

---

27 juin 2012

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
Bell Canada  
5115 Creekbank Rd, 2W  
Mississauga, ON  
L4W 5R1

**Objet : Dossier CPRST # 174227**

Le 15 juin 2012, nous avons émis une recommandation concernant la plainte de [REDACTED] au sujet de la facturation de services additionnels à son homonyme par Bell Canada (« Bell »). [REDACTED] ayant rejeté notre recommandation, je me dois maintenant de rendre une décision en vertu de l'article 11 de notre code de procédures.

#### **La recommandation**

Nous avons pu confirmer que [REDACTED] avait été facturée pour des services additionnels destinés à son homonyme, soit le téléphone résidentiel et l'internet, en mai, juin et juillet 2011.

Nous avons estimé que cela constituait un manquement aux obligations de Bell à l'endroit de [REDACTED].

Nous avons noté que Bell avait admis son erreur, s'était excusée et avait émis des crédits dont le montant rectifiait presque entièrement les sommes facturées en trop.

Nous avons donc recommandé que Bell crédite les sommes manquantes.

Considérant qu'un inconvénient avait été subi du fait de cette erreur, nous avons estimé que [REDACTED] était en droit de demander le versement d'une compensation.

Néanmoins, nous avons considéré que les 4900\$ réclamés étaient excessifs dans les circonstances et estimé le montant compensatoire approprié à 150\$.

#### **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.

Dans son courriel du 22 juin, [REDACTED] emploie cette formule lapidaire pour motiver son rejet de notre recommandation :

« je vais aussi vous renvoyé (sic) des courriels de moi et [REDACTED] (haute direction de Bell) pour pièces justificatives ».

Nous avons relu les courriels envoyés, qui ne font essentiellement qu'attester du fait qu'il y a eu plusieurs échanges entre [REDACTED] et Bell en décembre 2011, mars, avril et juin 2012, relativement à l'objet de sa plainte .

[REDACTED] justifiait la réclamation d'un montant compensatoire de 4900\$ par le nombre d'heures consacrées à la résolution de sa plainte, ses frais de déplacement au siège social de Bell, ses heures de travail perdues et ses troubles de santé afférents.

Ainsi, [REDACTED] avait la responsabilité de démontrer :

- le nombre d'heures dévolues à la résolution de sa plainte;
- la perte de revenus résultant de ses démarches de résolution;
- quels étaient ces frais de déplacement au siège social de Bell.

En dépit des opportunités qui lui ont été offertes de nous fournir ces renseignements, [REDACTED] n'a pas été en mesure de le faire.

De ce fait, nous n'avons d'autre choix que de réitérer la position adoptée dans notre recommandation, laquelle fondait notre mesure des inconvénients aux éléments documentés à notre disposition.

### 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 [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