



CPRST

COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION

17 août 2020

[REDACTED]

[REDACTED]

Bell Canada
100 promenade Borough, 4^e étage
Scarborough, Ontario
M1P 5B8

Objet : Dossier CPRST # 992898

Le 8 mai 2020, nous avons émis une recommandation au sujet de la plainte ci-dessus. [REDACTED] et Bell Canada ayant exercé leur droit de rejeter la recommandation, nous sommes tenus de rendre une décision, conformément à la section 13 de notre Code de procédures (« Le code »).

Notre recommandation

[REDACTED] affirme avoir accepté, le 28 mai 2019, un forfait « garanti à vie » pour les services résidentiels de télévision, internet et téléphonie de Bell au prix mensuel de 111,90\$ qui comprend les options et les appels longue distance Canada et États-Unis et il n’a jamais reçu une confirmation de l’entente par courriel.

D’après [REDACTED], l’installation de service devait avoir lieu le 27 juin 2019, mais Bell a reporté la date d’installation au 30 juin 2019, sans explication et sans préavis.

[REDACTED] affirme que le contrat reçu en juillet 2019 (après l’installation du 30 juin 2019) contredit l’entente initiale pour le tarif à vie de 111,90\$ par mois puisque son prix de 111,90\$ était pour une durée limitée, certaines promotions expiraient en juin 2020. Cela allait à l’encontre de son tarif garanti à vie.

Le 3 juillet 2019, [REDACTED] aurait eu une conversation avec un représentant de Bell qui a indiqué qu’il écouterait l’enregistrement d’appel du 28 mai pour comprendre l’offre proposée. Ce même représentant aurait rappelé [REDACTED] le 19 juillet 2019 pour confirmer qu’après écoute de l’appel, l’offre de 111,90\$ garantie à vie lui avait bien été offerte.

Howard Maker

Commissaire

howard.maker@ccts-cprst.ca | T 613-688-4760 | F 1-877-782-2924

C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1

D'après [REDACTED], le représentant lui a simplement mentionné qu'il allait rectifier la facturation sans aucune autre explication. [REDACTED] affirme qu'il a remarqué plus tard à son compte un crédit de 500,41\$ appliqué sur son compte par le représentant.

[REDACTED] affirme que Bell a renversé le crédit de 500,41\$ lorsqu'il a poursuivi sa plainte avec la CPRST et que ce montant a été chargé sur la facture du 6 décembre 2019.

Bell a indiqué que l'entente de services indique que les promotions fournies sont d'une durée limitée, et qu'il ne promet pas de prix garanti à vie à ses clients. De plus, le prix courant des services est sujet à changement.

Bell affirme que [REDACTED] n'a pas de contrat à durée fixe et peut donc mettre fin à ses services en tout temps sans pénalité.

Bell affirme que l'installation prévue pour le 27 juin 2019 a été retardée de quelques jours dus à des problèmes de réseaux extérieurs, mais que les services ont été activés avec 3 jours de retard, soit le 30 juin 2019. Bell affirme que le technicien a été dans l'impossibilité de contacter [REDACTED] le 27 juin 2019 pour l'informer du délai. Bell n'assume aucune responsabilité pour les délais d'installation.

Quant au crédit de 500,41\$, Bell indique qu'il a été appliqué sur la facture du 6 septembre 2019 de [REDACTED] comme geste de bonne volonté pour résoudre la plainte déposée à la CPRST. Cependant, ce crédit a été refacturé sur le compte puisque [REDACTED] a continué avec sa plainte.

En vertu de son Code de procédures, la CPRST doit déterminer si le fournisseur de services visé par la plainte s'est acquitté raisonnablement de ses obligations à l'égard du client. Pour aider au déroulement de l'enquête, il est donc de la responsabilité du fournisseur de services de fournir une réponse complète et documentée aux allégations du plaignant. Notre enquête nous a amenés à conclure que Bell n'a pas rempli ses obligations envers [REDACTED] puisque les enregistrements d'appels demandés n'étaient pas disponibles, il n'a pas pu démontrer que le contrat du 28 mai 2019 avait été envoyé à [REDACTED] comme le requièrent ses propres procédures ni démontrer que [REDACTED] avait été avisé du délai d'installation. Quant au crédit de 500,41\$ offert par Bell, Bell a toutefois pu nous démontrer que le crédit avait été offert afin de résoudre la plainte déposée à la CPRST et [REDACTED] avait été informé le 2 septembre 2019 que le crédit serait révoqué si la plainte se rendait au niveau d'enquête à la CPRST.

