

CPRST
COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

HOWARD MAKER COMMISSAIRE

1-888-221-1687 F 1-877-782-2924 ccts-cprst.ca

Case Postale 81088, Ottawa, ON K1P 1B1

18 octobre 2010

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

Objet : Dossier CPRST # 24348

Le 13 août 2010, nous avons émis une recommandation concernant la plainte de [REDACTED] au sujet de la facturation de son service internet par Bell Canada (« Bell »). Bell avait accepté notre recommandation mais [REDACTED] l'a rejetée en date du 27 août 2010. Conséquemment, en vertu de l'article 11 de notre code de procédures, je dois maintenant rendre une décision.

La recommandation

[REDACTED] s'était plainte de la tarification de son service internet à un prix différent de celui qui avait été convenu et de l'absence de réception d'une facturation unique.

Nous avons estimé que [REDACTED] était responsable des frais facturés pour son utilisation du service internet du 16 juin 2007 au 16 mars 2009. Cependant, en raison du délai anormalement élevé de la notification de son solde en souffrance par Bell, nous avons recommandé qu'un plan de paiement en 12 versements égaux sur une période de 12 mois soit présenté à [REDACTED] afin de permettre l'extinction de sa dette.

Nous avons constaté que ce manque de zèle de la part de Bell ne constituait pas un manquement à ses obligations contractuelles et ne pouvait de ce fait faire l'objet d'une sanction de notre part.

Bell avait accepté notre recommandation.

Objections et analyse

En vertu de l'article 11.1 (b) de notre code de procédures, la partie s'opposant à une recommandation doit indiquer les raisons pour lesquelles cette recommandation lui semble inappropriée ou inacceptable.

Nous passerons en revue les motifs de rejet formulés:

- 1) [REDACTED] rappelle qu'en dépit des assurances qui lui avaient été données par l'agent de Bell # 5921, son inscription au service de la facture unique ne s'est jamais matérialisée. [REDACTED] ne comprend pas que la recommandation ne mentionne pas, selon elle, cet élément de sa plainte.

Les notes d'appels de Bell indiquent que ce n'est que le 31 juillet 2007 que [REDACTED] aurait conversé avec l'employé #5921, date à laquelle son solde était déjà en souffrance. Ce solde en souffrance était l'obstacle à son inscription au service de facture unique.

- 2) [REDACTED] se questionne sur l'absence à son compte des crédits qui lui auraient été promis et nous a fourni des numéros de confirmation de ces crédits datant d'août 2007 (79420945 et 79421278).

Bell ne trouve aucune trace de tels numéros de confirmation de crédits. Cela étant [REDACTED] a reçu des crédits totalisant 90,59 \$ en août 2007, tel que le confirme sa facture du 20 août. Nous ne pouvons cependant affirmer qu'il s'agit du montant qui lui aurait été promis. Cela étant dit, nous soulignons que la procédure de décision ne vise pas à élargir l'enquête initiale à un nouveau motif de plainte, soulevé plus d'un an après la survenance des faits.

- 3) [REDACTED] se questionne également sur le fait qu'elle n'a pas reçu de facture pour son service internet pendant plus d'un an et demi.

Nous notons avoir déjà répondu à cette question dans notre recommandation. Nous rappelons que [REDACTED] recevait dans les faits une facturation électronique, même si elle prétendait ne pouvoir y accéder.

- 4) [REDACTED] nous demande de lui prouver que la note d'appel du 15 janvier 2008 indique qu'elle aurait reçu un avis de débranchement de la part de Bell.

Nous reproduisons le texte pertinent de cette note :

« mem appelle car a recu un avis de debranchement »¹

Nous rappelons que malgré cet appel, [REDACTED] a continué à utiliser son service internet et a attendu plus d'un an avant de recommuniquer avec Bell pour faire le suivi de son dossier.

¹ « Mem » signifie client dans le jargon de Bell

- 5) [REDACTED] souligne les inconsistances de la position de Bell qui, tout en la menaçant de lui couper ses autres services à défaut du règlement du solde de son service internet, a continué d'encaisser ses paiements pour ses autres services et de les lui offrir.

Bell nous confirme que ses deux autres services sont demeurés actifs. Nous demeurerons silencieux au sujet du service de télévision, qui ne relève pas de notre domaine de compétence; quant au service de téléphonie résidentielle, Bell confirme qu'il n'a jamais fait l'objet d'une suspension ou d'un débranchement. Nous notons que [REDACTED] réside dans une zone qui est toujours réglementée par le CRTC et que Bell ne peut résilier ce service en raison du non paiement d'un solde pour un autre service, notamment internet.

