



Le 21 juillet 2008

[REDACTED]

[REDACTED]  
Bell Canada – Centre de solutions à la haute direction

[REDACTED]

**Objet : CPRST – plainte n° 1228**

La présente est une décision rendue par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) à l'égard de la plainte n° 1228 déposée auprès du CPRST par [REDACTED] le 5 novembre 2007, relativement à des services de télécommunications fournis par Bell Canada (Bell).

Dans cette décision, le CPRST conclut que ni [REDACTED] ni Bell n'ont établi un doute substantiel quant au bien-fondé de la recommandation formulée le 28 février 2008 par le CPRST à l'égard de la plainte que [REDACTED] a déposée le 5 novembre 2007. La recommandation du CPRST selon laquelle [REDACTED] puisse résilier son contrat sans avoir à payer les frais de résiliation de 400 \$ est maintenue et devient la décision du CPRST.

**Recommandations et décisions du CPRST**

Le CPRST est un organisme indépendant ayant pour mandat de recevoir les plaintes admissibles des consommateurs et des petites entreprises relatives à certains services de télécommunications de détail, d'en faciliter le règlement et, au besoin, de résoudre ces plaintes.

Dans les cas où le fournisseur de services de télécommunications (FST) et le plaignant sont incapables de résoudre la plainte, le CPRST fait enquête et émet une recommandation non contraignante au plaignant et au FST quant au règlement de la plainte. Il s'agit là de l'étape de la recommandation. Si le plaignant ou le FST n'accepte pas la recommandation, le CPRST rend une décision qui lie le FST si le plaignant accepte la dite décision. Il s'agit là de l'étape de la décision. Le plaignant peut rejeter la décision et poursuivre un recours ailleurs. Si le plaignant accepte la décision du CPRST, le plaignant est réputé libérer le FST conformément au paragraphe 11.7 du *Code de procédures* (le « Code ») du CPRST.

## **Norme relative à la modification d'une recommandation**

Le paragraphe 11.4 du Code stipule qu'avant d'émettre une décision, le Commissaire « examinera les raisons de ce refus indiquées par l'une ou l'autre des parties, ou les deux ». Une recommandation à l'étape de la décision ne sera modifiée que si la ou les parties demandant une décision établissent un doute substantiel quant au bien-fondé de la recommandation. Le doute substantiel quant au bien-fondé d'une recommandation peut être établi en démontrant que cette dernière est, par exemple, irrationnelle, non justifiée par la preuve présentée par les parties ou fondée sur une compréhension erronée de la preuve ou du droit.

## **Recommandation émise mais non acceptée par les deux parties**

Dans une lettre en date du 28 février 2008, le CPRST a émis sa recommandation concernant la plainte de ██████████ à l'endroit de Bell. En vertu du paragraphe 11.1(b) du Code, ██████████ et Bell ont indiqué, le 17 mars 2008 et le 27 mars 2008 respectivement, qu'elles n'acceptaient pas la recommandation. ██████████ et Bell ont invoqué des motifs différents pour le rejet de la recommandation. Les demandes des deux parties relativement à la modification de la recommandation et à l'émission d'une décision sont traitées dans le cadre de cette décision.

## **Plainte de ██████████**

Dans sa plainte du 5 novembre 2007, ██████████ a déclaré qu'elle avait connu plusieurs problèmes avec divers services, pour lesquels elle a dû passer, affirme-t-elle, plus de 200 heures au téléphone avec divers représentants de Bell. En raison de ces problèmes, ██████████ a indiqué qu'elle souhaitait résilier son service sans pénalité, alors que Bell a indiqué que la résiliation de son service entraînerait des frais de résiliation de 400 \$. ██████████ a communiqué avec le CPRST pour demander qu'on lui permette de résilier son contrat de service sans pénalité.

Puisque les plaintes étaient de nature générale, nous avons demandé à ██████████ de fournir plus de détails quant à la nature précise de sa plainte. Ces détails ont été fournis dans un courriel reçu le 10 décembre 2007. Elle a également fourni d'autres renseignements le 14 janvier 2008.