Le 8 mai 2020, nous avons recommandé que Bell offre le prix mensuel de 119,85\$ d'une manière rétroactive pour une durée de 24 mois à compter du 28 mai 2019, qu'il permette à [REDACTED] d'annuler les services sans pénalité durant la période de 24 mois s'il en fait la demande et d'offrir à [REDACTED] une compensation d'une somme de 200\$ en guise de compensation pour ce qui avait été promis à [REDACTED], tout en sachant que les prix des

services de télécommunication ne sont pas garantis à vie et il ne serait pas raisonnable de demander à Bell de le faire.

Nous avons recommandé la mensualité à 119,85\$ alors que [REDACTED] affirmait que le prix offert était de 111,90\$ parce que Bell nous avait envoyé une copie du contrat du 3 juillet 2019 le 5 mars 2020 en expliquant que le montant additionnel de 8\$ était relié à l'ajout du forfait téléphonique sélection avec huit (8) options par [REDACTED]. Puisque c'est l'une des raisons pour lesquelles [REDACTED] a rejeté la recommandation, nous devons mettre ce point en contexte.

Nous notons que [REDACTED] et Bell ont rejeté la recommandation. D'après la section 12.3 (b) du code, la partie rejetant une recommandation doit expliquer pourquoi elle juge la recommandation inacceptable ou inappropriée.

Réponse de [REDACTED] à notre recommandation

[REDACTED] a écrit à la CPRST et indiqué qu'il avait accepté une offre à 111,85\$ par mois à vie pour un forfait résidentiel incluant le service téléphonique à huit (8) options qui comprend l'appel en attente, la téléréponse, le contrôle des appels, le mémorisateur, le renvoi automatique, le filtrage des appels, la conférence à trois, les frais de zone de service et les appels au Canada/ États-Unis. Les options étaient une nécessité et il l'avait bien précisé le 28 mai 2019. Il a dû rappeler Bell en juillet 2019, car les options incluses n'étaient pas activées et l'agent lui avait promis le prix mensuel de 111,85\$ avec les huit (8) options et les appels Canada/ États-Unis. L'offre avait eu une influence majeure sur sa décision de changer de fournisseur.

[REDACTED] ajoute que le crédit de 200\$ et le contrat de deux ans ne sont pas suffisants. Il demande d'avoir un contrat de plus longue durée ou un crédit supplémentaire si Bell n'est pas en mesure d'honorer sa demande.

Réponse de Bell à notre recommandation

Bell indique être prêt à appliquer le crédit de 200\$ au compte de [REDACTED] et accepte de le facturer 119,85\$ jusqu'au 10 avril 2020, car [REDACTED] a ajouté le poste WWE Network à sa programmation de télévision facturable à 12,99\$ + taxes par mois.

Pour ce qui est du prix à venir, Bell demande à la CPRST de considérer la section 3.D du Code sur les services internet simplifié, les modalités de service de Bell ainsi que la section 4.3 du code des procédures de la CPRST. Bell indique que le Code sur les services internet indique qu'un fournisseur de service peut modifier le contrat (incluant les prix) avec un avis d'au moins 30 jours civils. Il est aussi indiqué dans les modalités de service que Bell peut modifier le prix des services avec 30 jours de préavis. Donc, d'après Bell, la recommandation d'offrir un prix fixe de 119,85\$ pour une année supplémentaire va à l'encontre du Code sur les services

internet et des modalités de service de Bell. De plus, la section 4.3 du Code de procédures indique que la CPRST ne peut obliger Bell à modifier ses pratiques d'exploitations ou à modifier les prix.

Bell ajoute que [REDACTED] n'est pas sous contrat donc aucun frais de résiliation ne s'appliqueront s'il annule les services.

