



## Décision de télécom CRTC 2011-342

Version PDF

Ottawa, le 20 mai 2011

### **Bell Aliant Communications régionales, société en commandite – Demande visant à exclure du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents les résultats de décembre 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service fourni aux concurrents**

Numéro de dossier : 8680-B54-201103811

#### **Introduction**

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Aliant Communications régionales, société en commandite (Bell Aliant) datée du 24 février 2011, dans laquelle la compagnie demandait à ce que ses résultats de décembre 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la qualité du service (QS) fourni aux concurrents – Temps moyen nécessaire au règlement des dérangements (TMRD) – Services RNC [services de réseau numérique propres aux concurrents] et lignes de type C (l'indicateur 2.10) – soient exclus du plan de rabais tarifaire destiné aux concurrents, soit à MTS Allstream Inc. (MTS Allstream) et à Rogers Communications Inc. (RCI).
2. Bell Aliant a fait valoir que des conditions météorologiques particulièrement mauvaises ont causé deux événements perturbateurs, lesquels ont affecté la prestation de services. Plus précisément, elle a indiqué que le 15 décembre 2010, une coulée de boue résultant d'une tempête de vent et de pluie entre les deux petites collectivités de Margaree Harbour et Cheticamp, le long de la côte Nord-Ouest de l'île du Cap-Breton, en Nouvelle-Écosse, a affecté les services RNC de MTS Allstream et de plusieurs clients des services de Bell Aliant. Bell Aliant a également précisé que le 29 décembre 2010, une tempête de verglas, le long de la côte du Labrador, a frappé le pylône de communication par ondes hertziennes numériques de Sand Hill, le long de la voie d'acheminement des micro-ondes du sud du Labrador, entraînant une perte complète du signal qui a affecté les services d'appels interurbains, mobiles et de données d'un grand nombre de clients, y compris MTS Allstream, RCI et leurs clients respectifs.
3. En ce qui a trait au premier événement perturbateur, Bell Aliant a indiqué que l'un de ses câbles de fibre optique enfouis s'est brisé en raison de la coulée de boue et de la force de la tempête. Elle a affirmé que le 16 décembre 2010 au matin, une équipe de travail, qu'elle avait dépêchée sur les lieux, a localisé le câble de fibre optique endommagé et, l'après-midi même, le service RCN était rétabli pour MTS Allstream et pour les clients des services de Bell Aliant.

4. En ce qui a trait au deuxième évènement perturbateur, Bell Aliant a indiqué qu'après une tentative infructueuse le 30 décembre 2010 en raison de mauvaises conditions météorologiques, elle a dépêché une équipe technique au pylône de communication par ondes hertziennes numérique de Sand Hill le 31 décembre 2010, une fois les conditions météorologiques plus clémentes. Elle a indiqué que l'équipe technique a dégagé toute la glace accumulée sur le pylône, et que les niveaux des signaux radios sont revenus à la normale, permettant ainsi le rétablissement des services pour MTS Allstream, RCI et leurs clients respectifs cette même journée.
5. Bell Aliant a fait valoir que les résultats de son rendement réel de décembre 2010 relatifs à l'indicateur 2.10 de la QS fourni aux concurrents en ce qui a trait aux services offerts à MTS Allstream et à RCI étaient inférieurs à la norme établie. Toutefois, Bell Aliant a fourni la preuve qu'elle aurait obtenue en décembre 2010 des résultats correspondant à la norme établie pour l'indicateur 2.10 si les dossiers d'incidents associés aux évènements perturbateurs susmentionnés avaient été exclus.
6. 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 24 mars 2011. 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**

7. 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.
8. 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'évènements indépendants de sa volonté. Le Conseil estime que, d'après les éléments de preuve déposés, la coulée de boue et la tempête en question constituent des évènements indépendants de la volonté de Bell Aliant, rendant exécutoire la clause de force majeure.
9. De plus, le Conseil estime que Bell Aliant a fourni des éléments de preuve suffisants pour démontrer que ces incidents ont entraîné en décembre 2010, à l'endroit de MTS Allstream et de RCI des résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10.
10. Dans la décision de télécom 2007-14, le Conseil a conclu que, lorsque l'ESLT respecte la norme de l'indicateur de la QS fourni aux concurrents pendant les trois mois consécutifs, ou au moins six des douze mois, précédant immédiatement un évènement perturbateur, il est raisonnable de conclure que cette dernière aurait probablement respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si l'évènement perturbateur n'était pas survenu.

11. Le Conseil a examiné la preuve déposée par Bell Aliant et vérifié si cette dernière avait dépassé la norme de l'indicateur 2.10 de la QS au cours des six des douze mois précédant immédiatement l'évènement du 15 décembre 2010 dans le cas de MTS Allstream, et au cours des trois mois consécutifs précédant l'incident du 29 décembre 2010 dans le cas de RCI. Le Conseil estime donc qu'il est raisonnable de conclure que Bell Aliant aurait respecté ses obligations liées à la QS fourni aux concurrents si les évènements perturbateurs n'étaient pas survenus.
12. À la lumière de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de Bell Aliant visant à exclure les résultats inférieurs à la norme établie en ce qui concerne l'indicateur 2.10 pour décembre 2010, pour le calcul des sommes dues à MTS 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*
- *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*