plutôt que un million de dollars selon leur proposition.

109. Les Compagnies ont fait valoir qu'un grand nombre d'événements extraordinaires ont contribué à un rendement inférieur à la norme dans la qualité du service entre 1998 et 2000. Les Compagnies ont estimé que le faible rendement au cours de ces années ne prouve pas qu'il faille une mesure particulière, comme d'autres parties l'ont proposé, pour remédier à un rendement prolongé inférieur à la norme.
110. Les Compagnies ont fait valoir que la qualité du service s'est améliorée depuis 2000 et que dans la mesure où aucun plan de pénalités n'était en vigueur entre 1998 et 2000, le rendement observé pendant cette période ne peut être une indication de ce qui se serait produit si le plan provisoire avait été en vigueur. Les Compagnies ont fait valoir que le plan provisoire et la proposition des Compagnies incluent une mesure de moyenne annuelle selon laquelle un rendement inférieur à la norme qui se prolonge sur une période de 12 mois donnerait lieu à une pénalité plus lourde que cela n'aurait été le cas si le rendement inférieur à la norme avait été de courte durée. Par conséquent, de l'avis des Compagnies, le plan provisoire et la proposition des Compagnies incorporent déjà un élément de « pondération » et il n'est donc pas nécessaire d'en ajouter d'autres comme l'ont proposé d'autres parties.
111. Les Compagnies ont fait valoir que si le rendement inférieur à la norme était observé sur une période dépassant 12 mois, la situation serait telle qu'une compagnie ne pourrait pas suffisamment améliorer le service pour cet indicateur, même confrontée à une forte pénalité pour non-conformité à la norme et à la réaction des clients au rendement inférieur à la norme. Les Compagnies ont fait valoir qu'un examen plus attentif de cette situation pourrait révéler que la qualité du service pour cet indicateur s'était améliorée avec le temps et que les mesures incitatives déjà en place auraient été jugées efficaces. D'ailleurs, les Compagnies ont fait valoir qu'il est possible que le coût à payer pour corriger le problème de service soit sensiblement plus élevé que les avantages perçus par les clients à la suite de l'amélioration du service aux niveaux de la norme. De l'avis des Compagnies, cette situation remettrait en cause l'utilité des indicateurs en question en tant que mesure générale de la qualité du service.
112. Les Compagnies ont soutenu que plutôt que d'ajouter une nouvelle mesure au plan, il serait plus judicieux que le Conseil fasse enquête sur toute situation prolongée de rendement inférieur à la norme au moment où il se produit et de le régler selon ses constatations.
113. Les Compagnies ont indiqué ne connaître qu'un seul État aux États-Unis où de lourdes pénalités sont imposées à une ESLT si la qualité du service est inférieure à la norme et si elle l'a été également l'année précédente. Les Compagnies ont fait valoir que selon le plan QS de la Ameritech Illinois, qui comprend 10 mesures du rendement, des niveaux de rendement seuils ont été fixés pour chaque mesure du rendement et que pour chaque mesure du rendement pour laquelle le seuil n'a pas été respecté en 2003, Ameritech Illinois doit payer une pénalité de 12 millions de dollars. Si Ameritech Illinois n'atteignait pas le seuil pour une mesure du rendement donnée en 2002, elle se verrait imposer deux millions de dollars supplémentaires, soit une pénalité totale pour cette mesure du rendement de 14 millions de dollars. Selon les Compagnies, la Illinois Commerce Commission a conçu ce mécanisme de pénalité dans le but

délibéré de remédier à la médiocre qualité du service dont a fait preuve la Ameritech Illinois dans le cadre d'un plan de réglementation antérieur qui comprenait un mécanisme de pénalité QS. En ce qui concerne d'autres plans QS dans les États américains, les Compagnies ont fait valoir que ni le plan de Verizon-Maine ni celui de Verizon-Vermont ne comprenait un élément de pondération pour les indicateurs QS inférieurs à la norme de façon répétée.

114. Les Compagnies ont soutenu que selon la méthode d'indexation proposée par les Groupes de défense des consommateurs, si un indicateur est inférieur à la norme pendant quatre années consécutives, la pénalité à payer pour cet indicateur augmenterait de 200 % la quatrième année et possiblement encore plus les années suivantes. Les Compagnies ont fait valoir plus particulièrement que selon cette proposition, la VTMR provisoire de Bell Canada augmenterait la première année à 258,4 millions de dollars, à 387,6 millions de dollars, à 516,8 millions de dollars et à 1 milliard de dollars les deuxième, troisième et quatrième années respectivement. Les Compagnies ont fait valoir que ces montants sont totalement déraisonnables.
115. Les Compagnies ont en outre soutenu que bien que les Groupes de défense des consommateurs aient prétendu qu'une indexation serait nécessaire pour encourager les ESLT à se conformer rapidement à la norme, cela ne servirait en fait qu'à détériorer encore plus le service. Selon les Compagnies, si une ESLT est dans une situation telle que son service se détériore au point de faire l'objet d'une pareille augmentation de la pénalité, il est probable que des raisons financières sont à l'origine de cette situation. Les Compagnies ont soutenu que l'imposition de pénalités d'un montant de plus en plus excessif (soit jusqu'à 20 % du total des revenus locaux annuels des services de résidence et d'affaires) ne ferait qu'empirer la situation financière d'une ESLT et augmenterait ainsi la probabilité que le service soit inférieur à la norme dans l'avenir.
116. Les Compagnies se sont également opposées aux changements du tableau de rajustement à la norme proposés par les Groupes de défense des consommateurs qui appliquerait une échelle mobile de hausses à la suite du rajustement tarifaire initial de 25 %. Les Compagnies ont soutenu que les changements proposés augmenteraient le pourcentage de la pénalité maximale payable encore plus rapidement que selon le tableau de rajustement à la norme provisoire. Les Compagnies ont fait valoir que d'après la proposition des Groupes de défense des consommateurs, une pénalité de 45 % du maximum serait imposée si le rendement annuel moyen pour un indicateur n'était que de 2,6 % inférieur à la norme. Les Compagnies ont soutenu que rien ne justifie une pénalité de ce montant, ni un précédent réglementaire pour une pénalité de cette importance et que cela n'a pas raison d'être.
117. Les Compagnies ont soutenu que la proposition des Groupes de défense des consommateurs d'ajouter une mesure supplémentaire en plus de la moyenne mensuelle des résultats devrait être refusée. De l'avis des Compagnies, si la norme d'un indicateur n'a pas été respectée pendant cinq mois consécutifs ou plus au cours d'une année, mais que la moyenne annuelle a été respectée, il est fort probable que la non-conformité à la norme n'a été que très minime au cours de ces mois. Les Compagnies ont fait valoir qu'il n'y a aucune raison d'adopter une nouvelle pénalité dans ces circonstances.

118. TELUS a fait valoir que le tableau de rajustement à la norme provisoire comporte d'importantes discontinuités et que la justification des augmentations initiales et ultérieures n'est pas claire. De l'avis de TELUS, la méthodologie utilisée pour créer le tableau de rajustement à la norme devrait être claire pour toutes les parties intéressées et les résultats devraient refléter le rendement.
119. TELUS a proposé de reconfigurer le tableau de rajustement à la norme de manière que les hausses progressives soient linéaires. TELUS a fait valoir que cette approche ferait mieux correspondre les rajustements tarifaires avec la mesure dans laquelle la norme QS en question n'a pas été respectée. TELUS a fait valoir qu'il n'existait aucune preuve que l'encouragement à améliorer le service revenait à une analyse coût-avantage et qu'il n'y avait donc aucune raison d'adopter un mécanisme de rajustement tarifaire autre que linéaire.
120. TELUS a soutenu que les propositions des autres parties demandant une augmentation rapide et non uniforme de la valeur du rajustement tarifaire dissuaderait les ESLT d'améliorer le service. TELUS s'est également opposée aux propositions visant à éliminer l'étalement du plan de rajustement tarifaire de détail sur l'année en faisant en sorte que chaque manquement mensuel du rendement QS fasse l'objet d'une pénalité et en adoptant une nouvelle mesure mensuelle. TELUS a soutenu que les résultats QS continueraient d'être déclarés pendant l'année selon le programme actuel et qu'il est peu probable que des problèmes ne soient pas remarqués.
121. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que le Conseil a déjà rejeté la position adoptée par les Compagnies au sujet d'une hausse progressive du tableau de rajustement du service pour éviter le surapprovisionnement des réseaux. Ils ont fait valoir que le projet de tableau de rajustement à la norme des Compagnies ainsi que leur projet de réduction de la VTMR de 5 % à 1 % des revenus locaux enlèverait tout incitatif à respecter les indicateurs du service. Les Groupes de défense des consommateurs ont également soutenu que la proposition de TELUS visant une approche plus linéaire pour affecter une valeur monétaire égale à chaque unité de baisse de niveau n'offre pas un incitatif suffisant pour maintenir les normes aux niveaux minimum ou au-dessus.

Analyse et conclusion du Conseil

122. Comme il est indiqué plus haut, les normes de rendement établies par le Conseil représentent le rendement minimum acceptable pour les services en question. Ce ne sont pas des cibles de rendement. Par conséquent, la non-conformité d'une ESLT à un indicateur QS devrait donner lieu à un rajustement tarifaire qui rend compte de l'importance du manquement et crée un incitatif suffisant pour éviter ce genre de non-conformité à l'avenir. Du fait que la VTMR est fixée à 5 % des revenus locaux d'une ESLT et que la VMR pour chaque indicateur QS équivaut à 1/13^e de la VTMR, le rajustement tarifaire initial de 25 % de la VMR se traduit par un pourcentage de 0,096 % des revenus locaux. Le Conseil estime que ce montant du rajustement tarifaire n'est pas excessif si une ESLT ne satisfait pas à la norme de rendement minimum acceptée pour un indicateur. De l'avis du Conseil, un rajustement tarifaire inférieur pourrait être considéré par une ESLT comme un simple coût de fonctionnement et ne pas l'inciter suffisamment à respecter les normes de rendement minimum. Par conséquent, le Conseil conclut que l'échelon initial du tableau de rajustement à la norme devrait demeurer à 25 %.

123. En ce qui concerne les autres majorations du tableau de rajustement, les Compagnies ont proposé des hausses variant entre 2 %, 5 %, 6 % et 10 %, TELUS a proposé des hausses de 10 % et les Groupes de défense des consommateurs des hausses de 20 %, 15 %, 10 %, 8 %, jusqu'à 1 %.
124. Le Conseil estime que les majorations du tableau de rajustement que TELUS et les Compagnies ont proposées ne rendraient pas suffisamment compte de la gravité de la détérioration de la QS et ne représenteraient pas des incitatifs suffisants pour que les ESLT respectent les normes QS. De l'avis du Conseil, des majorations initiales plus élevées, comme l'ont proposé les Groupes de défense des consommateurs, conviendraient mieux.
125. Selon le tableau de rajustement à la norme provisoire, le rajustement tarifaire n'atteint pas 100 % de la VMR pour un indicateur donné tant que le rendement de l'ESLT ne tombe pas à 40 % de la norme. Les Compagnies, TELUS et les Groupes de défense des consommateurs ont proposé de relever cette limite inférieure à 45 %, 55 % et 72,5 %, respectivement. Le Conseil fait remarquer que ces dernières années, aucune des ESLT n'a jamais approché même de loin un niveau de rendement de 40 % de la norme QS. De l'avis du Conseil, pour que le mécanisme de rajustement tarifaire traduise réellement la gravité des problèmes de qualité du service et représentent des incitatifs suffisants pour que les ESLT respectent les normes QS, toute la VMR pour un indicateur donné devrait être à risque.
126. De l'avis du Conseil, les majorations pour les intervalles de rendement et le tableau de rajustement proposés par les Groupes de défense des consommateurs constitueraient une base raisonnable pour fixer les rajustements tarifaires afin que le montant du rajustement tarifaire reflète l'importance du manquement à la qualité du service et représente un incitatif suffisant pour éviter que la qualité du service de l'ESLT ne se détériore. Par conséquent, le Conseil **approuve** le tableau de rajustement à la norme définitif figurant à l'annexe B. Le tableau de rajustement à la norme provisoire figure à l'annexe A.
127. Le Conseil fait remarquer qu'Allstream et les Groupes de défense des consommateurs ont craint que l'étalement des résultats QS sur toute l'année masquent des problèmes de service. Allstream a proposé d'appliquer un rajustement minimum pour chaque mois au cours duquel une ESLT n'a pas satisfait à un indicateur. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé d'envisager des rapports mensuels des résultats lorsque la moyenne annuelle est supérieure à la norme, mais qu'un indicateur n'est pas satisfait pendant au moins cinq mois dans l'année. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé d'imposer un rajustement de 25 % de la VMR pour un indicateur donné dans ces conditions.
128. Le Conseil craint que l'étalement des résultats QS sur l'année occulte la non-conformité répétée d'une ESLT à la norme de rendement minimum pour un indicateur. Il y a donc lieu selon lui de réviser le mécanisme de rajustement pour tenir compte de la gravité de ces non-conformités répétées et donner aux ESLT les incitatifs nécessaires pour régler les problèmes de qualité du service le plus rapidement possible.
129. Le Conseil n'est pas persuadé qu'il est nécessaire d'exiger un rajustement tarifaire pour chaque mois au cours duquel un indicateur n'est pas satisfait, car cette approche serait lourde sur le plan administratif et, en l'absence de preuves du contraire, elle n'inciterait pas les ESLT à respecter les normes QS.

