

Dossier n° _____

COUR SUPRÊME DU CANADA

(EN APPEL D'UN JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL DU QUÉBEC)

ENTRE :

TÉLÉBEC

DEMANDERESSE
(appelante)

- et -

9238-0831 QUÉBEC INC.
faisant affaires sous le nom de **CAFÉIER-BOUSTIFO**

INTIMÉE
(intimée)

DEMANDE D'AUTORISATION D'APPEL
(article 40(1) de la *Loi sur la Cour suprême* et
règle 25 des *Règles de la Cour suprême du Canada*)

M^e Vincent de l'Étoile
M^e Sandra Desjardins
Langlois Avocats, S.E.N.C.R.L.
20^e étage
1250, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec)
H3B 4W8

Tél. : 514 282-7808 (M^e de l'Étoile)
Tél. : 514 842-7845 (M^e Desjardins)
Télec. : 514 845-6573

vincent.deletoile@langlois.ca
sandra.desjardins@langlois.ca

Procureurs de la demanderesse

M^e David Bourgoïn

BGA inc.

67, rue Sainte-Ursule

Québec (Québec)

G1R 4E7

Tél. : 418 692-5137

Télec. : 418 692-5695

dbourgoïn@bga-law.com

Procureur de l'intimée

TABLE DES MATIÈRES

Demande d'autorisation d'appel		Page
Avis de demande d'autorisation d'appel	12 fév. 2021	1
<u>JUGEMENTS ET MOTIFS</u>		
Jugement de la Cour supérieure, 2019 QCCS 3784 (Prévost, J.C.S.) (https://canlii.ca/t/j2c1g)	10 sept. 2019	4
Arrêt de la Cour d'appel, 2020 QCCA 1720 (Pelletier, Schragger et Hogue, J.J.C.A.) (https://canlii.ca/t/jc5qz)	14 déc. 2020	19
<u>MÉMOIRE DE LA DEMANDERESSE</u>		
PARTIE I – EXPOSÉ DE LA POSITION DE LA DEMANDERESSE ET EXPOSÉ DES FAITS		37
A. L'importance de l'affaire pour le public et des questions qu'elle soulève		37
B. Les faits		39
1. La genèse du recours		39
2. La Demande de Boustifo		40
3. Le jugement de la Cour supérieure du Québec		41
4. L'Arrêt de la Cour d'appel du Québec		42
PARTIE II – EXPOSÉ DE LA QUESTION EN LITIGE		43
PARTIE III – EXPOSÉ DES ARGUMENTS		44
A. Remarque liminaire : Le rôle du CRTC dans le système des télécommunications canadien		44
B. L'importance de l'affaire pour le public et des questions qu'elle soulève		47

TABLE DES MATIÈRES

Demande d'autorisation d'appel	Page
1. La cohérence du régime législatif en regard des tarifs des entreprises télécommunications	47
2. La jurisprudence contradictoire de la Cour d'appel quant à la compétence du CRTC	49
3. L'Arrêt et la jurisprudence de la Cour d'appel sont en contradiction avec la jurisprudence des juridictions de <i>common law</i> quant à la compétence du CRTC	52
C. Conclusion sur l'importance de l'affaire pour le public et des questions qu'elle soulève	56
PARTIE IV – ARGUMENT AU SUJET DES DÉPENS	56
PARTIE V – ORDONNANCE DEMANDÉE	56
PARTIE VI – TABLE DES SOURCES	57
<u>DOCUMENTS À L'APPUI</u>	
<u>Procédures</u>	
Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective	03 oct. 2018 62
Jugement de la Cour d'appel accueillant la demande pour permission d'appeler (Bich, J.C.A.)	08 nov. 2019 74
<u>Pièces</u>	
P-1 Contrat daté du 18 février 2011	76
P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec	108
P-3 Facture datée du 7 avril 2018	167
P-4 Courriel et page de signature du contrat	171

Avis de demande d'autorisation d'appel, 12 février 2021

Dossier n° _____

COUR SUPRÊME DU CANADA

(EN APPEL D'UN JUGEMENT DE LA COUR D'APPEL DU QUÉBEC)

ENTRE :

TÉLÉBEC

DEMANDERESSE
(appelante)

- et -

9238-0831 QUÉBEC INC.
faisant affaires sous le nom de **CAFÉIER-BOUSTIFO**

INTIMÉE
(intimée)

AVIS DE DEMANDE D'AUTORISATION D'APPEL (règle 25 des *Règles de la Cour suprême du Canada*, DORS/2002-156)

SACHEZ que Télébec, Demanderesse, demande l'autorisation de se pourvoir en appel devant la Cour suprême du Canada contre le jugement de la Cour d'appel du Québec portant le numéro [500-09-028615-193](#) rendu le 14 décembre 2020 (2020 QCCA 1720), en vertu de l'article 40 de la *Loi sur la Cour suprême*, L.R.C. (1985), c. S-26.

SACHEZ DE PLUS que la demande d'autorisation d'appel est fondée sur les moyens suivants :

1. Cette affaire soulève la question d'importance pour le public et de droit suivante :

Avis de demande d'autorisation d'appel, 12 février 2021

- a) Une cour de droit commun peut-elle se prononcer sur la légalité d'un tarif pour des services de télécommunications ayant fait l'objet d'une décision d'approbation par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes?

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS

Fait à Montréal, province de Québec, le 12 février 2021



M^e Vincent de l'Étoile
M^e Sandra Desjardins
Langlois Avocats, S.E.N.C.R.L.
20^e étage
1250, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec)
H3B 4W8

Tél. : 514 282-7808 (M^e de l'Étoile)
Tél. : 514 842-7845 (M^e Desjardins)
Télec. : 514 845-6573
vincent.deletoile@langlois.ca
sandra.desjardins@langlois.ca

Procureurs de la demanderesse

Avis de demande d'autorisation d'appel, 12 février 2021

ORIGINAL : REGISTRAIRE

COPIE :

M^e David Bourgoïn

BGA inc.

67, rue Sainte-Ursule

Québec (Québec)

G1R 4E7

Tél. : 418 692-5137

Télec. : 418 692-5695

dbourgoïn@bga-law.com

Procureur de l'intimée

AVIS À L'INTIMÉE : L'intimée peut signifier et déposer un mémoire en réponse à la demande d'autorisation d'appel dans les trente jours suivant l'ouverture par la Cour d'un dossier à la suite du dépôt de la demande ou, si un tel dossier est déjà ouvert, dans les trente jours suivant la signification de la demande. Si aucune réponse n'est déposée dans ce délai, le registraire soumettra la demande d'autorisation d'appel à l'examen de la Cour conformément à l'article 43 de la *Loi sur la Cour suprême*.

JUGEMENTS ET MOTIFS

COUR SUPÉRIEURE
(Action collective)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-06-000922-183

DATE : LE 10 SEPTEMBRE 2019

SOUS LA PRÉSIDENTICE DE : L'HONORABLE ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

9238-0831 QUÉBEC INC., faisant affaires sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO
Demanderesse

c.
TÉLÉBEC
et
VIDÉOTRON S.E.N.C.
Défenderesses

JUGEMENT
(Sur la Demande remodifiée pour autorisation d'exercer une action collective)

[1] 9238-0831 Québec inc. (Boustifo) demande l'autorisation d'exercer une action collective pour le compte des personnes faisant partie du groupe suivant¹ :

Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vu imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par l'une ou l'autre des défenderesses des conditions ou des frais de résiliation de contrat.

¹ La modification à la description du groupe a été autorisée par jugement du 9 novembre 2018.

500-06-000922-183

PAGE : 2

[2] La nature de l'action que Boustifo entend exercer est ainsi décrite à la demande d'autorisation remodifiée² :

34. La nature du recours que la demanderesse entend exercer pour le compte des membres est une action en nullité et dommages-intérêts contre les défenderesses afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée.

[3] Boustifo, qui a signé un contrat avec Télébec, recherche de cette dernière les réparations suivantes :

- a) la nullité de la clause de résiliation de son contrat; et
- b) le remboursement des frais de résiliation payés.

[4] Elle recherche les mêmes conclusions à l'égard de Vidéotron S.E.N.C. (Vidéotron) avec qui elle n'a signé aucun contrat mais dont les frais de résiliation qu'elle impose à sa clientèle d'affaires seraient similaires.

LE CONTEXTE

[5] Les faits suivants sont tirés de la lecture de la demande remodifiée et des pièces.

[6] Boustifo exploite une « brûlerie-bistro-café » dans la région du Témiscamingue.

[7] Cliente de Télébec depuis 2010, elle signe avec cette dernière, le 18 février 2011, un contrat de téléphonie filaire, comprenant une ligne téléphonique et les services d'internet, d'une durée de 60 mois prenant fin le 19 mars 2016³ (le Contrat). Le forfait mensuel s'élève à 60,25 \$ plus les taxes applicables.

[8] Le Contrat contient notamment :

² Tout au cours des plaidoiries, les parties ont référé à la demande d'autorisation modifiée du 3 octobre 2018 jointe à la demande pour permission de modifier la demande d'autorisation portant la même date. Cette dernière demande, par ailleurs contestée, a été entendue en même temps que celles de Bell Canada et de Cogeco Connexion inc. soulevant un moyen déclinatoire. Le lendemain de l'audition de l'ensemble de ces demandes, soit le 19 octobre 2018, la demanderesse a informé le juge soussigné qu'elle consentait désormais aux demandes pour exception déclinatoire de Bell et de Cogeco et limitait sa demande de modification de la demande d'autorisation à la description du groupe seulement. Par jugement du 9 novembre 2018, le juge soussigné a accueilli les demandes pour exception déclinatoire ainsi que la demande de modification visant la description du groupe. Conséquemment, la demande d'autorisation modifiée doit être lue en tenant compte du jugement du 9 novembre 2018. C'est ce que le Tribunal décrit au présent jugement comme étant la demande d'autorisation remodifiée, la demanderesse n'ayant pas jugé opportun de produire une telle procédure.

³ P-1.

500-06-000922-183

PAGE : 3

- a. une clause de renouvellement automatique pour des périodes successives égales à la période initiale⁴; et
- b. une clause de résiliation unilatérale prévoyant le paiement de certains frais⁵.

[9] Le 5 janvier 2016, Télébec transmet à Boustifo une lettre l'informant du renouvellement du Contrat à son échéance aux mêmes termes et conditions, à moins que cette dernière indique dans les 30 jours qu'elle ne souhaite pas le voir renouvelé⁶. N'ayant reçu aucune indication à cet effet, le 13 avril 2016, Télébec lui transmet une lettre confirmant son renouvellement⁷.

[10] À l'automne 2017, désirant mettre fin au Contrat, un représentant de Boustifo communique avec Télébec pour s'enquérir des conditions de résiliation. Il est alors informé que des frais de résiliation de 1 760 \$ plus les taxes seraient facturés, soit 50 % du coût restant des services pour le terme du Contrat.

[11] Boustifo allègue que les termes et conditions du renouvellement ne lui ont jamais été transmis ou portés à sa connaissance. Elle n'aurait pas, non plus, bénéficié d'une gratuité ou d'une réduction sur un appareil ou un équipement en contrepartie de son engagement initial de 60 mois ou de son renouvellement.

[12] Elle s'adresse donc à la *Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication* (CPRST) ainsi qu'au *Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (CRTC). Ses démarches ne donnent aucun résultat qui lui soit favorable⁸.

[13] Boustifo résilie néanmoins le Contrat et le 7 avril 2018, elle se voit facturer 1 474,37 \$ plus les taxes à titre de frais de résiliation⁹. Elle refuse de payer considérant ces frais injustifiés et abusifs.

[14] Toutefois, vu l'absence d'autres fournisseurs dans sa région, elle demeure cliente de Télébec pour ses services d'internet¹⁰.

[15] Enfin, elle allègue que Vidéotron impose des frais de résiliation similaires à sa clientèle d'affaires¹¹ et qu'elle doit également être sanctionnée pour cette pratique.

⁴ *Id.*, paragr. 2.

⁵ *Id.*, paragr. 3.

⁶ P-2.

⁷ *Id.*

⁸ *Id.*

⁹ P-3.

¹⁰ P-4.

¹¹ P-5.

500-06-000922-183

PAGE : 4

ANALYSE

[16] L'exercice de l'action collective est sujet à l'autorisation préalable du tribunal qui doit s'assurer que les conditions fixées par l'article 575 du *Code de procédure civile* (C.p.c.) sont respectées :

575. Le tribunal autorise l'exercice de l'action collective et attribue le statut de représentant au membre qu'il désigne s'il est d'avis que :

1° les demandes des membres soulèvent des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes;

2° les faits allégués paraissent justifier les conclusions recherchées;

3° la composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance;

4° le membre auquel il entend attribuer le statut de représentant est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres.

[17] À cette étape, le tribunal exerce un rôle de filtrage. Il doit s'assurer que le demandeur satisfait aux quatre conditions de l'article 575 C.p.c. sans toutefois se prononcer sur le fond du litige. Il privilégie une interprétation et une application larges de ces conditions¹². Le fardeau du demandeur est peu exigeant, il doit simplement démontrer que sa cause est défendable¹³.

[18] L'analyse se fonde sur les faits allégués à la demande d'autorisation, de même que sur ceux contenus aux pièces qui l'accompagnent ainsi qu'à toute preuve appropriée autorisée par le tribunal. Ces faits sont tenus pour avérés sauf s'ils apparaissent invraisemblables ou manifestement inexacts¹⁴.

[19] Rappelons, enfin, qu'avant le jugement d'autorisation, le recours n'existe pas sur une base collective¹⁵. C'est donc à la lumière du recours individuel du demandeur qu'il sera déterminé si les conditions de l'article 575 C.p.c. sont remplies¹⁶.

[20] Qu'en est-il en l'instance?

¹² *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, paragr. 7 et 8.

¹³ *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, paragr. 37.

¹⁴ *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, précité, note 12, paragr. 60; *Baratto c. Merck Canada inc.*, 2018 QCCA 1240, paragr. 48.

¹⁵ *Bouchard c. Agropur Coopérative*, 2006 QCCA 1342, paragr. 109.

¹⁶ *Sofio c. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)*, 2015 QCCA 1820, paragr. 10; *Champagne c. Subaru Canada inc.*, 2018 QCCA 1554, paragr. 22.

500-06-000922-183

PAGE : 5

i. L'apparence de droit : une cause défendable (art. 575 (2) C.p.c.)

[21] Le droit à la résiliation unilatérale d'un contrat de service par le client est au cœur du débat soulevé par Boustifo. De manière accessoire, les conditions de renouvellement du Contrat qui le lie à Télébec sont aussi en cause.

[22] Il convient de reproduire les clauses des contrats se rapportant à leur résiliation :

Télébec

Téléphonie

3. Résiliation par le client.

Si le client résilie le présent contrat ou une partie des services offerts en vertu des présentes avant l'expiration du contrat, le client doit payer à Télébec, en un versement unique, les frais de service et/ou de construction en souffrance ainsi que les frais de résiliation conformément à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

2.8.4 Modalités

1. Période contractuelle

a) La période contractuelle du service Centrex Télébec est d'une durée minimale de 1 an, 3 ans ou 5 ans.

b) L'abonné peut résilier un contrat du service Centrex de 1 an, 3 ans ou 5 ans, à la condition de payer les frais de résiliation calculés selon ce que prévoit l'article d) ci-après.

c) Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent si l'abonné conserve au moins 50% des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou 50 % des lignes Centrex louées à la date de résiliation du contrat, la quantité de lignes la plus élevée étant utilisée.

d) Par exception à l'article 1.2.20.1, des frais de résiliation, calculés conformément à la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :

$$F.R. = T.M. \times (N.L.R. - 50\% \text{ du } T.L.) \times N.M.$$

N.L.R.

Légende:

F.R.: Frais de résiliation

500-06-000922-183

PAGE : 6

T.M.: Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées

N.L.R: Nombre de lignes résiliées par l'abonné

T.L.: Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou à la date de résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée.

N.M.: Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date de la fin de la période contractuelle.

Internet

RÉSILIATION PAR LE CLIENT

5.0 Le Client peut, en tout temps après le début du contrat, résilier le présent contrat, en tout ou en partie, en payant à Télébec Internet des frais de résiliation égaux à la valeur actualisée du total des tarifs mensuels non encore échus compte tenu du loyer de l'argent de Télébec Internet à la date de résiliation.