Plusieurs des plaintes portaient sur des problèmes reliés à la facturation et aux services de Bell ExpressVu. Ces aspects (à savoir la distribution de services de radiodiffusion) sont hors du champ de compétences du CPRST. Cependant, d'autres plaintes déposées par ██████████ entrent dans notre champ de compétences, particulièrement celles liées aux services de téléphone cellulaire et à la facturation ainsi qu'au service Internet et à la facturation.

██████████ affirme qu'à l'approche de l'expiration de son contrat de service, elle avait l'intention d'annuler le service en raison des problèmes qu'elle avait connus. Elle affirme qu'un représentant de Bell lui a garanti que ces problèmes étaient chose du passé et qu'ils

ne se reproduiraient plus. [REDACTED] affirme qu'en fonction de ces affirmations par le représentant de Bell, elle a décidé de renouveler son entente de service. Sa facture suivante contenait une erreur de facturation importante liée au débranchement non fondée du service de téléphonie cellulaire. Après avoir débranché par erreur le service de téléphone cellulaire de [REDACTED], Bell a ensuite porté à son compte des frais de résiliation non justifiés de 400 \$ et des frais de rétablissement du service de 20 \$.

Nous avons demandé à Bell de répondre aux plaintes de [REDACTED], ce qui a été fait le 15 janvier 2008.

Essentiellement, Bell a reconnu avoir débranché par erreur le service de téléphone cellulaire de [REDACTED] et avoir porté par erreur à son compte des frais de résiliation et de rétablissement du service. Cependant, Bell a affirmé : « ... nous ne trouvons aucune erreur de facturation qui n'a pas été rectifiée [sic] et que tous les frais présentement facturés à [REDACTED] sont exacts ». (Nous soulignons). Bell a été incapable de fournir des preuves pour réfuter l'affirmation de la plaignante selon laquelle un représentant du service à la clientèle avait promis à [REDACTED] que les problèmes qu'elle avait connus dans le passé ne se reproduiraient pas si elle acceptait de renouveler son contrat de service avec Bell.

Bell a offert un mois de service gratuit à la plaignante pour tous ses services, ce que Bell évaluait à une valeur d'environ 150 \$. [REDACTED] a rejeté cette offre et demandé au CPRST d'émettre une recommandation.

### **Recommandation du CPRST**

Dans sa recommandation aux parties du 28 février 2008, le CPRST recommande que [REDACTED] puisse résilier son contrat sans avoir à payer les frais de résiliation de 400 \$. Dans le cadre de la formulation de cette recommandation, le CPRST a affirmé ce qui suit :

À mon avis, un fournisseur de services de télécommunication (FST) ne devrait pas chercher à invoquer et à appliquer une clause de résiliation, alors que ce même FST n'a pas honoré l'obligation qu'il a prise envers le consommateur, soit fournir un service adéquat et une facturation exacte.

Comme il a été noté, les plaintes liées à ExpressVu se situent hors du champ de compétences du CPRST et n'ont pas d'incidence sur mon analyse. J'accepte également l'explication de Bell quant aux fluctuations des frais pour le service Internet liées aux crédits de 20 \$ accordés pour certains mois à [REDACTED]. En effet, bien que ces crédits accordés à [REDACTED] indiquent une certaine récurrence des problèmes éprouvés par la cliente, ils indiquent également que Bell a déjà, d'une certaine manière, compensé les ennuis passés de [REDACTED]. Cet élément constitue un facteur pertinent à prendre en considération dans ma recommandation.

Cependant, j'accepte également la déclaration de [REDACTED] selon laquelle elle ne souhaitait pas renouveler son contrat de service, mais qu'un représentant de Bell

l'avait convaincue de le faire en lui affirmant que les erreurs de facturation et les pannes de service étaient chose du passé.

Dans les circonstances, après avoir, avec beaucoup d'hésitation, convenu de renouveler son contrat de service en raison de la promesse que les erreurs commises n'allaient pas se répéter, ██████████, on le comprend très bien, éprouvait une grande frustration à la réception d'une facture comportant une surcharge de 420 \$, dont une tranche de 400 \$ attribuable à un débranchement erroné, et la tranche restante de 20 \$, exigée pour la réactivation du service. Sa frustration était exacerbée par le fait que ces erreurs de facturation étaient attribuables à un débranchement de service effectué par erreur, ce qui en soi, constitue déjà un facteur irritant.