130. De l'avis du Conseil, la proposition des Groupes de défense des consommateurs est une solution raisonnable pour détecter les problèmes de qualité du service qui justifieraient un rajustement tarifaire. Toutefois, le Conseil estime qu'un rajustement tarifaire de 25 % de la VMR pour un indicateur ne conviendrait pas du fait que le rendement annuel moyen pour l'indicateur serait supérieur à la norme de rendement minimum. Le Conseil conclut qu'il serait préférable d'imposer un rajustement tarifaire de 15 % de la VMR pour un indicateur si le rendement annuel moyen d'une ESLT était supérieur à la norme, mais si des résultats inférieurs à la norme étaient déclarés pendant cinq mois ou plus pendant l'année. À son avis, ce rajustement refléterait l'importance du manquement à la qualité du service et représenterait un incitatif suffisant pour que l'ESLT règle rapidement les problèmes de service. Cette modification du mécanisme de rajustement tarifaire définitif est indiquée à l'annexe C.
131. Le Conseil fait remarquer que les Groupes de défense des consommateurs ont également proposé l'adoption d'un facteur d'indexation pour des résultats inférieurs à la norme prolongés. De plus, Allstream a proposé d'augmenter le rajustement tarifaire pour chaque mois consécutif au cours duquel un indicateur n'a pas été satisfait et d'appliquer le rajustement maximum lorsqu'un indicateur tombe en dessous de la norme pendant plus de six mois sur 12. Compte tenu des changements apportés au mécanisme de rajustement tarifaire déjà mis en œuvre, le Conseil juge prématuré d'imposer une forme quelconque de facteur d'indexation. Le Conseil surveillera les résultats QS et il évaluera ultérieurement s'il y a lieu de prendre de nouvelles mesures, comme un facteur d'indexation.

Déductions pour les paiements aux clients

Positions des parties

132. TELUS a fait valoir qu'il faudrait prévoir dans le plan définitif des crédits à payer directement aux clients pour un service insatisfaisant. TELUS a indiqué que lorsque les clients touchés par une mauvaise qualité de service se font connaître et que les répercussions sont évaluées directement, ils reçoivent normalement un remboursement proportionnel au tort subi, souvent sous la forme d'un crédit sur leur état de compte. TELUS a fait remarquer que ces remboursements ou crédits aux clients ont été approuvés dans les Modalités de service approuvées par le Conseil et que tous les clients touchés peuvent en profiter directement. TELUS a également soutenu que même si la distribution des crédits aux clients est à la discrétion de la compagnie, elle est loin d'être arbitraire puisque les crédits sont accordés en réponse à des circonstances bien particulières. TELUS a fait valoir qu'elle n'avait aucune autre motivation pour administrer les crédits que de s'adapter aux besoins et à la situation de chaque client. Selon TELUS, les clients qui reçoivent un crédit en compensation d'un mauvais service sont indemnisés directement et de façon plus appréciable que dans le cadre du plan de rajustement tarifaire QS plus général.
133. TELUS a fait valoir que le paragraphe 27(2) de la *Loi sur télécommunications* (la Loi) prévoit que les abonnés dans la même situation doivent être traités de la même façon. De l'avis de TELUS, elle n'exige pas que tous les abonnés reçoivent le même traitement. Selon TELUS, il serait plus discriminatoire de donner un rajustement tarifaire général puisque le rajustement serait remis à des gens qui n'ont pas nécessairement été dérangés par des niveaux QS inacceptables et que ceux qui ont subi des torts ne seraient pas compensés proportionnellement au tort subi.

Autrement dit, les clients se trouvant dans des situations différentes seraient traités de la même façon, ce qui suscite des préoccupations en matière de discrimination injuste. TELUS a fait valoir que l'on peut supposer que le client A a subi un plus grand tort que le client B s'il s'est plaint alors que le dernier ne l'a pas fait. De l'avis de TELUS, les deux clients n'auraient probablement pas été dans des positions similaires et leur situation différente justifierait des traitements différents.

134. TELUS a fait valoir que selon sa proposition, l'incitatif à respecter ses normes QS serait toujours valable et l'incitatif à compenser directement les clients pour des manquements à la qualité serait maintenu. Selon TELUS, l'objet du plan est de rajuster à la baisse les tarifs applicables lorsque le service de l'ESLT ne respecte pas les normes. De plus, lorsque les clients touchés par un service inférieur à la norme ne sont pas identifiés individuellement, le programme de rajustement tarifaire QS prévoit une compensation par voie d'une distribution générale du paiement total des rajustements tarifaires à la fin de l'année, et simple à administrer. De l'avis de TELUS, même ceux qui n'ont pas été directement touchés par la mauvaise qualité du service seraient compensés.
135. TELUS a fait valoir que dans la mesure du possible, les clients ne devraient pas être compensés plus d'une fois pour le même manquement à la qualité du service au cours d'une période donnée. Toutefois, TELUS a reconnu qu'il n'est pas pratique sur le plan administratif d'identifier les clients qui ont déjà été compensés individuellement. TELUS a donc proposé que le montant total du remboursement lié à la qualité du service de détail remis aux clients pendant la période de déclaration devrait être déduit du paiement total du plan du service de détail avant sa distribution.
136. Opposés à la proposition de TELUS, les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que TELUS avait reconnu que sa décision de consentir un remboursement spécifique aux clients était indépendante du rendement QS, de sorte qu'il n'y a pas de lien entre le remboursement spécifique au client et la QS pour un indicateur inférieur à la norme.
137. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que selon la proposition de TELUS, une ESLT déduirait le montant total des remboursements spécifiques aux clients, dont elle prétend qu'ils sont associés aux 13 indicateurs QS, du montant payable dans le cadre du plan. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que même si le plan exigeait le paiement d'un rajustement associé à un seul indicateur de service, l'ESLT déduirait la totalité des remboursements spécifiques aux clients qu'elle a supposé être associés aux 13 indicateurs, et pas seulement l'indicateur de service inférieur à la norme. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé que cela prouve l'absence de lien entre le rajustement pour la QS de détail et la décision d'une ESLT d'accorder un remboursement spécifique au client.
138. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la décision d'accorder des remboursements spécifiques aux clients sous-tend une très grande discrétion de la part de l'ESLT. Selon les Groupes de défense des consommateurs, à cause justement de la discrétion qu'implique la décision de remettre un remboursement aux clients, de même que de déterminer le montant et le moment du paiement du remboursement, il ne convient pas de déduire ces crédits.
139. Allstream a soutenu que la pratique de TCI de faire des remboursements spécifiques aux clients et la proposition de TELUS de déduire la valeur de ces remboursements du rajustement tarifaire annuel total pourrait récompenser l'ESLT pour son mauvais rendement en lui donnant les

moyens de retenir des clients qui s'adresseraient autrement à un concurrent. De plus, Allstream a soutenu que TCI serait incitée à affecter les remboursements directs à une catégorie de clients faisant l'objet de pressions concurrentielles.

140. BCOAPO et autres, qui se sont opposés à la proposition de TELUS, ont fait remarquer que tous les clients de TCI sont touchés par sa non-conformité aux normes QS générales. Ils ont également soutenu que les indicateurs qui donnent lieu à des remboursements spécifiques aux clients ne sont pas nécessairement les indicateurs qui déclenchent le paiement du rajustement tarifaire total annuel. De l'avis de BCOAPO et autres, la proposition de TELUS ne conviendrait que si les montants payés aux clients étaient déduits de la part du paiement de rajustement tarifaire total annuel correspondant à ces clients. BCOAPO et autres ont fait valoir que si TCI n'est pas prête à le faire en raison de la difficulté ou des dépenses que cette mesure représente, c'est elle et non ses clients qui devrait en subir les conséquences.

Analyse et conclusion du Conseil

141. Le Conseil fait remarquer que le but du plan est d'instaurer un mécanisme général pour remédier aux problèmes de qualité du service et non de répondre aux plaintes particulières de clients. Lorsque TCI ou toute autre ESLT rembourse un abonné, elle exerce sa discrétion pour évaluer la nature du problème et le montant du paiement. Cette décision repose sur un certain nombre de facteurs, notamment les relations générales avec les clients et les pressions concurrentielles, qui ne coïncident pas nécessairement avec les intentions du plan de rajustement tarifaire. Le Conseil estime qu'il ne convient pas de déduire les paiements spécifiques aux clients du montant total des fonds à distribuer dans le cadre du plan, car rien n'indique qu'il existe un lien direct entre les paiements spécifiques aux clients et les indicateurs QS qui déclenchent le paiement dans le cadre du plan. Le Conseil souligne en outre que TELUS a reconnu qu'il n'était pas pratique sur le plan administratif d'identifier les clients qui sont déjà indemnisés individuellement.
142. Compte tenu de ces considérations, le Conseil conclut qu'il ne convient pas de déduire les paiements spécifiques aux clients du montant total des fonds à distribuer dans le cadre du plan.

V. Distribution des fonds dans le cadre du plan de rajustement tarifaire

143. Les parties à cette instance ont fait des observations sur trois questions ayant trait à la distribution des fonds dans le cadre du plan:
- la détermination de l'admissibilité des clients;
 - le traitement des anciens clients;
 - la méthode de distribution.

Chacune de ces questions est traitée ci-dessous.

Admissibilité des clients – Services d'accès au réseau (SAR)

Positions des parties

144. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le crédit QS devrait être réparti entre les clients du service de détail en fonction des SAR et qu'il est donc nécessaire de déterminer quels sont les SAR admissibles à cette fin. Les Groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que les SAR admissibles ne devraient comprendre que les services ou types de SAR auxquels se sont abonnés des clients finals de détail et non les lignes des compagnies pour les téléphones publics ou l'administration interne. Les Groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que cette approche est conforme à la façon de définir les SAR d'un certain nombre d'ESLT.
145. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu qu'il faudrait établir un ensemble commun de critères parmi les ESLT pour traiter les services locaux d'affaires comme un service Centrex. Selon les Groupes de défense des consommateurs, ces services offrent aux entreprises de services locaux d'affaires la capacité de se raccorder les unes aux autres ainsi qu'au réseau téléphonique public commuté (RTPC) et normalement, une entreprise s'abonnera à un plus petit nombre de connexions RTPC que de postes Centrex. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la grande question est de savoir s'il faudrait calculer les SAR Centrex en fonction des postes ou des connexions RTPC. Les Groupes de défense des consommateurs ont en outre fait valoir que la majorité des ESLT définissent apparemment les SAR Centrex comme des connexions ou des lignes qui donnent aux abonnés l'accès au RTPC. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé qu'il serait équitable que toutes les ESLT traitent le service Centrex de la même manière.
146. Les Compagnies et TELUS ont convenu avec les Groupes de défense des consommateurs que les SAR pour les téléphones publics et à des fins administratives internes ne devraient pas figurer dans le plan.
147. Aliant Telecom a fait valoir que ses SAR de détail admissibles à des crédits dans le cadre du plan provisoire comprenaient les services de résidence et d'affaires de détail, y compris le service local de base et le Centrex. Aliant Telecom a indiqué qu'elle indiquait chaque ligne locale de Centrex comme un seul SAR. Bell Canada a fait valoir que ses services applicables au compte SAR comprenaient les services d'affaires réguliers, les services de circuits réguliers, les services Centrex qui donnent accès au RTPC, les services RNIS (réseau numérique à intégration de services) et les services de résidence. MTS a précisé que les services applicables au compte SAR comprenaient les services d'affaires réguliers, les services de circuits réguliers, les services Centrex qui donnent accès au RTPC, les services RNIS et les services de résidence. SaskTel a fait valoir que le compte SAR « admissible à un remboursement » comprenait les services monolignes et multilignes d'affaires, les services Centrex, les services RNIS et les services de résidence. Télébec a fait valoir que les SAR applicables au crédit de services comprenaient les services locaux de résidence, les services locaux d'affaires, les services RNIS et le Centrex. TELUS a déclaré que dans le calcul des SAR, les connexions Centrex étaient comptées comme des connexions RTPC. TELUS a fait valoir que les données sur le compte de lignes de TELUS Québec excluaient le compte de SAR pour les lignes Centrex, alors que les données de TCI les laissaient dans le compte SAR, puisqu'elles sont généralement comprises dans ces données.

Analyse et conclusion du Conseil

148. Le Conseil est d'accord avec les parties pour dire que les SAR admissibles dans le cadre du plan ne devraient comprendre que les services ou types de SAR auxquels se sont abonnés des clients finals de détail et non les lignes des compagnies pour les téléphones publics ou l'administration interne.
149. Le Conseil fait remarquer que les lignes de Centrex comprennent une partie importante de ce qui est généralement considéré comme le total des SAR d'une ESLT. Le Conseil fait également remarquer que les SAR Centrex connectés au RTPC sont essentiellement de même nature que les services locaux de résidence et d'affaires. Étant donné que les revenus du Centrex doivent être inclus dans le calcul de la VTMR, le Conseil est d'avis qu'il n'y a pas de raison d'exclure le Centrex de la liste des SAR admissibles aux fins du plan.
150. De l'avis du Conseil, ce sont les connexions RTPC du Centrex qui seraient plus susceptibles de poser des problèmes de qualité du service par rapport aux installations internes qui desservent normalement les postes Centrex. De plus, le Conseil estime que les connexions RTPC sont plus proches du service aux clients finals que les postes internes à l'entreprise. Le Conseil fait remarquer que toutes les parties qui ont fait des observations sur cette question ont convenu que les SAR Centrex devraient être comptés comme des connexions ou lignes qui donnent aux clients l'accès au RTPC. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil est d'avis qu'aux fins du plan, les SAR Centrex admissibles à un crédit devraient être les connexions RTPC du Centrex.
151. Par conséquent, le Conseil conclut qu'aux fins du plan et par souci de conformité avec la définition adoptée pour le *Rapport à la gouverneure en conseil – État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada*, les clients du service de détail admissibles à des rajustements tarifaires dans le cadre du plan devraient être tous ceux qui peuvent être retracés jusqu'à un client final :
- service local de résidence de base;
 - RNIS de résidence (IDB – 144 Kbps);
 - service local d'affaires de base;
 - connexions RTPC du Centrex;
 - accès local numérique (ALN);
 - lignes d'affaires RNIS (IDB – 144 Kbps);
 - lignes d'affaires RNIS (IDP – 1,544 Mbps);
 - autre (lignes qui peuvent être retracées jusqu'à un client final).