Vidéotron

Téléphonie

*10.4 **Résiliation avant terme** — Les abonnements effectués aux termes de l'article 10 ne peuvent être résiliés avant terme et le Client renonce expressément et de manière non équivoque à l'application des articles 2125 et suivants du Code civil du Québec. Advenant que le Client résilie un abonnement à un Service de base avant terme, le Client devra payer à Vidéotron, pour chaque Service de base résilié, les pénalités suivantes à titre de dommages-intérêts :*

*10.4.1 **Téléphonie par câble** : une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de l'abonnement.*

*10.4.2 **Téléphonie numérique** :*

- Si le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation avant le premier jour du quatrième mois suivant la Date effective, la pénalité sera équivalente à 100 % des mensualités pour les trois (3) premiers mois de l'abonnement; ou*
- Si le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation à l'intérieur du quatrième mois suivant la Date effective, aucune pénalité ne sera applicable; ou*

500-06-000922-183

PAGE : 7

- *Si, pendant la durée de l'abonnement initial ou de tout renouvellement automatique, le cas échéant, le Client donne à Vidéotron un avis de résiliation à partir du premier jour du cinquième mois suivant la Date effective, la pénalité sera équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de l'abonnement.*

Internet

11.1 Durée - *Sous réserve des dispositions ci-après énoncées, la présente convention entre en vigueur à la Date effective et sera d'une durée minimale de trente (30) jours, laquelle sera reconduite de manière automatique pour des périodes additionnelles successives de trente (30) jours. Le client pourra, en tout temps, sur préavis écrit d'au moins trente (30) jours à Vidéotron, résilier cette convention ou demander à Vidéotron un abonnement pour une autre catégorie de Services.*

Période d'abonnement prolongée à tarif réduit — *Selon les Services choisis par le Client, une période d'abonnement prolongée à tarif réduit pourra être disponible. Dans ce cas, le Client pourra choisir de s'abonner aux Services en question pour une durée d'abonnement prolongée de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois (la « Période d'abonnement prolongée »). À l'expiration de la Période d'abonnement prolongée, l'abonnement aux Services sera automatiquement renouvelé, au tarif réduit alors en vigueur pour les Services en question, pour des périodes additionnelles successives de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois, selon la durée de l'abonnement initial, à moins que Vidéotron ne reçoive du Client un avis de non-renouvellement dans les trente (30) jours précédant l'expiration de la Période d'abonnement prolongée ou toute période de renouvellement, le cas échéant.*

11.2 Promotion - *Si l'abonnement est effectué dans le cadre d'une promotion offerte par Vidéotron et en vertu de laquelle le client bénéficie de frais moindres que ceux qu'il aurait dû payer n'eut été de cette promotion, l'abonnement est conclu pour la période visée par la promotion (la « Période de promotion ») et ne peut être résilié avant terme. À l'expiration de la Période de promotion, l'abonnement est automatiquement renouvelé aux mêmes conditions ou au tarif régulier en vigueur pour ce type d'abonnement selon ce qui est applicable à cette promotion à moins que Vidéotron ne reçoive du client un avis de non renouvellement dans les dix (10) jours précédant l'expiration de la Période de promotion.*

11.3 Résiliation dans le cadre d'une promotion - Advenant que malgré les dispositions du paragraphe 11.2, le client résilie un abonnement effectué dans le cadre d'une promotion avant la fin de la Période de promotion, le client devra payer à Vidéotron, à titre de dommages-intérêts, les pénalités suivantes :

11.3.1 Pour le Service d'accès Internet, une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes au contrat; 11.3.2 Lorsque le modem et/ou routeur est loué, une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes au contrat; 11.3.3 Lorsque le modem, routeur et/ou la clé Internet mobile a (ont) été acheté(s), une pénalité équivalente au rabais consenti au client lors de l'acquisition du modem, du routeur ou de la clé Internet mobile.

[23] Les clauses s'appliquant au renouvellement du Contrat (Télébec) sont les suivantes :

22. Le Contrat et le Tarif prévoient son renouvellement automatique au terme de la période initiale du Contrat.

2. Durée du contrat

Le service Centrex est offert en vertu d'un contrat d'une durée minimale (la « période Initiale ») au choix du client, tel qu'indiqué l'annexe 1 et selon les modalités mentionnées à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

Le présent contrat se renouvellera automatiquement pour des périodes successives égales à la période initiale choisie par le client à l'annexe 1 (la « période de renouvellement »), à moins que l'une des parties n'avise l'autre partie de son intention de ne pas renouveler le présent contrat, au moins trente (30) jours avant la date d'expiration du contrat. Cette période de renouvellement est assujettie aux conditions spécifiées à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

- **P-1**, Contrat du Service Centrex Télébec, numéro CHT168A005

a. Tous les clients seront avisés de la date du renouvellement de leur contrat, par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique au moins soixante (60) jours avant l'échéance de leur présent contrat.

b. Les clients seront avisés du renouvellement automatique de leur contrat à l'intérieur d'un délai de 35 jours ou moins après le renouvellement de celui-ci.

c. Les clients seront avisés par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique, qu'ils pourront annuler le renouvellement automatique de leur contrat sans pénalité dans les trente (30) jours suivant l'avis du renouvellement automatique du contrat.

- **P-1**, Tarif général, Télébec, société en commandite, CRTC 25140

500-06-000922-183

PAGE : 9

[24] L'article 2125 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) permet au client de résilier unilatéralement un contrat de service et l'article 2129 C.c.Q. prévoit les conséquences qui en découlent :

2125. Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.

2129. Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédent de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

[25] Les articles 2125 et 2129 C.c.Q. ne sont pas d'ordre public et, en conséquence, les parties à un contrat peuvent y déroger et prévoir des conditions différentes, le cas échéant¹⁷.

[26] Dans *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*¹⁸ (l'arrêt *Gagnon*), le juge Vézina (avec l'accord de la juge Bélanger) précise que :

[52] L'article 2125 établit le droit de résiliation en faveur du client et l'article 2129, les sommes à payer par suite de l'exercice de ce droit, dont une indemnité pour « tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir ».

[53] Bien sûr, si le client renonce au droit de résiliation, il ne saurait être question des suites de l'exercice de ce droit disparu. Par contre, si le client conserve ce droit, rien ne fait obstacle à ce qu'il convienne à l'avance de l'indemnité à payer éventuellement au prestataire de services.

[54] En bref, si les parties écartent 2125, elles écartent aussi 2129, mais le corollaire n'est pas vrai, si elles n'écartent pas 2125, elles peuvent tout de même écarter 2129, en tout ou en partie.

[55] À mon avis, c'est le cas ici et la Juge qui conclut à l'absence de renonciation au droit de résiliation de l'article 2125 C.c.Q. ne pouvait extrapoler et déduire de ce constat que « les membres sont tenus de payer à Bell les éléments prévus à l'article 2129 C.c.Q. ». Elle devait plutôt constater que la clause des « Frais de résiliation » modifiait l'une des composantes de l'article 2129 en y substituant une indemnité prédéterminée pour le préjudice subi par Bell.

¹⁷ *MCA Valeurs mobilières inc. c. Valeurs mobilières Marleau, Lemire inc.*, 2007 QCCA 92, paragr. 26.

¹⁸ 2016 QCCA 1496 (autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée le 6 juillet 2017, no. 37303)

500-06-000922-183

PAGE : 10

[27] Ajoutons que la renonciation contractuelle à l'application de ces dispositions survit au-delà du terme initial du contrat lorsque celui-ci est renouvelé automatiquement¹⁹.

[28] Certains constats s'imposent au regard des contrats en cause :

- a. les contrats de téléphonie filaire et de services internet de Télébec ne contiennent aucune renonciation au droit du client de résilier unilatéralement le contrat et, en conséquence, les clients peuvent se prévaloir du droit à la résiliation que leur confère l'article 2125 C.c.Q.;
- b. il en est de même du contrat de services internet de Vidéotron qui ne contient aucune telle renonciation, à l'exception du cas des abonnements effectués dans le cadre d'une promotion en vertu de laquelle le client bénéficie de frais moindres pour lequel une renonciation est clairement stipulée;
- c. enfin, le contrat de téléphonie de Vidéotron contient une renonciation expresse ne permettant pas aux clients de se prévaloir du droit conféré par l'article 2125 C.c.Q.

[29] Appliquant les principes retenus dans l'arrêt *Gagnon* (et récemment repris dans *Masson c. Telus Mobilité*²⁰), doivent donc être exclus du groupe visé par la demande d'autorisation (i) les contrats de téléphonie de Vidéotron ainsi que (ii) les contrats de service internet de cette dernière comportant des frais moindres dans le cadre d'une promotion.

[30] Autre particularité du contrat de services internet de Vidéotron : l'article 11 du contrat fait une distinction entre la « *période d'abonnement prolongée à tarif réduit* » (art. 11.1) et la « *promotion* » (par. 11.2). Les frais de résiliation prévus à l'article 11.3 du contrat ne s'appliquent qu'à l'abonnement conclu dans le cadre d'une promotion de l'article 11.2. Aucun frais de résiliation n'est prévu pour la résiliation du contrat couvrant une « *période d'abonnement prolongée à tarif réduit* ».

[31] Or, la demande d'autorisation ne contient aucune allégation de fait rapportant quelque détail sur les frais qu'imposerait Vidéotron dans ce dernier cas. Le contenu des paragraphes 5, 22, 30, 31, 32 et 39 apparaît nettement insuffisant à cet égard.

[32] Bref, Boustifo n'établit aucune apparence de droit à l'égard des contrats de téléphonie et de services internet de Vidéotron. En effet :

- a. le contrat de téléphonie exclut le droit à la résiliation unilatérale;

¹⁹ *Services Matrec inc. c. CFH Sécurité inc.*, 2014 QCCA 221, paragr. 28, 30 et 40.

²⁰ 2019 QCCA 1106 (arrêt *Masson*).

500-06-000922-183

PAGE : 11

- b. le contrat de services internet découlant d'une promotion à frais moindres exclut aussi le droit à la résiliation unilatérale;
- c. le contrat d'abonnement pour une période prolongée à tarif réduit, bien que n'excluant pas le droit du client à la résiliation unilatérale, ne prévoit cependant aucune indemnisation particulière advenant un tel cas et les allégations de la demande d'autorisation ne rapporte aucun fait permettant de démontrer que la compensation réclamée par Vidéotron excède les limites établies par l'article 2129 C.c.Q.

[33] Reste à déterminer si les conditions prévues dans les contrats de Télébec fixant les indemnités à être versées en cas de résiliation unilatérale par les clients ont été portées à leur connaissance au moment de leur renouvellement automatique ou sont, ou non, abusives ainsi que la sanction à appliquer. L'article 1437 C.c.Q. prévoit que :

1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

[34] Or, cette question relève clairement du fond du litige²¹.

[35] Soulignons, en passant, qu'à priori, les indemnités prévues à ces contrats ne constituent vraisemblablement pas des clauses pénales puisque les clients ont conservé le droit de résilier unilatéralement leur contrat²².

[36] Boustifo satisfait donc au critère de l'apparence de droit en ce qui concerne les contrats de téléphonie et de services internet de Télébec.

[37] Enfin, pour les motifs énoncés par la Cour d'appel dans *Bell Canada c. Aka-Trudel*²³ et repris dans l'arrêt *Masson*²⁴, la Cour supérieure a juridiction pour se prononcer sur la question faisant l'objet du litige, à savoir si les indemnités en cas de résiliation prévues aux contrats de téléphonie filaire et de services internet de Télébec sont abusives eu égard aux dispositions du *Code civil du Québec*.

²¹ Arrêt *Gagnon*, précité, note 18, paragr. 166; *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, paragr. 40.

²² *Id.*, paragr. 156.

²³ 2018 QCCA 829 (autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée le 21 février 2019, no. 38205).

²⁴ Précité, note 20, paragr. 49-51.

ii. Les questions communes (art. 575 (1) C.p.c.)

[38] Les questions communes à l'ensemble des membres du groupe sont énoncées comme suit à la demande d'autorisation :

35. Les questions reliant chaque membre aux défenderesses et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective envisagée peuvent se résumer comme suit :

- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par les défenderesses sont-ils abusifs?
- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés aux défenderesses?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés aux défenderesses?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

[39] Rappelons que le seuil nécessaire pour établir l'existence des questions communes au stade de l'autorisation est peu élevé. La présence d'une seule question de droit identique, similaire ou connexe suffit pourvu que son importance soit susceptible d'influencer le sort de l'action collective²⁵.

[40] Pour l'essentiel, Télébec soutient que les questions que soulève le présent litige ne peuvent faire l'objet d'un examen collectif puisque pour chacun des membres, une analyse des prestations respectives des parties devra être effectuée pour déterminer si l'indemnité prévue au contrat est ou non abusive.

[41] Cet argument a déjà été rejeté dans des situations similaires : *Morin c. Bell Canada*²⁶, *Gagnon c. Bell Mobilité*²⁷, *Brière c. Rogers Communications*²⁸ et *Masson c. Télus Mobilité*²⁹.

[42] Les questions ici soumises sont communes à l'ensemble du groupe sauf celle qui concerne le montant des dommages attribuable à chaque membre.

²⁵ *Infineon Technologies AG c. Option Consommateurs*, 2013 CSC 59, paragr. 72; *L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal c. J.J.*, précité, note 12, paragr. 44.

²⁶ 2011 QCCS 6166, paragr. 77-88.

²⁷ 2011 QCCS 187, paragr. 16-20.

²⁸ Précité, note 21, paragr. 57-70.

²⁹ 2012 QCCS 2162, paragr. 61-64.

500-06-000922-183

PAGE : 13

iii. La composition du groupe (art. 575 (3) C.p.c.)

[43] Télébec ne conteste pas l'application de cette condition en l'instance.

[44] Comme le souligne la juge Manon Savard (alors à la Cour supérieure) dans *Morin c. Bell Canada*³⁰, la clientèle d'une entreprise comme celle de Télébec est très nombreuse, elle s'étend sur une ou des régions entières et les montants en cause rendent difficile ou peu pratique l'obtention de mandats de représentation.

[45] Cette condition est ici satisfaite.

iv. La représentation adéquate (art. 575 (4) C.p.c.)

[46] L'application de cette condition n'est pas, non plus, contestée dans la mesure où Boustifo a un droit d'action apparent, ce que confirme le présent jugement.

[47] Boustifo satisfait aux critères généralement utilisés pour se voir attribuer la qualité de représentant, soit³¹ :

- a. l'intérêt à poursuivre;
- b. la compétence du représentant; et
- c. l'absence de conflit avec les membres du groupe.

[48] Cette condition est donc ici respectée.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[49] **ACCUEILLE** la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'égard de Télébec;

[50] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre Télébec afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée. »

[51] **ATTRIBUE** à 9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaires sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

³⁰ Précité, note 26, paragr. 89-92.

³¹ Pierre-Claude LAFOND, *Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs*, Montréal, Les Éditions Thémis, 1996, p. 419; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, paragr. 149; *Lévesque c. Vidéotron, s.e.n.c.*, 2015 QCCA 205, paragr. 23.

500-06-000922-183

PAGE : 14

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par Télébec des conditions ou des frais de résiliation de contrat. »

[52] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Télébec sont-ils abusifs?
- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

[53] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse;
- b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective;
- c) **CONDAMNER** Télébec à verser aux membres qui sont ou ont été ses clients l'intégralité des frais de résiliation de contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civile du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisations individuelles selon les prescriptions des articles 595 à 598 du Code de procédure civile;
- e) **CONDAMNER** Télébec à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- f) **CONDAMNER** Télébec aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

[54] **IDENTIFIE** comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :
Le montant des dommages individuels;

500-06-000922-183

PAGE : 15

[55] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue par la Loi;

[56] **FIXE** le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

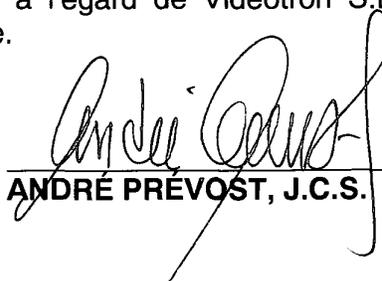
[57] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer;

[58] **RÉFÈRE** le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

[59] **ORDONNE** au greffier de cette cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

[60] **CONDAMNE** Télébec aux frais de justice, incluant les frais de publication de l'avis aux membres.

