



## Décision de télécom CRTC 2011-186

Version PDF

Ottawa, le 14 mars 2011

### **Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de novembre 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents**

Numéro de dossier : 8660-B54-201100255

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant), datée du 11 janvier 2011, dans laquelle la compagnie demandait à ce que ses résultats de novembre 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) – Services RNC [services de réseau numérique propres aux concurrents] et lignes de type C (l'indicateur 2.10) – soient exclus du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents, soit à MTS Allstream Inc. (MTS Allstream).
2. Bell Aliant a fait valoir que le 12 novembre 2010, un incendie a eu lieu dans une propriété résidentielle située le long de la Route 776, qui est la route principale de Grand Manan (Nouveau-Brunswick), une circonscription rurale de la province. Bell Aliant a aussi fait valoir que les organismes d'intervention d'urgence de Grand Manan ont interrompu le service d'électricité et d'autres services publics environnants pour obtenir un accès sans restriction à la propriété en vue de maîtriser l'incendie le plus rapidement possible. Bell Aliant a ajouté qu'en conséquence, ses câbles de télécommunication aériens, situés à proximité, qui permettent la prestation de divers services aux consommateurs, y compris le service RNC à MTS Allstream, ont été endommagés.
3. Bell Aliant a indiqué que le 13 novembre 2010, après que l'incendie a été complètement éteint et que le site a été déclaré « sans danger », elle a envoyé une équipe de travail sur le site pour reconstruire l'installation de câbles de la ligne aérienne, rétablir les branchements par câbles et restaurer le service. Le service RNC a été rétabli pour MTS Allstream et ses clients dans l'après-midi du 13 novembre 2010.
4. Bell Aliant a fait remarquer que les résultats de son rendement réel de novembre 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents en ce qui a trait aux services offerts à MTS Allstream étaient inférieurs à la norme établie. Toutefois, Bell Aliant a fourni des éléments de preuve démontrant qu'elle aurait obtenu des résultats relatifs à l'indicateur 2.10 de novembre 2010 correspondant à la norme établie, en ce qui a trait aux services offerts à MTS Allstream, si les dossiers d'incidents liés à l'événement perturbateur susmentionné étaient exclus.

5. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 11 février 2011. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://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 titulaire (ESLT) ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
7. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle aucun rabais ne s'appliquerait à un mois au cours duquel l'ESLT n'a pas respecté la norme de QS fourni aux concurrents en raison d'événements indépendants de sa volonté. Le Conseil estime que, d'après les éléments de preuve déposés, l'incendie et les dommages causés par celui-ci constituent 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 les dommages causés par l'incendie ont entraîné en novembre 2010, à l'endroit de MTS Allstream, des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10.
9. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que, lorsque l'ESLT respecte la norme de l'indicateur de la QS fourni aux concurrents pendant les trois mois consécutifs, ou au moins six des douze mois, précédant immédiatement un événement perturbateur, il est raisonnable de conclure que cette dernière aurait probablement rempli ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement n'était pas survenu.
10. Le Conseil a vérifié qu'au cours des trois mois consécutifs précédant l'incident de novembre 2010, Bell Aliant avait atteint des résultats supérieurs à la norme de l'indicateur 2.10 à l'égard de presque tous ses concurrents, y compris MTS Allstream. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable de conclure que Bell Aliant aurait rempli ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement perturbateur n'était pas survenu.
11. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Aliant en vue d'exclure les résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10 pour novembre 2010, pour le calcul des sommes dues 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