Bell propose d'offrir le montant de 200\$ en compensation et d'offrir le prix de 158,47\$ taxes incluses avec le poste WWE pour 60 jours. Bell n'impose pas [REDACTED] de demeurer client et s'il annule, il recevra un remboursement du montant de 274,65\$¹ moins le prorata des jours utilisés jusqu'à l'annulation ou jusqu'à ce que le crédit expire. [REDACTED] pourra renégocier le prix de ses services après le 8 août 2020.

Notre analyse

Il n'existe aucun enregistrement de l'appel du 28 mai 2019 qui permette de déterminer si [REDACTED] a accepté la mensualité à vie de 111,90\$. Nous notons notre étonnement quant au fait que l'enregistrement en question n'était pas disponible en août 2019 lorsque [REDACTED] a déposé sa plainte à la CPRST.

Nous avons examiné les modalités de service de Bell, notamment les articles 9, 17 et 21, qui stipulent que Bell peut modifier les Services et toute modalité du Contrat, y compris les prix en tout temps. Cependant il donnera un avis écrit de ces changements au moins **30 jours (60 jours pour le service internet)** avant leur entrée en vigueur. Donc Bell n'offre pas de forfait à vie.

Bell a fait mention du Code sur les services internet dans sa réponse à la Recommandation concernant la modification du contrat (incluant les prix) avec un avis d'au moins 30 jours civils. Nous notons que le présent Code est entré en vigueur le 31 janvier 2020, plusieurs mois après l'entente prise avec [REDACTED] du 28 mai 2019. La CPRST a donc pris en considération l'esprit du Code puisqu'il établit les bonnes pratiques industrielles quant aux services internet.

Tel qu'expliqué dans la recommandation, le contrat du 28 mai 2019 mentionne que le prix net des services résidentiels est de 129,95\$: soit 46,95\$ pour la télévision, 49,95\$ pour l'internet et 32,95\$ pour la téléphonie. Selon le contrat du 28 mai 2019, [REDACTED] bénéficie d'une promotion de 15\$/mois jusqu'en août 2019 et d'une autre de 15,50\$/mois jusqu'en juin 2020 pour la télévision, un crédit de 35\$ en continu et un crédit de 5\$ pour 12 mois pour l'internet, et un crédit de 18,50\$ en continu pour la téléphonie pour un total de crédits de 89\$.

¹ Bell indique que [REDACTED] a payé 1,605.27\$ pour la première année, mais aurait dû payer le prix de la recommandation qui est de 1,530.62\$ moins le 200\$ crédit de bonne volonté dans la recommandation donc un total de 1,330.62\$. Bell accepte de mettre le compte au crédit de -274.65\$ (200\$ suite à la recommandation, plus 74,65\$ crédit manquant).

Cela étant dit, Bell n'a pas pu nous démontrer que le contrat du 28 mai 2019 susmentionné a été envoyé à [REDACTED]. Par ailleurs, [REDACTED] confirme que ce document ne correspond pas à ce qui a été convenu durant l'appel en question, à savoir un forfait résidentiel au prix mensuel garanti à vie de 111,90\$. Les modalités de service s'appliquent à tout contrat valide et en bonne et due forme. Les preuves reçues dans ce dossier mettent en doute la validité du contrat, et donc, l'application des modalités de service.

Nous avons écouté de nouveau l'enregistrement de la conversation du 3 juillet 2019 entre [REDACTED] et Bell. Nous pouvons donc confirmer que l'agent a indiqué à [REDACTED] qu'il lui donnerait le prix mensuel de 111,90\$ avec huit (8) options qui comprend l'afficheur, la boîte vocale, l'appel en attente, la téléconférence avec les appels interurbains Canada/États-Unis pour une durée déterminée.

Nous notons que l'enregistrement de l'appel du 3 juillet 2020 confirme le tarif mensuel à 111,90\$ et non 111,85\$ comme le stipule [REDACTED] dans sa réponse quant à la recommandation.

L'analyse d'une confirmation de commande datée le 3 juillet démontre que le forfait téléphonique de base a été modifié au forfait téléphonique sélection à 8 options avec un tarif mensuel à 119,85\$, ce qui contredit l'entente du 3 juillet 2019 lorsque Bell a confirmé à [REDACTED] que son tarif mensuel incluant les options était de 111,90\$.