Pour une plus grande précision, les lignes SAR suivantes ne sont pas comprises : téléphones publics, service de gros, lignes dégroupées et lignes à usage interne.

Traitement des anciens clients

Positions des parties

152. Les Compagnies ont fait valoir qu'il ne serait pas avantageux sur le plan financier ou administratif d'essayer de retrouver les clients qui ont résilié le service avec une ESLT avant le paiement de rajustement tarifaire et qu'il ne faudrait donc pas en tenir compte dans le plan. Elles ont également fait valoir qu'aux États-Unis, on a l'habitude d'appliquer des crédits aux clients inscrits à une certaine date.
153. TELUS a fait valoir que les crédits devraient être donnés aux clients admissibles à la date du rajustement tarifaire. À son avis, il est pratiquement impossible de retrouver les nouveaux clients ou ceux qui ont interrompu le service pendant l'année. TELUS a fait valoir que le coût et la complexité de cette démarche sont excessifs par rapport à l'importance du montant à créditer.
154. Allstream a fait valoir que les clients qui ont migré vers d'autres fournisseurs de service au moment où les remboursements sont distribués devraient recevoir un remboursement s'ils ont été affectés par la mauvaise qualité du service.
155. BCOAPO et autres ont convenu avec TELUS que le coût à payer pour retrouver les clients ayant résilié le service l'emporte probablement sur les avantages et ils ont fait valoir que les crédits devraient être donnés aux clients à la date du crédit. BCOAPO et autres ont fait valoir que le paiement du rajustement tarifaire dès que possible après la fin de l'année réduirait le problème des clients qui résilient le service.
156. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que tout en étant souhaitable en théorie, il serait trop coûteux dans la pratique de rembourser les clients touchés qui ne sont plus abonnés des ESLT et qu'il ne faudrait donc pas faire de paiements à ces clients, car l'effort nécessaire pour les identifier ne vaudrait pas les avantages. Par conséquent, de l'avis des Groupes de défense des consommateurs, le rajustement tarifaire devrait être versé aux abonnés au moment où le crédit est émis.

Analyse et conclusion du Conseil

157. Le Conseil fait remarquer que toutes les parties, à l'exception d'Allstream, ont convenu qu'au moment de distribuer les fonds conformément au plan, il ne serait pas rentable d'essayer de retrouver les clients qui ont mis fin à leur abonnement. Le Conseil estime que le coût à payer pour tenter de trouver les clients qui ont mis fin à leur abonnement avant la date du paiement du crédit l'emporterait probablement sur les avantages susceptibles de découler de cet exercice. Le Conseil estime également que la distribution des fonds dans le cadre du plan aux clients inscrits à une date choisie serait le plan d'administration le plus simple et le plus efficace.
158. Par conséquent, le Conseil conclut que la distribution des fonds accordée dans le cadre du plan sera versée qu'aux clients admissibles inscrits à la date fixée dans le plan qui est décrit dans la section suivante et la section Mise en œuvre ci-dessous.

Méthode de distribution

Positions des parties

159. Les Compagnies ont fait valoir qu'elles préféreraient déposer les paiements de rajustement tarifaire dans un compte de report et que les paiements pourraient être versés dans les mêmes comptes de report que chaque compagnie a établis conformément à la décision 2002-34. Les Compagnies ont fait valoir qu'il serait possible également d'établir un compte de report séparé pour les paiements de rajustement tarifaire si le Conseil estimait que ces sommes devraient être réservées à des fins spécifiques et/ou pour des bénéficiaires prévus.
160. Les Compagnies ont estimé que le versement de paiements directs aux clients ne simplifierait pas la distribution puisque le versement de crédits individuels nécessiterait des modifications au système de facturation. Elles ont fait valoir que le compte de report existe déjà et qu'il serait donc facile d'effectuer les paiements de rajustement tarifaire. Les Compagnies ont proposé qu'à la place du compte de report, un crédit annuel ponctuel au client par SAR soit utilisé, dans les 90 jours du dépôt d'un rapport, afin de laisser du temps pour changer le système de facturation.
161. Les Compagnies ont fait valoir qu'il n'y a pas de raison de demander le paiement d'un intérêt en rapport avec un rajustement tarifaire puisque les paiements seraient versés dès que cela serait administrativement possible et que le versement d'intérêts compliquerait indûment le paiement des crédits directs aux clients.
162. TELUS a fait valoir que la seule méthode réaliste de payer les rajustements tarifaires consisterait à instaurer un crédit uniforme par ligne d'accès sur l'état de compte. TELUS a fait valoir en outre que par souci de simplicité, le paiement devrait être versé aux clients inscrits dans le mois précédant la distribution. De l'avis de TELUS, l'importance prévue des crédits aux clients ne justifierait pas le paiement individuel, par rapport à des montants uniformes de rajustement tarifaire à tous les clients.
163. TELUS a fait valoir que des données sur les revenus accompagnent le dépôt des résultats des prix plafonds et elle a recommandé que le dépôt des résultats QS coïncide avec les résultats des prix plafonds, les paiements de rajustement tarifaire étant déterminés dans les 90 jours du dépôt des résultats.
164. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que les paiements directs devraient être adressés aux clients admissibles plutôt que versés dans un compte de report dans la mesure où les paiements directs établiraient un lien plus évident entre le service inférieur à la norme et les clients touchés. Les Groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que les paiements de rajustement tarifaire pour le service de détail ne sont pas des réductions tarifaires obligatoires de sorte que le compte de report ne devrait pas servir pour le plan définitif. Ils ont également soutenu que les procédures et les processus associés au compte de report ne seraient pas nécessaires avec un paiement direct. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'intérêt accumulé à la fin de la période de déclaration jusqu'à la date du paiement devrait être calculé à partir du coût d'endettement à court terme de l'ESLT.

165. Allstream a fait valoir que les ESLT pourraient utiliser la compensation pour mauvais service comme façon de retenir les clients. Allstream a également fait valoir qu'il ne faudrait pas permettre que les paiements de rajustement tarifaire servent à retenir les clients car les ESLT pourraient ne pas verser les paiements aux clients admissibles susceptibles de passer à un autre fournisseur. Parallèlement, Allstream a soutenu que les crédits de service ne devraient pas être utilisés de manière à inciter le client à rester abonné à l'ESLT jusqu'à ce qu'il reçoive le paiement ou de manière à l'inciter à acheter des services supplémentaires de l'ESLT. Allstream a fait valoir que le versement des rajustements tarifaires devrait être conçu de façon à ce qu'il soit bien évident que ces crédits sont accordés parce que l'ESLT n'a pas fourni le niveau de service minimum acceptable.
166. BCOAPO et autres ont fait valoir que les paiements devraient être versés le plus rapidement possible après la communication des résultats de fin d'année et que ces paiements devraient prendre la forme d'un remboursement général.

Analyse et conclusion du Conseil

167. Le Conseil estime qu'un crédit direct au client serait la méthode la plus simple et la plus efficace de distribuer les fonds dans le cadre du plan. Cette méthode établirait également le lien le plus direct entre la raison du crédit au client (la non-conformité aux normes QS) et le crédit réel au client. De l'avis du Conseil, non seulement le dépôt de fonds dans le compte de report existant d'une ESLT ou dans un nouveau compte de report n'assurerait pas un lien suffisant, il commanderait également des procédures administratives et des décisions de distribution qui feraient plus que contrebalancer la simplicité d'un transfert initial des fonds au compte de report. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il convient de demander aux ESLT de distribuer les fonds conformément au plan de rajustement tarifaire au moyen d'un crédit direct annuel aux clients admissibles inscrits dans le mois précédant le paiement des fonds.
168. Le Conseil est d'avis qu'il faut créditer les états de compte des clients le plus tôt possible après la fin de la période de déclaration, car plus le temps s'écoule entre la fin de la période de déclaration et l'application du crédit, plus grande est la possibilité que les clients qui auraient droit à un crédit aient résilié leur service ou aient changé de fournisseur.
169. Le Conseil fait remarquer que si les rapports au titre du plan devaient être déposés avec les résultats des prix plafonds à la fin de mars, comme TELUS l'a proposé, en accordant 90 jours pour l'étude par le Conseil et pour le travail administratif et de traitement des ESLT, les crédits pourraient figurer sur les états de compte des clients à la fin de juin. Le Conseil estime raisonnable ce délai pour le dépôt des rapports de qualité du service, y compris le calcul du rajustement tarifaire, et la distribution des crédits. En supposant que les crédits sont versés à temps aux clients, le Conseil estime qu'il n'y aurait aucun intérêt à payer, car il serait minime et que son calcul représenterait une charge administrative inutile.
170. Dans la section Mise en œuvre, à la fin de la présente décision, le Conseil fixe les délais pour le dépôt des renseignements sur la qualité du service, le calcul et le dépôt des renseignements sur le rajustement tarifaire et le traitement des crédits aux clients.

VI. Périodes de rajustement tarifaire

171. Dans les décisions 2002-34 et 2002-43, le Conseil a conclu que les rajustements tarifaires découlant du plan provisoire seraient traités dans cette instance. Pour pouvoir déterminer ces rajustements tarifaires, il faut établir la durée de la période provisoire, ainsi que les périodes du rajustement tarifaire dans ce cadre. Il faut également fixer les périodes de rajustement tarifaire qui s'appliqueront dans le cadre du plan définitif.

172. Les dates de début du plan provisoire des ESLT étaient les suivantes :

- Aliant Telecom, Bell Canada, MTS et TCI : 1^{er} juillet 2002;
- Télébec et TELUS Québec : 1^{er} octobre 2002;
- SaskTel : 1^{er} juillet 2003.

Les parties ont formulé des observations sur les dates d'achèvement appropriées pour la période de déclaration provisoire initiale, ainsi que la durée des périodes de déclaration ultérieures.

Positions des parties

173. Les Compagnies ont fait valoir que la période de déclaration initiale devrait se terminer le 31 décembre 2003 pour toutes les compagnies assujetties au plan provisoire, sauf SaskTel. Les Compagnies ont fait valoir que du fait que SaskTel n'a été assujettie au plan provisoire qu'à compter du 1^{er} juillet 2003, la période de déclaration initiale pour SaskTel devrait se terminer le 31 décembre 2004. Les Compagnies ont fait remarquer que si la période de déclaration initiale devait se terminer le 31 décembre, les périodes de déclaration des autres ESLT seraient normalisées. Les Compagnies ont également soutenu qu'une déclaration selon l'année civile serait conforme à la période de déclaration prévue par le régime de plafonnement des prix.

174. TELUS a proposé que pour des raisons de commodité, de transparence et de facilité du calcul, la période du plan de rajustement tarifaire devrait correspondre à la période de calcul de la VTMR. Selon TELUS, cette proposition ne réduirait pas le montant du rajustement tarifaire pas plus qu'elle ne la dissuaderait de satisfaire aux normes QS. En revanche, elle permettrait aux parties intéressées de comprendre le calcul annuel du crédit.

175. TELUS a fait remarquer que compte tenu de la nature des calculs du rajustement tarifaire, qui visent à faire une moyenne à partir des fluctuations mensuelles normales dans les résultats des indicateurs QS, une période inférieure à 12 mois est trop courte pour obtenir des résultats utiles à partir desquels calculer le crédit pour la qualité du service.

176. TELUS a soutenu que pour mettre en œuvre cette proposition, la période de rajustement tarifaire initiale devrait être modifiée pour tenir compte de la partie de 2002 qui tomberait pendant le calcul provisoire actuel. À son avis, cette approche ne nécessiterait qu'un calcul de rajustement au cours de la première période pour que la période de calcul de la VTMR coïncide avec l'année civile fixée pour les revenus correspondants. TELUS a soutenu que pour la période initiale, les indicateurs QS seraient ceux déclarés pendant les 18 mois de son plan provisoire (juillet 2002 à décembre 2003 pour TCI et octobre 2002 à décembre 2003 pour TELUS Québec).

177. TELUS a fait valoir que dans la mesure où la période initiale comprend une partie d'une année, il serait moins compliqué sur le plan administratif et plus facile pour la vérification d'utiliser un calcul simple pour les revenus. Par exemple, dans le cas de TCI, si la période choisie pour le calcul du premier rajustement tarifaire pour la qualité du service est de 18 mois, se terminant en décembre 2003, on utiliserait les revenus locaux pour l'ensemble de l'année civile 2003, lorsqu'ils sont disponibles, plus la moitié des revenus de 2002. Dans le cas de TELUS Québec, un quart des revenus locaux de 2002 serait ajouté aux revenus locaux de 2003. Dans chaque cas, la période mesurée serait la même pour les revenus que pour la déclaration de la qualité du service.

