



Décision de télécom CRTC 2007-53

Ottawa, le 13 juillet 2007

Bell Canada – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire aux concurrents certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence en raison d'une grève

Référence : 8660-B2-200514829

Dans la présente décision, le Conseil approuve la demande présentée par Bell Canada en vue d'exclure les résultats inférieurs à la norme pour les indicateurs de la qualité du service (QS) liés à la concurrence 1.8, 1.11, 1.11A, 1.12, 2.7 et 2.10 du plan de rabais tarifaire (PRT), d'avril à octobre 2005, en raison d'une grève survenue en Ontario. Par contre, il rejette la demande de Bell Canada visant à exclure les indicateurs QS liés à la concurrence 1.9, 1.13, 2.7A et 2.9 pour la même période.

Le Conseil estime que Bell Canada a droit à un remboursement de tout montant lié aux rabais tarifaires qu'elle a versé aux concurrents, en raison de ses résultats de rendement inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.8, 1.11, 1.11A, 1.12, 2.7 et 2.10, pour la période approuvée dans la présente décision.

En outre, le Conseil ordonne à Bell Canada de calculer, si ce n'est déjà fait, les intérêts effectivement dus sur les paiements PRT du troisième trimestre de 2005 qu'elle a versés aux concurrents pour la période du 1^{er} novembre 2005 au 9 janvier 2006 et verser ces intérêts aux concurrents dans les 30 jours suivant la date de la présente décision.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande, datée du 5 décembre 2005 et présentée par Bell Canada, sollicitant le Conseil d'exclure du plan de rabais tarifaire (PRT) connexe destiné aux concurrents certains indicateurs de la qualité du service (QS) aux concurrents d'avril à octobre 2005. Bell Canada a déclaré qu'une grève de 1 400 techniciens représentés par le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP) contre Entourage Technology Solutions Inc. (Entourage) en Ontario, entreprise à laquelle Bell Canada avait sous-traité des services d'installation et de réparation, avait eu une incidence sur la capacité de Bell Canada à respecter les normes, voire les dépasser, pour les dix indicateurs QS aux concurrents ci-dessous :
 - 1.8 – Respect des intervalles de service pour les commandes de nouvelles lignes dégroupées de type A et B (l'indicateur 1.8)
 - 1.9 – Respect des intervalles de service pour les commandes de lignes dégroupées de type A et B faisant l'objet d'un transfert (l'indicateur 1.9)
 - 1.11 – Respect des intervalles de service pour les commandes de circuits d'interconnexion de concurrent (l'indicateur 1.11)

- 1.11A – Retard dans l'exécution des commandes de circuits d'interconnexion (l'indicateur 1.11A)
 - 1.12 – Respect de la date d'installation confirmée dans le cas des demandes de service local (l'indicateur 1.12)
 - 1.13 – Retard dans l'exécution des commandes de lignes dégroupées de type A et B (l'indicateur 1.13)
 - 2.7 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures (l'indicateur 2.7)
 - 2.7A – Retard dans le règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents (l'indicateur 2.7A)
 - 2.9 – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 48 heures (l'indicateur 2.9)
 - 2.10 – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements – Services RNC¹ et lignes de type C (l'indicateur 2.10)
2. Le Conseil a établi le PRT définitif dans la décision *Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, Décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005 (la décision 2005-20). Le PRT définitif, entré en vigueur le 1^{er} juillet 2005, comprenait un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats QS aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) avaient pu empêcher celle-ci d'atteindre une norme de rendement établie.
 3. Le Conseil a reçu des observations au sujet de la demande de Bell Canada de la part de MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et de Rogers Communications Inc., en son propre nom et pour le compte de Call-Net Communications Inc. (RCI). Le Conseil a fermé le dossier après avoir reçu les répliques de Bell Canada, datées du 23 janvier 2006.
 4. Le Conseil estime que la demande de Bell Canada soulève les questions suivantes :
 - I) La grève est-elle considérée comme un événement perturbateur?
 - II) Quels indicateurs QS aux concurrents devraient être exclus du PRT?
 - III) Pendant quels mois les indicateurs devraient-ils être exclus?
 - IV) Autres questions

¹ RNC signifie « réseau numérique propre aux concurrents ».

