



---

Le 26 avril 2011

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

**Objet : Dossier CPRST # 86203**

Le 6 avril 2011, nous avons émis une recommandation concernant la plainte de [REDACTED] au sujet de la facturation de son service sans fil par Fido. [REDACTED] a accepté notre recommandation, mais Fido l'a rejetée en date du 6 avril 2011. Conséquemment, en vertu de l'article 11 de notre code de procédures, je dois maintenant rendre une décision.

**La recommandation**

[REDACTED] indique que sa conjointe a encouru 9238,12 \$ en frais de données à l'étranger pendant un séjour en Italie. Fido a réduit ce montant à 905,40 \$ en geste de bonne volonté. Cependant, [REDACTED] n'est pas satisfait. Il ne dispute pas l'utilisation du transfert de données. Par contre, il affirme que cette utilisation résulte du service Wi-Fi gratuit fourni par l'hôtel où sa conjointe séjournait. De plus, il considère ne pas être responsable des frais affirmant que Fido a confirmé la suspension du service d'internet sur le cellulaire en question.

[REDACTED] s'est plaint aussi de frais de 5 \$ reliés à un forfait de SMS. [REDACTED] explique qu'avant le départ de sa conjointe, il a contacté Fido et a obtenu un forfait de 5 \$ qui permettrait à sa conjointe d'envoyer 25 SMS durant son séjour en Italie. Il indique que ce service n'était pas fonctionnel pendant son séjour. Il demande donc que Fido crédite les frais en question.

En ce qui a trait aux frais de données à l'étranger, l'absence de réponse de Fido à l'allégation de la suspension du service internet, nous a mené à conclure que [REDACTED] a bel et bien été informé que le service internet était bloqué, et resterait bloqué sur son appareil. Donc, nous avons conclu que le service d'internet n'aurait jamais dû être fonctionnel et conséquemment les frais jamais facturés. Pour ces raisons, nous considérons que les frais de 905,40 \$ n'étaient pas justifiés. Concernant les frais de 5 \$, nous avons estimé que les frais n'étaient pas justifiés étant donné que Fido n'avait pu démontrer la fonctionnalité du service.

## 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 par Fido :

### Les frais de données à l'étranger

Fido a souligné que contrairement à ce qui était allégué par [REDACTED] celui-ci a été avisé le 19 août 2010 que Fido n'offrait pas de service de blocage de données (internet). Fido indique qu'après avoir eu ces explications, [REDACTED] a demandé à parler à un superviseur. Le superviseur n'étant pas disponible, à trois tentatives de rappel de [REDACTED] ont néanmoins été faites, sans succès. Dans son dernier message, le superviseur réitéra la politique de Fido au sujet du blocage de données (internet).

Fido précise qu'en vertu de sa politique interne, le blocage de la transmission de données ne peut être ajouté aux comptes consommateurs que dans les cas suivants :

- *Contrôle parental*
- *Comptes d'affaires*
- *Fraude*
- *Utilisation élevée et inhabituelle (UHU)*
- *Appareil perdu ou volé*

Les notes d'appel confirment que [REDACTED] a été avisé que Fido n'offrait pas de service de blocage de données (internet). De plus, nous avons écouté l'enregistrement de l'appel du 19 août 2010 qui confirme que [REDACTED] a été avisé à plusieurs reprises que Fido n'offrait pas de service de blocage de données (internet). Cependant, nous aimerions noter que Fido a fourni cette information seulement après avoir reçu la Recommandation.

### Le frais de 5 \$ pour le service SMS

Fido a souligné que [REDACTED] avait appelé son service à la clientèle le 14 septembre 2010 pour l'aviser que sa conjointe avait des difficultés avec l'envoi de SMS en Italie. Fido affirme que [REDACTED] a alors été avisé que sa conjointe devait elle-même contacter Fido pour faire des vérifications. Néanmoins, Fido affirme n'avoir reçu aucun appel subséquent à ce sujet.

Les notes d'appel fournies par Fido confirment cette version. Fido ne nie pas avoir accepté de fournir le forfait. Cependant, puisque [REDACTED] affirme que sa conjointe était en Italie du 13 au 20 septembre 2010, elle aurait donc eu à déboursier des frais d'interurbains additionnels si elle avait choisi de contacter Fido durant cette période. Dans les circonstances, il n'est pas déraisonnable pour la conjointe de [REDACTED] de ne pas avoir contacté Fido.

## 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 Fido d'apporter de nouveaux éléments documentés afin de mettre en doute la justesse de nos conclusions. En ce qui concerne le frais de 5 \$

pour le service SMS, son défaut d'y parvenir ne nous permet pas de nous écarter de notre recommandation initiale à cet égard. Donc, notre Décision concernant cet aspect de la plainte est que Fido doit créditer le 5 \$.

En ce qui a trait aux frais de données à l'étranger, Fido a fourni de nouvelles informations et de nouvelles preuves pour démontrer que [REDACTED] avait bel et bien été avisé que Fido n'offrait pas de service de blocage de données (internet). Ces nouveaux éléments au dossier, qui manquaient au moment où nous avons formulé la recommandation que Fido crédite tous les frais associés avec la transmission de données en Italie, nous permettent désormais de considérer que ces frais de 905,40 \$ sont justifiés. Donc, notre Décision concernant cet aspect de la plainte est que Fido n'a aucune obligation de créditer le 905,40 \$ réclamé par [REDACTED].

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 Fido 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