Analyse et conclusion du Conseil

178. De l'avis du Conseil, il serait avantageux sur le plan administratif tant pour le Conseil que pour les ESLT que celles-ci déclarent en même temps leurs résultats pour le plan. Cette solution assurerait une plus grande uniformité à des fins de comparaison entre toutes les ESLT et faciliterait la diffusion de l'information aux clients sur le motif et le montant du crédit. Le Conseil estime également qu'il serait plus simple de mettre en œuvre une période de déclaration correspondant à l'année civile.
179. Le Conseil est d'avis que la période de déclaration initiale selon le plan provisoire devrait se terminer le 31 décembre 2003 pour toutes les ESLT, sauf SaskTel. Dans le cas de SaskTel, la période de déclaration initiale devrait se terminer le 31 décembre 2004 afin qu'elle ne soit pas inférieure à 12 mois. Cela veut dire que la période de déclaration initiale serait de 18 mois pour Aliant Telecom, Bell Canada, MTS, TCI et SaskTel et de 15 mois pour Télébec et TELUS Québec. Une deuxième période de déclaration provisoire, du 1^{er} janvier 2004 au 31 décembre 2004, s'appliquerait à toutes les ESLT sauf à SaskTel.
180. Par conséquent, le Conseil conclut que les périodes de déclaration de chaque ESLT selon le plan provisoire sont les suivantes :
- 18 mois pour Aliant Telecom, Bell Canada, MTS et TCI, du 1^{er} juillet 2002 au 31 décembre 2003;
 - 15 mois pour Télébec et TELUS Québec, du 1^{er} octobre 2002 au 31 décembre 2003;
 - 18 mois pour SaskTel, du 1^{er} juillet 2003 au 31 décembre 2004;
 - 12 mois pour toutes les compagnies, sauf SaskTel, du 1^{er} janvier 2004 au 31 décembre 2004.
181. Le Conseil conclut également que la période de déclaration pour le plan définitif sera l'année civile commençant le 1^{er} janvier 2005.

VII. Déclaration des résultats du plan de rajustement tarifaire du service de détail

182. Les parties à l'instance ont soulevé deux questions générales ayant trait à la déclaration des résultats QS :

- si les ESLT devraient être tenues de continuer de faire rapport d'anomalies selon la décision 97-16;
- si les ESLT devraient être tenues de déclarer à leurs clients du service de détail les résultats de leurs rendements QS et leurs plans de rajustement tarifaire du service de détail et, dans ce cas, comment.

Chacune de ces questions est traitée ci-dessous.

Rapports d'anomalies QS

183. Dans la décision 97-16, le Conseil a introduit la notion de rapport d'anomalies, à savoir que les ESLT doivent déposer de nouveaux rapports auprès du Conseil lorsque les résultats des indicateurs de service sont inférieurs à la norme pendant trois mois consécutifs, ou sept mois sur 12 mois consécutifs. Les ESLT devaient déposer des rapports mensuels pour cet indicateur dans les 15 jours suivant la fin du mois, plutôt que des rapports trimestriels, et expliquer la cause de la dégradation de la qualité du service, ainsi qu'un plan d'action indiquant comment elles entendent corriger la situation et éviter qu'elle ne se reproduise. Les rapports mensuels devaient être remis jusqu'à ce que les résultats QS pour l'indicateur respectaient ou dépassaient la norme pendant trois mois consécutifs.

Positions des parties

184. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la mise en œuvre du plan ne garantit pas qu'un indicateur de service ne sera pas inférieur à la norme ou qu'un rapport d'anomalies ne sera pas déclenché. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir de plus que l'étalement des résultats QS et l'utilisation d'une période fixe de 12 mois avec le plan pourrait occulter de graves détériorations de la qualité qui seraient autrement réglées grâce au rapport d'anomalies.
185. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que le Conseil conserve le rapport d'anomalies en complément du plan et des exigences de rapports trimestriels. Ils ont fait valoir qu'ensemble, ces divers éléments font en sorte que les ESLT fournissent toujours un service de qualité aux clients du service de détail.
186. Les Compagnies ont proposé d'éliminer les exigences relatives aux rapports d'anomalies et que les Compagnies continuent de déposer leurs rapports trimestriels conformément à la décision 2000-24, afin que le Conseil et les clients continuent d'être informés régulièrement des résultats QS.
187. Les Compagnies ont fait valoir que compte tenu de l'introduction du plan de rajustement tarifaire QS provisoire dans la décision 2002-34, l'obligation de continuer de déposer des rapports d'anomalies n'est pas conforme à l'intention du Conseil « d'imposer un fardeau réglementaire minimum ». Elles ont également fait valoir que cette obligation n'est pas conforme non plus à l'alinéa 7f) de la Loi, qui fixe comme objectif de la politique canadienne de télécommunication « d'assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire ».

188. Les Compagnies ont fait valoir que du fait qu'elles sont assujetties à de lourdes pénalités financières lorsque les normes de service ne sont pas respectées, elles devraient être suffisamment encouragées à élaborer rapidement des plans d'action si certains indicateurs de service sont régulièrement inférieurs aux normes. Les Compagnies ont fait valoir en outre que si les résultats concernant certains indicateurs préoccupent le Conseil, il pourrait à tout moment demander à une ESLT de lui dire quelle est la source du problème et les plans d'action qu'elle entend mettre en œuvre pour ces indicateurs.
189. BCOAPO et autres ont fait valoir que les ESLT devraient continuer de rendre compte de la qualité du service tous les trimestres.

Analyse et conclusion du Conseil

190. Le Conseil fait remarquer que le plan ne remplace pas son rôle de surveillance de la qualité du service. De l'avis du Conseil, les rapports d'anomalies l'aident à détecter les problèmes de qualité du service à mesure qu'ils surgissent et font également en sorte que des mesures correctives sont prises et que le plan de mesures correctives adopté par les ESLT porte fruit.
191. Le Conseil estime que les rapports d'anomalies contribuent à l'atteinte de l'objectif de politique énoncé à l'alinéa 7b) de la Loi, à savoir « permettre l'accès aux Canadiens dans toutes les régions -- rurales ou urbaines -- du Canada à des services de télécommunication sûrs, abordables et de qualité ». Le Conseil estime que les rapports d'anomalies ne sont pas incompatibles avec l'alinéa 7f) de la Loi comme l'ont fait valoir les Compagnies.
192. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que l'exigence des rapports d'anomalies demeure.

Rapports aux clients

193. Dans l'avis 2003-3, les parties ont été invitées à se prononcer sur les questions suivantes :
- s'il faut exiger que les ESLT fassent rapport à leurs clients du service de détail des résultats de leur rendement en ce qui concerne la qualité et le plan de rajustement tarifaire du service de détail;
 - la nature et le degré de détail des renseignements à inclure dans les rapports;
 - la fréquence à laquelle il faudrait publier les rapports;
 - la méthode qu'il faudrait utiliser pour les distribuer aux clients du service de détail.

Positions des parties

194. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé de faire rapport chaque année aux clients par voie d'encarts dans les états de compte, de préférence avec l'état de compte sur lequel apparaît le remboursement ou le crédit. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le rapport devrait expliquer chaque mesure liée à la qualité du service, la norme de service

applicable, les résultats obtenus, le mécanisme de rajustement tarifaire et le crédit approuvé par le Conseil. Les Groupes de défense des consommateurs ont recommandé que le Conseil examine et approuve les encarts dans les états de compte proposés par les ESLT avant distribution, de manière à permettre aux clients du service de détail de recevoir une information suffisante pour comprendre l'objet et les raisons des crédits au titre du plan de rajustement tarifaire.

195. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que les résultats QS devraient être affichés sur le site Web du Conseil et sur le site Web de chaque ESLT. Les Groupes de défense des consommateurs ont également recommandé d'inclure une section dans les Pages blanches des annuaires pour expliquer les indicateurs QS et comment les clients peuvent obtenir des renseignements supplémentaires.
196. Les Compagnies ont déclaré que les Pages blanches de leurs annuaires téléphoniques contiennent les indicateurs QS et des renseignements sur la façon dont les clients peuvent obtenir les rapports. Les Compagnies ont également déclaré qu'elles fournissent déjà des rapports trimestriels qui sont affichés sur le site Web du Conseil.
197. Les Compagnies ont fait valoir qu'il est inutile qu'une compagnie fournisse d'autres rapports si elle a respecté toutes les normes QS. Elles ont proposé que si un crédit est dû, il faudrait distribuer aux clients un encart dans l'état de compte annuel pour expliquer clairement les résultats et la raison du rajustement. De l'avis des Compagnies, il est inutile de traiter des autres indicateurs satisfaisants dans l'encart.
198. TELUS a fait valoir qu'elle était limitée à 34 caractères (y compris les espaces) pour placer un identificateur sur chaque ligne de son état de compte. TELUS a proposé d'inclure « RAJUSTEMENT ANNUEL POUR LA QUALITÉ DU SERVICE » comme identificateur sur les états de compte des clients à côté du montant des rajustements. TELUS a également proposé d'inclure un encart expliquant que le « RAJUSTEMENT ANNUEL POUR LA QUALITÉ DU SERVICE » est un crédit accordé au client pour les niveaux de service inférieurs aux normes minimums requises l'année précédente et renvoyant les clients à d'autres sources d'information.
199. TELUS a fait valoir qu'elle avait intérêt à faire en sorte que ses clients comprennent la raison du crédit sur l'état de compte et à leur donner le moyen d'obtenir d'autres détails. Selon TELUS, outre la réduction du risque d'un afflux d'appels de la part des clients au moment du rajustement tarifaire, le fait de tenir les clients bien informés est simplement une bonne pratique commerciale. À cet égard, TELUS a également proposé de fournir des détails et des explications sur ses résultats QS sur son site Web et des renseignements sur le plan de rajustement tarifaire QS dans les premières pages de ses annuaires. TELUS a déclaré que les premières pages des Pages blanches de TCI comprennent une section sur la qualité du service, mais elle a proposé d'ajouter à cette information les adresses des sites Web de TCI et du Conseil. TELUS a fait valoir qu'il est inutile de prendre de nouvelles mesures pour informer les clients des résultats QS des ESLT.
200. Allstream a fait valoir que les rapports de rajustement tarifaire aux clients devraient être simples, donner une explication claire de la norme de service minimum établie par le Conseil et indiquer que le Conseil oblige l'ESLT de rendre compte au client de tout service inférieur à la norme.

Allstream a également fait valoir que les rapports devraient indiquer clairement que ces rapports et crédits sont fournis pour se conformer aux règles du Conseil et devraient comprendre une explication neutre des règles et du calcul du crédit.

201. BCOAPO et autres ont fait valoir que des rapports de fin d'année devraient être remis aux clients sur les niveaux et les rajustements de service. Toutefois, BCOAPO et autres ont estimé que compte tenu des préoccupations des clients au sujet de la qualité du service de TCI, il pourrait être bon de fournir aux clients de TCI des rapports trimestriels jusqu'à ce que la qualité de son service s'améliore.

Analyse et conclusion du Conseil

202. En cas d'un rajustement, les clients recevront un crédit sur leur état de compte qu'ils pourraient juger difficile à comprendre s'ils ne reçoivent pas également une explication suffisante. Le Conseil estime que dans ces conditions, les clients devraient être informés au moyen d'un encart dans l'état de compte, des résultats QS, de la raison du crédit et des autres sources d'information. Pour que la raison d'être du rajustement soit bien expliquée, il devrait être précisé que les crédits sont accordés conformément aux décisions et aux directives du Conseil. Le Conseil est d'avis que par souci d'uniformité, il devrait approuver le libellé de tous les encarts des états de compte des ESLT portant sur le crédit avant qu'ils ne soient distribués aux clients.
203. Le Conseil estime que la diffusion de l'information sur le régime QS et le plan serait facilitée si les ESLT ajoutaient une description dans la section d'introduction des Pages blanches et fournissaient également un aperçu du plan sur leur site Web. Les ESLT devraient en outre inclure dans la section d'introduction des Pages blanches les adresses du site Web où les clients peuvent consulter l'information sur la qualité du service de la compagnie et du Conseil.
204. Par conséquent, le Conseil conclut que :
- a) les crédits aux clients doivent être accompagnés d'encarts dans les états de compte donnant un aperçu du plan, les résultats QS de la compagnie pour l'année, les raisons du crédit, la façon dont il est calculé et les sources de renseignements supplémentaires sur le plan. De plus, il devrait être précisé dans l'encart que les crédits sont accordés conformément aux décisions et aux directives du Conseil et une explication à cet égard devrait être fournie;
 - b) les encarts dans les états de compte, s'ils sont exigés pour la période provisoire, doivent être soumis à l'approbation du Conseil, au plus tard le **25 avril 2005**;
 - c) les encarts dans les états de compte exigés dans le cadre du plan définitif doivent être soumis à l'approbation du Conseil, au plus tard le 31 mars pour la précédente période de 12 mois se terminant le 31 décembre;
 - d) les encarts dans les états de compte doivent être fournis, sur demande, en braille, en gros caractères, sur disquette ou tout autre format mutuellement convenu entre l'entreprise et l'abonné, conformément à l'ordonnance Télécom CRTC 98-626, 26 juin 1998;

- e) les ESLT doivent ajouter une description du plan sur leur site Web, au plus tard le **24 mai 2005**;
- f) les ESLT doivent inclure une description du plan, y compris les adresses des sites Web pour accéder à l'information de la compagnie et du Conseil sur la qualité du service, dans la section d'introduction des Pages blanches. Les ESLT qui n'ont pas déjà inclus cette information dans leurs annuaires doivent l'ajouter lors de leur prochaine mise à jour.