I) La grève est-elle considérée comme un événement perturbateur?

Positions des parties

5. Bell Canada a soutenu avoir sous-contracté des services d'installation et de réparation à Entourage afin que cette compagnie fournisse des services aux clients de Bell Canada². Le 24 mars 2005, Bell Canada a appris que quelque 1 400 techniciens représentés par le SCEP avaient déclaré une grève contre Entourage, en Ontario. Elle a également appris que les techniciens de la province de Québec, également représentés par le SCEP, ne faisaient pas grève.
6. Bell Canada a indiqué qu'Entourage et le SCEP s'étaient rencontrés en présence d'un médiateur provincial le 5 juillet 2005 et que les parties avaient conclu un accord de principe le 10 juillet 2005. La compagnie a également indiqué que les employés d'Entourage étaient retournés au travail après une période de deux semaines qui avait débuté le 25 juillet 2005 et que tous les employés devaient être de retour au travail au plus tard le 8 août 2005.
7. Bell Canada a soutenu que la grève du SCEP contre Entourage en Ontario constituait clairement un événement perturbateur indépendant de sa volonté. Bell Canada a également soutenu ce qui suit :
 - les membres du SCEP qui ont fait grève en Ontario étaient ni des employés de Bell Canada ni des employés d'une entreprise contrôlée par Bell Canada au moment où la grève a commencé;
 - l'offre qu'Entourage a présentée à ses employés était raisonnable puisque les membres québécois du SCEP avaient accepté l'offre finale d'Entourage le 28 avril 2005 sans aucune interruption de travail;
 - les activités de piquetage des membres du SCEP, y compris les barrages devant les principaux centres d'activités de Bell Canada, pour lesquelles Bell Canada avait obtenu plusieurs injonctions, avaient considérablement perturbé les activités de travail normales des employés de la compagnie et des employés contractuels qu'elle avait embauchés, ce qui a eu pour effet de réduire encore davantage la capacité de l'entreprise à respecter ses indicateurs de rendement.
8. Bell Canada a soutenu que son rendement relatif aux indicateurs QS aux concurrents avait diminué en raison des effets directs de la grève du SCEP en Ontario. La compagnie a ajouté que toute possibilité d'atteindre des niveaux de rendement qui n'avaient pas été respectés avant la grève avait été éliminée, compte tenu des répercussions négatives considérables engendrées par la grève sur les plans des activités et des ressources. En outre, Bell Canada a fait valoir qu'en dépit de ses efforts soutenus – notamment l'embauche, la formation et le maintien en poste des travailleurs contractuels et temporaires – pour continuer à respecter ses obligations

² Bell Canada a indiqué qu'elle avait pris le contrôle d'Entourage le 30 avril 2005 et qu'elle était, avant cette date, actionnaire minoritaire de l'entreprise, détenant environ 33 % des parts d'Entourage.

en matière de QS aux concurrents, la perturbation causée par la grève a rendu impossible le respect de ces indicateurs pendant la période en question. Bell Canada estimait qu'il serait injuste de la pénaliser parce qu'elle n'a pas réussi à atteindre une norme de rendement qu'elle n'a jamais eu la possibilité de respecter.