- 6) [REDACTED] conteste le droit de Bell de l'obliger à payer son service internet par prélèvements bancaires.

L'article 3 des modalités du service internet de Bell, acceptées par [REDACTED] lors de l'activation de son service², stipule que les frais de ce service doivent être acquittés par carte de crédit ou paiement préautorisé et indique ceci :

« En fournissant cette information, vous vous trouvez à autoriser expressément votre fournisseur de service à ... utiliser la méthode de paiement préautorisé sélectionnée pour percevoir tout montant exigible pendant la durée du présent contrat de service »

Donc à défaut de pouvoir bénéficier de la facture unique, seuls les modes de paiements mentionnés ci-dessus sont acceptés; le possible malentendu entourant l'inscription de [REDACTED] au service de facture unique ne permet pas d'invalider les dispositions des modalités de service.

- 7) [REDACTED] affirme qu'il lui était impossible de consulter sa facturation en ligne puisqu'elle n'avait pas de numéro de compte pour ce service.

Afin de consulter la facturation en ligne il est nécessaire d'avoir un code d'utilisateur. Selon Bell ce code se trouve avec le modem qui accompagne la trousse de démarrage. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir un accès préalable au compte internet pour obtenir cette information.

Nous soulignons également que rien ne démontre que [REDACTED] n'ait entrepris des démarches auprès de Bell afin de s'informer de la procédure à suivre pour visualiser sa facturation en ligne. Les notes d'appels de Bell sont muettes à ce sujet. Même en admettant que [REDACTED] ignorait que sa facturation pouvait être consultée en ligne, le fait qu'elle ne recevait des factures papier que pour deux de ses trois services aurait dû la pousser à demander des éclaircissements à ce sujet en temps opportun.

² Les clients du service internet de Bell doivent, avant de pouvoir se connecter à ce service pour la première fois, indiquer qu'ils ont pris connaissance et accepté les modalités de service en cliquant à l'endroit indiqué sur leur écran.

- 8) [REDACTED] affirme n'avoir jamais eu vent du rabais non-récurrent de 20 \$ mentionné dans la recommandation.

Nous renvoyons [REDACTED] au texte de la recommandation, lequel ne fait que rapporter la réponse de Bell sans valider l'existence de ce rabais.

- 9) [REDACTED] demande pourquoi en l'absence de preuve du tarif de son bouquet de services, elle devrait payer le montant qui lui a été facturé par Bell.

Aucun élément probant n'a été fourni afin de démontrer l'existence d'une entente particulière visant les tarifs des services de [REDACTED]. En conséquence, nous ne pouvons que confirmer que la facturation des services de [REDACTED] a été établie selon les tarifs standards de Bell à l'époque des faits. De même [REDACTED] n'a pu bénéficier d'un rabais d'ensemble puisque ses services n'étaient pas sur la même facture.

Décision

La recommandation initiale étant le résultat d'un travail approfondi d'enquête et d'analyse des faits et documents fournis par les deux parties au litige, il incombait à [REDACTED] d'apporter de nouveaux éléments documentés afin de mettre en doute la justesse de nos conclusions. Son défaut d'y parvenir ne nous permet pas de nous écarter de notre recommandation initiale.

En vertu de l'article 11.7 de notre code de procédures, [REDACTED] dispose maintenant de 20 jours pour accepter ou rejeter cette décision. À défaut de nous faire part de son acceptation dans ce délai, la décision sera réputée avoir été rejetée, ce qui libérera Bell de ses effets. [REDACTED] aura alors toute liberté d'exercer d'autres recours à sa disposition.

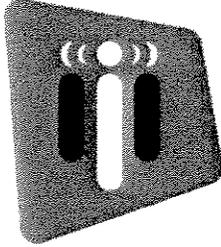
Vous trouverez ci-joint une copie de notre code de procédures ainsi que de notre recommandation afin de faciliter votre compréhension de ce texte.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Howard Maker
Commissaire

pièces jointes



CPRST

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Philippe Mercorio

Enquêteur
C.P. 81088
Ottawa, Ontario
K1P 1B1

1-888-221-1687

13 août 2010

[REDACTED]

[REDACTED]

Objet : Dossier CPRST # 24348

Nous avons conclu notre enquête relative à la plainte de [REDACTED] au sujet de la facturation de son service internet par Bell Canada (Bell).

La plainte

En mai 2007, [REDACTED] accepte la proposition d'un bouquet de services faite par un représentant de Bell aux conditions suivantes: services téléphoniques, de télévision et d'internet pour 130\$ par mois. Le cadeau d'un ordinateur personnel venait bonifier l'offre¹.