VIII. Vérifications

205. Dans l'avis 2003-3, les parties ont été invitées à se prononcer sur un certain nombre de questions relatives aux vérifications des rapports des ESLT sur les résultats QS et la mise en œuvre du plan définitif. Le Conseil a séparé les questions soulevées par les parties en trois grandes catégories :
- a) la structure du processus de vérification;
 - b) l'uniformité des rapports sur les résultats QS;
 - c) les mesures correctives en cas de non-conformité.

Chacun de ces sujets est traité ci-dessous.

Le processus de vérification

Positions des parties

206. Allstream a fait valoir que les ESLT étaient encouragées à « jouer » le système pour éviter ou retarder le paiement des pénalités. À son avis, les vérifications périodiques permettraient une collecte des données et des rapports uniformes pour toutes les ESLT. Allstream a soutenu que l'objectif du plan de rajustement tarifaire est de veiller à ce que les ESLT fournissent un service qui respecte la norme minimum. Allstream a estimé que les vérifications périodiques assureraient un traitement équitable des clients des ESLT et feraient en sorte que les rapports des ESLT reflètent avec exactitude le niveau de service fourni.
207. Allstream a en outre fait valoir qu'il devrait incomber au vérificateur indépendant d'examiner et d'évaluer le processus de mesure interne des ESLT par rapport à un manuel établi de mesure QS. Allstream a soutenu que la vérification devrait englober notamment les sources de données, la cohérence des données utilisées pour déterminer la mesure de la qualité en fonction de mesures similaires internes utilisées pour dériver des normes de rendement internes pour le service, la productivité ou d'autres fins. Selon Allstream, la vérification devrait également faire en sorte que le calcul de la norme de qualité soit constant mois après mois pour toutes les ESLT.
208. BCOAPO et autres ont fait valoir qu'il fallait un processus de vérification indépendant pour toutes les ESLT, mais qu'il était absolument nécessaire pour TCI. BCOAPO et autres ont soutenu qu'il fallait effectuer des vérifications indépendantes inopinées, en particulier dans les cas de problèmes graves et répétés et qu'une fois les niveaux de service acceptables en place, il serait possible de procéder à des vérifications internes. BCOAPO et autres ont fait valoir en outre que les résultats de service devraient être certifiés par un dirigeant de l'ESLT.

209. La TWU a fait valoir que les rapports sur les résultats QS devraient faire l'objet d'un processus de vérification indépendante et que les vérifications devraient être effectuées de façon aléatoire, au moins une fois par année, par des vérificateurs indépendants accrédités payés par les ESLT. La TWU a également proposé de recourir, au moins une fois par année, à des inspections inopinées du site pour recueillir de l'information auprès des employés, en les rencontrant à l'extérieur du lieu de travail pour éviter toute rétribution de la part de la direction. La TWU a fait valoir que les observations sur place des vérificateurs permettraient de bien comprendre chaque étape du processus de déclaration.
210. La TWU a fait valoir en outre que les vérifications devraient être ordonnées par le Conseil en consultation avec un comité de surveillance de la vérification établi pour l'ESLT. La TWU a estimé que le comité de surveillance devrait comprendre des représentants des ESLT, du syndicat et d'un groupe pour la défense des consommateurs. La TWU a fait valoir qu'aux États-Unis, les organismes de réglementation ont inclus des représentants syndicaux dans les comités de surveillance de la vérification. La TWU a fait valoir que la structure du comité de surveillance devrait permettre aux employés de porter de l'information à l'attention du Conseil sans être publiquement identifiés. La TWU a également proposé que le Conseil ordonne aux vérificateurs d'entreprendre les enquêtes qu'il juge utiles.
211. La TWU a fait valoir que l'ensemble des résultats d'une vérification devrait être rendu public, sous réserve de la capacité de l'ESLT de revendiquer la confidentialité et la capacité du Conseil d'ordonner que cette partie de la vérification ne soit pas rendue publique. La TWU a également fait valoir que les résultats QS de l'ESLT devraient être certifiés par un de ses dirigeants.
212. TELUS a fait valoir que les ESLT devraient continuer d'être responsables et comptables de la gestion du rendement QS, y compris les rapports. TELUS a soutenu que les vérificateurs internes devraient continuer d'effectuer des examens réguliers. TELUS a estimé que la vérification vise à assurer la conformité à une méthode établie et non à vérifier la méthode elle-même.
213. TELUS a fait valoir que l'article 71 de la Loi habilite le Conseil à désigner des inspecteurs et des vérificateurs pour vérifier l'entière conformité avec ses décisions. TELUS a fait valoir que rien n'indique que les rapports des ESLT sur les résultats sont déficients ou que les vérificateurs sont ou seraient incapables de vérifier les rapports des ESLT. TELUS a ajouté que la proposition d'un comité de surveillance va beaucoup plus loin que le processus normalement mis en place pour les vérifications financières.
214. Les Compagnies ont proposé un processus de vérification comprenant quatre étapes fondamentales : un examen interne, un examen indépendant, un rapport au Conseil et, au besoin, des mesures correctives.
215. La première étape de la proposition des Compagnies serait un examen interne. Les Compagnies ont indiqué qu'elles prendraient des mesures pour que les contrôles internes soient suffisants pour que le taux d'erreur par indicateur ne dépasse pas 5 %. Selon la proposition des Compagnies, les vérificateurs internes examineraient les procédures et les contrôles de la compagnie pour en évaluer l'efficacité. S'ils constatent que le taux d'erreur est d'au moins 5 % pour un indicateur, ils effectueraient une vérification de fond pour les transactions mesurées par cet indicateur. Les Compagnies ont proposé qu'un rapport annuel de vérification interne soit

fourni à un agent désigné de la compagnie qui déciderait si les résultats QS déposés par la compagnie avec son plan de rajustement tarifaire QS de détail annuel sont représentés de façon juste, à tous égards importants, pour la période visée par ce rapport. L'opinion de l'agent de la compagnie ferait partie du rapport.

216. Comme deuxième étape, les Compagnies ont proposé qu'un vérificateur indépendant procède à un examen annuel du travail effectué par les vérificateurs internes. Les Compagnies ont proposé que les coûts des vérifications indépendantes soient déduits des montants de rajustement tarifaire payables par la compagnie et en cas d'absence de rajustement, que le montant soit tiré du compte de report. Les Compagnies ont fait valoir que le Conseil devrait choisir le même vérificateur indépendant que celui utilisé pour les résultats financiers de la compagnie afin de réduire le temps d'exécution et les coûts. Si le vérificateur indépendant devait trouver des problèmes graves dans la vérification interne, une vérification détaillée serait effectuée.
217. La troisième étape de la proposition des Compagnies serait un rapport du vérificateur indépendant au Conseil. Les Compagnies ont fait valoir que le vérificateur indépendant devrait rédiger à l'intention du Conseil un rapport annuel de ses constatations et recommandations. Les Compagnies ont fait valoir que si le Conseil envisage de rendre public un rapport de vérification, en totalité ou en partie, la compagnie vérifiée devrait avoir la possibilité de faire part de son opinion avant la publication de toute information sur la vérification indépendante.
218. La dernière étape de la proposition des Compagnies a trait aux mesures correctives abordées ci-dessous dans la section consacrée à cette question.
219. Les Compagnies se sont opposées à la proposition de certaines parties concernant la création d'un comité de surveillance de la vérification, mesure qui, selon elles, introduirait un élément de contestation inutile ainsi que des retards et des complications à des fins non justifiées.
220. Selon les Groupes de défense des consommateurs, il est essentiel à l'intégrité de leur plan de rajustement tarifaire que tous les principaux éléments soient mis en œuvre, gérés et exécutés correctement. Ils ont soutenu que la collecte et l'entrée appropriées des données brutes au début du système de mesure QS sont aussi importantes que la distribution des crédits aux clients. Selon les Groupes de défense des consommateurs, le plan de rajustement tarifaire de détail comprend deux grands processus interdépendants : (1) la mesure du rendement QS et (2) le traitement des résultats QS et des données sur les revenus afin de calculer et de distribuer le rajustement tarifaire, le cas échéant.
221. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le processus de vérification devrait valider l'exactitude des mesures QS ainsi que les résultats du rajustement tarifaire. Ils ont soutenu que des vérifications annuelles régulières et indépendantes devraient être effectuées pour assurer une surveillance permanente plutôt que des vérifications aléatoires ou le simple recours à des vérifications internes. Les Groupes de défense des consommateurs ont également estimé que les ESLT devraient financer directement les coûts des vérifications indépendantes. Les Groupes de défense des consommateurs se sont dits opposés à ce que les vérifications soient financées à même les comptes de report des ESLT. À leur avis, il s'agirait d'une mauvaise utilisation des fonds des comptes de report qui pourrait déclencher de nouvelles demandes de fonds pour payer des coûts qui devraient normalement être payés directement par les ESLT.

222. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le dépôt annuel du plan de rajustement tarifaire par une ESLT devrait comprendre une attestation ou une certification d'un de ses cadres supérieurs concernant l'exactitude des résultats et la conformité aux processus et aux procédures établis, y compris les conclusions pertinentes du Conseil. Les Groupes de défense des consommateurs ont également fait valoir que la création d'un comité de surveillance de la vérification améliorerait le processus de vérification.
223. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que le processus de vérification visait à améliorer l'efficacité du régime dans son ensemble et qu'un des principaux aspects de l'efficacité est la transparence, c'est-à-dire convaincre tous les intervenants que le plan de rajustement tarifaire fonctionne comme prévu. Ils ont donc proposé que les résultats des vérifications soient rendus publics (affichés sur le site Web du Conseil à l'exception des sections confidentielles) puisque la divulgation publique est un des moyens de faire savoir si le régime QS de détail est mis en œuvre comme prévu.

Analyse et conclusion du Conseil

224. En rapport avec la structure du processus de vérification, le Conseil a relevé quatre questions :
- les types de vérifications requises;
 - le financement des vérifications indépendantes;
 - la pertinence d'un comité de surveillance;
 - les vérifications et les inspections inopinées du site.

Chacune de ces questions est traitée ci-dessous.

Les types de vérifications

225. Dans les décisions 2002-34 et 2002-43, le Conseil a conclu que des vérifications périodiques des résultats QS amélioreraient l'efficacité du plan. Le Conseil demeure de cet avis. Les vérifications servent de mécanisme de contrôle de la qualité qui protège contre les erreurs d'inadvertance, ainsi que des partis pris isolés ou systémiques. Les vérifications sont fréquentes dans de nombreux contextes, à la fois réglementaires et contractuels. Le Conseil conclut qu'elles devraient faire partie du régime QS et du plan.
226. De l'avis du Conseil, les ESLT devraient continuer d'être responsables et comptables de la gestion du rendement QS. Les examens, par des vérificateurs internes, de la déclaration de la qualité du service et des résultats du plan d'une ESLT devraient faire partie de ses pratiques normales d'affaires.
227. Compte tenu de la nature et de l'objet du régime QS, le Conseil est également d'avis qu'il convient d'effectuer des vérifications indépendantes périodiques. À cet égard, le Conseil fait remarquer qu'aucune partie ne s'est opposée à l'idée des vérifications indépendantes. Le Conseil a conclu que les vérificateurs indépendants devraient effectuer des examens annuels des rapports sur la qualité du service en général, ainsi que de l'administration et des rapports dans le cadre du

plan définitif. La vérification indépendante annuelle devrait généralement être faite par le même vérificateur indépendant qui a examiné les résultats financiers de la compagnie. De l'avis du Conseil, cette mesure simplifierait l'exigence de vérification et réduirait le temps d'exécution et les coûts pour les ESLT.

228. Par conséquent, le Conseil conclut que :

- a) les ESLT doivent effectuer des vérifications annuelles pour assurer la conformité aux directives, dans la présente décision, qui concerne les rapports sur les résultats QS et le calcul des paiements dans le cadre du plan définitif;
- b) les vérifications annuelles doivent être menées par un vérificateur indépendant et peuvent être effectuées conjointement avec les vérifications financières annuelles;
- c) les ESLT doivent déposer auprès du Conseil un rapport faisant état des questions liées à la qualité du service soulevées par le vérificateur indépendant à la suite de la vérification. Ce rapport doit être déposé dans les 30 jours suivant la remise du rapport du vérificateur à l'ESLT.

Financement des vérifications indépendantes

229. Les Compagnies ont proposé que le coût des vérifications indépendantes soit déduit du paiement du rajustement tarifaire ou provienne du compte de report alors que d'autres parties ont proposé que les ESLT en assument le coût. De l'avis du Conseil, il ne conviendrait pas de déduire le coût des vérifications indépendantes des fonds à distribuer, car les avantages du plan s'en trouveraient compromis. Dans le même ordre d'idées, le Conseil estime qu'il ne convient pas d'utiliser les fonds des comptes de report pour payer les vérifications indépendantes puisque les vérifications indépendantes font partie intégrante du régime QS et, qu'à ce titre, elles devraient être financées directement par les ESLT. Le Conseil fait remarquer que si le coût des vérifications indépendantes devait avoir des effets importants sur une ESLT, celle-ci pourrait demander un rajustement exogène selon le mécanisme du plafonnement des prix.

