



Décision de télécom CRTC 2010-216

Ottawa, le 15 avril 2010

Bell Aliant – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de janvier 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents

Numéro de dossier : 8660-B54-201003509

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), datée du 22 février 2010, dans laquelle la compagnie a réclamé que ses résultats de janvier 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents – Temps moyen de réparation – Services réseau numérique propre aux concurrents (RNC) et lignes de type C (l'indicateur 2.10) – soient exclus du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents, soit à Bell Canada et à MTS Allstream Inc. (MTS Allstream).
2. Bell Aliant a fait valoir qu'une forte tempête et l'accumulation extrême de glace au cours de la première semaine de janvier 2010 avaient entraîné la défaillance de son système micro-ondes au Labrador et l'effondrement de son pylône de télécommunication par micro-ondes à Double Mer. La compagnie a également fait valoir que, le 5 janvier 2010, lorsque le problème a été détecté, le Centre des interventions d'urgence de Bell Aliant a désigné et sécurisé une voie de rechange pour acheminer le trafic au moyen d'un anneau en fibre optique au Québec et dans l'ouest du Labrador. De plus, Bell Aliant a indiqué que son système d'interventions d'urgence a procédé aux essais et à la mise en service de circuits le soir même, et que plusieurs liaisons DS3 ont été transférées les jours suivants selon une liste de priorités.
3. Bell Aliant a indiqué que le personnel de l'entreprise n'a pu accéder au site de la station que le 9 janvier 2010 en raison de la tempête qui sévissait. Elle a également fait valoir que les réparations temporaires avaient été achevées le 13 janvier 2010, permettant de mettre en service le système micro-ondes au Labrador. Bell Aliant a indiqué que l'infrastructure permanente du pylône ne sera déployée au Labrador qu'à la fin de l'hiver. La compagnie a fait valoir que les éléments perturbateurs avaient causé des interruptions de service prolongées à bon nombre de clients, dont Bell Canada et MTS Allstream.
4. Bell Aliant a indiqué que les résultats de son rendement réel de janvier 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents en ce qui a trait aux services offerts à Bell Canada et à MTS Allstream étaient inférieurs de quatre heures à la norme de temps moyen de réparation établie. De plus, elle a précisé que le service avait été rétabli pour ces compagnies les 8 et 9 janvier respectivement. Toutefois, Bell Aliant a fourni la preuve qu'elle aurait obtenu, à cet égard, des résultats correspondant à la norme si les dossiers d'incidents liés aux éléments perturbateurs susmentionnés étaient exclus, étant donné qu'elle a obtenu à cet égard des résultats conformes aux normes pendant au moins six des douze mois précédant l'évènement perturbateur.

5. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande. On peut consulter sur le site Internet du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 24 mars 2010. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.

Résultats de l'analyse du Conseil

6. Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a mis en place un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats de la QS fourni aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaires (ESLT) ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
7. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle aucun rabais ne s'applique à un mois au cours duquel l'ESLT n'a pas réussi à respecter la norme en raison d'événements indépendants de sa volonté. Le Conseil estime, d'après les éléments de preuve déposés, que l'effondrement du pylône de communication par micro-ondes constitue un événement indépendant de la volonté de Bell Aliant, rendant exécutoire la clause de force majeure.
8. De plus, le Conseil estime que Bell Aliant a fourni des éléments de preuve suffisants pour démontrer que l'effondrement du pylône avait entraîné, en janvier 2010, les résultats inférieurs à la norme établie, relatifs à l'indicateur 2.10 de la QS, en ce qui a trait aux services fournis à Bell Canada et à MTS Allstream.
9. En particulier, le Conseil a vérifié si Bell Aliant avait respecté les normes de l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents, y compris à Bell Canada et à MTS Allstream, pendant au moins six des douze mois précédant l'incident de janvier 2010. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que lorsqu'une ESLT avait respecté les normes d'un indicateur de la QS fourni aux concurrents pendant trois mois ou au moins pendant six des douze mois précédant un événement perturbateur, il est raisonnable de conclure qu'elle aurait probablement respecté les normes de la QS fourni aux concurrents sans l'événement perturbateur.
10. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Aliant en vue d'exclure les résultats de janvier 2010 de l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents inférieurs à la norme, pour le calcul des sommes dues à Bell Canada et à MTS Allstream dans le cadre du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents.

Secrétaire général

Documents connexes

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

- *TELUS Communications Company – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence du plan de rabais tarifaire fourni aux concurrents pour juillet 2005, Décision de télécom CRTC 2007-14, 28 février 2007*
- *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005*

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