L'examen des factures de septembre 2019 à février 2020 démontre que [REDACTED] a été facturé 119,85\$ (avant taxes) à la suite du changement de son forfait le 3 juillet 2019, ce qui contredit l'entente à 111,90\$ avec le service téléphonique à huit (8) options², donc il y a une surfacturation de 7,95\$ par mois.

L'examen de la facture de mars et d'avril 2020 démontre que [REDACTED] a été facturé 124,85\$ (avant taxes) en raison de l'augmentation tarifaire à 5\$ pour le service internet (l'avis d'augmentation est indiqué sur la facture du 6 décembre 2019). Cette augmentation contredit le prix mensuel de 111,90\$ offert à [REDACTED]. Par conséquent, nous considérons que cette augmentation est invalide.

D'après une note au dossier du 10 avril 2020, [REDACTED] a ajouté le poste WWE au coût mensuel de 12,99\$ à sa programmation télé, ce qui a fait augmenter la mensualité à 137,84\$ avant taxes. Dans un courriel daté du 9 juillet 2020, [REDACTED] a confirmé qu'il a ajouté le poste à la carte WWE Network à 12,99\$ plus taxes, cependant cela ne devrait pas affecter l'entente qu'il a eue avec les autres services.

² Selon le contrat du 3 juillet 2010, les options comprennent le service téléphonique à huit (8) options qui comprend l'appel en attente, la télé-réponse, le contrôle des appels, le mémorisateur, le renvoi automatique, le filtrage des appels, la conférence à trois, les frais de zone de service.

L'analyse d'une confirmation de commande datée du 10 avril 2020 confirme l'ajout du poste WWE à 12,99\$ par mois et une confirmation a été envoyée à l'adresse courriel [REDACTÉ] la même journée³.

Malgré le fait que [REDACTÉ] a indiqué que l'ajout de la chaîne de télévision WWE ne devrait pas avoir d'impact sur le prix, la documentation révisée ne démontre qu'à aucun moment cette chaîne de télévision était offerte à 0\$. Par conséquent, nous considérons que la facturation du poste WWE à 12,99\$ par mois est valide.

L'examen des factures de mai et juin 2020 démontre que [REDACTÉ] a été facturé 134,85\$ par mois (158,47\$ taxes incluses) pour son forfait résidentiel avec l'addition la chaîne de télévision WWE à 12,99\$ par mois.

L'examen de la facture de juillet 2020 démontre que [REDACTÉ] a été facturé 173,34\$ pour son forfait résidentiel au lieu de 134,85\$. Cette augmentation de prix de 35,50\$ est due au fait que les promotions de 15\$ et de 15,50\$ liées au service de télévision ont pris fin le 29 juin 2020 et la promotion de 5\$ liée au service d'internet a pris fin le 30 juin 2020.

L'examen de la facture d'août 2020 démontre que [REDACTÉ] a été facturé 188,34\$ pour son forfait résidentiel au lieu de 174,34\$. Cette augmentation tarifaire de 15\$ est due au fait qu'une promotion de 10\$ et une autre promotion de 5\$, tous deux liées au service d'internet, ont pris fin le 31 juillet 2020.

L'augmentation de prix causée par l'expiration des promotions susmentionnées de mai à août 2020 contredit le prix mensuel de 111,90\$ promis à [REDACTÉ] le 28 mai 2019. Par conséquent, nous considérons que ses hausses sont invalides.

Décision

D'après la section 13.2 du code, lorsqu'il formule une décision, le Commissaire doit juger s'il existe un doute réel important quant à la justesse de la recommandation.

L'examen des factures démontre que [REDACTÉ] a été facturé à 119,85\$ par mois de septembre 2019 à février 2020 et non à 111,90\$ avec les options pour la téléphonie résidentielle comme convenu dans l'appel du 3 juillet 2019. Nous notons que [REDACTÉ] a ajouté le poste WWE à la programmation télé à 12,99\$ par mois le 10 avril 2020.

Par conséquent, nous modifions notre recommandation suite à la révision de l'appel du 3 juillet 2019 ainsi que l'ajout de la chaîne télévision WWE en avril 2020.

Notre décision est la suivante :

³ L'adresse courriel [REDACTÉ] est la même que celle fournie à la CPRST.