[REDACTED] devait recevoir une facture mensuelle unique pour l'ensemble de ces services. Contrairement à ce qui avait été proposé, elle reçoit une facture pour le service téléphonique et une pour le service télé ; aucune facture n'est reçue pour internet. Le total des factures du téléphone et du service télé est de 123.48\$, soit pratiquement le montant convenu pour le bouquet de services. [REDACTED] contacte le service à la clientèle de Bell et une représentante (no. d'employé 5921) lui dit que les changements nécessaires seront faits afin qu'elle reçoive une facture mensuelle unique.

En juillet 2007, [REDACTED] reçoit une lettre de Bell lui disant que son compte est en souffrance pour un montant de 117.66\$. [REDACTED] qui croyait que ce montant était relié à une ouverture de dossier, communique alors avec un représentant de Bell (no. d'employé 601 9631) qui l'assure qu'elle recevra sa facturation unique après avoir réglé cette facture. Un

¹ En fait selon Bell l'ordinateur était financé par ce contrat de longue durée.

chèque à ce montant est donc envoyé le 16 août 2007, sans que la facturation unique ne suive. [REDACTED] continue alors de recevoir des factures distinctes pour ses services téléphoniques et télévisuels.

Le 14 février 2009, le service internet de [REDACTED] est coupé, sans qu'elle n'en soit avisée au préalable². [REDACTED] communique alors avec Bell qui l'avise qu'elle doit acquitter une somme de 1045.51\$ pour son service internet, et ce dans les 30 jours, à défaut de quoi ses services de téléphone et de télévision seront également coupés. Les demandes d'explications de [REDACTED] demeurent vaines. Les démarches subséquentes de [REDACTED] auprès de Bell en avril et mai 2009, ne rencontrent pas davantage de succès pour solutionner le problème soulevé.

[REDACTED] se dit prête à payer la différence entre les montants mensuels facturés pour son bouquet de services et le prix convenu au départ, soit 6.52\$³, pour la période où les services ont été reçus.

La position de Bell

La facturation du service internet de [REDACTED] a débuté le 6 juin 2007. Les données de Bell démontrent qu'il y a eu utilisation du compte internet du 16 juin 2007 au 16 mars 2009.

Un seul paiement a été reçu pour ce compte, soit un chèque au montant de 117.66\$, envoyé le 13 août 2007. À deux reprises, des tentatives de prélèvements directs ont été faites sur le compte bancaire de [REDACTED]⁴, soit les 7 juillet et 9 septembre 2007, mais sans succès. Bell n'a pas fait d'autres tentatives de prélèvements par la suite.

La promesse d'une facturation unique ne dégage pas [REDACTED] de sa responsabilité de payer pour les services reçus. Bell rappelle que l'outil Libre-service, accessible à l'adresse bell.ca/moninternet permet à ses clients d'avoir accès au solde de leur compte en ligne.

Bell maintient la validité du solde de 1497.32\$ pour le service internet de [REDACTED] et rappelle que celle-ci a d'ailleurs pu bénéficier d'un rabais supplémentaire non-récurrent de 20\$ plus taxes destinée habituellement à ses employés. Bell rejette toutes les demandes énoncées dans la plainte de [REDACTED] au CPRST.

Analyse

En vertu de l'article 8.3 de notre code de procédures, nous ne pouvons nous prononcer sur des faits survenus avant la création de notre organisation. De ce fait, la présente analyse et ses conclusions sont circonscrites à la période subséquente au 10 juillet 2007.

² Mentionnons cependant que les notes du 15 janvier 2008 du registre d'appels de Bell indiquent que [REDACTED] admet avoir reçu un avis de débranchement.

³ 130\$ (montant convenu) - 123.48\$ (montant facturé pour le téléphone et le câble) = 6.52\$

⁴ Il est à noter que [REDACTED] dans une conversation téléphonique datant du 1^{er} février 2010 nie avoir donné ses données bancaires à des fins de paiements préautorisés, mais affirme plutôt que Bell aurait exigé ces informations à titre de caution pour l'ordinateur fourni avec ce nouvel abonnement.

Nous notons qu'aucune des parties à ce différend n'a été en mesure de documenter l'offre d'un bouquet de services -- télévision/téléphone/internet à 130\$ par mois.

Nous notons que [REDACTED] affirme que le total des frais mensuels de ses autres services avec Bell l'a conduite à penser que cela comprenait le service internet, ce qui n'était pas déraisonnable en soi étant donné les offres disponibles sur le marché⁵. [REDACTED] souligne de plus n'avoir jamais reçu de facture papier pour son service internet.