Bell affirme que cette erreur a été corrigée comme toutes les autres. Certes, j'accepte cette affirmation mais, dans une certaine mesure, elle ne concerne pas l'objet de la plainte, soit que la consommatrice n'aurait pas dû avoir à vérifier constamment ses factures et à les faire corriger ou avoir à demander que son service soit réactivé après un débranchement non justifié. ██████████ ne demande pas à être indemnisée en ce qui a trait à ses problèmes passés; elle veut avoir le droit de résilier maintenant son contrat sans pénalité.

Un autre facteur pertinent entre en compte dans ce cas, soit le fait que Bell a, semble-t-il, affirmé à ██████████ que ses problèmes passés ne se reproduiraient plus, pour inciter la cliente à renouveler son contrat, après quoi une importante erreur de facturation est de nouveau survenue.

#### **Motifs de ██████████ quant au rejet de la recommandation**

Dans ses motifs quant au rejet de la recommandation, ██████████ réitère un certain nombre d'allégations faites dans sa plainte originale et conteste un certain nombre de conclusions factuelles contenues dans la recommandation. Par exemple, ██████████ réitère qu'elle a passé plus de 200 heures au téléphone pour résoudre ses divers problèmes. Elle affirme que son service de téléphone cellulaire a été débranché deux fois plutôt qu'une, et qu'à une occasion, le débranchement a duré cinq jours. Elle conteste l'affirmation que Bell l'a antérieurement indemnisée pour certains des inconvénients du passé. Elle affirme également qu'on ne l'a jamais avisée que les questions liées à Bell ExpressVu se situaient hors du champ de compétences du CPRST. Finalement, elle affirme qu'elle souhaite être dédommagée en plus d'être libérée sans pénalité de son contrat avec Bell.

#### **██████████ a-t-elle soulevé un doute substantiel quant au bien-fondé de la recommandation du 28 février 2008?**

À mon avis, ██████████ n'a pas établi qu'il existe un doute substantiel quant au bien-fondé de la recommandation du 28 février 2008 dans ce dossier. Cette recommandation lui était substantiellement favorable. Le CPRST a recommandé que dans les circonstances entourant son cas, ██████████ puisse avoir le droit de résilier son

contrat sans avoir à payer les frais de résiliation de 400 \$. Bien qu'elle demande maintenant un dédommagement supplémentaire, la résiliation sans pénalité constitue ce que [REDACTED] a demandé dans sa plainte originale du 5 novembre 2007, et ce qu'elle a réitéré dans son courriel du 14 décembre 2007, ainsi que dans sa correspondance du 14 janvier 2007.

Je constate en outre que le 15 janvier 2008, le CPRST a communiqué à [REDACTED] une offre de Bell dans le cadre de laquelle Bell était prête à lui accorder un crédit de 150 \$, mais pas à lui permettre de résilier son contrat sans avoir à payer de frais de résiliation. Ce même jour, [REDACTED] a répondu au CPRST qu'elle refusait l'offre de Bell. [REDACTED] n'a pas indiqué qu'elle demandait un dédommagement monétaire.

Quoi qu'il en soit, le recours de l'annulation sans frais de résiliation était raisonnable et adéquat dans les circonstances. Je ne crois pas qu'un autre recours sous forme de dédommagement supplémentaire serait justifié en se fondant sur les faits.

Le fait que les services d'ExpressVu se situent en dehors du mandat du CPRST n'était et n'est pas important puisque le recours demandé était la résiliation de tous les services de Bell, lesquels étaient « groupés » sous un tarif unique. Le CPRST était prêt à envisager ce recours malgré le fait qu'un des services groupés que [REDACTED] souhaitait annuler se situait en dehors du champ de compétences du CPRST. Si les plaintes avaient été reliées uniquement à des questions se situant en dehors du champ de compétences du CPRST, ou si le recours souhaité n'avait pas relevé du champ de compétences du CPRST, en totalité ou en partie, le CPRST en aurait avisé la plaignante.