Un comité de surveillance de la vérification

230. Un certain nombre de parties ont appuyé l'idée d'un comité de surveillance de la vérification. Le Conseil craint que ce type de comité n'introduise un élément de contestation dans le processus de vérification et n'entraîne des retards et des complications au chapitre des gains qui seront probablement marginaux, voire nuls, pour le processus de vérification. En l'absence de preuves claires justifiant la création d'un tel comité, le Conseil n'en voit pas l'utilité pour l'instant. Le Conseil ne demandera donc pas pour le moment qu'un comité de surveillance de la vérification soit établi.

Vérifications et inspections inopinées du site

231. Le Conseil fait remarquer qu'il a le pouvoir de demander que des vérifications soient effectuées sur place de façon inopinée. Toutefois, le Conseil ne voit pas la nécessité pour le moment d'établir un régime de vérifications « surprises ».

Uniformité dans les rapports des résultats QS

Positions des parties

232. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que la première étape des plans de contrôle consiste à veiller à la présence d'une documentation officielle sur la méthode et les procédures qui doivent être utilisées pour produire les résultats QS, ainsi que sur la façon de calculer les paiements de rajustement tarifaire. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que cette documentation n'existe pas et que Bell Canada a confirmé qu'elle n'a utilisé aucun manuel officiel pour produire les résultats concernant les indicateurs QS mensuels. Les Groupes de défense des consommateurs ont déclaré que pendant l'instance ayant conduit à la décision 2002-34, un témoin de Bell Canada a accepté de préparer des procédures officielles documentées et de faire vérifier ces processus.
233. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que les pratiques en matière de rapports peuvent varier d'une compagnie à l'autre et que le but de l'indicateur QS risque d'être compromis. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que certaines ESLT ont produit de la documentation sur les processus utilisés pour produire les résultats QS alors que d'autres ne l'ont pas fait. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que dans certains cas, les indicateurs QS actuels sont ambigus et manquent d'uniformité. À l'appui de leur affirmation, ils ont cité les exemples suivants :
- Aliant Telecom a inclus les demandes de services optionnels dans l'indicateur 1.1 (intervalle d'installation);
 - certaines ESLT ont exclu le temps de recherche sur les systèmes de réponse vocale intégrée (RVI) de l'indicateur 1.5 (durée de mise en attente);
 - SaskTel n'a pas inclus le temps de mise en attente après qu'un représentant du service à la clientèle ait répondu à un appel.
234. Selon les Groupes de défense des consommateurs, il est essentiel pour l'intégrité du nouveau régime et l'efficacité des vérifications que chaque indicateur QS soit clairement décrit et toutes les tâches de l'indicateur précisées. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que chaque indicateur soit examiné en détail et précisé comme il convient avant la finalisation du rapport QS.
235. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que les ESLT élaborent un manuel officiel énonçant la méthode et les procédures à suivre pour produire les mesures des indicateurs QS et que ce manuel soit soumis à l'examen et à l'approbation du Conseil. Les Groupes de défense des consommateurs ont estimé que l'examen et l'approbation officiels des manuels assureraient l'uniformité de la mesure, du compte rendu et de l'interprétation des définitions du Conseil.
236. Les Groupes de défense des consommateurs ont également proposé à l'égard des processus du plan de rajustement tarifaire que les ESLT élaborent des méthodes et des procédures officielles par écrit que les ESLT seraient tenues de soumettre à l'approbation du Conseil.

237. Les Groupes de défense des consommateurs se sont dits favorables à ce que soient clarifiés les termes, concepts, méthodes et procédures clés pour consigner les indicateurs QS et en rendre compte. Les Groupes de défense des consommateurs ont indiqué qu'ils étaient très préoccupés par les pratiques de TCI en ce qui concerne la présentation des rapports à la lumière des renseignements qui ont été mis à jour au cours de cette instance. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que ces préoccupations rendaient davantage nécessaires les lignes directrices détaillées et uniformes, les vérifications efficaces et les inspections sur place.
238. Allstream a fait valoir qu'un certain nombre d'ESLT n'avaient que très peu de documentation, voire aucune, pour appuyer leur mesure de la qualité du service et leurs pratiques en matière de rapport. Allstream a en outre fait valoir que l'uniformité dans la collecte des données et la présentation des rapports entre les ESLT était douteuse. Selon Allstream, la documentation déposée par les ESLT montre que les règles varient considérablement d'une ESLT à l'autre et que ces règles révèlent qu'elles exercent une grande discrétion au chapitre des mesures qui peuvent être exclues des résultats.
239. BCOAPO et autres ont fait valoir que la meilleure solution serait que le Conseil se charge d'élaborer les méthodes et les procédures relatives à la mesure des indicateurs QS. Sinon, le Conseil pourrait établir un processus grâce auquel il surveillerait l'élaboration d'indicateurs uniformes par les ESLT et d'autres parties.
240. La TWU a fait valoir que les définitions et les méthodes de mesure utilisées pour établir et faire appliquer la qualité du service ne sont ni claires ni uniformes et que l'absence de définitions bien comprises des indicateurs établis par le Conseil donne lieu à des pratiques différentes pour un même indicateur. Selon la TWU, il est absolument essentiel que les méthodes et procédures utilisées pour collecter les données QS et en rendre compte soient documentées et fassent l'objet d'un examen de la part du Conseil pour en assurer l'uniformité dans l'ensemble de l'industrie. La TWU a fait valoir que le Conseil devrait élaborer des méthodes et des procédures officielles concernant la mesure de chaque indicateur, ainsi que les méthodes et les procédures que l'industrie doit utiliser pour produire les résultats QS. La TWU a proposé de distribuer aux employés des ESLT ces méthodes et procédures, accompagnées d'instructions pour en assurer la bonne compréhension.
241. La TWU a fait valoir que selon la preuve et les demandes de renseignements dans le cadre de cette instance, les données déclarées au Conseil par TCI ne rendent pas compte du niveau réel de la qualité du service que la compagnie a fourni à ses clients. La TWU a fourni une liste des pratiques douteuses de TCI en matière de consignation et de déclaration des données. De l'avis de la TWU, TCI a adopté des interprétations, pratiques et méthodes différentes qui masquent des lacunes dans le rendement. La TWU a fait valoir que le Conseil devrait publier des lignes directrices sur les bonnes interprétations, sans quoi les ESLT continueraient de faire leurs propres interprétations. La TWU a fait valoir que les ESLT devraient élaborer des manuels d'exploitation officiels pour la qualité du service et les soumettre à l'approbation du Conseil.
242. TELUS a fait valoir que les indicateurs QS ont été établis par le Conseil il y a déjà de nombreuses années et que le Conseil a le pouvoir de vérifier ou d'inspecter à tout moment le processus de mesure. TELUS a proposé que les processus actuels, ou ceux qui résulteront de cette instance, restent en vigueur jusqu'à ce que le Conseil en décide autrement. TELUS a en

autre fait valoir que le Conseil n'a pas exigé de documentation officielle jusqu'à maintenant pour les rapports QS et c'est pourquoi très peu de compagnies parmi les plus petites en disposent, y compris TELUS Québec.

243. TELUS a fait valoir que le but de cette instance en ce qui concerne les vérifications est de veiller à la conformité avec les méthodes établies pour mesurer les indicateurs QS et le calcul des paiements annuels de rajustement tarifaire aux clients, plutôt que de vérifier la méthode elle-même. TELUS a soutenu que le Conseil avait indiqué dans une lettre du personnel datée du 27 octobre 2003 que l'examen des indicateurs QS du service de détail eux-mêmes et l'examen des normes approuvées pour ces indicateurs débordaient le cadre de cette instance.
244. TELUS a fait valoir qu'il serait souhaitable d'établir un ensemble commun de critères pour effectuer les examens de la qualité du service, notamment des définitions, des fréquences, des tolérances et des seuils uniformes pour les rapports au Conseil et le moment de leur présentation. TELUS a proposé que cela se fasse dans le cadre d'une consultation de suivi auprès de l'industrie, qui assurerait l'uniformité des critères de vérification pour le plan de rajustement tarifaire dans tout le Canada. TELUS a fait valoir que les différences entre les ESLT ne sont ni importantes ni profondes et seraient de toute façon traitées dans le cadre des consultations auprès de l'industrie.
245. TELUS a soutenu qu'Allstream avait impliqué et les Groupes de défense des consommateurs avaient explicitement demandé que le Conseil approuve des manuels de qualité du service pour chaque compagnie. TELUS a fait remarquer de plus que la TWU avait proposé que le Conseil publie des lignes directrices concernant l'interprétation des divers indicateurs QS de détail. TELUS a fait valoir que même si cette approche a été adoptée pour les nouveaux indicateurs QS des concurrents, l'adoption et la mise en œuvre de lignes directrices spécifiques n'étaient pas justifiées dans le cas des indicateurs QS de détail. TELUS a fait remarquer que les indicateurs QS existent depuis des années, et sont le résultat de nombreuses instances dans le cadre desquelles le Conseil a pu les peaufiner.
246. TELUS a fait valoir qu'elle a versé un exemplaire de ses règles administratives au dossier public de cette instance et que le Conseil, les parties intéressées et les vérificateurs des compagnies peuvent les consulter. Selon TELUS, il est inutile d'avoir un autre processus d'approbation. TELUS a indiqué qu'elle était prête à inclure une section dans ses règles administratives sur le processus de calcul du plan de rajustement tarifaire QS de détail, comme l'ont proposé les Groupes de défense des consommateurs.
247. De l'avis des Compagnies, rien n'indique dans l'avis 2003-3 que le Conseil envisageait un examen des indicateurs ou de leur mesure dans le cadre de cette instance. Les Compagnies ont déclaré qu'elles mesurent les résultats relatifs au service et en rendent compte depuis 1978. Les Compagnies étaient d'avis qu'au moins à court terme, les procédures actuelles devraient continuer de s'appliquer.
248. Les Compagnies ont fait valoir que pour donner une orientation aux groupes opérationnels, les ESLT devaient interpréter les définitions et les méthodes de mesure du Conseil pour chaque indicateur de service. Ce faisant, chaque ESLT a élaboré ses propres règles administratives. Les Compagnies ont fait valoir que ces règles varient forcément d'une ESLT à l'autre en raison des

différences de fonctionnement dans chaque compagnie. Selon les Compagnies, la plupart des définitions et des méthodes de mesure ne sont pas très détaillées et font donc l'objet d'interprétations divergentes. Les Compagnies ont fait valoir que même si certaines règles administratives diffèrent entre les ESLT à l'égard de certains indicateurs, il ne s'agit pas d'une « fausse interprétation » délibérée mais plutôt du résultat de différences de fonctionnement.

249. Les Compagnies ont fait valoir que si le Conseil décide que les vérificateurs ont besoin de définitions et de critères de mesure communs, les Compagnies ont convenu avec TELUS que des consultations de suivi au sein de l'industrie constitueraient un bon forum de discussion. Les Compagnies se sont dites en désaccord avec les Groupes de défense des consommateurs sur le fait que des critères de mesure communs devraient être fixés avant de finaliser les paiements de rajustement tarifaire de détail.

Analyse et conclusion du Conseil

250. De l'avis du Conseil, le dossier de cette instance fait ressortir le manque d'uniformité dans les méthodes de déclaration que les ESLT utilisent pour déterminer les résultats QS. Le Conseil estime important d'avoir des méthodes et des procédures de déclaration uniformes entre les ESLT, puisque le plan s'appuie sur les résultats QS des ESLT. Les clients du service de détail devraient recevoir le même traitement dans le cadre du plan, tel qu'il est appliqué par chaque ESLT, conformément aux normes QS uniformes qui s'appliquent à toutes les ESLT.
251. Le Conseil reconnaît que l'uniformité et l'intégrité des données dans la mesure, la déclaration et la consignation des résultats QS fournies par chaque ESLT seraient évaluées au moment des vérifications internes et indépendantes. Toutefois, ces vérifications ne permettraient ni de constater ni de résoudre les différences dans les déclarations entre les ESLT. À son avis, la façon la plus efficiente et efficace d'assurer l'uniformité des rapports QS serait d'élaborer un manuel de règles administratives que les ESLT utiliseraient pour faire rapport sur la qualité du service.
252. Par conséquent, le Conseil ordonne au Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) de charger un groupe de travail d'élaborer un manuel de règles administratives pour faire rapport sur la qualité du service. Ce groupe de travail du CDCI doit soumettre à l'approbation du Conseil un modèle de manuel, au plus tard le **24 mars 2006**. À la suite de l'approbation du Conseil, les ESLT devront se conformer à ce modèle de manuel.

Mesures correctives en cas de non-conformité pendant une vérification

Positions des parties

253. Allstream a fait valoir que lorsqu'il est constaté qu'une ESLT n'est pas en conformité, elle devrait être obligée de reprendre et de soumettre à nouveau ses rapports QS. Allstream a soutenu que la nouvelle soumission de rapports et le nouveau calcul du paiement du rajustement tarifaire devraient être assortis d'une amende ou d'une pénalité. À son avis, sans une conséquence secondaire, les ESLT pourraient décider que les avantages de la non-conformité l'emportent sur les risques. Allstream a soutenu que le récent comportement des ESLT à l'égard des règles du Conseil en témoigne.

254. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que dans les cas constatés de non-conformité pendant une vérification, les mesures correctives pourraient comprendre :
- corriger les résultats de la mesure et les valeurs de rajustement touchés par la non-conformité;
 - effectuer une vérification de suivi pour s'assurer que les processus et les procédures ont été mis à jour pour éviter toute autre non-conformité;
 - adopter d'autres mesures, jugées appropriées par le Conseil, pour que les ESLT soient en totale conformité.
255. Les Groupes de défense des consommateurs ont proposé que pour une valeur de rajustement importante, il serait bon d'ajouter le paiement d'intérêts à la valeur de rajustement révisée. Les Groupes de défense des consommateurs ont en outre fait valoir qu'il y a lieu de pénaliser les ESLT et de leur imposer un montant suffisamment élevé pour les dissuader de ne pas respecter les normes. Ils ont proposé d'ajouter une prime équivalente à 100 % du paiement qui aurait été versé si la compagnie avait été en conformité.
256. La TWU a fait valoir qu'en cas de constatation de non-conformité d'une ESLT au manuel de qualité du service approuvé au cours d'une vérification, les vérificateurs devraient évaluer l'ampleur de la non-conformité et la période pendant laquelle elle s'est produite. La TWU a soutenu que si les résultats pour un indicateur QS ont été surestimés, le résultat pour cet indicateur devrait être réduit de façon rétroactive du niveau déclaré par les ESLT de deux fois la différence entre le niveau initial et le niveau estimé de rendement réel. Le rajustement tarifaire serait ensuite revu en fonction de ce résultat QS révisé. La TWU a fait valoir qu'il faudrait effectuer une vérification de suivi pour s'assurer que l'ESLT a réglé son problème de conformité.
257. La TWU a fait valoir que les conséquences financières de la non-conformité devraient être déterminées par les dispositions du plan de rajustement tarifaire et proportionnelles à l'importance de la non-conformité. À son avis, cette solution serait une mesure raisonnablement dissuasive.
258. Les Compagnies ont fait valoir que si l'on constate que les résultats d'une vérification ne sont pas conformes aux directives du Conseil, ils devraient être déclarés sans avoir à payer des pénalités en fonction des résultats déclarés. À leur avis, il serait injuste de les pénaliser pour des interprétations des définitions et des méthodes de mesure du Conseil faites de bonne foi, mais qui ne sont pas strictement en accord avec les précisions que le Conseil a données ultérieurement au sujet des définitions et des méthodes de mesure.
259. Les Compagnies ont fait valoir que le temps nécessaire pour faire une nouvelle déclaration dépend d'un certain nombre de facteurs, dont la période en cause, la nature de la non-conformité, le montant de codage du système nécessaire pour régler le problème, les capacités du système et la disponibilité des données. Les Compagnies ont également fait valoir qu'en cas de non-conformité, elles élaboreraient et mettraient en œuvre de nouvelles procédures pour éviter que ce genre de non-conformité ne se reproduise.

260. TELUS a fait valoir que les mesures correctives proposées par d'autres parties pour les cas de non-conformité constatés pendant une vérification ne sont pas justifiées, seraient en fait excessives et que leur mise en œuvre déborderait le champ de compétence du Conseil. TELUS a en outre fait valoir que les mesures correctives proposées ne tiennent pas compte de la possibilité de réduction associée à une correction plutôt que de la hausse du montant de rajustement tarifaire à payer. Selon TELUS, lorsqu'un écart est constaté pendant une vérification, le rajustement tarifaire devrait être recalculé en fonction du cas, et un crédit ou un débit serait imputé, probablement pour une période ultérieure.

Analyse et conclusion du Conseil

261. Un certain nombre de parties ont proposé que le Conseil impose certaines formes d'amendes ou de pénalités à une ESLT dont une vérification a révélé qu'elle ne se conformait pas aux exigences du système de surveillance QS ou au plan. Le Conseil fait remarquer qu'il n'a pas le pouvoir en vertu de la Loi d'imposer des amendes ou des pénalités.

262. Le Conseil conclut que si une vérification devait révéler qu'une ESLT a commis une erreur dans sa déclaration sur la qualité du service ou dans l'application du plan, il faudrait que le Conseil tienne compte de la nature et de l'importance de l'erreur pour pouvoir décider de la mesure à prendre. En cas d'erreur dans les résultats QS de l'ESLT, au minimum, ces résultats devraient faire l'objet d'une nouvelle déclaration pour rendre compte des renseignements corrigés. Dans le même ordre d'idées, une erreur dans le calcul d'un rajustement tarifaire devrait être corrigée pour indiquer le rajustement tarifaire exact. Le Conseil pourrait tenir compte de l'importance de la nouvelle déclaration ou du rajustement corrigé et l'évaluer afin de décider des nouvelles mesures à prendre. Le Conseil conclut que cette évaluation devrait nécessairement être faite au cas par cas.

IX. Autres questions

263. Les parties à cette instance ont soulevé des questions secondaires portant sur le plan de rajustement tarifaire de détail :

- le futur examen du plan définitif;
- la symétrie avec le plan de rajustement tarifaire pour les concurrents.

Chacune de ces questions est traitée ci-dessous.

Futur examen du plan définitif

Positions des parties

264. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que le plan du service de détail devrait être examiné en même temps que les autres éléments du régime de plafonnement des prix, avant la fin de la période de plafonnement des prix en 2006. Les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu qu'il est fort probable qu'il faudra apporter des rajustements pour que le plan atteigne ses objectifs. À leur avis, il est important de prévoir un examen afin d'apporter des modifications au plan qui soient en accord avec ses objectifs.

Analyse et conclusion du Conseil

265. Le Conseil a rendu sa décision d'établir le plan du service de détail dans le cadre des deux instances visant à instaurer les régimes de plafonnement des prix énoncés dans les décisions 2002-34 et 2002-43. Toutefois, ce fait ne crée pas de lien fonctionnel entre le plan du service de détail et ces régimes de plafonnement des prix. Au contraire, le plan du service de détail est un plan autonome qui ne dépend pas de la structure des ensembles de services assujettis au plafonnement des prix, de la valeur des paramètres de plafonnement des prix ou de tout autre aspect des régimes de plafonnement des prix. Le Conseil conclut qu'il est inutile d'examiner les résultats du plan du service de détail en même temps que le plafonnement des prix, comme l'ont proposé les Groupes de défense des consommateurs. Le Conseil surveillera la mise en œuvre du plan du service de détail et il entreprendra un examen du plan s'il estime approprié de le faire.

Symétrie avec le plan de rajustement tarifaire pour les concurrents

Positions des parties

266. Allstream a fait valoir que pour établir le plan de rajustement tarifaire pour les clients du service de détail, le Conseil devrait tenir compte des effets sur le plan de rajustement tarifaire pour les concurrents et sur la concurrence. Selon Allstream, les rajustements tarifaires relevant de ces deux plans devraient être de même nature. Allstream a fait valoir qu'il est important que le plan du service de détail n'ait pas l'effet inattendu d'influer sur le choix des clients ou de permettre aux ESLT d'utiliser les compensations pour une mauvaise qualité du service pour retenir les clients. Selon Allstream, si les plans sont asymétriques en ce qui a trait au montant du rajustement tarifaire, les ESLT seront incitées à respecter les normes de service dans un segment aux dépens de l'autre. Allstream a fait valoir de plus qu'il est important de reconnaître que les ESLT sont des fournisseurs de services aux clients de détail et aux concurrents et qu'il est utile de concilier les besoins de ces clients au moment d'élaborer un plan pour les clients du service de détail.
267. De l'avis d'Allstream, le montant des rajustements tarifaires et la diffusion de l'information aux clients finals concernant la qualité du service auraient des effets sur la concurrence et sur le traitement des clients de détail et des concurrents de la part des ESLT. Allstream a soutenu que si un de ces éléments est plus rigoureux ou plus strict pour un plan que pour l'autre, il y aurait des répercussions négatives pour l'autre de ces deux groupes d'intervenants.
268. Allstream a fait valoir que le montant des pénalités prévues pour les plans pour le service de détail et pour les concurrents par rapport au revenu accumulé dans chaque segment du marché est très différent. Allstream a soutenu que le plan du service de détail se fonde sur un maximum de 5 % du total annuel des revenus des services locaux d'affaires et de résidence, alors que le plan pour les concurrents établit un lien direct avec les tarifs du service pour une petite partie seulement des dépenses annuelles des concurrents à l'égard des services locaux. Selon Allstream, cette différence signifie que le même niveau de service inférieur à la norme donnerait lieu à des pénalités bien moins élevées pour les concurrents que pour les clients du service de détail des ESLT.

Analyse et conclusion du Conseil

269. Les plans pour le service de détail et pour les concurrents sont fondés sur les services fournis par les ESLT à des groupes de clients distincts. De l'avis du Conseil, pour qu'il soit efficace, chaque plan doit cibler les résultats QS pour les services visés par le plan.

270. Par conséquent, le Conseil conclut qu'une analyse comparative des rajustements tarifaires dans le cadre du plan du service de détail et de ceux susceptibles de découler du plan pour les concurrents est inutile.

X. Mise en œuvre

271. Cette section présente les mesures requises pour le plan provisoire, ainsi que les procédures applicables pour le plan définitif.

272. Les ESLT doivent utiliser 5 % du revenu total, comme le Conseil l'a approuvé dans la présente décision et dans les décisions subséquentes, pour calculer la VTMR.

Plan provisoire

273. Les périodes de déclaration pour chaque ESLT dans le cadre du plan provisoire sont les suivantes :

- 18 mois pour Aliant Telecom, Bell Canada, MTS et TCI, du 1^{er} juillet 2002 au 31 décembre 2003;
- 15 mois pour Télébec et TELUS Québec, du 1^{er} octobre 2002 au 31 décembre 2003;
- 18 mois pour SaskTel, du 1^{er} juillet 2003 au 31 décembre 2004;
- 12 mois pour toutes les compagnies, à l'exception de SaskTel, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2004.

274. Le Conseil conclut que, pour prévenir un retard indu dans le traitement des crédits aux clients qui pourraient être attribuables à des résultats QS inférieurs à la norme pendant la période provisoire, il convient d'exiger un crédit provisoire au client qui sera finalisé par la suite une fois que la décision est prise sur la base de revenus définitive pour calculer la VTMR. Le crédit provisoire au client sera établi à partir d'une VTMR calculée en fonction du total des revenus : des ensembles de services locaux de résidence dans les zones autres que les ZDCE et dans les ZDCE, des ensembles de services locaux optionnels de résidence dans les zones autres que les ZDCE et dans les ZDCE, l'ensemble des services locaux monolignes et multilignes d'affaires et le total des revenus de Centrex de l'ensemble Services non plafonnés.

275. En fonction des résultats QS déposés pour 2002, 2003 et 2004, les ESLT suivantes devront mettre en œuvre un crédit au client pour les périodes de déclaration suivantes sous réserve de l'approbation d'une demande d'exclusion :

- Aliant Telecom : 2004
- MTS : 2002-2003, 2004
- TCI : 2002-2003, 2004
- TELUS Québec : 2002-2003

276. Par conséquent, Aliant Telecom, MTS, TCI et TELUS Québec sont tenues de déposer les renseignements suivants, au plus tard le **25 avril 2005**:
- le total des revenus de Centrex pour la période de déclaration provisoire se terminant le 31 décembre 2003 (à l'exception d'Aliant Telecom) et pour la période de déclaration provisoire se terminant le 31 décembre 2004 (à l'exception de TELUS Québec);
 - la VMR par indicateur fondée sur le total des revenus pour chacun des ensembles de services indiqués ci-dessus ainsi que le total des revenus de Centrex, pour la première période de déclaration provisoire se terminant le 31 décembre 2003 (à l'exception d'Aliant Telecom);
 - la VMR par indicateur fondée sur le total des revenus pour chacun des ensembles de services indiqués ci-dessus ainsi que le total des revenus de Centrex, pour la deuxième période de déclaration provisoire se terminant le 31 décembre 2004 (à l'exception de TELUS Québec);
 - un projet d'encart dans les états de compte, tel qu'établi dans la présente décision;
 - le calcul du crédit total au client doit être fait à l'aide des annexes A et C.
277. Les ESLT doivent déposer une demande, au plus tard le **25 avril 2005** en indiquant les événements perturbateurs survenus pendant la période provisoire pour lesquels elles demandent une exclusion. Ces demandes seront traitées au cas par cas. Les demandes doivent être affichées sur le site Web des ESLT en même temps que le dépôt, et sur le site Web du Conseil. Des copies des demandes d'exclusion doivent être fournies aux parties qui ont participé activement à l'instance. Les parties doivent faire des observations, au plus tard le **9 mai 2005** et les ESLT doivent déposer des observations en réplique, au plus tard le **16 mai 2005**.
278. Le crédit provisoire au client doit être mis en œuvre au plus tard le 30 juin 2005 pour les ESLT qui ne déposent pas de demandes d'exclusion ou au plus tard 30 jours suivant la date de la décision du Conseil dans le cas des demandes d'exclusion. Le crédit doit être adressé aux clients inscrits au 31 mai 2005 à moins que le Conseil n'en décide autrement par suite d'une demande d'exclusion. De plus, Aliant Telecom, MTS, TCI et TELUS Québec doivent remettre au Conseil, au plus tard le 30 juin 2005 ou au plus tard 30 jours suivant la date de la décision du Conseil dans le cas des demandes d'exclusion, le montant du crédit aux clients par SAR et le nombre de SAR utilisés pour calculer le crédit aux clients.
279. Afin de finaliser la base des revenus pour déterminer la VTMR, le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à MTS, à TCI et à TELUS Québec de lui remettre, et d'en signifier copie à toutes les parties qui ont participé activement à la présente instance, au plus tard le **25 avril 2005**, pour l'ensemble Autres services plafonnés, l'ensemble Services non plafonnés (à l'exception du Centrex), l'ensemble Services de téléphones publics et Services dont les tarifs sont gelés, les renseignements suivants :

- a) une liste de chaque élément tarifaire et le revenu connexe pour les périodes suivantes :
 - MTS et TCI, du 1^{er} juillet 2002 au 31 décembre 2003;
 - TELUS Québec, du 1^{er} octobre 2002 au 31 décembre 2003;
 - Aliant Telecom, MTS et TCI, du 1^{er} janvier 2004 au 31 décembre 2004.
- b) des arguments pour justifier l'inclusion ou non de chacun des éléments tarifaires indiqués en (a) dans la base des revenus servant à calculer la VTMR.

