
30 avril 2012

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

[REDACTED]
AEI Internet
205, rue Concorde
Suite 200
Montréal, Québec
J3A 1J3

Objet: Dossier CPRST #174617

Le 14 mars 2012, nous avons émis une recommandation concernant la plainte de [REDACTED] au sujet de la facturation de son service internet par AEI Internet. [REDACTED] a accepté notre recommandation, mais AEI internet l'a rejetée en date du 5 avril 2012. Conséquemment, en vertu de l'article 11 de notre Code de procédures, je dois maintenant rendre une décision.

La recommandation

[REDACTED] affirme qu'au début de septembre 2011, il a informé AEI Internet (« AEI ») que son service internet ne fonctionnait pas. Après des vérifications, AEI ayant déterminé qu'il n'était pas possible de rétablir le service, il a donc été annulé.

[REDACTED] affirme qu'en dépit de la perte de son service internet le 9 septembre 2011, AEI a continué de le facturer pour ce service.

Il demande qu'AEI crédite les montants facturés après le 9 septembre 2011, soit 34,12 \$.

Le fournisseur de service, dans le cas présent, AEI, a la responsabilité de fournir une réponse écrite complète aux allégations formulées dans la plainte, et d'envoyer une copie de tous les documents pertinents en sa possession. AEI n'a fourni aucune information concernant cette plainte. Par conséquent, à défaut de preuve à l'effet contraire, il nous fallait conclure qu'un montant de 34,12 \$ a été facturé à [REDACTED] par AEI pour un service qui n'a pas été fourni.

Nous avons recommandé qu'AEI crédite la somme de 34,12 \$ ce qui représente les frais facturés après le 9 septembre 2011.

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 AEI internet :

- Le modem (bb2060 modem OFS) utilisé par [REDACTED] n'était plus compatible avec les réseaux d'AEI internet.
- le modem acheté par [REDACTED] (bb2060 modem OFS) n'a pas été fourni par AEI internet.
- La mise à jour des réseaux de Bell, utilisé par AEI Internet rendait le modem de [REDACTED] incompatible avec ceux-ci.
- [REDACTED] a refusé de changer son modem pour un modèle compatible avec les réseaux d'AEI internet.

Tel que mentionné préalablement, AEI internet a la responsabilité de fournir au CPRST sa position à l'égard de la plainte ainsi que tout document permettant de soutenir cette position. Malheureusement AEI n'a fourni aucune documentation à l'appui de son rejet.

Nous avons communiqué les motifs du rejet de la recommandation à [REDACTED]. Il affirme qu'AEI ne lui a jamais expliqué que le problème était causé par le modem ni que ce problème pouvait être corrigé en remplaçant le modem avec un modèle compatible avec les réseaux d'AEI.

Malgré l'allégation d'AEI à l'effet que la cause du problème soit liée au refus de [REDACTED] de changer son modem, AEI n'a fourni aucune documentation démontrant qu'elle a avisé [REDACTED] de la raison de la perte du service et du moyen d'y remédier, ni de son droit de le facturer pour un service qui ne pouvait être utilisé.

La décision

La recommandation initiale était le résultat d'un travail approfondi d'enquête et d'analyse des faits et documents fournis par les deux parties au litige. Les motifs du rejet de la recommandation mis de l'avant par AEI Internet ne soulèvent aucun doute quant à l'exactitude de nos conclusions. AEI n'a fourni aucune preuve démontrant son droit de facturer à [REDACTED] des frais après l'arrêt du service.

Notre décision confirme la justesse de la recommandation du 14 mars 2012. AEI internet a l'obligation de créditer la somme de 34,12 \$ représentant les frais facturés après le 9 septembre 2011.

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 AEI internet de ses effets. [REDACTED] aura alors toute liberté d'exercer tout autre recours à sa disposition.

Version révisée

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

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Howard Maker
Commissaire

Pièces jointes