[61] **REJETTE** la demande d'autorisation à l'égard de Vidéotron S.E.N.C., **AVEC FRAIS DE JUSTICE** contre la demanderesse.



ANDRÉ PRÉVOST, J.C.S.

Me David Bourgoïn
BGA inc.
Pour la demanderesse

Me Patrick Ouellet
Me Erika Normand-Couture
Woods s.e.n.c.r.l.
Pour la défenderesse Vidéotron S.E.N.C.

Me Vincent de l'Étoile
Me Sandra Desjardins
Langlois Avocats, s.e.n.c.r.l.
Pour la défenderesse Télébec

Date d'audition : Le 26 avril 2019

Mise en délibéré après réception de notes supplémentaires des parties : 1^{er} août 2019

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
GREFFE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-028615-193, 500-09-028616-191
(500-06-000922-183)

DATE : 14 décembre 2020

**FORMATION : LES HONORABLES FRANÇOIS PELLETIER, J.C.A.
MARK SCHRAGER, J.C.A.
MARIE-JOSÉE HOGUE, J.C.A.**

No : 500-09-028615-193
TÉLÉBEC
APPELANTE – défenderesse

c.

9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaire sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO
INTIMÉE – demanderesse

No : 500-09-028616-191
9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaire sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO
APPELANTE – demanderesse

c.

VIDÉOTRON S.E.N.C.
INTIMÉE – défenderesse

ARRÊT

[1] Les appelantes se pourvoient contre un jugement rendu le 10 septembre 2019 par la Cour supérieure, district de Montréal (l'honorable André Prévost), lequel accueille la

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 2

demande d'exercer une action collective à l'égard de Télébec tout en refusant une telle demande à l'égard de Vidéotron s.e.n.c. (« Vidéotron »).

[2] Pour les motifs du juge Schragar, auxquels souscrivent les juges Pelletier et Hogue, **LA COUR** :

DANS LE DOSSIER 500-09-028615-193 :

[3] **REJETTE** l'appel avec frais de justice;

DANS LE DOSSIER 500-09-028616-191 :

[4] **ACCUEILLE** l'appel les avec les frais de justice et prononçant le jugement qui aurait dû être rendu en première instance;

[5] **ACCUEILLE** la demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'égard de Vidéotron s.e.n.c. avec les frais de justice;

[6] **AUTORISE** l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre Vidéotron s.e.n.c. afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée. »

[7] **ATTRIBUE** à 9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaire sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat. »

[8] **IDENTIFIE** comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Vidéotron s.e.n.c. sont-ils abusifs?

b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Vidéotron s.e.n.c.?

c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 3

d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Vidéotron s.e.n.c.?

e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

[9] **IDENTIFIE** comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse;

b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective;

c) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. à verser aux membres qui sont ou ont été ses clients l'intégralité des frais de résiliation de contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;

d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisation individuelle selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*;

e) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

f) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

[10] **IDENTIFIE** comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :

- Le montant des dommages individuels;

[11] **DÉCLARE** qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la Loi;

[12] **FIXE** le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

[13] **ORDONNE** la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer;

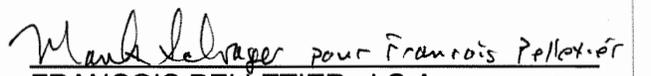
500-09-028615-193, 500-09-028616-191

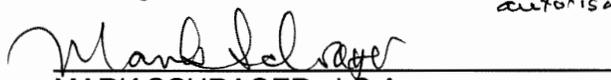
PAGE : 4

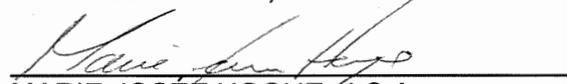
[14] **RÉFÈRE** le dossier au juge en chef de la Cour supérieure pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

[15] **ORDONNE** au greffier de la Cour supérieure, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district;

[16] **CONDAMNE** Vidéotron s.en.c. aux frais de publication et de diffusion de l'avis aux membres.


FRANÇOIS PELLETIER, J.C.A. avec son autorisation


MARK SCHRAGER, J.C.A.


MARIE-JOSÉE HOGUE, J.C.A.

Me Vincent De L'Étoile
Me Sandra Desjardins
LANGLOIS AVOCATS
Pour Télébec

Me David Bourgoïn
BGA INC.
Pour 9238-0831 QUÉBEC INC.

Me Marie-Louise Delisle
Me Érika Normand-Couture
WOODS
Pour Vidéotron

Date d'audience : 17 novembre 2020

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 5

MOTIFS DU JUGE SCHRAGER

I- INTRODUCTION

[17] Les appelantes se pourvoient contre un jugement rendu le 10 septembre 2019 par la Cour supérieure, district de Montréal (l'honorable André Prévost), lequel accueille la demande d'exercer une action collective à l'égard de Télébec tout en refusant une telle demande à l'égard de Vidéotron s.e.n.c. (« Vidéotron »)¹.

[18] Le premier appel, entrepris par Télébec, porte sur la compétence de la Cour supérieure au regard de la demande et des arrêts récents de la Cour, *Bell Canada c. Aka-Trudel*² et *Masson c. Telus Mobilité*³. L'appelante soumet principalement à la Cour que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») a compétence exclusive quant au litige, ce dernier relevant de la *Loi sur les télécommunications*⁴. Cet appel soulève également des questions relatives aux critères à rencontrer aux fins de l'autorisation d'une action collective en vertu des paragraphes 1 et 2 de l'article 575 *C.p.c.*

[19] Le deuxième appel, entrepris par 9238-0831 Québec inc., porte quant à lui sur l'analyse du deuxième critère d'autorisation de l'action collective et sur la suffisance des faits allégués au regard des conclusions recherchées.

II- LES FAITS

[20] Les faits essentiels ne sont pas contestés par les parties.

[21] 9238-0831 Québec inc., faisant affaire sous le nom Caféier-Boustifo (« Boustifo ») exploite une « brûlerie-café-bistro » dans la région du Témiscamingue.

[22] Le 18 février 2011, Boustifo conclut un contrat de service de téléphonie filaire et d'Internet avec Télébec. Le forfait mensuel pour les services téléphoniques s'élève alors à 60,25 \$ plus taxes⁵. Le contrat est d'une durée de 60 mois et prend fin le 19 mars 2016.

¹ *Télébec c. 9238-0831 Québec inc.*, 2019 QCCA 192 [jugement entrepris].

² *Bell Canada c. Aka-Trudel*, 2018 QCCA 829, demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême rejetée, 21 février 2019, no. 38205 [*Aka-Trudel*].

³ *Masson c. Telus Mobilité*, 2019 QCCA 1106, demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême rejetée, 9 avril 2020, no. 38820 [*Masson*].

⁴ *Loi sur les télécommunications*, L.C. 1993, ch. 38 (ci-après « *Loi sur les télécommunications* »).

⁵ Le forfait Internet s'élève à 39,95 \$, mais n'est pas en litige puisque Boustifo n'a pas résilié ce contrat vu le manque de compétition dans sa région.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 6

Une clause de renouvellement automatique est prévue dans le contrat. De plus, le Tarif général de Télébec prévoit des frais dans le cas d'une résiliation unilatérale de la part du client. Plus précisément, la clause prévoyant ceux-ci est ainsi rédigée :

2.8.4 Modalités

1. Période contractuelle

a) La période contractuelle du service Centrex Télébec est d'une durée minimale de 1 an, 3 ans ou 5 ans.

b) L'abonné peut résilier un contrat du service Centrex de 1 an, 3 ans ou 5 ans, à la condition de payer les frais de résiliation calculés selon ce que prévoit l'article d) ci-après.

c) Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent si l'abonné conserve au moins 50 % des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou 50 % des lignes Centrex louées à la date de résiliation du contrat, la quantité de lignes la plus élevée étant utilisée.

d) Par exception à l'article 1.2.20.1, des frais de résiliation, calculés conformément à la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :

$$F.R. = T.M./ N.L.R. \times (N.L.R. - 50 \% \text{ du T.L.}) \times N.M.$$

Légende:

F.R.: Frais de résiliation

T.M.: Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées

N.L.R: Nombre de lignes résiliées par l'abonné

T.L.: Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou à la date de résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée.

N.M.: Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date de la fin de la période contractuelle.

[23] Dans une lettre datée du 5 janvier 2016, Télébec informe Boustifo que son contrat viendra à échéance le 19 mars 2016 et, qu'à défaut d'un avis contraire, il sera renouvelé selon les mêmes conditions. Elle lui donne alors un délai de 30 jours à la suite de la réception de cet avis afin de manifester son intention de ne pas renouveler le contrat.

[24] Le 13 avril 2016, Télébec fait parvenir une lettre à Boustifo lui indiquant que son contrat a été renouvelé.

[25] À l'automne 2017, Boustifo communique avec Télébec afin de mettre fin à son contrat. Un représentant de cette dernière l'informe alors que des frais de résiliation de

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 7

1 760 \$ plus taxes lui seront facturés, ce qui équivaut environ à 50 % du coût des services pour le terme du contrat.

[26] Boustifo s'adresse alors à la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication et au CRTC alléguant qu'elle n'a jamais été informée des conditions du renouvellement. Elle conteste également les frais de résiliation qu'elle trouve abusifs considérant qu'elle n'a reçu aucune gratuité ou réduction sur le prix d'un appareil ou sur un équipement en contrepartie de son engagement initial. Ces démarches ne donnent aucun résultat concret.

[27] Le 7 avril 2018, Boustifo résilie son contrat de téléphonie filaire. Télébec lui facture alors 1 474,37 \$ plus taxes à titre de frais de résiliation. Elle refuse de payer ces frais.

[28] Elle demeure cliente de Télébec pour ses services Internet, vu l'absence de concurrence dans sa région.

[29] Elle allègue que Vidéotron impose des frais de résiliation similaires, ce qui doit donner lieu à des sanctions.

[30] Boustifo demande alors la nullité des clauses de résiliation de contrat ainsi que des dommages-intérêts représentant l'intégralité des frais de résiliation perçus afin de sanctionner les pratiques de commerce quant à l'imposition de frais de résiliation et de renouvellement de contrat.

[31] Le 10 septembre 2019, le juge de première instance accueille la demande à l'égard de Télébec et autorise l'exercice de l'action collective. Il rejette toutefois celle à l'égard de Vidéotron avec frais de justice.

III- JUGEMENT ENTREPRIS

[32] Le juge rappelle les principes dégagés dans l'arrêt *Gagnon*⁶ à l'égard des articles du *Code civil du Québec* prévoyant le droit à la résiliation et les conséquences qui en découlent. Il souligne notamment que, n'étant pas d'ordre public, il est possible de renoncer au droit à la résiliation, qui emporte également une renonciation à l'article 2129 *C.c.Q.* prévoyant les conséquences de l'exercice de ce droit. Par contre, il affirme que même si une personne conserve le droit de résilier un contrat, rien ne fait obstacle à ce que des parties conviennent à l'avance de l'indemnité à payer en cas de résiliation.

[33] Le juge constate alors que le contrat de téléphonie de Vidéotron contient une clause de renonciation à la résiliation. Il en est de même pour les abonnements Internet effectués dans le cadre d'une promotion en vertu de laquelle le client bénéficie de frais

⁶ *Gagnon c. Bell Mobilité inc.*, 2016 QCCA 1496, demande d'autorisation d'appeler à la Cour suprême rejetée, 6 juillet 2017, no 37303 [*Gagnon*].

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 8

moindres. Il détermine qu'au regard des principes dégagés dans l'arrêt *Gagnon*⁷, ces situations doivent être exclues du groupe visé par la demande d'autorisation.

[34] Il note également que le contrat de Vidéotron opère une distinction entre la période d'abonnement prolongée à tarif réduit et celle visée par une promotion. Il souligne que la demande ne contient aucune allégation de fait se rapportant aux frais imposés lors d'une résiliation pendant une « période d'abonnement prolongée à tarif réduit » alors que de tels frais ne sont prévus que pour les abonnements conclus dans le cadre d'une promotion. Ainsi, il détermine que Boustifo ne parvient pas à établir une apparence de droit à l'égard de Vidéotron.

[35] Le juge conclut néanmoins à la présence d'une apparence de droit à l'égard de Télébec tout en soulignant que l'analyse du caractère abusif ou non des clauses devra être faite lors du procès au fond.

[36] Il statue également, à ce stade, qu'au regard de la jurisprudence récente de la Cour, il a compétence pour se prononcer sur la question faisant l'objet du litige. Il rejette ainsi l'argument voulant que le CRTC soit seul compétent pour entendre le litige.

[37] Rappelant qu'au stade de l'autorisation, le seuil nécessaire demeure faible afin d'établir l'existence de questions communes, le juge conclut que le critère est satisfait en l'espèce. Il conclut en outre que les questions soumises sont communes à l'ensemble du groupe, à l'exception de celle concernant le montant des dommages attribuables à chaque membre. Il rejette du même souffle l'argument de Télébec soutenant que le litige ne peut faire l'objet d'un examen collectif puisque l'analyse des prestations respectives de chacune des parties doit être faite afin de déterminer si l'indemnité prévue dans le contrat est abusive en indiquant que cet argument a déjà été rejeté dans plusieurs affaires similaires.

[38] Ce faisant, il accueille la demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'égard de Télébec et attribue à Boustifo le statut de représentante à l'égard du groupe suivant :

Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par Télébec des conditions ou des frais de résiliation de contrat.

[39] Il identifie également les principales questions communes comme suit :

a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Télébec sont-ils abusifs?

⁷ *Gagnon, supra*, note 6.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 9

b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?

c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?

d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Télébec?

e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

IV- QUESTIONS EN LITIGE DANS L'APPEL DE TÉLÉBEC

[40] L'appelante Télébec soumet les questions suivantes à la Cour :

- a) La Cour supérieure a-t-elle erré en concluant avoir compétence pour se saisir de la demande?
- b) La Cour supérieure a-t-elle erré dans son interprétation et son application de l'article 575(2) *C.p.c.* en concluant que la demande présentait une apparence de droit suffisante en regard des causes d'action invoquées?
- c) La Cour supérieure a-t-elle erré dans son interprétation et son application de l'article 575(2) *C.p.c.* en concluant que les questions communes proposées peuvent faire l'objet d'une adjudication collective?

[41] La Cour ne serait justifiée d'intervenir qu'en présence d'une erreur de droit ou encore si l'appréciation par le juge des conditions d'autorisation était manifestement non fondée⁸.

V- ANALYSE DE L'APPEL DE TÉLÉBEC

La compétence

[42] L'article 72 de la *Loi sur les télécommunications* prévoit une limite à la compétence des tribunaux de droit commun. Celui-ci est ainsi rédigé :

72 (1) Sous réserve des limites de responsabilité fixées sous le régime de la présente loi ou de toute autre loi, quiconque a subi une perte ou un dommage par suite d'un manquement

72 (1) Subject to any limitation of liability imposed in accordance with this or any other Act, a person who has sustained loss or damage as a result of any act or omission that is

⁸ *L'Oratoire Saint Joseph du Mont Royal c. J.J.*, 2019 CSC 35, par. 10 [*L'Oratoire*]; *Vivendi Canada Inc. c. Dell'Aniello*, 2014 CSC 1, [2014] 1 R.C.S. 3, par. 35 [*Vivendi*]; *Tenzer c. Huawei Technologies Canada Co. Ltd.*, 2020 QCCA 63, par. 17.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 10

soit aux dispositions de la présente loi ou d'une loi spéciale, soit à une décision ou un règlement pris au titre de celles-ci, peut en poursuivre, devant le tribunal compétent, le recouvrement contre le contrevenant ou celui qui a ordonné ou autorisé le manquement, ou qui y a consenti ou participé.

(2) Les actions en recouvrement se prescrivent par deux ans à compter de la date du manquement

(3) Les paragraphes (1) et (2) ne s'appliquent pas aux actions intentées pour rupture de contrat portant sur la fourniture de services de télécommunication ni aux actions en dommages-intérêts relatives aux tarifs imposés ou perçus par les entreprises canadiennes.

contrary to this Act or any special Act or a decision or regulation made under either of them may, in a court of competent jurisdiction, sue for and recover an amount equal to the loss or damage from any person who engaged in, directed, authorized, consented to or participated in the act or omission.

(2) An action may not be brought in respect of any loss or damage referred to in subsection (1) more than two years after the day on which the act or omission occurred.

(3) Nothing in subsection (1) or (2) applies to any action for breach of a contract to provide telecommunications services or any action for damages in relation to a rate charged by a Canadian carrier.

[Soulignements ajoutés]

[43] La Cour a récemment eu à se pencher sur l'étendue de la compétence exclusive du CRTC prévue à cet article dans les arrêts *Masson* et *Aka-Trudel*⁹.

[44] Dans *Masson*, une affaire similaire à celle en l'espèce, elle a déterminé que :

[49] Plusieurs des membres du groupe dans le recours Gauthier résident dans des territoires réglementés par le CRTC (à l'intérieur de zones désignées « à coût élevé »). Celui-ci a approuvé les tarifs de STC puisqu'il les estime « justes et raisonnables » au sens de la *Loi sur les télécommunications*.

[51] Le juge a commis une erreur en déclinant compétence pour statuer sur le caractère abusif des clauses de résiliation applicables dans les zones réglementées par le CRTC. Ce n'est pas l'argument présenté par STC qui a plutôt fait valoir que des frais justes et raisonnables aux yeux du CRTC devraient également être considérés comme tels pour décider du caractère abusif de la clause au sens du *Code civil du Québec* ou pour vérifier si elle constitue de l'exploitation au sens de la *LPC*. À cet argument, il faut

⁹ *Masson, supra*, note 3; *Aka-Trudel, supra*, note 2.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 11

répondre que les objectifs de la *Loi sur les télécommunications* et ceux du *Code civil du Québec* et de la *LPC* ne sont pas les mêmes. Il n'y a donc pas d'adéquation automatique entre les termes. Il faut les remettre dans leur contexte respectif.¹⁰

[références omises]

[45] La Cour a également statué dans l'arrêt *Aka-Trudel* qu'un recours reposant sur les obligations contractuelles comprises à l'article 1437 *C.c.Q.* constituait un litige de droit privé relevant de la compétence de la Cour supérieure, et ce, malgré le fait que le recours se basait sur les frais de retard imposés par une entreprise réglementée par la *Loi sur les télécommunications*¹¹. L'article 72(3) de la *Loi sur les télécommunications* s'applique pour éliminer la compétence de la Cour supérieure, tribunal de droit commun¹², lorsque la cause d'action résulte d'un manquement aux dispositions de cette loi ou d'un règlement adopté sous ce régime ou d'une décision du CRTC¹³.

[46] La lecture des procédures de l'intimée indique que le litige trouve racine dans le droit privé et se fonde, plus particulièrement, sur les obligations contractuelles prévues à l'article 1437 *C.c.Q.*

[47] La faute alléguée par l'intimée découle du caractère abusif des frais de résiliation. L'action en nullité et en dommages-intérêts n'est d'ailleurs pas étrangère aux mesures de réparation pouvant être demandées afin de sanctionner des pratiques de commerce dans un litige en droit privé¹⁴.

[48] Télébec tente de distinguer la présente affaire des arrêts récents de cette Cour. Elle indique que, en l'espèce, la demande se heurte à une décision du CRTC, ce qui n'était pas le cas dans l'affaire *Aka-Trudel*¹⁵, où le tarif avait plutôt fait l'objet d'une décision d'abstention de la part du CRTC. Toutefois, force est de constater que l'approbation d'un tel tarif par le CRTC à l'intérieur des zones désignées ne change en rien l'attribution de compétence à la Cour supérieure afin de statuer sur le caractère abusif des clauses de résiliation¹⁶ de même que sur leur application (abusive). Tel que l'indique la Cour, les objectifs de la *Loi sur les communications* et du *Code civil du Québec* sont distincts¹⁷. Ainsi, une décision concluant au caractère juste et raisonnable d'une clause

¹⁰ *Masson, supra*, note 3, par. 49 et 51.

¹¹ *Aka-Trudel, supra*, note 2, par. 18-19.

¹² À cet égard, que la Cour fédérale ait décliné compétence dans une affaire similaire n'a pas d'incidence en l'espèce, vu la compétence statutaire limitée de ce tribunal – voir *Wilson v. Telus Telecommunications inc.*, 2019 FC 276.

¹³ *Aka-Trudel, supra*, note 2, par. 22.

¹⁴ Voir à cet effet *WestJet c. Chabot*, 2016 QCCA 584, par. 29.

¹⁵ *Aka-Trudel, supra*, note 2.

¹⁶ *Masson, supra*, note 3, par. 49-51.

¹⁷ *Id.*, par. 51.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 12

de résiliation ne saurait emporter de conclusion à l'égard du caractère abusif des mêmes clauses, puisque l'adéquation entre ces termes n'est tout simplement pas automatique¹⁸.

[49] Il faut souligner que, dans *Masson*¹⁹, la Cour a déclaré nulle la clause de résiliation tout comme Boustifo le demande en l'espèce.

[50] En conclusion, le juge ne fait pas d'erreur en rejetant l'argument de l'appelante sur la compétence d'entendre la demande d'autorisation de l'action collective.

L'apparence de droit

[51] Il n'est pas nécessaire de répéter au long la norme applicable pour obtenir l'autorisation d'une action collective. Il s'agit de déterminer si Boustifo a une « cause défendable » ou une « apparence de droit sérieux »²⁰.

[52] Même devant la brève analyse du juge, il ressort clairement de la procédure introductive que les faits allégués « paraissent justifier les conclusions recherchées », tel que prévu par l'article 575(2) *C.p.c.*

[53] En effet, celle-ci énonce explicitement que l'intimée n'a reçu aucune gratuité ou réduction sur le prix d'un appareil ou un équipement en contrepartie de son engagement d'une période de 60 mois. L'intimée mentionne également s'être fait imposer des frais de résiliation totalisant près de 50 % du coût des services jusqu'à la fin de la période et soutient que de tels frais sont abusifs puisque l'appelante cherche à percevoir des profits ou des revenus sans offrir une contrepartie ou un service en retour.

[54] En ce sens, les frais de résiliation pourraient être jugés disproportionnés et donc, abusifs au sens de l'article 1437 *C.c.Q.*²¹.

L'adjudication collective

[55] L'appelante Télébec soutient que le juge a erré en concluant à l'existence de questions permettant une adjudication collective. En effet, Télébec soutient que, contrairement à la jurisprudence de la Cour rendue dans les cas d'action collective en matière de télécommunication, la présente action ne touche pas un groupe homogène et nécessitera une preuve individuelle des circonstances particulières permettant de

¹⁸ *Masson, supra*, note 3, par. 51.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *L'Oratoire, supra*, note 8, par. 58; *Vivendi, supra*, note 8, par. 37; *Infineon Technologies AG c. Option consommateurs*, 2013 CSC 59, [2013] 3 R.C.S. 600, par. 65 et 67 [*Infineon*]; *Marcotte c. Longueuil (Ville)*, 2009 CSC 43, [2009] 3 R.C.S. 65, par. 23. Les tribunaux utilisent également d'autres expressions telles que « a good colour of right », « a *prima facie* case » qui renvoient toutes à ce même fardeau : *Infineon*, par. 65.

²¹ *Gagnon, supra*, note 6, par. 162-169.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 13

conclure au caractère abusif de la clause de résiliation ainsi qu'à la restitution des frais de résiliation.

[56] La présence d'une seule question identique, similaire ou connexe permettant de faire progresser le litige de façon non négligeable est suffisante afin de satisfaire à ce critère²².

[57] Les questions communes identifiées par le juge et énumérées ci-dessus justifient l'autorisation du recours.

[58] Dans l'état actuel du dossier, la clause de résiliation en litige est la même pour l'ensemble des membres et s'applique de manière uniforme à ceux-ci. L'analyse du caractère abusif de celle-ci sera tributaire de la preuve faite à l'égard des prestations et des engagements respectifs des parties qui, tel qu'indiqué par le juge de première instance, peut et a déjà fait l'objet d'une adjudication collective²³.

[59] Malgré le fait que les groupes dans ces jugements incluaient des consommateurs, les jugements s'appuient tous sur l'article 1437 *C.c.Q.* (comme en l'espèce) ainsi que sur la *Loi sur la protection du consommateur*²⁴.

[60] D'ailleurs, si le préjudice subi par des membres d'un groupe peut varier en fonction des rabais ou équipements reçus, il s'agit d'une question qui relève de la preuve à être administrée au fond de l'affaire et peut l'être même lors du recouvrement.

* * *

[61] Pour tous ces motifs, je propose de rejeter l'appel de Télébec avec les frais de justice.

* * *

VI- L'APPEL DE BOUSTIFO

[62] Dans l'appel de Boustifo, la question centrale découle de la conclusion du juge selon laquelle une renonciation à l'application de l'article 2125 *C.c.Q.* dans les contrats de Vidéotron constitue une fin de non-recevoir à l'analyse du caractère abusif d'une clause de résiliation du contrat.

²² *Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin*, 2020 CSC 30, par. 85 [Asselin]; *L'Oratoire*, *supra*, note 8, par. 44; *Vivendi*, *supra*, note 8, par. 58; *Sibiga c. Fido Solutions inc.*, 2016 QCCA 1299, par. 128 [Sibiga]; *Collectif de défense des droits de la Montérégie (CDDM) c. Centre hospitalier régional du Suroît du Centre de santé et de services sociaux du Suroît*, 2011 QCCA 826, par. 22-23.

²³ *Masson*, *supra*, note 3, par. 61-64; *Brière c. Rogers Communications*, 2012 QCCS 2733, par. 57-70; *Morin c. Bell Canada*, 2011 QCCS 6166, par. 77-82; *Gagnon*, *supra*, note 6, par. 16-20.

²⁴ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 14

[63] Le juge dit ceci :

[31] Or, la demande d'autorisation ne contient aucune allégation de fait rapportant quelque détail sur les frais qu'imposerait Vidéotron dans ce dernier cas. Le contenu des paragraphes 5, 22, 30, 31, 32 et 39 apparaît nettement insuffisant à cet égard.

[32] Bref, Boustifo n'établit aucune apparence de droit à l'égard des contrats de téléphonie et de services internet de Vidéotron. En effet :

- a. le contrat de téléphonie exclut le droit à la résiliation unilatérale;
- b. le contrat de services internet découlant d'une promotion à frais moindres exclut aussi le droit à la résiliation unilatérale;
- c. le contrat d'abonnement pour une période prolongée à tarif réduit, bien que n'excluant pas le droit du client à la résiliation unilatérale, ne prévoit cependant aucune indemnisation particulière advenant un tel cas et les allégations de la demande d'autorisation ne rapportent aucun fait permettant de démontrer que la compensation réclamée par Vidéotron excède les limites établies par l'article 2129 C.c.Q.

[64] On ne peut pas conclure que l'exclusion du droit à la résiliation de l'article 2125 C.c.Q emporte l'absence de cause d'action à l'égard de Vidéotron. Bien que le contrat prévoit que le client renonce à son droit de le résilier unilatéralement (prévu par l'article 2125 C.c.Q.), il comprend tout de même des sommes devant être imposées lors d'une telle résiliation :

10.4 Résiliation avant terme – [...] Advenant que le Client résilie un abonnement à un Service de base avant terme, le Client devra payer à Vidéotron, pour chaque Service de base résilié, les pénalités suivantes à titre de dommages-intérêts :

10.4.1 Téléphone par câble : une pénalité équivalente à 50 % des mensualités restantes avant l'expiration de l'abonnement. [...]

Je note d'ailleurs que cette clause n'est pas substantiellement différente de celles sous étude dans *Gagnon*²⁵, *Masson*²⁶ et *Rogers c. Brien*²⁷ où des actions collectives ont été autorisées et l'article 1437 C.c.Q. appliqué.

²⁵ *Gagnon, supra*, note 6.

²⁶ *Masson, supra*, note 3.

²⁷ *Rogers c. Brien*, 2016 QCCA 1497.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 15

[65] Ainsi, le juge fait erreur en concluant à l'absence d'apparence de droit quant à Vidéotron. La cause d'action proposée et fondée sur l'article 1437 C.c.Q. n'apparaît ni frivole ni manifestement non fondée en droit. D'ailleurs, le fondement juridique du droit invoqué est suffisamment lié à celui à l'encontre de Télébec. La question commune est essentiellement claire et la même que celle concernant Télébec : est-ce que les sommes payables lors d'une résiliation avant terme sont abusives? Cette seule question suffit²⁸.

[66] Quant à la suffisance des allégations, je crois que le juge commet également une erreur. Les faits allégués au stade de l'autorisation sont tenus pour avérés à moins qu'ils paraissent invraisemblables ou manifestement inexacts²⁹ et pourvu que les allégations soient suffisamment précises³⁰. La demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective prévoit que Vidéotron impose :

22. [...] des frais de résiliation similaires à leur clientèle d'affaires et leurs pratiques doivent être sanctionnées au même titre que celle de la défenderesse Télébec, tel qu'il appert des contrats-type de la défenderesse Vidéotron communiqués au soutien des présentes sous la cote P-5.

[...]

30. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du groupe contre les défenderesses sont essentiellement les mêmes que ceux de la demande.

31. En effet, les fautes, manquements et pratiques commises par les défenderesses à l'égard des membres sont les mêmes que celles commises à l'égard de la demanderesse, lesquelles sont détaillées aux paragraphes 11 et 17 à 24.

Ainsi, les allégations concernant Vidéotron sont aussi suffisantes que celles concernant Télébec.

[67] Le fait que Boustifo n'est pas un client de Vidéotron n'est pas un obstacle à l'octroi de l'autorisation. Dans l'arrêt *Marcotte*, la Cour suprême affirme qu'il est possible pour un représentant d'exercer une action collective à l'égard d'un défendeur, sans qu'il existe de lien de droit entre eux lorsque les recours soulèvent des questions de droit ou de faits

²⁸ *Asselin, supra*, note 22, par. 85.

²⁹ *Karras c. Société des loteries du Québec*, 2019 QCCA 813, par. 28 [*Karras*]; *Baratto c. Merck Canada inc.*, 2018 QCCA 1240, par. 48; *Lambert (Gestion Peggy) c. Écolait ltée*, 2016 QCCA 659, par. 38.

³⁰ *L'Oratoire, supra*, note 8, par. 59. Voir également : *Infineon, supra*, note 20, par. 67; *Karras, supra*, note 29, par. 28; *Sibiga, supra*, note 22, par. 14; *Harmegnies c. Toyota Canada inc.*, 2008 QCCA 380, par. 44.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 16

identiques, similaires ou connexes et quand celui-ci est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres³¹.

[68] Bref, quoique la manière dont la procédure introductive est rédigée fasse en sorte que les allégations à l'encontre de Vidéotron sont succinctes, elles sont, en l'espèce, adéquates. Je crois que la conclusion du juge dépasse le processus de filtrage et qu'il commet ainsi une erreur révisable.

[69] Pour tous ces motifs, je propose que l'appel de Boustifo soit accueilli avec les frais de justice.

[70] L'arrêt devrait comprendre les conclusions miroirs à celles accordées concernant Télébec soit :

ACCUEILLE l'appel avec les frais de justice et prononçant le jugement qui aurait dû être rendu en première instance;

ACCUEILLE la demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'égard de Vidéotron s.e.n.c. avec les frais de justice;

AUTORISE l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre Vidéotron s.e.n.c. afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée. »

ATTRIBUE à 9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaire sous le nom de CAFÉIER-BOUSTIFO le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer depuis le 20 avril 2015 par Vidéotron s.e.n.c. des conditions ou des frais de résiliation de contrat. »

IDENTIFIE comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

a) Les frais de résiliation de contrat exigés par Vidéotron s.e.n.c. sont-ils abusifs?

³¹ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, [2014] 2 R.C.S. 725, par. 43-45.

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 17

- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés à Vidéotron s.e.n.c.?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés à Vidéotron s.e.n.c.?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages?

IDENTIFIE comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse;
- b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective;
- c) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. à verser aux membres qui sont ou ont été ses clients l'intégralité des frais de résiliation de contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêts au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande;
- d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisation individuelle selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*;
- e) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;
- f) **CONDAMNER** Vidéotron s.e.n.c. aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

IDENTIFIE comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :

- Le montant des dommages individuels;

DÉCLARE qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur l'action collective de la manière prévue par la Loi;

500-09-028615-193, 500-09-028616-191

PAGE : 18

FIXE le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir;

ORDONNE la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer;

RÉFÈRE le dossier au juge en chef de la Cour supérieure pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi;

ORDONNE au greffier de la Cour supérieure, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district.