280. De plus, il est ordonné aux ESLT non tenues de mettre en œuvre des crédits provisoires aux clients de déposer auprès du Conseil, et d'en signifier copie aux parties qui ont participé activement à la présente instance, au plus tard le **25 avril 2005**, pour l'ensemble Autres services plafonnés, l'ensemble Services non plafonnés (à l'exception du Centrex), l'ensemble Services de téléphones publics et Services dont les tarifs sont gelés, une liste à jour de chaque élément tarifaire et des arguments pour justifier l'inclusion ou non de chacun des éléments tarifaires dans la base des revenus servant à calculer la VTMR.
281. Les parties intéressées doivent soumettre des observations au Conseil, et les signifier aux ESLT, au plus tard le **24 mai 2005** et les ESLT doivent déposer des observations en réplique auprès du Conseil, et en signifier copie aux parties intéressées qui ont déposé des observations, au plus tard le **2 juin 2005**.
282. Le Conseil établira des procédures concernant les rajustements aux crédits provisoires aux clients dans sa décision au sujet des services à inclure dans le calcul de la VTMR dans le cadre du plan et le montant définitif de la VTMR correspondant à la période provisoire.

Plan définitif

283. Le plan définitif s'appliquera à chaque année civile commençant le 1^{er} janvier 2005. Selon le plan définitif, les ESLT sont tenues de :
- a) déposer une demande d'exclusion des résultats de la qualité du service dans les 21 jours de la fin d'un événement perturbateur et, dans le cas d'un événement en cours, dans les 21 jours de la fin de la période de déclaration. Si de nouveaux renseignements deviennent disponibles, les ESLT peuvent demander une modification de la décision, au plus tard trois mois après la fin de la période de déclaration, à moins que le Conseil n'en décide autrement;
 - b) afficher les demandes d'exclusion sur leur site Web en même temps que le dépôt et sur le site Web du Conseil là où les résultats sur la qualité du service sont affichés. Les copies des demandes d'exclusion doivent être fournies à toutes les parties qui ont participé activement à la présente instance. Les parties doivent déposer leurs observations dans les 14 jours suivant le dépôt des demandes d'exclusion et les ESLT doivent y répliquer dans les 21 jours;

c) continuer de déposer des rapports QS mensuels et trimestriels réguliers.

284. Si un crédit au client doit être versé, les ESLT sont tenues de :

- a) déposer auprès du Conseil un rapport annuel sur le plan du service de détail, au plus tard le 31 mars suivant l'année de déclaration;
- b) déterminer les crédits aux clients par SAR en fonction des clients admissibles inscrits au 31 mai suivant l'année de déclaration;
- c) déposer auprès du Conseil le montant du crédit au client par SAR ainsi que le nombre de SAR utilisé pour calculer le crédit au client, au plus tard le 15 juin suivant l'année de déclaration;
- d) verser les crédits aux clients admissibles au plus tard le 30 juin suivant l'année de déclaration.

285. Le rapport annuel sur le plan du service de détail doit indiquer :

- le total des revenus faisant l'objet d'un rajustement, ainsi qu'une ventilation de l'ensemble des revenus pour chaque ensemble ou groupe de services produisant des revenus locaux;
- la VTMR pour l'année de déclaration;
- le calcul du crédit total au client doit être fait à l'aide des annexes B et C;
- un projet d'encart d'état de compte, tel qu'établi dans la présente décision.

286. Les ESLT doivent ajouter une description du plan du service de détail, y compris les adresses des sites Web où les clients peuvent consulter l'information sur la qualité du service de la compagnie et du Conseil, dans la section d'introduction des Pages blanches. Les ESLT qui n'ont pas déjà inclus cette information dans leurs annuaires doivent l'ajouter lors de leur prochaine mise à jour.

287. Chaque ESLT doit retenir les services d'un vérificateur indépendant pour effectuer une vérification annuelle de la déclaration de ses résultats QS et du calcul de son rajustement tarifaire de détail, le cas échéant. L'ESLT doit remettre au Conseil, dans les 30 jours du parachèvement du rapport du vérificateur indépendant, un rapport détaillé faisant état des questions soulevées par le vérificateur indépendant.

288. Le CDCI chargera un groupe de travail d'élaborer un manuel de règles administratives pour les rapports QS. Le manuel doit être soumis à l'approbation du Conseil, au plus tard le **24 mars 2006**. Une fois l'approbation du Conseil obtenue, les ESLT seront tenues de se conformer au modèle de manuel.

Secrétaire général

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

Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail
Tableau de rajustement à la norme provisoire

Ratio du rendement annuel moyen (Ratio RAM)	Rajustement tarifaire en pourcentage de la VMR (Rajustement à la norme (RN))
10,0	0
9,50 à 9,99	25
9,00 à 9,49	30
8,50 à 8,99	35
8,00 à 8,49	40
7,75 à 7,99	45
7,50 à 7,74	50
7,25 à 7,49	60
7,00 à 7,24	70
6,50 à 6,99	80
6,00 à 6,49	90
5,50 à 5,99	92
5,00 à 5,49	94
4,50 à 4,99	96
4,00 à 4,49	98
Inférieur à 4,00	100

Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail
Tableau de rajustement à la norme définitif

Ratio du rendement annuel moyen (Ratio RAM)	Rajustement tarifaire en pourcentage de la VMR (Rajustement à la norme (RN))
10,00	0,0
9,75 – 9,99	25,0
9,50 – 9,74	45,0
9,25 – 9,49	60,0
9,00 – 9,24	70,0
8,75 – 8,99	78,0
8,50 – 8,74	84,0
8,25 – 8,49	89,0
8,00 – 8,24	93,0
7,75 – 7,99	96,0
7,50 – 7,74	98,0
7,25 – 7,49	99,0
7,00 – 7,24	100,0
Inférieur à 7,0	100,0

Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail
Calculs illustratifs

Étape 1 – Calculer la valeur totale maximum de rajustement (VTMR)

La VTMR représente 5 % du total de la base des revenus calculée conformément à la conclusion du Conseil dans la présente décision et dans les décisions subséquentes.

Note : Pour la période provisoire, les ESLT doivent baser les calculs de la VTMR sur 6 mois, 15 mois ou 18 mois selon le cas. Les calculs du plan définitif seront basés sur une année civile.

EXEMPLE

Base des revenus	Pourcentage	VTMR
4 500 250 000,00 \$	x 5,00 %	225 012 500,00 \$

Étape 2 – Calculer la valeur maximum de rajustement (VMR) par indicateur QS

VMR = VTMR / nombre d'indicateurs QS assujettis au plan conformément à la conclusion tirée par le Conseil dans la présente décision.

Note : Les indicateurs ruraux et urbains qui sont déclarés doivent être comptés comme une catégorie de services.

EXEMPLE

VTMR	Indicateurs visés par le plan	VMR
225 012 500,00 \$	/ 13	17 308 653,85 \$

Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail
Calculs illustratifs

Étape 3 – Calculer le rendement annuel moyen (RAM) pour chaque indicateur QS

Pour établir le RAM, ajouter les résultats mensuels du rendement pour chaque indicateur visé par le plan et diviser la somme par le nombre de mois pour la période de déclaration. Pour un rendement non déclaré, le résultat est 0 %.

EXEMPLE

	Somme des résultats mensuels (a)	Nombre de mois (b)	RAM (c) (a)/(b)
Indicateur 1	1035,6	12	86,30
Indicateur 2	878,4	12	73,20
Indicateur 3	1114,5	12	92,88
Indicateur 4	1095,2	12	91,27
Indicateur 5	828,5	12	69,04
Indicateur 6 – urbain	837,0	12	69,75
Indicateur 6 – rural	1071,4	12	89,28
Indicateur 7	45,6	12	3,8
Indicateur 8	48,0	12	4,0

Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail
Calculs illustratifs

Étape 4 – Calculer le ratio du rendement annuel moyen (ratio RAM)

Pour chaque indicateur, calculer le ratio RAM en divisant les résultats RAM de l'étape 4 par la norme établie pour l'indicateur (colonne (b) ci-dessous) et en multipliant le résultat par 10.
(Note : le ratio RAM maximum = 10)

EXEMPLE

	RAM (de l'étape 3) (a)	Norme (b)	Ratio RAM (c) ((a)/(b))*10
Indicateur 1	86,30	90	9,59
Indicateur 2	73,20	80	9,15
Indicateur 3	92,88	90	10,00
Indicateur 4	91,27	90	10,00
Indicateur 5	69,04	90	7,67
Indicateur 6 – urbain	69,75	90	7,75
Indicateur 6 – rural	89,28	90	9,92

Lorsque la norme est exprimée sous la forme de « x % ou moins » comme pour les indicateurs 1.3 A/B et 2.3 A/B, il faut faire le calcul suivant pour pouvoir calculer le ratio RAM.

Indicateur 7

<i>Norme – 3,3 % ou moins par 100 SAR</i>	$100 - 3,8$ (résultats de l'étape 3) = 96,2	$100 - 3,3$ (norme) = 96,7	9,95
---	---	----------------------------	-------------

Indicateur 8

<i>Norme – 5,5 % ou moins par 100 SAR</i>	$100 - 4,0$ = 96,0	$100 - 5,5$ = 94,5	10,00
---	--------------------	--------------------	--------------

**Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail
Calculs illustratifs**

Étape 5a – Calculer le rajustement QS (RQS) pour chaque indicateur

Pour calculer le RQS, le ratio RAM établi à l'étape 4 est converti en une valeur de rajustement à la norme (RN) appropriée suivant le tableau de rajustement à la norme (inclus aux annexes A et B de la présente décision). La VMR pour chaque indicateur est ensuite multipliée par le RN.

EXEMPLE (basé sur le tableau de rajustement définitif à la norme – Annexe B)

Indicateurs	Ratio RAM	RN	RQS*
Indicateur 1	9,59	45 %	7 788 894,23 \$
Indicateur 2	9,15	70 %	12 116 057,70 \$
Indicateur 3	10	0 %	0 \$
Indicateur 4	10	0 %	0 \$
Indicateur 5	7,67	98 %	16 962 480,77 \$
Indicateur 7	9,95	25 %	4 327 163,46 \$
Indicateur 8	10	0 %	0 \$

* RQS = la VMR calculée à l'étape 2 de 17 308 653,85 \$ x le RN de 45 %.

Étape 5b – Calculer le RQS pour les indicateurs séparés en rural et urbain

Dans le cas du rural et de l'urbain, appliquer 50 % de la VMR pour le RAM rural et 50 % de la MVR pour le RAM urbain.

EXEMPLE (basé sur le Tableau de rajustement à la norme définitif – Annexe B)

Indicateurs	Ratio RAM	RN	(VMR/2)**	RQS
Indicateur 6 – rural	7,75	96 %	8 654 326,92 \$	8 308 153,85 \$
Indicateur 6 – urbain	9,92	25 %	8 654 326,92 \$	2 163 581,73 \$

** 17 308 653,85 \$ / 2 = 8 654 326,92 \$

**Plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service de détail
Calculs illustratifs**

Étape 5c – Pour le plan définitif, calculer le RQS de chaque indicateur pour lequel le résultat du rendement annuel moyen est égal ou supérieur à la norme approuvée pour cet indicateur, mais inférieur à la norme pendant au moins cinq mois au cours de l'année de déclaration

Pour cette situation, le RQS se calcule en multipliant la VMR de cet indicateur par 15 %.

Indicateur	RAM	RN	VMR	RQS
Indicateur 4	10	15 %	17 308 653,85 \$	2 596 298,08 \$

Étape 6 – RQS total pour l'année

Indicateur	RQS
Indicateur 1	7 788 894,23 \$
Indicateur 2	12 116 057,70 \$
Indicateur 3	0 \$
Indicateur 4	2 596 298,08 \$
Indicateur 5	16 962 480,77 \$
Indicateur 6 – rural	8 308 153,85 \$
Indicateur 6 – urbain	2 163 581,73 \$
Indicateur 7	4 327 163,46 \$
Indicateur 8	0 \$
TOTAL - RQS	54 262 629,82 \$

Étape 7 – Calculer le crédit aux clients

Le crédit aux clients se calcule en divisant le RQS total par le nombre de SAR admissibles conformément à la conclusion du Conseil dans la présente décision et dans les décisions subséquentes.