Quant à savoir si les erreurs et les difficultés qu'elle a connues étaient plus généralisées que ce qui est affirmé dans la recommandation compte tenu des renseignements déposés par les parties, [REDACTED] a présenté des versions contradictoires quant au moment du débranchement de son service de téléphone cellulaire et sa durée. Dans sa plainte originale, [REDACTED] affirmait que son service de téléphone cellulaire avait été débranché le 31 juillet, et ce, pendant trois jours, du vendredi au lundi (en fait, le 31 juillet était un mardi). Dans une autre de ses représentations, [REDACTED] affirmait que son service avait été débranché du 23 juillet au 31 juillet. Dans sa réponse initiale, Bell a déclaré que ses registres indiquaient un seul débranchement le 31 juillet et que ce service avait été rebranché 14 heures plus tard. Dans sa réponse à la recommandation, Bell nous a informé qu'en plus de l'annulation erronée de son service de téléphone cellulaire le 31 juillet, une restriction avait été placée antérieurement sur le service de téléphone cellulaire de [REDACTED], restriction qui l'empêchait d'effectuer des appels sortants autres que le 911 et à destination de Bell. Selon Bell, cette situation était le résultat du fait que son compte ExpressVu était en recouvrement en raison d'un différend découlant de l'annulation de son service ExpressVu, ce qui pourrait expliquer l'affirmation de [REDACTED] selon laquelle son service avait été débranché deux fois. Toutefois, ces nouveaux renseignements ne changent en rien la recommandation selon laquelle [REDACTED] puisse annuler ses services avec Bell sans pénalité et n'exigent pas un autre recours.

## Constatation concernant le rejet de la recommandation du CPRST par [REDACTED]

Pour les raisons qui précèdent, je conclus que [REDACTED] n'a pas établi un doute substantiel quant au bien-fondé de la recommandation du 28 février 2008 par le CPRST à l'égard de la plainte que [REDACTED] a déposée le 5 novembre 2007.

### Motifs de Bell quant au rejet de la recommandation

Dans sa lettre en date du 27 mars 2008, Bell affirme qu'elle a accepté la recommandation du CPRST à contrecœur. À la lumière du rejet de la part de [REDACTED], Bell souhaite également contester la recommandation et demande que les frais de résiliation contractuels soient appliqués. Bell affirme que la recommandation contenait un certain nombre d'erreurs factuelles qui doivent être clarifiées. Le reste de la lettre de Bell est consacré aux affirmations faites par [REDACTED] dans sa lettre de rejet de la recommandation.

### Bell a-t-elle soulevé un doute substantiel quant au bien-fondé de la recommandation du 28 février 2008?

Dans ses motifs de rejet de la recommandation, Bell indique que la recommandation donne l'impression que de nombreuses erreurs se sont produites en relation avec le compte de [REDACTED] alors qu'en réalité, une seule erreur a été commise relativement à son service de téléphone cellulaire. Cette erreur a mené au débranchement de son service et à la facturation de frais de résiliation et de frais de rétablissement du service. Bell indique que le service de téléphone cellulaire a été rétabli dans les 14 heures suivant le débranchement.

Bell affirme également que contrairement à la déclaration formulée dans la recommandation selon laquelle un crédit de 20 \$ avait été imputé au compte Sympatico afin de compenser les nombreux problèmes de facturation et de service, l'entreprise fait remarquer que les crédits de 20 \$, appliqués six fois depuis février 2007, ont été accordés uniquement comme geste de bonne volonté (tel qu'indiqué dans la pièce jointe à sa réponse du 15 janvier 2008) parce que la cliente avait allégué que sa promotion Internet était de 24 mois, alors qu'en réalité, elle était de 12 mois.

Bien qu'il soit vrai que Bell a indiqué que ces mesures avaient été prises dans le cadre du maintien de bonnes relations, l'explication détaillée maintenant formulée par Bell ne faisait pas partie de ses représentations originales. L'essence de la réponse de Bell n'était pas que les erreurs ne s'étaient pas produites, mais que Bell ne trouvait « ...aucune erreur de facturation qui n'a pas été rectifiée [sic] et que tous les frais présentement facturés à [REDACTED] sont exacts. » (Nous soulignons) Tel que mentionné dans la recommandation, le CPRST a accepté cette affirmation, mais a fondé sa recommandation sur le fait que les erreurs qui se sont produites justifiaient d'accorder le droit à la consommatrice de résilier le contrat de façon permanente. Si le CPRST avait constaté que les erreurs de facturation n'avaient pas été corrigées, cela aurait sans doute fait partie du recours recommandé.