Bell nous a cependant affirmé que la seule façon pour un client d'obtenir une facture papier pour le service internet est d'être inscrit à la facturation unique, à défaut de quoi la facture du service internet n'est disponible qu'en ligne. L'article 3 du contrat de service stipule ainsi que :

« Les factures relatives à l'utilisation du service sont émises mensuellement et sont accessibles en ligne grâce à l'option Visualisez votre facture de l'outil Libre-service, à l'adresse www.libreservice.sympatico.ca. »

Cependant, comme le souligne l'énoncé suivant sur le site de Bell : « tous vos comptes doivent être en règle pour que vous puissiez vous inscrire », or l'historique du compte de [REDACTED] indique un solde en souffrance dès juillet 2007⁶.

Cela étant, plusieurs facteurs auraient dû amener [REDACTED] à se questionner bien avant de recevoir l'avis de débranchement de janvier 2008. Ainsi [REDACTED] ne recevait que 2 factures papier alors qu'elle était abonnée à 3 services et l'entête des factures reçues ne faisaient référence qu'aux « services téléphoniques » ou « services télévision ». Les notes au registre des appels de Bell ne font état d'aucun questionnement de la part de [REDACTED] avant le 15 janvier 2008.

Nous avons interrogé Bell au sujet des délais entre la lettre du 22 juillet 2007, visant à recouvrer un premier montant en souffrance, l'avis de débranchement mentionné dans la note d'appel du 15 janvier 2008 et l'avis d'interruption de service du 16 février 2009.

Bell nous a affirmé que ces délais avaient été causés par un dysfonctionnement informatique du service du recouvrement de Sympatico. Cette gestion du compte de [REDACTED] peut être questionnable au plan des pratiques commerciales mais ne constitue pas un manquement aux obligations contractuelles de Bell. Nous rappellerons que Bell fournissait à [REDACTED] tous les outils nécessaires au suivi de sa facturation, comme cela était mentionné à l'article 3 du contrat de service, ainsi que dans la lettre de bienvenue envoyée par Bell peu après l'abonnement en mai 2007, qui indiquait également en caractères gras l'adresse à visiter pour obtenir des renseignements sur la facturation.

[REDACTED] a bénéficié du service internet tel que confirmé par le rapport d'activité de Bell, pour la période du 16 juin 2007 au 16 mars 2009. [REDACTED] a donc l'obligation de payer pour le service reçu, tel que stipulé dans l'article 3 du contrat de service, dont nous reproduisons ici l'extrait pertinent :

⁵ Nous avons ainsi pu trouver une offre de 3 services de bases (télévision, internet et téléphone) sur le site de Bell pour moins de 50\$ par mois.

⁶ Il est à noter également que bien que [REDACTED] affirme avoir demandé son inscription à la facturation unique dès juin 2007, rien dans les notes d'appels ne permet de valider cette affirmation.

« Vous reconnaissez que le service vous est fourni sous réserve du paiement que vous êtes tenu d'effectuer... »

Recommandation

Pour toutes ces raisons, nous estimons que [REDACTED] est responsable du paiement des frais du service internet utilisé pendant toutes ces années, soit du 16 juin 2007 au 16 mars 2009.

Cependant, nous estimons que Bell devrait présenter à [REDACTED] un plan de paiement par versements échelonnés sur une période raisonnable, compte tenu du manque d'empressement à notifier [REDACTED] de son solde en souffrance. Le solde dû en date du 2 juin 2009 étant de 1497,32\$ selon les informations communiquées par Bell, nous proposons un plan s'étendant sur une période de 12 mois, comportant 12 paiements égaux.

Nous notons que malgré le fait que Bell n'ait pas contrevenu à ses obligations contractuelles, les détails de son offre de services auraient aisément pu être indiqués dans la lettre de bienvenue envoyée à [REDACTED] en mai 2007. Nous soulignons à cet effet une remarque du Code de déontologie de l'Association canadienne des fournisseurs internet (ACFI) :

« Des communications claires aident à établir de bons rapports avec les clients. Chacun sait alors ce qu'il peut s'attendre de recevoir et ce qu'il doit offrir en retour. »⁷

Bien que d'application volontaire, l'adoption de meilleures pratiques commerciales serait salutaire à tous et aurait probablement permis d'éviter le présent litige.

Veillez trouver ci-jointe une copie du Code de procédure du CPRST (le « Code »). Ce Code contient des renseignements importants concernant les recommandations du CPRST, y compris des renseignements concernant l'acceptation d'une recommandation par le plaignant et le fournisseur de services. Nous portons votre attention plus particulièrement aux articles 10 et 11 du Code.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Philippe Mercorio

Philippe Mercorio
enquêteur

pièces jointes

⁷ Remarque attachée au point 1.0 du principe 2.0 du Code de l'ACFI