



Décision de télécom CRTC 2009-762

Ottawa, le 8 décembre 2009

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

Numéro de dossier : 8660-B2-200911231

Le Conseil approuve la demande de Bell Canada visant à exclure du calcul des rabais tarifaires ses résultats de juin 2009 relatifs à l'indicateur 2.7A de la qualité du service fourni aux concurrents et, en l'occurrence, à TELUS Communications Inc.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 7 août 2009, modifiée le 29 septembre 2009, dans laquelle la compagnie a demandé que ses résultats de juin 2009 relatifs à l'indicateur 2.7A de la qualité du service aux concurrents (QSC) – 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.
2. Bell Canada a fait valoir que, le 18 juin 2009, un accident de voiture au 7630, rue Léo Lessard à Charlesbourg (Québec) a entraîné un événement perturbateur indépendant de la volonté de la compagnie. En raison de l'accident, un véhicule a percuté une structure de soutènement avoisinante et entraîné la chute de câbles aériens, formés de 50 paires de fils. Bell Canada a déclaré que les dommages occasionnés au poteau, aux câbles et à l'équipement étaient importants et qu'ils avaient entraîné des interruptions de service pour TELUS Communications Inc., connue sous le nom de Société TELUS Communications (STC), et d'autres clients de Bell Canada desservis par ces câbles. Les travaux de réparation ont nécessité le remplacement d'un poteau et de deux câbles aériens de 90 mètres de longueur chacun. Des mesures de sécurité spéciales ont été mises en place durant les travaux, lesquels se sont terminés le 19 juin 2009 en après-midi; des essais ont été effectués au cours de la fin de semaine des 20 et 21 juin 2009, et le 22 juin 2009 en après-midi toutes les pannes étaient réglées.
3. Bell Canada a fait valoir que l'incident rapporté avait eu une incidence négative sur ses résultats de juin 2009 relatifs à l'indicateur 2.7A de la QSC en ce qui a trait aux services fournis à la STC.
4. Bell Canada a indiqué que ses résultats de rendement réel de juin 2009 relatifs à l'indicateur 2.7A de la QSC en ce qui a trait aux services fournis à la STC étaient inférieurs à la norme établie (90 %). Toutefois, Bell Canada a fourni la preuve qu'elle aurait obtenu à cet égard, en juin 2009, des résultats supérieurs à la norme, si les dossiers d'incidents associés à l'évènement perturbateur susmentionné avaient été exclus.

5. 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 29 octobre 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.

Résultats de l'analyse du Conseil

6. 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 QSC lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaires (ESLT) ont pu l'empêcher d'atteindre une norme de rendement.
7. Dans la décision de télécom 2007-102, le Conseil a adopté une clause de force majeure selon laquelle aucun rabais tarifaire ne s'applique à un mois au cours duquel l'ESLT n'a pas réussi à respecter la norme en raison d'un incendie ou d'autres événements indépendants de sa volonté. Le Conseil estime que, d'après les éléments de preuve déposés, l'incident rapporté constitue un événement indépendant de la volonté de Bell Canada, rendant exécutoire la clause de force majeure.
8. Le Conseil a examiné les éléments de preuve que Bell Canada a déposés afin de prouver que le poteau et les câbles aériens endommagés ont causé les résultats inférieurs à la norme, en juin 2009, relatifs à l'indicateur 2.7A de la QSC en ce qui a trait aux services fournis à la STC. Après avoir examiné les éléments de preuve et de plus vérifié que Bell Canada avait respecté ou dépassé les normes de l'indicateur 2.7A de la QSC en ce qui a trait aux services fournis à la STC, pendant les trois mois précédant l'incident du 18 juin 2009, le Conseil estime qu'il est raisonnable de conclure que Bell Canada aurait respecté ses obligations en matière de qualité de service en ce qui concerne les services fournis à la STC, n'eût été de l'évènement perturbateur.

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 - Évènements perturbateurs*, Décision de télécom CRTC 2007-102, 31 octobre 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>.