De plus, Bell affirme que la seule erreur de facturation qui s'est produite concernait le service de téléphone cellulaire. Bell explique que le 21 juin 2007, la cliente a communiqué avec Bell afin d'annuler son service de téléphone cellulaire à compter du 10 août 2007 et qu'une commande a été passée à cet effet. Le 31 juillet 2007, la cliente a de nouveau communiqué avec Bell afin de l'aviser qu'elle avait changé d'idée et qu'elle souhaitait maintenir son service de téléphone cellulaire. Le représentant a oublié d'annuler la demande de débranchement du service de [REDACTED], lequel était prévu pour le 10 août 2007. Par conséquent, le service a été débranché à cette date et rétabli environ 14 heures plus tard. Bell affirme également que les frais liés au débranchement du 10 août 2007 qui ont été facturés à la cliente par la suite, notamment les frais de résiliation de 400 \$ et les frais de rétablissement du service de 40 \$, ont été crédités à la cliente sur son prochain relevé de facturation.

Toutefois, tel que mentionné ci-dessus, Bell indique maintenant également qu'une restriction de service avait été placée précédemment sur le service de [REDACTED] parce que son service ExpressVu était en recouvrement, ce qui avait fait en sorte qu'elle avait été incapable d'effectuer des appels sortants pendant la période du 23 au 31 juillet. Ces renseignements n'ont pas été fournis par Bell au cours de l'étape de l'enquête qui a mené à la recommandation du CPRST.

Après examen des motifs de Bell quant au rejet de la recommandation, le CPRST demeure d'avis que selon les faits particuliers de ce cas, un FST ne devrait pas chercher à invoquer et à appliquer une clause de résiliation alors que ce même FST n'a pas respecté son obligation envers le consommateur, soit celle de fournir un service adéquat et une facturation exacte. Le fait demeure que Bell a débranché le service de [REDACTED] par erreur. Les faits demeurent également qu'ayant accepté avec une certaine hésitation de renouveler son contrat de service en raison de la promesse du représentant de Bell que les erreurs passées ne se reproduiraient plus, [REDACTED] a par la suite reçu une facture qui comprenait des frais de résiliation de 400 \$ et des frais de rétablissement du service de 20 \$ imputés par erreur. Par conséquent, il ne s'agit pas, comme le suggère Bell, d'une seule erreur. D'abord, une erreur a été commise lorsque la commande de débranchement du service n'a pas été annulée, ce qui a entraîné l'annulation par erreur du service (erreur qui a été corrigée à la suite d'une plainte de la part de la consommatrice) et qui a été suivi de frais de résiliation qui n'auraient pas dû être facturés à la plaignante et de frais de rétablissement du service qui n'auraient pas dû être facturés à la plaignante. Il est compréhensible que chacune de ces erreurs ait causé de la frustration à la consommatrice et exigé une intervention de sa part afin de les corriger. À la lumière de la preuve incontestée présentée par la plaignante selon laquelle elle a renouvelé son service avec Bell parce qu'on lui a promis que de telles erreurs ne se reproduiraient plus, je conclus que la recommandation du CPRST est raisonnable.

#### **Constatacion concernant le rejet de la recommandation du CPRST par Bell**

En vertu de ce qui précède, je conclus que Bell n'a pas établi un doute substantiel quant au bien-fondé de la recommandation du 28 février 2008 par le CPRST à l'égard de la plainte déposée par [REDACTED] le 5 novembre 2007.

**Décision du CPRST à l'égard de la plainte n° 1228 déposée auprès du CPRST**

La recommandation du CPRST selon laquelle [REDACTED] puisse résilier son contrat sans avoir à payer les frais de résiliation de 400 \$ est maintenue par les présentes et devient la décision du CPRST.

Si [REDACTED] rejette cette décision dans les 20 jours ouvrables suivant sa réception, Bell sera libérée de cette décision. Si [REDACTED] ne rejette pas cette décision dans les 20 jours ouvrables suivant sa réception, la décision sera contraignante pour Bell et [REDACTED] sera réputée avoir libéré Bell, tel que décrit au paragraphe 11.7 du Code.

Une copie du Code est jointe en annexe.

David McKendry  
Commissaire par intérim  
Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications