



## Décision de télécom CRTC 2008-60

Ottawa, le 26 juin 2008

### **Bell Canada – Demande en vue d'exclure de son plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de la qualité du service fourni aux concurrents en février 2008**

Référence : 8660-B2-200806721

*Le Conseil approuve la demande de Bell Canada visant à exclure de son plan de rabais tarifaire les résultats de l'indicateur 2.7A de la qualité du service fourni aux concurrents en février 2008.*

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 8 mai 2008, dans laquelle la compagnie demandait l'autorisation d'exclure de son plan de rabais tarifaire (PRT) destiné aux concurrents en février 2008 les résultats d'un indicateur de la qualité du service fourni aux concurrents, soit ceux de l'indicateur 2.7A – Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (indicateur 2.7A).
2. Bell Canada a fait valoir qu'un tiers effectuant des travaux pour le service d'adduction d'eau de la ville de Toronto avait sectionné, le 7 février 2008, un câble de 2 700 paires de calibre 26, ce qui avait entraîné des perturbations de service pour Globility Communications Corp. (Globility) et d'autres clients de Bell Canada desservis par ce câble. Bell Canada a indiqué qu'elle avait complété les réparations du câble le 10 février 2008.
3. Bell Canada a fait valoir que les résultats réels de la qualité du service fourni à Globility en février 2008 étaient inférieurs à la norme pour l'indicateur 2.7A. Elle a démontré que, si les fiches de dérangement liées à l'évènement perturbateur susmentionné étaient exclues, ses résultats de février 2008 pour l'indicateur 2.7A, concernant la qualité du service fourni à Globility auraient été supérieurs à la norme.
4. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande. On peut consulter sur le site Web du Conseil à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), sous *Instances publiques*, le dossier de l'instance, fermé le 26 mai 2008.

#### **Résultats de l'analyse du Conseil**

5. Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a mis en place un mécanisme permettant d'envisager d'exclure certains résultats de la qualité du service fourni aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) peuvent l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
6. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de *force majeure* qui prévoit qu'aucun rabais tarifaire ne s'appliquera à un mois au cours duquel une ESLT n'aura pas réussi à respecter la norme de qualité du service fourni aux concurrents en raison

d'événements indépendants de sa volonté, notamment un incendie. D'après la preuve versée au dossier, le Conseil estime que le sectionnement de câble en question constitue un incident qui rend exécutoire la clause de *force majeure*.

7. De plus, le Conseil estime que Bell Canada a fourni suffisamment d'éléments prouvant que le sectionnement du câble avait entraîné les résultats inférieurs à la norme en ce qui a trait à l'indicateur 2.7A de la qualité du service fourni à Globility en février 2008.

### **Conclusion**

8. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada visant l'exclusion des résultats inférieurs à la norme en ce qui a trait à l'indicateur 2.7A de la qualité du service fourni aux concurrents en février 2008.
9. Le Conseil juge que Bell Canada a droit au remboursement de tout montant lié aux rabais tarifaires qu'elle aurait versé à Globility en raison de ses résultats de rendement inférieurs à la norme en ce qui a trait à l'indicateur 2.7A de la qualité du service fourni aux concurrents en février 2008.

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
- *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>