CONDAMNE Vidéotron s.en.c. aux frais de publication et de diffusion de l'avis aux membres.



MARK SCHRAGER, J.C.A.

**MÉMOIRE DE LA
DEMANDERESSE**

MÉMOIRE DE LA DEMANDERESSE

**PARTIE I – EXPOSÉ DE LA POSITION DE LA DEMANDERESSE
ET EXPOSÉ DES FAITS**

A. L'importance de l'affaire pour le public et des questions qu'elle soulève

1. L'arrêt de la Cour d'appel du Québec¹ (l'« **Arrêt** ») faisant l'objet de la présente demande d'autorisation d'appel a conclu que la Cour supérieure est compétente pour se saisir d'une demande recherchant la nullité et l'inopposabilité de certaines clauses du Tarif général de la demanderesse Télébec, s.e.c. (« **Télébec** »), lequel Tarif a fait l'objet d'une décision d'approbation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « **CRTC** ») en vertu de la *Loi sur les télécommunications*² (la « **Loi** »).

2. La question d'importance soulevée par la présente demande d'autorisation d'appel consiste à savoir si les tribunaux de droit commun peuvent se prononcer sur la légalité d'un tarif pour des services de télécommunications approuvé aux termes d'une décision du CRTC, ou si le CRTC bénéficie d'une compétence exclusive d'être saisi de toute demande à cet égard. Cette question est d'importance pour le public et soulève des questions importantes justifiant l'octroi de la permission d'appeler :

- a) La possibilité que des tribunaux judiciaires ou d'autres tribunaux administratifs puissent, à la pièce, remettre directement ou indirectement en cause des tarifs approuvés par le CRTC ou d'autres décisions, mesures ou politiques du CRTC met en péril la cohérence et l'unicité du régime juridique qui régit l'industrie des télécommunications au Canada;
- b) La jurisprudence de la Cour d'appel du Québec est contradictoire quant à l'étendue de la compétence du CRTC et l'Arrêt ne peut être réconcilié avec la décision de principe de la Cour d'appel sur cette question;
- c) L'Arrêt et la jurisprudence de la Cour d'appel du Québec sont en contradiction avec la jurisprudence émanant des juridictions de *common law* qui reconnaît la compétence exclusive du CRTC d'être saisi de demandes fondées sur la fourniture de services de télécommunications.

¹ *Télébec c. 9238-0831 Québec inc. (Caféier-Boustifo)*, 2020 QCCA 1720.

² L.C. 1993, c. 38.

3. Sans l'intervention de cette Cour, en fonction de l'Arrêt et de la jurisprudence actuelle de la Cour d'appel du Québec, Télébec et d'autres entreprises de télécommunications sont placées dans une situation intenable. Elles sont tenues, d'une part, d'appliquer leurs Tarifs approuvés par le CRTC sans pouvoir les modifier ou renoncer à leur application³, et d'autre part de répondre de demandes en justice devant les tribunaux de droit commun attaquant la légalité de leurs Tarifs, fondées sur le droit local, sans égard au cadre législatif et réglementaire qui régit l'industrie des télécommunications au Canada.

4. Or, compte tenu des dispositions de la *Loi*, des attributs du CRTC et de l'intention et des objectifs du Parlement, et comme le reconnaît la jurisprudence émanant de l'extérieur du Québec, le CRTC doit se voir reconnaître une compétence juridictionnelle exclusive en regard de demandes relatives à la légalité des modalités tarifaires ayant fait l'objet d'une décision d'approbation en vertu de la *Loi*.

5. La tolérance d'actions concomitantes aux mécanismes d'adjudication prévus par la *Loi* ou les attaques collatérales de décisions d'approbation tarifaire du CRTC est incompatible avec la primauté du droit, tout en créant des risques de conflits opérationnels entre décideurs et de jugements contradictoires incompatibles avec le régime législatif et réglementaire qui régit l'industrie des télécommunications au Canada. Il apparaît fondamental d'éviter que des décideurs multiples puissent, simultanément ou successivement et en fonction de règles disparates, se prononcer sur la légalité et l'applicabilité des tarifs des entreprises de télécommunications ayant fait l'objet d'une décision d'approbation en vertu de la *Loi*.

6. Une détermination claire de l'étendue de la compétence du CRTC est fondamentale au développement ordonné des télécommunications au Canada, au bénéfice de tous les acteurs de la société. L'intervention et les enseignements de cette Cour sont nécessaires pour mettre fin aux incertitudes qui résultent de la jurisprudence contradictoire actuelle portant sur la compétence exclusive du CRTC et pour assurer la cohésion du régime législatif et réglementaire afférent aux télécommunications au Canada, de même que la primauté du droit.

³ *Loi*, art. 25.

B. Les faits

1. La genèse du recours

7. Le Tarif général de Télébec (le « **Tarif de Télébec** ») contient l'intégralité des modalités, clauses, conditions et obligations contractuelles afférentes à la prestation des services de télécommunications de l'Intimée 9238-0831 Québec inc., faisant affaires sous la dénomination sociale « Caféier Boustifo » (« **Boustifo** »), incluant l'établissement des frais de service applicables, lequel a fait l'objet d'une décision d'approbation par le CRTC⁴.

8. En outre, le Tarif de Télébec prévoit le renouvellement automatique du Contrat à son terme aux mêmes conditions, ainsi que le paiement de frais de résiliation représentant 50 % des mensualités à échoir jusqu'à la fin du Contrat en cas de résiliation unilatérale⁵.

9. Le 18 février 2011, Boustifo a conclu un contrat avec Télébec pour la prestation de services de téléphonie filaire d'une durée initiale de 60 mois (le « **Contrat** »), dont les modalités étaient établies par le Tarif de Télébec :

« Lesdits services et/ou installations sont fournis par Télébec conformément aux dispositions applicables du Tarif général de Télébec, y compris les Modalités de service et, sans restreindre la portée de ce qui précède, sous réserve des tarifs et des frais en vigueur visant lesdits services et/ou installations et qui sont soumis de temps à autre à l'approbation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « CRTC »). [...] »⁶

10. Le 5 janvier 2016, conformément au Tarif, Télébec a transmis à Boustifo un avis l'informant du renouvellement du Contrat à son échéance aux mêmes conditions⁷. Le 19 mars 2016, en l'absence d'avis à l'effet contraire de Boustifo, le Contrat a été renouvelé pour 60 mois aux mêmes conditions⁸.

⁴ Pièce P-1, Tarif général, Télébec, société en commandite, CRTC 25140, Demande d'autorisation d'appel, ci-après « **D.A.A.** », p. **82-107** et Jugement de la Cour supérieure, par. 7, **D.A.A.**, p. **5** (« **Jugement** »).

⁵ Pièce P-1, (Tarif général), art. 2.8.4, **D.A.A.**, p. **83-86**.

⁶ Pièce P-1 (Contrat), **D.A.A.**, p. **76-81**.

⁷ Jugement, par. 9, **D.A.A.**, p. **6** et Pièce P-2, Lettre de Télébec du 5 janvier 2016, transmise dans un délai de plus de 60 jours avant l'échéance du Contrat, **D.A.A.**, p. **143**.

⁸ Jugement, par. 9, **D.A.A.**, p. **6** et Pièce P-2, Lettre de Télébec du 13 avril 2016, transmise dans un délai de 35 jours suite au renouvellement du Contrat, **D.A.A.**, p. **142**.

11. À l'automne 2017, Boustifo a porté plainte à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (la « **CPRST** ») suite au renouvellement automatique du Contrat, laquelle plainte fut transférée au CRTC puisqu'elle concernait un service réglementé⁹. Le 9 mars 2018, au terme de son enquête, le personnel du CRTC a conclu que la pratique de Télébec était conforme au Tarif et qu'aucune intervention de sa part n'était requise :

« Le personnel du Conseil a déterminé que Télébec est conforme à son tarif; en effet, la compagnie vous a avisé dans les délais prescrits par son tarif en indiquant que le renouvellement se ferait « aux mêmes termes et conditions ».

Le personnel du Conseil considère donc qu'on a répondu à vos préoccupations, et qu'aucune autre intervention réglementaire de notre part n'est requise. Nous considérons donc le dossier comme étant fermé. »¹⁰

12. Boustifo n'a pas contesté cette conclusion par le dépôt d'une demande au CRTC remettant en cause le caractère juste et raisonnable du Tarif de Télébec¹¹.

13. Le 7 avril 2018, Boustifo a résilié le Contrat et des frais de 1 474,37 \$ lui ont été facturés, conformément au Tarif¹².

2. La Demande de Boustifo

14. Le 23 avril 2018, Boustifo a institué devant la Cour supérieure une Demande pour autorisation d'exercer une action collective et pour se voir attribuer le statut de représentante, tel que subséquemment modifiée¹³.

15. Par sa Demande, Boustifo recherche la nullité et l'inopposabilité des clauses du Tarif de Télébec et la restitution des frais perçus en découlant en fonction des thèses suivantes¹⁴ :

⁹ Pièce P-2, Plainte et échanges de communications, **D.A.A., p. 108 et s.**

¹⁰ Pièce P-2, Courriel du CRTC, 9 mars 2018, **D.A.A., p. 136-137.**

¹¹ *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, DORS/2010-277.

¹² Jugement, par. 13, **D.A.A., p. 6** et Pièce P-3, **D.A.A., p. 167 et s.**

¹³ Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective, 3 octobre 2018, **D.A.A., p. 62 et s.** (la « **Demande** »). Le fait que la Demande soit introduite par voie d'action collective ne saurait avoir pour effet de conférer à la Cour supérieure compétence sur un litige qui, autrement, relève de la compétence exclusive du CRTC : *Bisaillon c. Université Concordia*, [2006] 1 R.C.S. 666, par. 22.

¹⁴ Demande, préc., note 13, par. 26, 35 et 59, **D.A.A., p. 65, 67-68 et 70.**

- a) Les clauses et frais de résiliation prévoyant un paiement d'un montant équivalant à 50 % des mensualités jusqu'à l'expiration du contrat sont abusifs en application des articles 1437 et 2129 du *Code civil du Québec* (« **C.c.Q.** »);
- b) Le renouvellement automatique d'un contrat à durée déterminée aux mêmes conditions est une clause externe inopposable à l'adhérent en application de l'article 1435 C.c.Q.

16. Le groupe au bénéfice duquel la Demande a été intentée vise toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vu imposer ou facturer des conditions ou des frais de résiliation de contrat depuis le 20 avril 2015¹⁵.

3. Le jugement de la Cour supérieure du Québec

17. Le 10 septembre 2019, la Cour supérieure a accueilli la Demande et autorisé l'exercice d'une action collective contre Télébec seulement¹⁶, afin de sanctionner le Tarif de Télébec relativement à l'imposition de frais de résiliation et au renouvellement de contrats à durée déterminée¹⁷.

18. La Cour supérieure concluait par ailleurs à l'absence d'une compétence exclusive du CRTC en regard de l'objet de la Demande et déterminait avoir compétence en l'instance :

« [37] Enfin, pour les motifs énoncés par la Cour d'appel dans *Bell Canada c. Aka-Trudel* et repris dans l'arrêt *Masson*, la Cour supérieure a juridiction pour se prononcer sur la question faisant l'objet du litige, à savoir si les indemnités en cas de résiliation prévues aux contrats de téléphonie filaire et de services internet de Télébec sont abusives eu égard aux dispositions du *Code civil du Québec*. »¹⁸

¹⁵ *Id.*, par. 1, **D.A.A.**, p. 2.

¹⁶ La Cour supérieure a rejeté la Demande envers Vidéotron.

¹⁷ Jugement, par. 50, **D.A.A.**, p. 16.

¹⁸ Jugement, par. 37, **D.A.A.**, p. 14.

4. L'Arrêt de la Cour d'appel du Québec

19. Le 14 décembre 2020, après avoir préalablement accordé la permission d'appeler du jugement de la Cour supérieure¹⁹, la Cour d'appel a rejeté l'appel de Télébec et confirmé le jugement de la Cour supérieure envers Télébec²⁰.

20. En regard de la compétence de la Cour supérieure d'être saisie de la Demande, la Cour d'appel indique ce qui suit :

a) L'article 72(3) de la *Loi* s'applique pour éliminer la compétence de la Cour supérieure lorsque la cause d'action résulte d'un manquement aux dispositions de cette loi ou d'un règlement adopté sous ce régime ou d'une décision du CRTC²¹;

b) Or, la Demande indique que le litige trouve racine dans le droit privé et se fonde sur les obligations contractuelles prévues à l'article 1437 C.c.Q., alors que la faute alléguée découle du caractère abusif des frais de résiliation de Télébec. Une action en nullité et en dommages peut être entreprise afin de sanctionner des pratiques de commerce dans un litige privé²²;

c) Le fait qu'un tarif ait été approuvé par le CRTC eu égard à une zone réglementée ne change en rien l'attribution de compétence à la Cour supérieure afin de statuer sur le caractère abusif des clauses de résiliation du Tarif, alors que les objectifs de la *Loi* et du *Code civil du Québec* sont distincts²³.

21. Conséquemment, la Cour d'appel concluait que la Cour supérieure est compétente pour déterminer si les clauses du Tarif de Télébec sont abusives au regard du *Code civil du Québec* et de se saisir d'une demande visant à déclarer leur nullité et inopposabilité et, le cas échéant, ordonner la restitution de sommes perçues en application du Tarif de Télébec.

¹⁹ Jugement de la Cour d'appel accueillant la demande pour permission d'appeler, 8 novembre 2019, **D.A.A., p. 74 et s.** En parallèle, Boustifo a entrepris un appel de plein droit du Jugement de la Cour supérieure du Québec envers Vidéotron.

²⁰ La Cour d'appel du Québec a infirmé le Jugement de la Cour supérieure à l'égard de Vidéotron et autorisé l'exercice de l'action collective proposée contre elle.

²¹ Arrêt de la Cour d'appel, 14 décembre 2020, par. 45, **D.A.A., p. 29.**

²² *Id.*, par. 46-47, **D.A.A., p. 29.**

²³ *Id.*, par. 48, **D.A.A., p. 29-30.**

22. Dans le cadre de son analyse, la Cour d'appel n'a pas considéré les attributs du CRTC, le mécanisme de résolution de différends prévu par la *Loi* ni l'intention du Parlement quant à l'étendue de sa compétence en regard de demandes fondées sur un tarif ayant fait l'objet d'une décision d'approbation.

PARTIE II – EXPOSÉ DE LA QUESTION EN LITIGE

23. L'appel proposé soulève une question d'importance fondamentale pour la cohérence du régime réglementaire fédéral qui régit les télécommunications au Canada :

a) Une cour de droit commun peut-elle se prononcer sur la légalité d'un tarif pour des services de télécommunications ayant fait l'objet d'une décision d'approbation par le CRTC?

24. Télébec soutient que le CRTC bénéficie d'une compétence exclusive d'être saisi et de se prononcer sur toute demande relative à la légalité, le caractère obligatoire, la nullité ou la modification de tarifs d'entreprises de télécommunications ayant fait l'objet d'une décision d'approbation en vertu de la *Loi*.

25. La question soulevée est d'importance pour le public et mérite l'examen de cette Cour. L'Arrêt mine la cohérence, l'intégrité et l'unicité du régime législatif et réglementaire qui régit les télécommunications au Canada en ce qu'il érige la Cour supérieure en instance parallèle à celles identifiées dans la *Loi* et qui sont autorisées à se prononcer sur la légalité d'un tarif approuvé aux termes d'une décision du CRTC, contrairement à l'intention du Parlement.

26. L'Arrêt est aussi incompatible avec la jurisprudence antérieure de la Cour d'appel et celle émanant des provinces de *common law* quant à l'étendue de la compétence du CRTC et résulte d'une approche relative à la détermination de la compétence exclusive de tribunaux administratifs irréconciliable avec le test développé par cette Cour et appliqué par les tribunaux d'appel dans les autres provinces canadiennes.

PARTIE III – EXPOSÉ DES ARGUMENTS

A. Remarque liminaire : Le rôle du CRTC dans le système des télécommunications canadien

27. Depuis le 19^e siècle, le Parlement régleme l'industrie des télécommunications au Canada et le CRTC et ses prédécesseurs ont toujours eu mandat de régir et surveiller la prestation et la tarification des services de télécommunications au Canada²⁴.