- Bell ajuste la facturation en fonction du tarif mensuel de 111,90\$ rétroactivement à compter du 30 juin 2019, et ce jusqu'au 10 avril 2020, date de l'addition la chaîne de télévision WWE à 12,99\$ par mois.
- Bell ajuste la facturation à 124,89\$ à partir du 10 avril 2020 – date de l'addition du poste WWE – et ceci pour tous les mois que [REDACTED] bénéficie de ce service⁴.
- Bell crédite la différence du prix entre le montant que [REDACTED] a été facturé à partir du 30 juin 2019 jusqu'en août 2020 et le montant de la décision pour refléter l'entente, soit un crédit de 227,30\$ avant taxes (veuillez voir le document ci-joint qui contient le calcul effectué).
- Bell puisse permettre à [REDACTED] d'annuler les services sans pénalité durant la période de 24 mois s'il en fait la demande.
- Bell offre à [REDACTED] une compensation d'une somme de 200\$ en raison des inconvénients encourus.

Alors que la CPRST accepte la version des faits telle que présentée par [REDACTED], la décision présente ne requiert pas que Bell l'offre un prix garanti à vie. Nous devons prendre en compte les pratiques de l'industrie : à notre connaissance, aucun fournisseur de service n'offre des tarifs fixes à perpétuité. Il serait donc injuste de notre part d'imposer à Bell d'agir à l'encontre des pratiques et procédures de l'industrie.

En vertu de l'article 13.4 de notre Code de procédure, [REDACTED] peut accepter ou rejeter la présente décision dans les 20 jours suivant sa réception, et nous lui demandons de nous informer de sa décision dès que possible. S'il décide de rejeter la présente décision, il peut poursuivre cette plainte par l'entremise de toute autre instance et Bell sera entièrement libéré de la décision.

Veuillez recevoir nos plus cordiales salutations.

Howard Maker

p.j. le Code de procédures de la CPRST

⁴ Bell doit offrir la mensualité à 111,90\$ si [REDACTED] décide d'enlever le poste WWE de son forfait.

**CPRST**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES
AUX SERVICES DE TÉLÉCOM-TÉLÉVISION

Le 17 août 2020

CPRST # 992898

Décision – [REDACTED] et Bell Canada

	Montant facturé jusqu'en août 2020	Montant de la décision
Juillet 2019	119,85\$	111,90\$
Août 2019	119,85\$	111,90\$
Septembre 2019	119,85\$	111,90\$
Octobre 2019	119,85\$	111,90\$
Novembre 2019	119,85\$	111,90\$
Décembre 2019	119,85\$	111,90\$
Janvier 2020	119,85\$	111,90\$
Février 2020	119,85\$	111,90\$
Mars 2020 ¹	124,85\$	111,90\$
Avril 2020	124,85\$	111,90\$
Mai 2020 ²	137,84\$	124,89\$
Juin 2020	137,84\$	124,89\$
Juillet 2020 ³	173,34\$	124,89\$
Août 2020 ⁴	188,34\$	124,89\$
Total avant taxes	1845,86\$	1618,56\$
Montant à être crédité pour la période de juillet 2019 à août 2020		227,30\$

*Dans l'éventualité où [REDACTED] porte des modifications à ses services, il sera facturé en conséquence. La décision n'empêche pas [REDACTED] de modifier son forfait résidentiel.

¹ Le tarif mensuel est passé de 119,95\$ de juillet 2019 à février 2020, à 124,85\$ en mars 2020 en raison d'une hausse tarifaire de 5\$ pour le service Internet.

² La chaîne WWE a été ajoutée le 10 avril 2020 au coût de 12,99\$ avant taxes.

³ Les offres de durée limitée de 15\$ et 15,50\$ applicables à la télévision ont pris fin le 29 juin 2020. L'offre de durée limitée de 5\$ applicable au service Internet a pris fin le 30 juin 2020.

⁴ Les promotions de durée limitée de 10\$ et de 5\$ applicables au service internet ont pris fin le 31 juillet 2020. La fin des promotions a causé une augmentation de prix de 15\$ sur la facture d'août 2020. La nouvelle mensualité est passée de 173,34\$ avant taxes à 188,34\$.

Howard Maker

Commissaire

howard.maker@ccts-cprst.ca | T 613-688-4760 | F 1-877-782-2924

C.P. 56067, Place Minto RO, Ottawa (Ontario) K1R 7Z1