



Décision de télécom CRTC 2010-578

Version PDF

Ottawa, le 13 août 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-B2-201009390

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 Rogers Communications Inc.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 7 juin 2010, dans laquelle la compagnie a demandé à ce 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 Rogers Communications Inc. (RCI).
2. Bell Canada a affirmé qu'en février 2010, des tiers ont sectionné des câbles et ont donné lieu à deux incidents indépendants de sa volonté ayant entraîné une interruption du service fourni à RCI. Un incident s'est produit à Oakville (Ontario) et l'autre à Montréal (Québec).
3. Bell Canada a soutenu que le 17 février 2010, à Oakville (Ontario), des entrepreneurs engagés par un promoteur immobilier ont lourdement endommagé cinq grands câbles de télécommunication lorsqu'ils ont planté plus de 10 tiges d'acier de douze pieds de long dans une structure de câbles et un trou d'homme de Bell Canada, et qu'ils ont ensuite coulé du béton à travers les tiges. Bell Canada a indiqué que les entrepreneurs avaient omis de l'informer de leurs activités prévues ou de demander l'emplacement des installations avant de commencer les travaux. Elle a ajouté que ses techniciens ont travaillé sur le site 24 heures par jour afin de réparer les dommages et qu'il a fallu 223 heures-personnes avant que le service fourni à RCI ne soit rétabli le 19 février 2010 en fin d'après-midi.
4. Bell Canada a également affirmé que quatre câbles souterrains ont été sectionnés par une équipe de travailleurs de la Ville de Montréal qui effectuaient des travaux d'excavation en vue d'accéder à une conduite maîtresse qui s'est brisée pendant la nuit du 23 février 2010. Bell Canada a indiqué que le sectionnement du câble s'est produit malgré le fait que, avant le début des travaux d'excavation, elle avait indiqué à la Ville l'emplacement exact des installations et lui avait fourni des renseignements connexes sur son réseau dans la zone immédiate de l'excavation.

Elle a également affirmé qu'en raison de l'ampleur des dommages touchant RCI et d'autres clients, elle avait affecté 23 techniciens et cinq vérificateurs à des activités de réparation pendant trois jours et trois nuits. Elle a indiqué que le service fourni à RCI a été rétabli le 26 février 2010 en fin d'après-midi.

5. Bell Canada a souligné que ses résultats réels de la QS fourni à RCI en février 2010 étaient inférieurs à la norme établie de 90 % pour l'indicateur 2.7A. Toutefois, elle a fourni des éléments de preuve démontrant que, si les dossiers d'incident associés aux événements perturbateurs susmentionnés avaient été exclus, les résultats liés à l'indicateur 2.7A pour le service fourni à RCI en février 2010 auraient été conformes à la norme établie.
6. 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 28 juin 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

7. 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 de se conformer à une norme de rendement.
8. 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 la QS fourni aux concurrents en raison d'événements indépendants de sa volonté. D'après les éléments de preuve déposés, le Conseil estime que les incidents de sectionnement des câbles en question sont indépendants de la volonté de Bell Canada, rendant exécutoire la clause de force majeure.
9. 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 RCI, des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.7A.
10. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que, lorsque la norme de l'indicateur de la QS fourni aux concurrents est respectée pendant les trois mois ou au moins six des douze mois précédant un événement perturbateur, il est raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement rempli ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement n'était pas survenu.
11. Après avoir examiné les éléments de preuve et vérifié que Bell Canada avait dépassé les normes de l'indicateur 2.7A de la QS pour RCI pendant six des douze mois précédant les événements de février 2010, le Conseil estime qu'il est

raisonnable de conclure que Bell Canada aurait rempli ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si les événements n'étaient pas survenus.

12. 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 la QS fourni aux concurrents pour février 2010, du calcul des montants qu'elle doit à RCI 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