28. En 1993, et bénéficiant d'une compétence législative exclusive en la matière²⁵, le Parlement adoptait la *Loi*, créant le cadre législatif de base de l'industrie des télécommunications au Canada²⁶. Désormais reconnue comme établissant un cadre réglementaire complet en matière de télécommunications²⁷, la *Loi* a pour objectif déclaré d'abolir la fragmentation du marché intérieur des télécommunications pour ne créer qu'un seul marché à l'échelle canadienne et de favoriser la cohérence, l'uniformité et la prévisibilité des règles applicables aux télécommunications au Canada²⁸. Aussi, la *Loi* établit la Politique canadienne de télécommunication, considérée essentielle à l'identité et la souveraineté du Canada²⁹.

29. Chargé de l'application de la *Loi* et de s'assurer de la réalisation des objectifs de la Politique canadienne de télécommunication³⁰, le CRTC³¹ s'est vu confier de vastes pouvoirs réglementaires

²⁴ *Acte à l'effet d'incorporer la Compagnie canadienne de Téléphone Bell*, S.C. 1880 c. 67; *An Act to amend the Railway Act, 1903*, S.C. 1906, c. 42, s. 30(1)-(2); *Railway Act*, R.S.C. 1919, c. 68; *Railway Act*, R.S.C. 1927, c. 170; *Railway Act*, R.S.C. 1952, c. 234; *National Transportation Act*, S.C. 1966-67, c. 69; *Railway Act*, R.S.C. 1970, c. R-2; *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, L.C. 1974-76, c. 49; *Railway Act*, R.S.C. 1985, c. R-3 et *National Transportation Act*, R.S.C. 1985, c. N-20.

²⁵ *Alberta Government Telephones c. CRTC*, [1989] 2 R.C.S. 225; *Québec (Procureur général) c. Québec (Régie des télécommunications)*, 1992 CanLII 3743 (QC CA), confirmé par *Téléphone Guèvremont Inc. c. Québec (Régie des télécommunications)*, [1994] 1 R.C.S. 878.

²⁶ *Bell Canada c. Bell Aliant Communications régionales*, [2009] 2 R.C.S. 764 (« **Bell Canada** »), par. 28.

²⁷ *Bell Canada*, préc., note 26, par. 47 et *Edmonton (Ville) c. 360Networks Canada Ltd.*, [2007] 4 R.C.F. 747, Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée.

²⁸ CANADA, DÉBATS PARLEMENTAIRES, 3^e sess., 34^e légis., vol. 14, p. 18 069; Communications Canada, « Les télécommunications : Nouvelle législation canadienne », février 1992, p. 6-8 et 10.

²⁹ *Loi*, art. 7.

³⁰ *Bell Canada*, préc., note 26, par. 36 et *Loi*, art. 4 et 47.

³¹ Le CRTC est créé par la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, L.R.C. (1985), c. C-22.

et adjudicatifs en regard de tous les aspects de la fourniture des services de télécommunications et a été qualifié de l'« archétype de l'organisme administratif spécialisé »³². Il est doté d'un mandat exceptionnellement spécialisé et jouit d'une vaste expertise en matière de réglementation et de supervision des télécommunications au Canada et d'application de politiques de télécommunications, une expertise dont ne disposent pas les tribunaux judiciaires³³.

30. Une responsabilité centrale du CRTC au cœur de l'appel proposé est de déterminer et d'approuver les tarifs des services des entreprises de télécommunications, lesquels énoncent l'intégralité des conditions de prestation de leurs services, ainsi que leur délimitation et leur étendue géographique, le cas échéant³⁴. L'approbation de tarifs est un exercice polycentrique pour lequel le CRTC possède une compétence particulière et une grande spécialisation, ainsi que de vastes pouvoirs discrétionnaires quant au choix des facteurs pouvant être pris en compte et à la méthode à appliquer à cet égard³⁵.

31. L'offre et la fourniture des services de télécommunications sont ainsi assujetties aux conditions fixées par le CRTC ou contenues dans une tarification approuvée par lui, lequel doit s'assurer que tout tarif est juste et raisonnable³⁶ :

« [L]a Loi sur les télécommunications confère au CRTC le pouvoir de fixer et de réglementer, d'une manière générale, les tarifs des services de télécommunication au Canada. Tous les tarifs imposés par les entreprises, y compris les tarifs des services, doivent être soumis pour approbation au CRTC, qui peut statuer sur toute question concernant les tarifs dans l'industrie des services de télécommunication [...]. »³⁷

32. Le CRTC peut, d'office ou sur demande, instruire et trancher toute question relative aux tarifs, installations et services des entreprises de télécommunications et peut aussi prendre des règlements en lien avec toute matière ou tout objet relevant des télécommunications³⁸. La *Loi* prévoit notamment que le CRTC peut être saisi autant de questions de droit que de questions de fait

³² *Bell Canada c. Canada (Procureur général)*, 2019 CSC 66, par. 64.

³³ *Bell Canada*, préc., note 26, par. 28 et s.

³⁴ *Règlement sur les tarifs du CRTC*, DORS/79-555.

³⁵ *Bell Canada*, préc., note 26, par. 36 et 38 et *Loi*, art. 27, 32 et 37.

³⁶ *Loi*, art. 24-25 et 27.

³⁷ *Bell Canada*, préc., note 26, par. 29.

³⁸ *Loi*, art. 48 et 67.

et que ces décisions sont obligatoires et définitives³⁹. Le CRTC bénéficie des attributions d'une cour supérieure et peut accorder toute réparation qui lui semble justifiée⁴⁰, ainsi que ces décisions peuvent être assimilées à des ordonnances de la Cour fédérale ou d'une cour supérieure⁴¹.

33. Les décisions du CRTC, y compris celles qui approuvent un tarif pour des services de télécommunications, ne peuvent être révisées ou modifiées que conformément aux procédures prévues explicitement dans la *Loi*⁴² (sur demande d'une partie intéressée, d'office par le CRTC ou sur directive du gouverneur en conseil). Aussi, elles ne peuvent faire l'objet d'un appel qu'auprès de la Cour d'appel fédérale, avec l'autorisation de celle-ci⁴³, à l'exclusion de toute autre intervention judiciaire, que ce soit de la Cour fédérale ou des tribunaux provinciaux⁴⁴.

³⁹ *Loi*, art. 52. Les dispositions de la *Loi* qui encadrent l'établissement des tarifs des entreprises de télécommunications par le CRTC ont été qualifiées par la Cour comme étant une clause privative commandant une grande déférence : *Bell Canada*, préc., note 26, par. 30 et *British Columbia Telephone Co. c. Shaw Cable Systems (B.C.) Ltd.*, [1995] 2 R.C.S. 739, par. 30 et 33.

⁴⁰ *Loi*, art. 55 et 60.

⁴¹ *Loi*, art. 63. Les instances devant le CRTC sont encadrées par les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, DORS/2010-277.

⁴² *Loi*, art. 13 et 62. Les décisions peuvent faire l'objet d'une demande de modification, annulation ou réexamen au gouverneur en conseil ou encore auprès du CRTC lui-même.

⁴³ *Loi*, art. 64.

⁴⁴ *Loi sur les Cours fédérales*, L.R.C. (1985), c. F-7, art. 28, 18 et 18.5. L'octroi d'une compétence à un tribunal d'appel de statuer de façon exclusive sur les recours émanant d'une autorité administrative fait clairement ressortir la volonté du législateur d'attribuer à ladite autorité une compétence exclusive en regard des recours relevant de sa loi habilitante, à l'exclusion de tout autre tribunal : *Okwuobi c. Commission scolaire Lester-B.-Pearson*; *Casimir c. Québec (Procureur général)*; *Zorrilla c. Québec (Procureur général)*, [2005] 1 R.C.S. 257c, par. 25, 27-28 et 34.

B. L'importance de l'affaire pour le public et des questions qu'elle soulève

1. La cohérence du régime législatif en regard des tarifs des entreprises télécommunications

34. Les services de télécommunications fournis par Télébec à Boustifo faisant l'objet de la Demande sont régis par le Tarif général de Télébec, tel qu'approuvé par une décision du CRTC. En conformité avec l'article 25(1) de la *Loi*, Télébec doit appliquer son Tarif :

« **25 (1)** L'entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant — notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux — les tarifs à imposer ou à percevoir. »

35. Télébec n'a ni le pouvoir ni la discrétion de négocier des conditions différentes de celles prévues à ce Tarif, ou encore de renoncer à l'application d'une de ses composantes.

36. Pourtant, la Demande invoque le droit provincial, en l'occurrence les articles 1435 et 1437 C.c.Q., afin de rendre deux composantes du Tarif juridiquement inapplicables aux clients de Télébec. Dans son « essence », Boustifo demande à la Cour supérieure d'annuler en partie le Tarif de Télébec et de rendre partiellement sans effet la décision du CRTC l'ayant approuvé. La Demande s'assimile donc soit à une action concomitante aux pouvoirs adjudicatifs et réglementaires du CRTC, soit à une attaque collatérale au Tarif.

37. Or, selon l'Arrêt, la Cour supérieure est compétente pour trancher un tel litige portant sur la légalité des tarifs approuvés par le CRTC et visant à rendre inefficaces ces décisions dès lors que le droit privé est invoqué à l'appui d'un recours.

38. Les conséquences de l'Arrêt s'étendent bien au-delà des composantes du Tarif de Télébec. En effet, le raisonnement de la Cour d'appel érige la Cour supérieure en instance parallèle des mécanismes prévus par la *Loi* et autorise des actions concomitantes devant les tribunaux de droit commun fondées sur le droit privé visant à modifier ou rendre inefficace des modalités tarifaires approuvées par le CRTC par voie de décisions ou d'ordonnances. De telles demandes pourraient viser, sans limitation, différents services offerts à différents types d'utilisateurs, incluant les usagers des services de télécommunications, les fournisseurs de services de gros, les entreprises de services locaux titulaires, ou autres. Cette réalité mine la compétence du CRTC

et mérite l'attention de la Cour compte tenu des conséquences pouvant en découler pour la stabilité et la primauté du droit.

39. En refusant de reconnaître la compétence exclusive du CRTC quant à l'application du Tarif de Télébec en l'instance, l'Arrêt crée une réelle possibilité de décisions contradictoires et irréconciliables quant à la légalité et le caractère obligatoire des modalités tarifaires des entreprises de télécommunications. D'une part, le Tarif de Télébec a été approuvé par le CRTC comme étant juste et raisonnable, lequel Tarif Télébec se voit obligée d'appliquer intégralement. D'autre part, la Demande de Boustifo sollicite un jugement dont la conséquence serait de proscrire l'application par Télébec de certaines modalités de ce même Tarif.

40. Comme cette Cour l'a écrit dans l'arrêt *Vavilov*, « la primauté du droit ne saurait tolérer des ordonnances et des procédures qui entraînent un véritable conflit opérationnel entre deux organismes administratifs, de sorte qu'une partie se retrouve aux prises avec deux décisions contradictoires »⁴⁵. Certes, en l'occurrence le conflit serait entre la décision d'un tribunal administratif fédéral et d'une cour, sans que ces décisions puissent se réconcilier et s'harmoniser. La difficulté ainsi créée demeure toutefois entière en ce qui concerne la situation intenable dans laquelle Télébec est placée et quant à la prévisibilité, la certitude et le caractère définitif du processus décisionnel administratif ayant juridiction envers elle.

41. La possibilité que des tribunaux judiciaires ou d'autres tribunaux administratifs puissent, à la pièce, remettre directement ou indirectement en cause des décisions, mesures ou politiques du CRTC ou se prononcer sur la légalité des modalités tarifaires des entreprises de télécommunications ébranle la primauté du droit. Aussi, elle est source de conséquences importantes pour la cohérence et l'unicité du régime législatif et réglementaire qui régit l'industrie des télécommunications au Canada.

42. En effet, la dilution des pouvoirs et de l'autorité du CRTC aux termes de décisions judiciaires appliquant des normes locales disparates menace la réalisation de la Politique canadienne de télécommunication. Or, les tribunaux ne bénéficient pas du mandat, des outils, de l'expertise ni de l'expérience nécessaires pour évaluer le tarif d'une entreprise de télécommunications et réaliser un tel exercice polycentrique. Au contraire, afin d'assurer la réalisation de cette Politique,

⁴⁵ *Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c. Vavilov*, 2019 CSC 65, par. 64.

c'est plutôt au CRTC que le Parlement a exclusivement conféré le mandat d'approuver, fixer, réviser et, le cas échéant, de modifier des tarifs pour des services de télécommunications.

2. La jurisprudence contradictoire de la Cour d'appel quant à la compétence du CRTC

43. L'Arrêt est la résultante d'une approche propre à la Cour d'appel relative à la détermination de la compétence exclusive d'un tribunal administratif incompatible avec les enseignements de cette Cour. Par ailleurs, l'Arrêt est irréconciliable avec une décision antérieure de la Cour d'appel quant à l'étendue de la compétence du CRTC.

44. Le test applicable à la détermination de l'étendue de la compétence d'un tribunal administratif a été établi par cette Cour dans l'arrêt *Weber*, lequel reconnaît que le modèle de la compétence exclusive des tribunaux administratifs cherche à éviter que le règlement de différends soit compromis, doublé ou miné par des actions concomitantes⁴⁶, et l'immixtion des tribunaux judiciaires dans des débats ou des matières que le législateur a voulu réserver à des instances spécialisées⁴⁷. Sous réserve de la nouvelle approche adoptée par la Cour d'appel, le test de l'arrêt *Weber* est désormais appliqué par les cours et tribunaux de tous les niveaux au Canada. Ce test prévoit que la reconnaissance de la compétence exclusive d'un tribunal administratif est tributaire de l'examen de ses attributs, de la législation applicable, et d'une évaluation du litige pour déterminer si l'intention du législateur est de conférer une compétence exclusive à un décideur administratif⁴⁸.

45. Seul l'« essence » ou le « caractère véritable » du litige doit être examiné pour déterminer si le litige relève du schème législatif dont le tribunal en cause est chargé de l'application⁴⁹, alors que la qualification juridique du recours proposée par les parties n'est pas pertinente à cette détermination⁵⁰. Également, la jurisprudence de cette Cour établit sans ambiguïté que l'absence

⁴⁶ *Weber c. Ontario Hydro*, [1995] 2 R.C.S. 929 (« *Weber* »), par. 58 et *Vaughan c. Canada*, [2005] 1 R.C.S. 146 (« *Vaughan* »), par. 69-70.

⁴⁷ *Domtar inc. c. Produits Kruger ltée*, 2010 QCCA 1934, par. 33.

⁴⁸ *Pleau v. Canada (Attorney General)*, 1999 NSCA 159, par. 48, Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée (« *Pleau* »).

⁴⁹ *Weber*, préc., note 46, par. 43 et *Québec (Procureur général) c. Charest*, 2004 CanLII 46995 (C.A.), par. 11.

⁵⁰ *Regina Police Assn. Inc. c. Regina (Ville) Board of Police Commissioners*, [2000] 1 R.C.S. 360, par. 25.

d'une disposition législative expresse qui écarte la compétence des tribunaux de droit commun n'est pas déterminante quant à l'intention du législateur⁵¹.

46. Dans l'arrêt *WestJet c. Chabot*⁵², la Cour d'appel a élaboré un nouveau test pour déterminer l'étendue de la compétence d'un tribunal administratif en fonction d'une lecture dite « pragmatique et fonctionnelle » de la demande selon laquelle, dans la mesure où le recours invoque le droit privé, le litige relèvera dès lors de la compétence des tribunaux de droit commun. Aussi, s'écartant de la jurisprudence de cette Cour, la Cour d'appel a jugé qu'aucune compétence exclusive ne pouvait être reconnue à un tribunal administratif fédéral en l'absence d'une disposition « formelle et expresse » de la loi⁵³.

⁵¹ *Vaughan*, préc., note 46, par. 59; *Weber*, préc., note 46, par. 58; *Gendron c. Syndicat des approvisionnements et services de l'alliance de la fonction publique du Canada, section locale 50057*, [1990] 1 R.C.S. 1298, p. 1321. Voir aussi : *Hopkins v. Kay*, 2015 ONCA 112, par. 30, Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée; *Phillips v. Harrison*, 2000 MBCA 150, par. 46; *Warraich v. University of Manitoba*, 2003 MBCA 58, par. 8-11 et *Pleau*, préc., note 48, par. 48.

