



## Décision de télécom CRTC 2010-544

Version PDF

Ottawa, le 3 août 2010

### **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-B2-200917495

*Le Conseil approuve la demande de Bell Canada visant à exclure de son plan de rabais tarifaire ses résultats de juin 2009 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 11 décembre 2009, dans laquelle la compagnie demandait que ses résultats de juin 2009 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 pour juin 2009, en ce qui concerne Rogers Communications Inc. (RCI).
2. Lors de la réception de la demande de Bell Canada, le personnel du Conseil l'a mal enregistrée par inadvertance. Lorsque l'erreur a été relevée, le personnel du Conseil a adressé, le 21 mai 2010, une lettre à RCI et à d'autres entreprises susceptibles de vouloir formuler des observations relativement à cette demande afin de les informer de la prolongation de la période des observations jusqu'au 4 juin 2010.
3. 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 4 juin 2010. 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.

#### **La demande**

4. Bell Canada a indiqué que les événements perturbateurs ci-après avaient eu lieu en juin 2009. Le 1<sup>er</sup> juin, un câble souterrain a été sectionné et une gaine a été endommagée par un entrepreneur que le ministère des Transports du Québec avait engagé en vue de réaliser des travaux de construction routière à Montréal (Québec). Le 19 juin, un câble gainé a été endommagé à plusieurs endroits par un entrepreneur chargé de remplacer les réverbères d'un pont à St. Catharines (Ontario). Bell Canada a précisé que les dommages s'étaient produits malgré le fait qu'avant le début des travaux sur les deux sites, elle avait correctement indiqué aux entrepreneurs l'emplacement des installations et leur avait transmis les renseignements connexes au sujet de son réseau dans la zone immédiate des travaux.

5. Bell Canada a également indiqué qu'en raison de la portée et de la gravité des dommages, lesquels ont touché les clients de RCI et de Bell Canada ainsi que d'autres clients, la compagnie avait dû affecter jusqu'à six techniciens pendant trois jours pour effectuer les réparations à Montréal, et un total de neuf techniciens pendant la fin de semaine suivant l'incident survenu à St. Catharines pour effectuer les réparations à cet endroit. Bell Canada a signalé que le service aux clients de RCI avait finalement été rétabli en fin d'après-midi le 4 juin 2009, en ce qui concerne l'incident de Montréal, et à 15 h, le 22 juin 2009, en ce qui concerne l'incident de St. Catharines.
6. Bell Canada a fait remarquer que ses résultats de rendement réels de QS fourni à RCI en juin 2009 étaient inférieurs à la norme établie de 90 % pour l'indicateur 2.7A. Toutefois, Bell Canada a indiqué que les éléments de preuve qu'elle avait fournis démontraient que si les rapports de dérangement sur les événements perturbateurs susmentionnés avaient été exclus, ses résultats liés à l'indicateur 2.7A pour le service fourni à RCI en juin 2009 auraient respecté la norme établie. En effet, les résultats liés à cet indicateur en ce qui concerne l'entreprise touchée ont été atteints durant les trois mois précédant immédiatement l'événement perturbateur<sup>1</sup>.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

7. Dans la décision de télécom CRTC 2005-20, le Conseil a mis en place un mécanisme permettant d'étudier les exclusions possibles des résultats de QS aux concurrents lorsque des circonstances indépendantes de la volonté d'une entreprise de services locaux titulaire (ESLT) auraient pu empêcher celle-ci de se conformer à une norme de rendement.
8. Dans la décision de télécom CRTC 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 de QS aux concurrents en raison d'événements perturbateurs indépendants de sa volonté. D'après les éléments de preuve déposés, le Conseil estime que le sectionnement des câbles et l'endommagement de la gaine en question constituent des incidents 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 et l'endommagement de la gaine ont entraîné, pour RCI en juin 2009, des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.7A.
10. En particulier, le Conseil a vérifié que Bell Canada avait dépassé les normes de l'indicateur 2.7A de la QS pour la plupart de ses concurrents, dont RCI, pendant trois mois consécutifs, ou au moins six des douze mois, précédant immédiatement les événements de juin 2009. Dans la décision de télécom CRTC 2007-14, le Conseil

---

<sup>1</sup> Après rajustement de ses résultats du mois de mai 2009, en application de la décision de télécom 2009-741.

a conclu que, lorsque la norme de QS aux concurrents été respectée pendant les trois mois précédant un événement perturbateur ou pendant au moins six des douze mois précédant cet événement, il était raisonnable de conclure que l'ESLT aurait vraisemblablement rempli ses obligations liées à la QS aux concurrents si l'événement n'était pas survenu.

11. 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 QS aux concurrents pour juin 2009, du calcul des montants qu'elle doit à RCI conformément au plan de rabais tarifaire offert aux concurrents.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Demande de Bell Canada visant à exclure du plan de rabais tarifaire offert aux concurrents les résultats de l'indicateur de la qualité du service fourni aux concurrents 2.7A pour mai 2009, Décision de télécom CRTC 2009-741, 1<sup>er</sup> décembre 2009*
- *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*