



Décision de télécom CRTC 2010-400

Version PDF

Ottawa, le 21 juin 2010

Bell Canada - Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire offert aux concurrents les résultats de février 2010 relatifs à l'indicateur 2.7A de la qualité du service fourni aux concurrents

Numéro de dossier : 8660-B2-201007485

Le Conseil approuve la demande de Bell Canada visant à exclure de son plan de rabais tarifaire ses résultats de février 2010 relatifs à l'indicateur 2.7A de la qualité du service fourni aux concurrents en ce qui concerne Globility Communications Corporation.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 14 avril 2010, dans laquelle la compagnie a demandé que ses résultats de février 2010 relatifs à la qualité du service (QS) fourni aux concurrents, liés à l'indicateur 2.7A - Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (l'indicateur 2.7A), soient exclus de son plan de rabais tarifaire offert aux concurrents en ce qui concerne Globility Communications Corporation (Globility).
2. Bell Canada a soutenu que quatre câbles enfouis ont été sectionnés par une équipe de travail de la Ville de Montréal qui effectuait des travaux d'excavation. L'équipe tentait d'avoir accès à une conduite maîtresse qui s'était rompue pendant la nuit du 23 février 2010. Bell Canada a indiqué que les câbles ont été coupés malgré le fait qu'avant le début des travaux d'excavation, elle avait correctement indiqué à la Ville l'emplacement des installations et lui avait transmis les renseignements connexes au sujet de son réseau dans la zone immédiate des travaux d'excavation. De plus, Bell Canada a fait valoir qu'en raison du nombre de clients, notamment ceux de Globility, qui a été touché par le sectionnement des câbles, elle a affecté vingt-cinq techniciens et cinq vérificateurs à des activités de réparation pendant trois jours et trois nuits. Bell Canada a indiqué que le service fourni à Globility a finalement été rétabli le 26 février 2010 en fin d'après-midi.
3. Bell Canada a souligné que ses résultats réels de QS fourni à Globility en février 2010 étaient inférieurs à la norme établie de 90 % pour l'indicateur 2.7A. Bell Canada a également noté que le service fourni à cette entreprise a été rétabli le 26 février 2010. Toutefois, Bell Canada a fourni des éléments de preuve démontrant que, si les rapports de dérangement associés à l'événement perturbateur susmentionné avaient été exclus, les résultats liés à l'indicateur 2.7A pour le service fourni à Globility en février 2010 auraient été conformes à la norme établie, considérant que les résultats liés à cet indicateur pour l'entreprise touchée ont été atteints durant les trois mois précédant immédiatement l'événement perturbateur.

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 18 mai 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

5. Dans la décision de télécom 2005-20, le Conseil a mis en place un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats de QS fournis aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) ont pu l'empêcher de se conformer à une norme de rendement.
6. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle aucun rabais tarifaire ne s'appliquerait à un mois au cours duquel l'ESLT n'a pas réussi à respecter la norme de QS aux concurrents en raison d'événements indépendants de sa volonté. D'après les éléments de preuve déposés, le Conseil estime que le sectionnement des câbles en question constitue un incident indépendant de la volonté de Bell Canada, rendant exécutoire la clause de force majeure.
7. Le Conseil estime que Bell Canada a fourni suffisamment d'éléments de preuve pour démontrer que le sectionnement des câbles a entraîné en février 2010, à l'endroit de Globility, des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.7A.
8. En particulier, le Conseil a vérifié que Bell Canada avait dépassé les normes de l'indicateur 2.7A de la QS pour la plupart de ses concurrents, dont Globility, pendant trois mois consécutifs, ou au moins six des douze mois, précédant immédiatement l'événement de février 2010. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que, lorsque la norme de l'indicateur de la QS aux concurrents a été respectée pendant les trois mois précédant un événement perturbateur ou pendant au moins six des douze mois précédant cet événement, il était raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement rempli ses obligations liées à la QS fournis aux concurrents si l'événement n'était pas survenu.
9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada visant à exclure les résultats inférieurs à la norme établie, quant à l'indicateur 2.7A de QS fournis aux concurrents pour février 2010, du calcul des montants qu'elle doit à Globility conformément au 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
- *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