⁵² 2016 QCCA 584, Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée (« *WestJet* »). La *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, c. 10, ne prévoit pas un mécanisme d'approbation des tarifs comparable à celui prévu à la *Loi*, ne contient aucune disposition analogue à l'article 72(3) de la *Loi*, ainsi que les attributs de l'Office des transports du Canada et l'intention du Parlement à son égard sont différents que ceux du CRTC.

⁵³ Le raisonnement de la Cour d'appel est articulé en fonction d'une disposition d'une loi provinciale, ce qui apparaît erroné aux fins de la détermination de l'étendue de la compétence d'un tribunal administratif fédéral, créé par une loi du Parlement. En effet, une loi provinciale ne peut altérer ou limiter la compétence des tribunaux ou offices fédéraux qui se voient confier, conformément à l'article 101 de la *Loi constitutionnelle de 1867*, une compétence juridictionnelle pour trancher des différends dans un domaine régi par un régime législatif fédéral : *MacMillan Bloedel Ltd. v. Simpson*, [1995] 4 R.C.S. 725, par. 10-12; *Conférence des juges de paix magistrats du Québec c. Québec (Procureure générale)*, [2016] 2 R.C.S. 116, par. 39.

47. Le test de l'arrêt *WestJet* est désormais appliqué par les tribunaux québécois et fait figure d'autorité dominante au Québec en la matière⁵⁴. Il a notamment été employé aux fins de la détermination de l'étendue de la compétence juridictionnelle du CRTC, menant à une contradiction entre la jurisprudence québécoise et celle des autres provinces sur le caractère exclusif ou non de cette compétence.

48. Ainsi, dans l'arrêt *Aka-Trudel*⁵⁵, en application de l'arrêt *WestJet*, la Cour d'appel a refusé de reconnaître une compétence exclusive au CRTC à l'égard d'un litige portant sur le taux d'intérêt applicable aux comptes en souffrance d'une entreprise de télécommunications, fondé sur le droit privé. Toutefois, le taux d'intérêt en cause dans cette affaire faisait l'objet d'une décision d'abstention du CRTC qui, contrairement à la présente affaire, n'avait pas rendu de décision approuvant la pratique tarifaire en cause⁵⁶. Dans une tentative de réconcilier la jurisprudence portant sur la compétence exclusive du CRTC, la Cour d'appel reconnaissait qu'il peut exister des litiges dont l'essence heurte une disposition de la *Loi*, une décision ou un règlement du CRTC ou qui interpelle les pouvoirs de réglementation du CRTC et que de tels différends peuvent entraîner la reconnaissance d'une compétence exclusive du CRTC⁵⁷.

49. Tel est le cas en l'espèce, alors que la Demande se heurte manifestement et directement au Tarif de Télébec. Selon le raisonnement de l'arrêt *Aka-Trudel*, il s'agit exactement du type de différend qui relèverait de la compétence exclusive du CRTC. Or, l'Arrêt est incompatible avec cette détermination antérieure de la Cour d'appel.

50. Ajoutant à ses contradictions, dans l'arrêt *Masson c. Telus Mobilité*⁵⁸, invoquant l'arrêt *Aka-Trudel*, mais sans vraisemblablement considérer la substance de son raisonnement, la Cour

⁵⁴ *Mont-Tremblant (Ville de) c. Massol*, 2016 QCCS 2091; *Télévision communautaire et indépendante de Montréal (TVCI-MTL) c. Vidéotron*, 2017 QCCS 473; *Choquette c. Air Canada*, 2017 QCCS 234; *Gagnon c. L. Simard Transport limitée*, 2018 QCCS 3412; *Fiori (Éditions Sang latin) c. Gestion Son Image inc. (GSI Musique et Éditions Gestion son image)*, 2018 QCCS 5533; *Durand c. Attorney General of Quebec*, 2018 QCCS 2817; *P.A. c. Air Canada*, 2019 QCCS 606; *Léveillé c. Procureure générale*, 2019 QCCS 1482; *GBI Experts-conseils c. Ville de Montréal*, 2020 QCCA 497 et *Veer c. Boardwalk Real Estate Investment Trust*, 2019 QCCA 740.

⁵⁵ *Bell Canada c. Aka-Trudel*, 2018 QCCA 829 (« *Aka-Trudel* »), Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée.

⁵⁶ *Id.*, par. 23-24.

⁵⁷ *Id.*, par. 27 et 30-32.

⁵⁸ 2019 QCCA 1106, Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée (« *Masson* »).

d'appel a déterminé que la Cour supérieure avait commis une erreur de droit en déclinant compétence pour statuer sur le caractère abusif des clauses de résiliation applicables dans des tarifs ayant été approuvés par le CRTC. Pour la Cour d'appel, les objectifs de la *Loi* et ceux du *Code civil du Québec* et de la *Loi sur la protection du consommateur*⁵⁹ ne sont pas les mêmes, de sorte que la Cour supérieure demeure compétente à l'égard de tels contrats.

51. Tel est le raisonnement adopté dans l'Arrêt. Malgré le fait que le Tarif de Télébec a fait l'objet d'une décision d'approbation par le CRTC, la Cour d'appel s'est arrêtée à la qualification juridique proposée dans la Demande qui invoque le droit privé, sans se questionner sur le caractère véritable du différend en fonction des faits allégués, des conclusions recherchées, des attributs du CRTC et de l'intention du Parlement quant à l'étendue de sa compétence. S'autorisant de l'arrêt *Masson*, la Cour d'appel a conclu que la Cour supérieure est compétente pour se prononcer sur le caractère abusif du Tarif, malgré le fait qu'il ait fait l'objet d'une décision d'approbation par le CRTC.

52. Or, le raisonnement de la Cour d'appel en l'instance et dans l'arrêt *Masson* ne peuvent se réconcilier avec le raisonnement de l'arrêt *Aka-Trudel*. L'Arrêt se réconcilie encore moins avec la jurisprudence émanant de l'extérieur du Québec qui reconnaît la compétence exclusive du CRTC en matière de différends portant sur les tarifs des entreprises de télécommunications.

3. L'Arrêt et la jurisprudence de la Cour d'appel sont en contradiction avec la jurisprudence des juridictions de *common law* quant à la compétence du CRTC

53. La jurisprudence émanant de tribunaux de première instance et d'appel de juridiction de *common law*, en application du test de l'arrêt *Weber*, reconnaît que le CRTC jouit d'une compétence exclusive lorsqu'en présence de demandes mettant en cause les tarifs des entreprises de radiodiffusion ou de télécommunications.

54. Dans une affaire faisant figure d'autorité dominante en la matière, le Juge Sharpe, alors juge de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, s'exprimait comme suit dans *Mahar v. Rogers Cablesystems Ltd.*⁶⁰ :

⁵⁹ RLRQ, c. P-40.1.

⁶⁰ [1995] O.J. No. 3711 (Gen. Div.). Cette décision a été rendue en application de la *Loi sur la radiodiffusion*, L.C. 1991, c. 11, en vertu de laquelle la compétence du CRTC est analogue à celle que lui confère la *Loi*.

« [35] In my view, the task of deciding this case has been specifically assigned by Parliament to the CRTC. The principle established by the case law, in particular the Shaw case, of the deference due to the decisions of the CRTC on legal matters within its jurisdiction seems to me significant. It is true that this is not a case where review is sought of the decision of the CRTC nor is it a collateral attack on such a decision. In some ways, however, the case at bar presents a more serious challenge to the integrity of the regime established by Parliament. If the applicant's submissions were accepted and this court were to decide the case, there would, in effect, be an alternate forum for the determination of an important aspect of the relationship between suppliers of cable services and subscribers. A superior court would be deciding that issue without the benefit of the opinion of the CRTC. Because this is but one of ten provincial superior courts the spectre of various approaches from various provincial courts is raised. Assumption of jurisdiction by this court would not only evade the CRTC, it would also remove the case from the authority of the Federal Court of Appeal which is mandated to review the CRTC. The net result would be to disrupt the scheme envisaged by Parliament for the interpretation of the Regulations, a scheme which includes scrutiny by a court exercising jurisdiction akin to that of a superior court.

[...]

[37] In my view the respondent has satisfied the heavy onus of showing that this court does not have jurisdiction. If I am wrong and the court does have jurisdiction, then I would have no hesitation whatsoever in holding on the authority of *Lethbridge (City) v. Canadian Western Natural Gas, Light, Heat & Power Co.*, (...) and *Centra Gas Alberta Inc. v. Three Hills (Town)* (...), that this is a case where the discretion of the court to grant declaratory relief ought not to be exercised. In my view, that determination can be made on a preliminary basis without hearing full argument as to the merits. »

55. Depuis, les tribunaux des provinces autres que le Québec reconnaissent constamment que les demandes soulevant des questions de politique en matière de télécommunications et de radiodiffusion ou mettant en cause les tarifs des entreprises de télécommunications doivent être tranchées par le CRTC, et non par un tribunal judiciaire⁶¹.

⁶¹ *MTS Allstream Inc. v. Telus Communications Company*, 2009 ABCA 372, Demande de permission d'appeler à la Cour suprême du Canada rejetée; *Penney v. Bell Canada*, 2010 ONSC 2801; *Sprint Canada Inc. v. Bell Canada*, [1997] O.J. 4772 (S.C.), appel rejeté, [1999] O.J. No. 63 (C.A.) (« *Sprint* »); *B & W Entertainment Inc v. Telus Communications Inc.*, 2004 CanLII 35009 (ONSC) (« *B & W* »); *Iris Technologies Inc. v. Telus Communications Company*, 2019 ONSC 2502; *Shaw Cablesystems (SMB) Limited v. MTS Communications Inc.*, 2006 MBCA 29; *LaRoque v. Société Radio-Canada*, 2009 CanLII 35736 (ONSC); *Allarco Entertainment 2008 Inc. v. Rogers Communications Inc.*,

56. Le raisonnement au soutien de la reconnaissance de la compétence exclusive du CRTC en ces matières découle aussi de l'application de l'article 72(3) de la *Loi*, laquelle disposition établit une limite à la compétence des tribunaux de droit commun à l'égard de recours fondés sur la rupture d'un contrat relatif à la fourniture de services de télécommunications ou portant sur les tarifs par des entreprises de télécommunications :

« **72 (1)** Sous réserve des limites de responsabilité fixées sous le régime de la présente loi ou de toute autre loi, quiconque a subi une perte ou un dommage par suite d'un manquement soit aux dispositions de la présente loi ou d'une loi spéciale, soit à une décision ou un règlement pris au titre de celles-ci, peut en poursuivre, devant le tribunal compétent, le recouvrement contre le contrevenant ou celui qui a ordonné ou autorisé le manquement, ou qui y a consenti ou participé.

(2) Les actions en recouvrement se prescrivent par deux ans à compter de la date du manquement.

(3) Les paragraphes (1) et (2) ne s'appliquent pas aux actions intentées pour rupture de contrat portant sur la fourniture de services de télécommunication ni aux actions en dommages-intérêts relatives aux tarifs imposés ou perçus par les entreprises canadiennes. »

[Notre soulignement]

57. La Cour supérieure de l'Ontario et, plus récemment, la Cour fédérale ont interprété l'article 72(3) de la *Loi* comme étant l'expression claire de l'intention du Parlement que les litiges fondés sur un contrat de télécommunications doivent être tranchés par le CRTC, et non pas par les cours de justice :

« [23] Subsection 72(3) of the Telecommunications Act provides an exception, where the action is for “breach of a contract to provide telecommunications services.” This provision was specifically dealt with by the Court in *B & W Entertainment Inc v Telus Communications Inc* (...) at paragraphs 16-17, where the Court stated:

2009 CanLII 68464 (ONSC); *Bazos v. Bell Media Inc.*, 2018 ONSC 6146, par. 71-72, voir également par. 13, 17-22, 41-44 et 51-84; *Nelson v. Telus Communication Inc. (Part 2)*, 2021 ONSC 23; *Wilson c. Telus Communications Inc.*, 2019 FC 276 (« *Wilson* »). D'autres jugements moins récents sont toutefois à l'effet contraire, lesquels n'impliquaient pas toutefois un tarif approuvé par le CRTC ou une décision ou politique du CRTC : *Rogers Cable TV Ltd. v. 37041 Ontario Ltd.*, [1996] O.J. No 2033 (Ont.C.J., Gen. Div.); *Muchmusic Network, a Division of Chum Limited c. Coast Cable Vision Ltd*, 1995 CanLII 2904 (B.C.S.C.) et *Whistler Cable Television Ltd. c. Ipec Canada Inc.*, [1992] B.C.J. 2681 (B.C.S.C.).

Section 72(3) of the Act confers upon the court the jurisdiction to hear claims for loss or damage by a person as a result of any act or omission that is contrary to the act, or to a decision or regulation made under the Act. However, under s. 72(3), there is no statutory right of action for loss or damage "in any action for breach of a contract to provide telecommunications services...

This is a clear expression by Parliament that disputes involving contracts to provide telecommunications services should be resolved by the CRTC and not by the courts.

[24] This case involves a private law claim involving an alleged breach of contract and as such the Telecommunications Act does not confer upon this Court the jurisdiction to hear Mr. Wilson's claims for loss or damages. Parliament has clearly expressed in subsection 72(3) of the Telecommunications Act that disputes involving telecommunications service contracts should be resolved by the CRTC. »⁶²

58. En présence d'une Demande relative au Tarif de Télébec, l'article 72(3) de la *Loi* devait emporter la reconnaissance de l'absence de compétence de la Cour supérieure en l'instance.

59. Toutefois, selon l'Arrêt, l'article 72(3) de la *Loi* « s'applique pour éliminer la compétence de la Cour supérieure, tribunal de droit commun, lorsque la cause d'action résulte d'un manquement aux dispositions de cette loi ou d'un règlement adopté sous ce régime ou d'une décision du CRTC »⁶³. Selon la Cour d'appel, l'article 72(3) de la *Loi* a aurait ainsi paradoxalement pour effet d'éliminer le recours explicitement créé par le Parlement au premier paragraphe de cette disposition. Cette interprétation est incompatible avec le texte même de l'article 72 de la *Loi* et s'écarte de l'approche adoptée par les tribunaux de *common law*.

60. L'Arrêt et la jurisprudence de la Cour d'appel sont ainsi irréconciliables avec la jurisprudence émanant de l'extérieur du Québec. Le CRTC étant un tribunal administratif fédéral, le fait que l'étendue de sa compétence puisse varier par province ou par territoire et être déterminée en fonction d'un test local est incompatible avec le droit applicable aux tribunaux et offices fédéraux. Un tel résultat serait fondamentalement incompatible avec l'autorité législative du Parlement dont les lois qu'il a adoptées et les offices et tribunaux qu'il a créés doivent être appliqués et fonctionner uniformément à travers le Canada.

⁶² *Wilson*, préc., note 61, par. 23-24; *B & W*, préc., note 61, par. 16-17; *Sprint*, préc., note 61, par. 47.

⁶³ Arrêt de la Cour d'appel, 14 décembre 2020, par. 45, **D.A.A., p. 29.**

C. Conclusion sur l'importance de l'affaire pour le public et des questions qu'elle soulève

61. L'intervention de cette Cour est requise pour préserver l'intégrité et l'unicité du régime législatif et réglementaire qui régit les services d'importance fondamentale que sont les télécommunications, mettre un terme à la controverse jurisprudentielle relative à la détermination et la reconnaissance de la compétence exclusive du CRTC d'être saisi de demandes fondées sur des tarifs ayant fait l'objet d'une décision d'approbation, ainsi que quant au sens et à la portée de l'article 72(3) de la *Loi*.

62. La recrudescence de demandes mettant en cause l'étendue de la compétence du CRTC et les circonstances de la présente affaire justifient que la Cour intervienne maintenant pour mettre un terme à l'incertitude juridique qui règne sur cette question. Ses enseignements seront fondamentaux au développement cohérent et ordonné du régime réglementaire qui régit le système de télécommunications et au fonctionnement de la justice administrative au Canada, au bénéfice de tous les Canadiennes et Canadiens, justiciables, et cours et tribunaux au pays.

