



Décision de télécom CRTC 2012-252

Version PDF

Ottawa, le 27 avril 2012

Bell Canada – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de novembre 2011 relatifs à l'indicateur 2.7 de la qualité du service fourni aux concurrents

Numéro de dossier : 8660-B2-201200105

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 9 janvier 2012, dans laquelle l'entreprise demandait à ce que ses résultats de novembre 2011 relatifs à l'indicateur 2.7 de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents – Règlement des rapports de dérangement (pannes) des concurrents dans un délai de 24 heures (indicateur 2.7) – soient exclus du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents, soit à MTS Allstream Inc.¹, maintenant Allstream Inc. (Allstream).
2. Bell Canada a fait valoir que, le 17 novembre 2011, un entrepreneur indépendant a perforé un conduit à six doublures renfermant d'importants câbles de fibre et de cuivre alors qu'il exécutait pour la Ville de Brampton des travaux d'excavation et de forage sur le chemin Wilkinson à Brampton, en Ontario, et ce, malgré qu'on lui avait fourni les plans de localisation des installations du chemin en question. Bell Canada a soutenu que le conduit, les câbles et une conduite d'air avaient été séparés et tellement endommagés qu'il était impossible de les réparer, ce qui l'a obligée à entreprendre des travaux majeurs pour rétablir le service. Bell Canada a soutenu qu'il s'agissait d'un événement indépendant de sa volonté. Bell Canada a ajouté que les services de lignes locales qu'elle offre à Allstream ont été perturbés, ce qui avait eu une incidence négative sur les délais de règlement des dérangements.
3. Bell Canada a fait valoir que les résultats de son rendement réel de novembre 2011 relatifs à l'indicateur 2.7 de la QS fourni aux concurrents en ce qui a trait aux services offerts à Allstream étaient inférieurs à la norme établie. Toutefois, Bell Canada a fourni la preuve qu'elle aurait obtenu en novembre 2011 des résultats correspondant à la norme établie pour l'indicateur 2.7 si les dossiers d'incidents associés à l'événement perturbateur susmentionné avaient été exclus.
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 9 février 2012. 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.

¹ Depuis le début de l'année 2012, MTS Allstream Inc. est divisée en deux entités distinctes : MTS Inc. et Allstream Inc.

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 la QS fourni aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) ont pu l'empêcher d'atteindre 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 ne s'appliquerait à un mois au cours duquel l'ESLT n'a pas respecté la norme de QS fourni aux concurrents en raison d'événements indépendants de sa volonté. Le Conseil estime que, d'après les éléments de preuve déposés, l'événement en question constitue un événement indépendant de la volonté de Bell Canada, rendant exécutoire la clause de force majeure.
7. De plus, le Conseil estime que Bell Canada a fourni des éléments de preuve suffisants pour démontrer que les dommages causés au conduit, aux câbles de fibre et de cuivre et à la conduite d'air ont entraîné en novembre 2011, à l'endroit d'Allstream, des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.7.
8. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que, si une ESLT a réussi à atteindre ou à dépasser la norme d'un indicateur particulier de la QS fourni aux concurrents pendant les trois mois consécutifs, ou pendant au moins six mois sur douze, précédant immédiatement un événement perturbateur, il est raisonnable de conclure que l'ESLT aurait probablement respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement n'était pas survenu.
9. Le Conseil a vérifié que pendant au moins six mois sur douze précédant l'incident du 17 novembre 2011, Bell Canada avait atteint des résultats supérieurs ou égaux à la norme de l'indicateur 2.7 de la QS à l'égard de presque tous ses concurrents, y compris Allstream. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable de conclure que Bell Canada aurait respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'événement perturbateur n'était pas survenu.
10. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Canada visant à exclure les résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.7 pour novembre 2011, pour le calcul des sommes dues à Allstream dans le cadre du plan de rabais tarifaire destiné 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
- *Société TELUS Communications – 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