



Décision de télécom CRTC 2009-741

Ottawa, le 1^{er} décembre 2009

Demande de Bell Canada visant à exclure du plan de rabais tarifaire offert aux concurrents les résultats de l'indicateur de la qualité du service fourni aux concurrents 2.7A pour mai 2009

Numéro de dossier : 8660-B2-200910473

Le Conseil approuve la demande présentée par Bell Canada visant à exclure du plan de rabais tarifaire offert aux concurrents ses résultats de l'indicateur de la qualité du service fourni aux concurrents 2.7A pour mai 2009.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 20 juillet 2009, dans laquelle la compagnie réclamaient que les résultats de l'indicateur de la qualité du service offert aux concurrents (QSC) 2.7A – Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (l'indicateur 2.7A) soient exclus du plan de rabais tarifaire offert aux concurrents pour mai 2009.
2. Bell Canada a indiqué que deux incidents distincts survenus à Toronto et à Montréal, lesquels ont entraîné des interruptions de service pour Rogers Communications Inc. (RCI) et d'autres clients, étaient indépendants de sa volonté.
3. Bell Canada a indiqué que ses résultats de rendement réels, en mai 2009, associés à l'indicateur de QSC 2.7A concernant RCI étaient inférieurs à la norme établie (90 %). Toutefois, Bell Canada a fourni la preuve que si les dossiers d'incidents associés aux événements perturbateurs étaient exclus, ses résultats de rendement pour mai 2009 associés à l'indicateur de la QSC 2.7A concernant RCI seraient supérieurs à la norme.
4. 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 21 août 2009. 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.

Incident survenu à Montréal

5. Bell Canada a fait valoir que, le 22 mai 2009, elle avait reçu une série de rapports d'incidents émanant d'un immeuble situé au 99, rue Chabanel à Montréal. La compagnie a indiqué qu'elle avait dépêché ses techniciens à l'immeuble la même journée, et que le propriétaire de l'immeuble les avait alors informés qu'il y avait eu un bris d'une conduite d'eau plusieurs jours auparavant et qu'il avait effectué lui-même les réparations sans voir la nécessité de recourir aux services de Bell Canada. Les techniciens de la compagnie ont examiné les différents câbles et les installations autour du bris de la conduite d'eau et établi que les

jonctions de câbles avoisinant les canalisations montantes étaient remplies d'eau. Bell Canada a indiqué que ses techniciens avaient drainé les jonctions ainsi que les canalisations montantes concernées, et que le service avait été restauré pour les locataires de l'immeuble après deux jours de travail.

6. Bell Canada a également indiqué qu'elle avait dépêché ses techniciens à la même adresse une deuxième fois lorsqu'elle a reçu d'autres rapports d'incidents. À ce moment-là, les techniciens ont établi que le bris de la conduite d'eau initial avait causé d'autres dommages et qu'il fallait remplacer deux boîtes d'interconnexion de circuits et rebrancher un câble de 1 400 paires de fils. Bell Canada a fait remarquer que le service avait été restauré le 26 mai 2009 pour les locataires de l'immeuble.

Incident survenu à Toronto

7. Bell Canada a fait remarquer que, le 25 mai 2009, un câble de 2 700 paires de fils, isolé au papier et encastré dans une structure en béton, avait été endommagé lorsqu'une entreprise tierce avait installé des ancrages à un nouvel immeuble en copropriété situé au 84, chemin Forest Manor à Toronto. Bell Canada a indiqué que cet incident, survenu même si la compagnie avait fourni à l'entreprise tierce des renseignements sur l'emplacement du câble, avait engendré la perforation de la structure du conduit et du câble de 2 700 paires de fils, isolé au papier, sur une longueur de trois pouces. Bell Canada a indiqué qu'il était impossible d'effectuer des réparations temporaires et qu'il fallait remplacer la section entière du câble entre les puits d'accès. Bell Canada a indiqué que ses techniciens avaient dû travailler jour et nuit pendant cinq jours afin de rétablir les services concernés, lesquels l'ont été le 29 mai 2009.

Résultats de l'analyse du Conseil

8. Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a mis en place un mécanisme permettant d'envisager d'exclure certains résultats de QSC lorsque des circonstances indépendantes de la volonté de l'entreprise de services locaux titulaire (ESLT) peuvent l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
9. 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 l'ESLT n'aura pas réussi à respecter la norme de QSC en raison d'événements indépendants de sa volonté, notamment un incendie. D'après les éléments de preuve versés au dossier, le Conseil estime que les situations rapportées correspondent à des incidents indépendants de la volonté de Bell Canada qui rendent exécutoire la clause de force majeure.
10. De plus, le Conseil estime que Bell Canada a fourni des éléments de preuve suffisants afin de démontrer que les dommages causés aux câbles souterrains, à Toronto, ainsi qu'aux canalisations montantes et aux boîtes d'interconnexion de circuits, à Montréal, avaient entraîné des résultats inférieurs à la norme, en mai 2009, en ce qui a trait à l'indicateur 2.7A, concernant RCI.

11. En particulier, le Conseil a vérifié si Bell Canada avait atteint ou dépassé les normes de QSC pour l'indicateur 2.7A, concernant RCI, au cours des trois mois consécutifs précédant les incidents des 22 et 25 mai 2009. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que lorsque l'ESLT avait atteint ou dépassé les normes de QSC au cours des trois mois précédant un événement perturbateur, il était raisonnable de conclure qu'elle les aurait atteintes au cours du mois en question n'eût été la présence de l'évènement perturbateur.
12. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada visant à exclure les résultats inférieurs à la norme associés à l'indicateur de QSC 2.7A, pour mai 2009, pour le calcul des sommes dues à RCI, en vertu du plan de rabais tarifaire offert 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
- *Société TELUS Communications – 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>.