



## Décision de télécom CRTC 2009-240

Ottawa, le 30 avril 2009

### **Bell Canada – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents en janvier 2009 les résultats de l'indicateur 2.10 concernant la qualité du service fourni aux concurrents**

Numéro de dossier : 8660-B2-200904781

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 11 mars 2009, dans laquelle la compagnie demandait l'autorisation d'exclure de son plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents en janvier 2009 les résultats de l'indicateur 2.10 – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) – Services de réseau numérique propre aux concurrents (Services RNC) et lignes de type C (indicateur 2.10), indicateur concernant la qualité du service fourni aux concurrents.
2. Bell Canada a fait valoir qu'un tiers entrepreneur exécutant des travaux pour la ville de Toronto a endommagé un câble de 1 800 paires le 14 janvier 2009. Pourtant, la compagnie lui avait fourni d'avance des services de repérage précis sur le terrain, des repères physiques et des schémas de l'emplacement du câble en question. Bell Canada a indiqué que le sectionnement du câble a perturbé les services offerts à Rogers Communications Inc. (RCI) et à d'autres clients de Bell Canada desservis par ce câble. La compagnie a ajouté avoir terminé les travaux de réparation dans la soirée du 16 janvier 2009.
3. Bell Canada a indiqué que ses résultats réels concernant la qualité du service fourni à RCI en janvier 2009 étaient inférieurs à la norme définie pour l'indicateur 2.10. Toutefois, elle a présenté des éléments de preuve confirmant que, si les fiches de dérangement liées à l'évènement perturbateur susmentionné étaient exclues, ses résultats concernant la qualité du service fourni à RCI en janvier 2009 seraient supérieurs à la norme définie pour l'indicateur 2.10.
4. Le Conseil n'a reçu aucune observation concernant cette demande. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de cette instance, lequel a été fermé le 14 avril 2009. On peut y accéder à l'adresse [www.crtc.gc.ca](http://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 lui permettant d'envisager d'exclure certains résultats concernant la qualité du service fourni aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) risquent de l'avoir empêchée d'atteindre une norme de rendement.

6. Dans la décision 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 du 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 2.10 concernant la qualité du service fourni à RCI en janvier 2009.
8. Plus précisément, le Conseil a vérifié que Bell Canada avait effectivement dépassé la norme relative à l'indicateur 2.10 dans le cas de tous ses concurrents, y compris RCI, durant les trois mois consécutifs précédant l'évènement du 14 janvier 2009. Dans la décision 2007-14, le Conseil a établi que si une ESLT avait réussi à atteindre la norme applicable à un indicateur durant les trois mois précédant un événement perturbateur, il était alors raisonnable de conclure que l'ESLT aurait vraisemblablement respecté ses engagements en matière de qualité du service fourni aux concurrents en l'absence de l'évènement perturbateur.
9. 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 2.10 concernant la qualité du service fourni aux concurrents en janvier 2009.

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

*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>*