



Le 25 septembre 2008

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]

Regulatory Advisor

TELUS

Telecom Policy and Regulatory Affairs

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Objet: Dossier du CPRST no.03034**

Le 16 juillet 2008, nous avons émis une recommandation écrite dans ce dossier (copie ci-jointe). Dans cette recommandation, nous avons conclu que TELUS avait agi de façon raisonnable en vertu du contrat avec [REDACTED] et que, dans les circonstances, TELUS était en droit de lui facturer les frais d'annulation en question.

[REDACTED] nous a écrit le 7 août 2008 afin de nous aviser qu'il rejetait notre recommandation. Son objection est centrée sur le fait que TELUS ne peut produire une copie signée du contrat en question.

TELUS a fourni des commentaires par écrit le 8 septembre 2008. TELUS appuie la recommandation. TELUS fait remarquer que [REDACTED] est devenu un abonné du service Internet environ trois ans auparavant et que le service a été renouvelé en 2006. Lors du renouvellement, TELUS a fourni un préavis à [REDACTED] ainsi que des détails au sujet du contrat de 12 mois qui avait été renouvelé, notamment l'obligation de fournir un avis de 30 jours avant de résilier le contrat.

## Décision

Selon nous, étant donné la pratique commune dans l'industrie, il n'est pas déterminant que TELUS ne soit pas en mesure de fournir un contrat signé. Il semble évident qu'il y avait une relation contractuelle entre les parties, tel que démontré par le fait que TELUS fournissait des services à [REDACTED] ainsi que par le fait que ce dernier utilisait et payait pour ces services. De plus, TELUS a tenté de fournir un préavis du renouvellement à [REDACTED], ce que TELUS n'était pas requis de faire en vertu des modalités du contrat. Nous remarquons également que les modalités de l'entente étaient identiques aux modalités que TELUS avait fournies à [REDACTED] lors de son renouvellement antérieur.

Nous comprenons qu'il peut sembler injuste à [REDACTED] qu'il doive payer pour un service qu'il ne recevra pas en raison du fait qu'il n'a pas fourni l'avis requis en vertu du contrat. En effet, des frais de douze mois représentent un montant substantiel. Il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'une modalité applicable du contrat et que TELUS est en droit d'insister que [REDACTED] s'y conforme.

Puisque TELUS a agi en conformité des modalités du contrat et que [REDACTED] n'a pas été en mesure d'établir un doute substantiel quant au bien-fondé de la recommandation, nous n'avons pas été convaincus que la recommandation devrait être modifiée.

Howard Maker  
Commissaire

p.j.