9. Bell Canada a ajouté que le travail de ses propres techniciens et des travailleurs de remplacement avait été retardé et perturbé de façon importante par le piquetage du SCEP. Bell Canada a soutenu que, par conséquent, de nombreuses demandes se sont accumulées, ce qui a entraîné une augmentation considérable du nombre d'appels reçus au bureau des réparations en Ontario au cours de la période de grève.
10. MTS Allstream a soutenu que Bell Canada n'avait pas démontré que la grève chez Entourage était imprévisible ou imprévue. MTS Allstream a fait valoir qu'il s'agissait d'une grève légale parfaitement prévisible. En outre, MTS Allstream a soutenu que Bell Canada n'avait pas démontré qu'elle avait fait tout ce qu'il était raisonnablement possible de faire pour respecter ses obligations aux termes du régime QS aux concurrents, c'est-à-dire utiliser adéquatement les ressources qui étaient entièrement à sa disposition, particulièrement à la lumière du rendement de la compagnie sur le plan de la QS de détail.
11. MTS Allstream a soutenu que, selon une comparaison entre la demande d'exclusion relative au plan de la QS de détail présentée par Bell Canada au même moment que la demande d'exclusion relative à la QS aux concurrents, il existait un écart entre le niveau de service que Bell Canada a fourni aux clients de détail et celui qu'elle a fourni aux concurrents. MTS Allstream a ajouté qu'il était important de souligner que Bell Canada avait demandé au Conseil d'exclure 10 des 14 indicateurs QS aux concurrents, tandis qu'elle a demandé d'exclure seulement 4 des 13 indicateurs QS de détail du plan de la QS de détail.
12. MTS Allstream a fait valoir que le rendement de Bell Canada quant aux indicateurs QS aux concurrents s'appliquant aux dix premiers mois de 2005 avait été, en moyenne, inférieur à la norme avant, pendant et après la grève. Elle a ajouté que la grève avait simplement entraîné une détérioration supplémentaire de ce qui était déjà une mauvaise qualité de service. MTS Allstream a soutenu que la déclaration de Bell Canada, selon laquelle elle aurait respecté toutes les normes pertinentes en matière de QS aux concurrents n'eût été de la grève, était au mieux douteuse si l'on se fiait aux faibles résultats de la période de janvier à mars 2005, période pendant laquelle le plan de rajustement tarifaire provisoire pour la QS aux concurrents était toujours en vigueur.
13. RCI a soutenu que la mauvaise qualité de service de Bell Canada résultait de problèmes systémiques au sein de Bell Canada et que la grève avait eu un effet minime. Par ailleurs, RCI a fait valoir que, selon les résultats combinés de Bell Canada quant aux indicateurs QS aux concurrents s'appliquant à la période de janvier à octobre 2005, on constate que la qualité du service était inférieure à la norme avant et après la période de grève, et qu'il n'y a eu aucune détérioration importante pendant la grève elle-même.
14. RCI a reconnu que Bell Canada avait entrepris, en 2005, des initiatives visant à améliorer la qualité du service et avait pris, à plusieurs occasions, des engagements spécifiques à cet égard. RCI a soutenu qu'aucune de ces initiatives n'avait donné de résultats concrets et qu'aucun des

engagements n'avait été respecté, ce qui soutient l'hypothèse selon laquelle la grève n'a pas joué un rôle important dans l'échec de ces initiatives. RCI a déclaré que la situation s'était détériorée de façon considérable après la grève, comme l'indique le fait que le nombre de cas de non-respect des dates d'exécution des commandes est passé de 650 à 6 000 entre le 4 août et le 15 septembre.

15. RCI a soutenu qu'elle n'avait pas constaté d'améliorations notables de la qualité du service avant que la haute direction de Bell Canada ne s'engage enfin à fournir les ressources adéquates aux secteurs opérationnels cruciaux, à compter de septembre 2005. RCI a cependant ajouté que les progrès avaient été lents et que des problèmes persistaient quant à certains des indicateurs.

Répliques de Bell Canada

16. Bell Canada a soutenu que ni MTS Allstream ni RCI n'ont contesté le fait que la grève chez Entourage était indépendante de sa volonté.
17. Bell Canada a soutenu que la déclaration de MTS Allstream selon laquelle celle-ci doutait que Bell Canada aurait pu répondre aux normes minimales relatives aux indicateurs QS aux concurrents pendant la période de sept mois, même si la grève n'avait pas eu lieu, n'était que pure hypothèse et n'était pas étayée par des faits. En outre, Bell Canada a soutenu que les renseignements présentés à l'appui de la déclaration en question par MTS Allstream étaient inexacts et trompeurs. Bell Canada a ajouté que le fait qu'elle ait constamment omis de respecter la norme quant à deux des huit indicateurs QS aux concurrents pendant le premier trimestre de 2005 ne suffisait pas à conclure, comme l'a soutenu MTS Allstream, qu'elle n'aurait respecté la norme du Conseil pour aucun des indicateurs en question, même sans la grève chez Entourage.
18. Dans le même ordre d'idée, Bell Canada a qualifié de pure conjecture la déclaration de RCI selon laquelle la grève chez Entourage a eu un effet minime sur la QS de Bell Canada et que la compagnie n'aurait pas obtenu un rendement répondant aux normes QS aux concurrents même s'il n'y avait pas eu de grève. Bell Canada a affirmé qu'elle répondait, en général, aux normes du Conseil pour la plupart des indicateurs QS aux concurrents avant la grève.

Analyse et décisions du Conseil

19. Le Conseil prend note des observations de MTS Allstream selon lesquelles la grève avait été signalée longtemps à l'avance et était, par conséquent, prévisible et non exceptionnelle. Il estime qu'il n'existe aucune certitude qu'une grève aura lieu jusqu'à ce qu'elle ait réellement lieu. Par conséquent, le Conseil estime que la grève chez Entourage en Ontario n'était pas prévisible.
20. Le Conseil estime que les négociations mettaient en cause deux entités de renom qui agissaient dans le respect de leurs droits légaux et les faisaient valoir dans le cadre de la législation canadienne du travail. En outre, le Conseil estime qu'étant donné que Bell Canada et le SCEP n'étaient responsables que de leurs activités respectives, ni l'un ni l'autre n'était responsable de l'événement perturbateur.

21. Le Conseil estime qu'en vue d'évaluer le caractère raisonnable des mesures entreprises par Bell Canada pour limiter les effets de la grève sur ses clients, comme l'ont proposé MTS Allstream et RCI, il devrait approfondir des questions qui ne relèvent pas de ses capacités et de ses compétences. Par conséquent, le Conseil estime qu'il ne convient pas qu'il analyse si les mesures mises en œuvre par Bell Canada dans le but de maintenir le service pendant la grève étaient appropriées ou pas.
22. Selon le Conseil, la grève des employés d'Entourage a nécessairement eu un effet négatif sur la capacité de Bell Canada à fonctionner normalement. Le Conseil fait remarquer que les employés d'Entourage qui ont participé à la grève auraient été, en général, les mêmes employés qui effectuaient le travail lié aux activités évaluées avec les indicateurs QS aux concurrents en question. Le Conseil estime donc que les activités évaluées par les indicateurs QS aux concurrents auraient été directement touchées par la grève.
23. Le Conseil prend également note de la proposition de MTS Allstream selon laquelle il existait une différence entre le niveau de service que Bell Canada offrait aux clients de son service de détail et celui qu'elle offrait à ses concurrents. Le Conseil estime qu'il n'est pas approprié de comparer les indicateurs du service de détail et ceux du service aux concurrents, car les activités évaluées et le personnel nécessaire à la réalisation de ces activités varient en fonction des circonstances.
24. Étant donné que la grève n'était pas du ressort de Bell Canada et qu'elle touchait la capacité de la compagnie à se conformer aux indicateurs QS aux concurrents, le Conseil estime que la grève des employés d'Entourage constitue un événement perturbateur.

II) Quels indicateurs QS aux concurrents devraient être exclus du PRT?

Analyse et décisions du Conseil

25. Le Conseil estime que, s'il est probable que Bell Canada ait atteint les résultats des indicateurs QS aux concurrents en l'absence de cet événement perturbateur, par conséquent, conformément à la décision 2005-20, il serait raisonnable que Bell Canada se voit accorder l'autorisation de ne pas payer de rabais tarifaires quant aux indicateurs QS fournis aux concurrents qui étaient inférieurs à la norme, pour la période d'exclusion approuvée par le Conseil qui est déterminée ci-dessous.
26. Dans la décision *TELUS Communications Company – Demande visant à exclure certains résultats de la qualité du service liés à la concurrence du plan de rabais tarifaire aux concurrents pour juillet 2005*, Décision de télécom CRTC 2007-14, 28 février 2007 (la décision 2007-14), le Conseil a établi une méthode³ permettant l'examen des résultats de rendement des 12 mois précédant le mois au cours duquel a commencé l'événement

³ Si les résultats des indicateurs QS aux concurrents de la Société TELUS Communications (STC) étaient conformes ou supérieurs à la norme pendant au moins six des douze mois précédant le mois au cours duquel est survenu l'événement perturbateur, ou si les résultats de la STC étaient conformes ou supérieurs à la norme pendant les trois mois consécutifs précédant le mois au cours duquel est survenu l'événement perturbateur, il serait alors raisonnable de conclure que la STC aurait respecté les normes quant aux indicateurs QS aux concurrents si l'événement perturbateur n'était pas survenu.

perturbateur en vue de déterminer si l'événement perturbateur avait eu un effet sur la capacité de la Société TELUS Communications à respecter ses normes pour un indicateur QS aux concurrents.

27. Compte tenu de la méthode établie dans la décision 2007-14, le Conseil estime que, n'eût été de la grève, dans des conditions normales de fonctionnement :

- il est probable que les résultats pour les indicateurs 1.8, 1.11, 1.11A, 1.12 et 2.7 auraient été conformes ou supérieurs à la norme puisque les résultats de rendement pour au moins six des douze mois précédant la grève étaient conformes à la norme;
- il est peu probable que les résultats pour les indicateurs 1.9, 1.13, 2.7A et 2.9 eussent été conformes à la norme puisque les résultats de rendement pour au moins six des douze mois et pour au moins un des trois mois consécutifs précédant immédiatement la grève étaient inférieurs à la norme.

28. Par conséquent, le Conseil conclut que, pour la période d'exclusion admissible, Bell Canada devrait se voir accorder l'autorisation de ne pas payer les rabais tarifaires quant aux indicateurs 1.8, 1.11, 1.11A, 1.12 et 2.7, mais pas l'autorisation de ne pas payer les rabais tarifaires qui découlent des résultats inférieurs à la norme pour les indicateurs 1.9, 1.13, 2.7A et 2.9.

29. Dans la présente section de la décision, le Conseil examine plus en détail l'indicateur 2.10 et, dans la section suivante, il examine la période au cours de laquelle l'événement perturbateur est survenu.

Indicateur 2.10

30. Le Conseil note que l'indicateur 2.10 n'a pas été évalué avant juillet 2005 et que ses résultats n'ont été présentés pour la première fois qu'à la fin du troisième trimestre de 2005. Le Conseil souligne également qu'il n'existe aucune donnée historique permettant de déterminer quel était le rendement de Bell Canada relativement à cet indicateur avant que l'événement perturbateur ne se produise.

31. Le Conseil fait remarquer que Bell Canada a constamment omis de respecter la norme prescrite pour cet indicateur durant la majeure partie de la période durant laquelle ce dernier a été mesuré. Le Conseil constate toutefois que Bell Canada a été, à partir de novembre 2005, en mesure de respecter la norme établie quant à cet indicateur. Le Conseil considère donc que l'événement perturbateur a eu une incidence sur la capacité de Bell Canada à respecter la norme prescrite pour l'indicateur 2.10.

32. Par conséquent, le Conseil conclut que Bell Canada devrait se voir accorder une exclusion relativement aux résultats inférieurs à la norme pour l'indicateur 2.10, pour la période d'exclusion admissible.

III) Pendant quels mois les indicateurs devraient-ils être exclus?

33. Le Conseil a déterminé précédemment que Bell Canada devrait se voir accorder une exclusion du PRT relativement aux résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.8, 1.11, 1.11A, 1.12, 2.7 et 2.10. Dans la présente section de la décision, le Conseil déterminera la période pendant laquelle Bell Canada sera autorisée à ne pas payer de rabais tarifaires relativement aux résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS aux concurrents.

Positions des parties

34. Bell Canada a fait valoir qu'elle avait continué à éprouver des difficultés en octobre 2005 pour plusieurs raisons liées à la grève. Premièrement, en août, il a fallu jusqu'à trois semaines pour que les véhicules et les outils utilisés par les parties contractantes soient retournés. Deuxièmement, durant la dernière semaine d'août et la première semaine de septembre, Entourage avait embauché plus de 300 techniciens afin de remplacer ceux qui ne sont jamais revenus travailler à la suite de la grève et de travailler sur les commandes qui s'étaient accumulées au cours de la grève. Bell Canada a soutenu que, durant les deux mois qui ont suivi leur formation d'une durée d'un mois, les nouveaux techniciens n'ont été en mesure d'assumer, en raison de leur inexpérience, que la moitié de la charge de travail normale prévue pour une journée. Bell Canada a déclaré qu'étant donné que les employés ont suivi la majeure partie de la formation et que le nombre de commandes accumulées a été réduit, elle prévoyait être en mesure, au cours du mois de novembre 2005, de respecter les normes minimales du Conseil relatives aux indicateurs QS aux concurrents.

Analyse et décisions du Conseil

35. Le Conseil note que Bell Canada a demandé qu'on exclue les effets de la grève sur ses résultats QS aux concurrents pendant la même période qu'il a fallu à la compagnie pour se remettre de la grève dans le cas de ses activités de détail, c'est-à-dire du 1^{er} avril au 31 octobre 2005, soit plus de trois mois après la résolution de la grève.
36. Le Conseil prend également note de la déclaration de Bell Canada selon laquelle les répercussions négatives ont été aggravées par différents facteurs, ce qui a réduit sa capacité de revenir aux niveaux de rendement qu'elle atteignait avant la grève.
37. Le Conseil note qu'en août 2005, les clients de Bell Canada qui auraient retenu leurs commandes ont probablement commencé à les passer une fois la grève des employés d'Entourage terminée, ce qui a accru la charge de travail de la compagnie. En outre, le Conseil note que la rentrée des étudiants en septembre se traduit toujours par un très grand nombre de demandes. Le Conseil estime que, bien qu'il ait fallu à Bell Canada prévoir et gérer tant une charge de travail accrue que la rentrée scolaire ainsi que l'arriéré de commandes, la gestion de toutes ces commandes dépendait du fait que la compagnie aurait dû disposer de suffisamment de ressources qualifiées.
38. Le Conseil note qu'un nombre important des employés d'Entourage ont choisi de ne pas retourner travailler après la fin de la grève et que le processus de retour au travail a été plus long que l'entreprise ne l'avait prévu. En outre, le Conseil estime que les exigences de

formation pour les 300 nouveaux employés embauchés en août et en septembre 2005 afin de remplacer les employés d'Entourage qui ont choisi de ne pas retourner au travail et le fait de travailler sur les commandes accumulées ont pu retarder encore davantage le traitement de ces dernières.

39. Le Conseil estime que, compte tenu de la durée de la grève et du grand nombre de techniciens impliqués, il est raisonnable de conclure que Bell Canada aurait besoin d'une période de reconstruction, de récupération et de rétablissement des processus, une fois la grève terminée, pour revenir à un fonctionnement normal et s'attaquer aux demandes de réparations et de nouvelles installations qui se seraient accumulées.
40. Par conséquent, le Conseil conclut que la période appropriée pour que Bell Canada exclue ses résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS aux concurrents s'échelonne d'avril à octobre 2005.

IV) Autres questions

Positions des parties

41. Bell Canada a soutenu qu'elle avait de sérieuses réserves à propos du versement des montants liés aux rabais tarifaires dus aux concurrents au moment où ceux-ci étaient dus. La compagnie a également fait valoir, dans une lettre datée du 31 octobre 2005, qu'elle avait informé le Conseil qu'elle avait placé dans un compte de mise en main tierce la totalité des montants supposément dus aux concurrents pour le troisième trimestre de 2005, mais qui ne seraient vraisemblablement pas dus à ceux-ci à la suite de la décision rendue par le Conseil au sujet de la demande de la compagnie.
42. MTS Allstream a soutenu que Bell Canada ne pouvait pas lui imposer des dispositions de mise en main tierce et que la décision du Conseil, selon laquelle les rabais doivent être payés dans les 30 jours suivant la fin du trimestre, devrait s'appliquer. MTS Allstream a déclaré que les rabais qui lui étaient dus par Bell Canada pour le troisième trimestre de 2005 étaient restés impayés à partir du 1^{er} novembre 2005 et que la compagnie devrait verser des intérêts au taux imposé par l'ESLT pour les paiements en retard des factures de l'ESLT, comme cela a été établi par le Conseil dans la décision 2005-20. MTS Allstream a noté que le taux d'intérêt établi dans les modalités de Bell Canada était de 12 % par année.
43. Bell Canada a soutenu qu'à la suite des observations de MTS Allstream qui manifestait son désaccord avec les dispositions de mise en main tierce, elle avait avisé, le 9 janvier 2006, le cabinet d'avocats de Blake, Cassels & Graydon S.A.R.L. de verser à MTS Allstream et aux autres concurrents les fonds mis en main tierce, bien que la compagnie ait soutenu que les montants établis relativement aux rabais tarifaires étaient totalement appropriés.

Analyse et décisions du Conseil

44. Le Conseil rappelle à Bell Canada ses obligations concernant les paiements de rajustement relatifs au PRT. Le Conseil estime que Bell Canada a contourné les règles établies par le Conseil en ce qui concerne les paiements de rajustement aux termes du PRT puisque les paiements qui devaient être réglés le 1^{er} novembre 2005 n'ont pas été versés avant

le 9 janvier 2006. Le Conseil ignore si ces paiements incluait les intérêts accumulés en raison du retard, mais estime que la compagnie aurait dû inclure les intérêts accumulés dans ses paiements de janvier.

Conclusion

45. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada d'exclure ses résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.8, 1.11, 1.11A, 1.12, 2.7 et 2.10 pour la période d'avril à octobre 2005, mais **rejette** sa demande d'exclure ses résultats inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.9, 1.13, 2.7A et 2.9.
46. Le Conseil estime que Bell Canada a droit à un remboursement de tout montant lié aux rabais tarifaires qu'elle a versé aux concurrents, en raison de ses résultats de rendement inférieurs à la norme quant aux indicateurs QS liés à la concurrence 1.8, 1.11, 1.11A, 1.12, 2.7 et 2.10, pour la période indiquée ci-dessus.
47. En outre, le Conseil ordonne à Bell Canada de calculer, si ce n'est déjà fait, les intérêts effectivement dus sur les paiements de PRT du troisième trimestre de 2005 qu'elle a versés aux concurrents pour la période du 1^{er} novembre 2005 au 9 janvier 2006 et de payer ces intérêts aux concurrents dans les 30 jours suivant la date de la présente décision.

Secrétaire général

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>