PARTIE IV – ARGUMENT AU SUJET DES DÉPENS

63. Télébec soumet que si l'autorisation d'appel est accordée, les dépens devraient suivre le sort du pourvoi.

PARTIE V – ORDONNANCE DEMANDÉE

64. Télébec demande une ordonnance autorisant l'appel de l'arrêt de la Cour d'appel du Québec rendu le 14 décembre 2020.

LE TOUT RESPECTUEUSEMENT SOUMIS

Montréal, le 12 février 2021



**M^e Vincent de l'Étoile
M^e Sandra Desjardins
Langlois avocats, S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la demanderesse**

PARTIE VI – TABLE DES SOURCES

Législation

Paragraphe(s)

<i>Acte à l'effet d'incorporer la Compagnie canadienne de Téléphone Bell, S.C. 1880 c. 67</i>27
<i>An Act to amend the Railway Act, 1903, S.C. 1906, c. 42</i>27
Canada, DÉBATS PARLEMENTAIRES, 3 ^e sess., 34 ^e légis., vol. 1428
<i>Code civil du Québec, RLRQ c. CCQ-1991</i> 1,15,20,21,36,50
Français, art. 1435 , 1437 , 2129	
English, art. 1435 , 1437 , 2129	
Communications Canada, « Les télécommunications : Nouvelle législation canadienne », février 199228
<i>Loi constitutionnelle de 1867, 30 & 31 Victoria, c. 3 (R.U.)</i>46
<i>Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1</i>50
<i>Loi sur la radiodiffusion, L.C. 1991, c. 11</i>54
<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, L.C. 1974-76, c. 49</i>27
<i>Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, L.R.C. (1985), c. C-22</i>29
<i>Loi sur les Cours fédérales, L.R.C. (1985), c. F-7</i>33
<i>Loi sur les télécommunications, L.C. 1993, c. 38</i>	1,3,4,5,20,22,24,25,28,29,30,31, 32,33,34,38,46,48,50,54,56,57, 58,59,61
Français, art. 25(1) , 72,72(3)	
English, art. 25(1) , 72,72(3)	
<i>Loi sur les transports au Canada, L.C. 1996, c. 10</i>46
<i>National Transportation Act, S.C. 1966-67, c. 69</i>27
<i>National Transportation Act, R.S.C. 1985, c. N-20</i>27
<i>Railway Act, R.S.C. 1919, c. 68</i>27

<u>Législation</u> (<i>suite</i>)	<u>Paragraphe(s)</u>
<i>Railway Act</i> , R.S.C. 1927, c. 17027
<i>Railway Act</i> , R.S.C. 1952, c. 23427
<i>Railway Act</i> , R.S.C. 1970, c. R-227
<i>Railway Act</i> , R.S.C. 1985, c. R-327
<i>Règlement sur les tarifs du CRTC</i> , DORS/79-55530
<i>Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes</i> , DORS/2010-27712,32
 <u>Jurisprudence</u>	
<i>Alberta Government Telephones c. CRTC</i> , [1989] 2 R.C.S. 22528
<i>Allarco Entertainment 2008 Inc. v. Rogers Communications Inc.</i> , 2009 CanLII 68464 (ONSC)55
<i>B & W Entertainment Inc v. Telus Communications Inc.</i> , 2004 CanLII 35009 (ONSC)55,57
<i>Bazos v. Bell Media Inc.</i> , 2018 ONSC 614655
<i>Bell Canada c. Aka-Trudel</i> , 2018 QCCA 82948,49,50,52
<i>Bell Canada c. Bell Aliant Communications régionales</i> , [2009] 2 R.C.S. 76428,29,30,31,32
<i>Bell Canada c. Canada (Procureur général)</i> , 2019 CSC 6629
<i>Bisaillon c. Université Concordia</i> , [2006] 1 R.C.S. 66614
<i>British Columbia Telephone Co. c. Shaw Cable Systems (B.C.) Ltd.</i> , [1995] 2 R.C.S. 73932
<i>Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c. Vavilov</i> , 2019 CSC 6540
<i>Choquette c. Air Canada</i> , 2017 QCCS 23447

Jurisprudence (suite)

Paragraphe(s)

<i>Conférence des juges de paix magistrats du Québec c. Québec (Procureure générale)</i> , [2016] 2 R.C.S. 116	46
<i>Domtar inc. c. Produits Kruger ltée</i> , 2010 QCCA 1934	44
<i>Durand c. Attorney General of Quebec</i> , 2018 QCCS 2817	47
<i>Edmonton (Ville) c. 360Networks Canada Ltd.</i> , [2007] 4 R.C.F. 747 , Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée	28
<i>Fiori (Éditions Sang latin) c. Gestion Son Image inc. (GSI Musique et Éditions Gestion son image)</i> , 2018 QCCS 5533	47
<i>Gagnon c. L. Simard Transport limitée</i> , 2018 QCCS 3412	47
<i>GBI Experts-conseils c. Ville de Montréal</i> , 2020 QCCA 497	47
<i>Gendron c. Syndicat des approvisionnements et services de l'alliance de la fonction publique du Canada, section locale 50057</i> , [1990] 1 R.C.S. 1298	45
<i>Hopkins v. Kay</i> , 2015 ONCA 112 , Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée	45
<i>Iris Technologies Inc. v. Telus Communications Company</i> , 2019 ONSC 2502	55
<i>LaRoque v. Société Radio-Canada</i> , 2009 CanLII 35736 (ONSC)	55
<i>Léveillé c. Procureure générale</i> , 2019 QCCS 1482	47
<i>MacMillan Bloedel Ltd. v. Simpson</i> , [1995] 4 R.C.S. 725	46
<i>Mahar v. Rogers Cablesystems Ltd.</i> , [1995] O.J. No. 3711 (Gen. Div.)	54
<i>Masson c. Telus Mobilité</i> , 2019 QCCA 1106, Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée	50,51,52
<i>Mont-Tremblant (Ville de) c. Massol</i> , 2016 QCCS 2091	47

Jurisprudence (suite)

Paragraphe(s)

MTS Allstream Inc. v. Telus Communications Company, [2009 ABCA 372](#), Demande de permission d’appeler à la Cour suprême du Canada rejetée55

Muchmusic Network, a Division of Chum Limited c. Coast Cable Vision Ltd, [1995 CanLII 2904](#) (B.C.S.C.)55

Nelson v. Telus Communication Inc. (Part 2), [2021 ONSC 23](#)55

Okwuobi c. Commission scolaire Lester-B.-Pearson; Casimir c. Québec (Procureur général); Zorrilla c. Québec (Procureur général), [\[2005\] 1 R.C.S. 257](#)33

P.A. c. Air Canada, [2019 QCCS 606](#)47

Penney v. Bell Canada, [2010 ONSC 2801](#)55

Phillips v. Harrison, [2000 MBCA 150](#)45

Pleau v. Canada (Attorney General), [1999 NSCA 159](#), Demande d’autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée44,45

Québec (Procureur général) c. Charest, [2004 CanLII 46995](#) (C.A.)45

Québec (Procureur général) c. Québec (Régie des télécommunications), [1992 CanLII 3743](#) (QC CA), confirmé par *Téléphone Guèvremont Inc. c. Québec (Régie des télécommunications)*, [\[1994\] 1 R.C.S. 878](#)28

Regina Police Assn. Inc. c. Regina (Ville) Board of Police Commissioners, [\[2000\] 1 R.C.S. 360](#)45

Rogers Cable TV Ltd. v. 37041 Ontario Ltd., [1996] O.J. No 2033 (Ont.C.J., Gen. Div.)55

Shaw Cablesystems (SMB) Limited v. MTS Communications Inc., [2006 MBCA 29](#)55

Sprint Canada Inc. v. Bell Canada, [1997] O.J. 4772 (S.C.), appel rejeté, [1999] O.J. No. 63 (C.A.)55,57

Jurisprudence (suite)

Paragraphe(s)

<i>Télébec c. 9238-0831 Québec inc. (Caféier-Boustifo)</i> , 2020 QCCA 17201,2,3,25,26, 37,38, 39,43,49,51,52,59,60
<i>Télévision communautaire et indépendante de Montréal (TVCI-MTL) c. Vidéotron</i> , 2017 QCCS 47347
<i>Vaughan c. Canada</i> , [2005] 1 R.C.S. 14644,45
<i>Veer c. Boardwalk Real Estate Investment Trust</i> , 2019 QCCA 74047
<i>Warraich v. University of Manitoba</i> , 2003 MBCA 5845
<i>Weber c. Ontario Hydro</i> , [1995] 2 R.C.S. 92944,45,53
<i>WestJet c. Chabot</i> , 2016 QCCA 584 , Demande d'autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada rejetée46,47,48
<i>Whistler Cable Television Ltd. c. Ipec Canada Inc.</i> , [1992] B.C.J. 2681 (B.C.S.C.)55
<i>Wilson c. Telus Communications Inc.</i> , 2019 FC 27655,57

DOCUMENTS À L'APPUI

PROCÉDURES

Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective, 3 octobre 2018

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

(Action collective)
COUR SUPÉRIEURE

No : 500-06-000922-183

9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaires
sous le nom de **CAFÉIER-BOUSTIFO**

Demanderesse

c.

TÉLÉBEC
et
BELL CANADA
et
VIDÉOTRON S.E.N.C.
et
COGECO CONNEXION INC.

Défenderesses

**DEMANDE MODIFIÉE POUR AUTORISATION D'EXERCER
UNE ACTION COLLECTIVE
(Articles 574 et suivants C.p.c.)**

**À L'UN DES JUGES DE LA COUR SUPÉRIEURE, SIÉGEANT DANS ET POUR LE
DISTRICT DE MONTRÉAL, LA DEMANDERESSE EXPOSE
RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

1. La demanderesse sollicite l'autorisation de cette Cour afin d'exercer une action collective pour le compte de toutes les personnes faisant partie du groupe ci-après décrit :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer [...] depuis le 20 avril 2015 par [...] l'une ou l'autre des défenderesses [...] des conditions ou des frais de résiliation de contrat [...]. »

LES PARTIES

2. La demanderesse opère une brûlerie - bistro - café dans la région du Témiscamingue.
3. La demanderesse a été une cliente de la défenderesse Télébec depuis l'année 2010 pour ses services de téléphonie filaire et d'internet dans le cadre de contrats d'adhésion.
4. La demanderesse ne pouvait en effet modifier les clauses contractuelles qui lui ont été imposées, plus particulièrement celles touchant les modalités de résiliation et le calcul de l'indemnité.
5. Les défenderesses sont des entreprises spécialisées notamment dans l'octroi de services de téléphonie filaire et d'internet d'affaires dans le cadre de contrats d'adhésion.

LES FAITS DONNANT OUVERTURE AU RECOURS DE LA DEMANDERESSE

6. Le 18 février 2011, la demanderesse a conclu un contrat de service de téléphonie filaire avec la défenderesse Télébec d'une durée de 60 mois, tel qu'il appert du contrat communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-1**.
7. Le coût du forfait mensuel apparaissant au contrat P-1 s'élevait à 60,25 \$ plus taxes.
8. À l'automne 2017, la demanderesse a voulu mettre fin à son service de téléphonie filaire et son représentant Benoît Dessureaut s'est informé auprès de la défenderesse pour connaître les conditions de résiliation de ce service.
9. La représentante de la défenderesse a alors mentionné à M. Dessureault que son contrat avait été automatiquement renouvelé à compter du mois de février 2016 selon les mêmes termes et conditions, soit pour une durée de 60 mois.
10. Les termes et conditions du renouvellement n'ont jamais été transmis à la demanderesse et n'ont pas été portés à sa connaissance.
11. Cette même représentante l'a également informé que des frais de résiliation de contrat s'élevant 1 760,00 \$ plus les taxes applicables lui seraient facturés s'il mettait un terme à son entente à ce moment, soit l'équivalent de 50 % du coût des services jusqu'à la fin de la période.
12. La demanderesse n'avait reçu aucune gratuité ou réduction sur un appareil ou un équipement en contrepartie de cet engagement de 60 mois et encore moins lors du renouvellement.

13. Avant de résilier son contrat, le demandeur a amorcé des démarches auprès de la *Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication* (CPRST) et du CRTC pour se plaindre de l'opacité du renouvellement et pour contester ces frais de résiliation abusifs.
14. Ces deux organismes n'ont été d'aucun support pour la demanderesse et la réponse floue et brouillonne reçue du CRTC laisse perplexe quant à sa réelle volonté de protéger les utilisateurs de services de télécommunication contre des pratiques abusives.
15. La demanderesse communique en liasse au soutien des présentes sous la cote **P-2** l'ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec.
16. La demanderesse a néanmoins résilié son service de téléphonie filaire auprès de la défenderesse Télébec et elle s'est vue facturer la somme de 1474,37 \$ à titre de frais de résiliation de contrat, tel qu'il appert de la facture communiquée au soutien des présentes sous la cote **P-3**.
17. Toutefois, compte tenu de l'absence de concurrence dans sa région, la demanderesse est demeurée cliente de la défenderesse Télébec pour ses services d'internet, sans pour autant reconnaître la validité des frais de résiliation imposés dans son contrat, tel qu'il appert du courriel et de la page de signature du contrat communiqués au soutien des présentes sous la cote **P-4**.
18. La demanderesse a refusé et refuse toujours de payer ces frais de résiliation de contrat injustifiés et abusifs, d'autant plus qu'elle n'a reçu aucun bénéfice économique de la nature d'une gratuité ou d'une réduction sur un appareil ou un équipement de la défenderesse Télébec en lien avec cette ligne téléphonique et que le renouvellement n'indiquait aucune des informations contractuelles essentielles, notamment les frais de résiliation de contrat.
19. Ces frais de résiliation de contrat exorbitants, excessifs et disproportionnés n'ont pour seul objectif que de tenir la clientèle captive, de maintenir les prix des services élevés et de dissuader le client de mettre un terme à son contrat avant l'échéance pour un service plus avantageux.
20. La demanderesse avait toujours payé l'intégralité des factures d'utilisation des services de la défenderesse Télébec et n'a jamais été en défaut à cet égard.
21. Même si elle n'a pas payé les frais de résiliation de contrat, la demanderesse peut demander la nullité des clauses de résiliation de contrat et dispose donc de l'intérêt suffisant pour instituer l'action collective envisagée.
22. Les défenderesses Bell Canada, Vidéotron et Cogeco Connexion inc. imposent des frais de résiliation similaires à leur clientèle d'affaires et leurs pratiques doivent être sanctionnées au même titre que celle de la défenderesse Télébec, tel qu'il appert des contrats-type de la défenderesse Vidéotron communiqués au soutien des présentes sous la cote **P-5**.

- 22.1 Quant à la défenderesse Bell Canada, elle impose à titre de frais de résiliation de contrat l'équivalent de **50 % plus taxes** du montant du forfait jusqu'à la fin du terme, et ce, tant pour les services de téléphonie que pour les services internet.
- 22.2 De son côté, la défenderesse Cogeco Connexion inc. impose à titre de frais de résiliation de contrat des dommages indéterminés, l'équivalent de **60 % plus taxes** du montant du forfait jusqu'à la fin du terme et un préavis de 60 jours après la 1^{re} année de l'activation des services.
23. Les défenderesses cherchent à percevoir des profits et revenus sans aucune contrepartie ou service en retour, ce qui dénature l'objet [...] des obligations des parties.
24. Les frais de résiliation de contrat exigés par les défenderesses à leur clientèle d'affaires ne pourraient être réclamés par le biais de l'article 2129 du *Code civil du Québec*.
25. Quant au renouvellement « *aux mêmes termes et conditions* », il s'agit au mieux du renvoi à des clauses externes, lesquelles sont inopposables à l'adhérent puisque ces conditions n'ont pas été portées à sa connaissance au moment du renouvellement.

FONDEMENTS JURIDIQUES ET DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

26. Ces pratiques des défenderesses sont abusives et peuvent être sanctionnées par l'application de l'article 1437 du *Code civil du Québec*.
27. Le texte des principales dispositions du *Code civil du Québec* applicables au présent dossier se lisent comme suit :

Art. 1435. *La clause externe à laquelle renvoie le contrat lie les parties.*

Toutefois, dans un contrat de consommation ou d'adhésion, cette clause est nulle si, au moment de la formation du contrat, elle n'a pas été expressément portée à la connaissance du consommateur ou de la partie qui y adhère, à moins que l'autre partie ne prouve que le consommateur ou l'adhérent en avait par ailleurs connaissance

Art. 1437. *La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.*

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

Art. 1623. *Le créancier qui se prévaut de la clause pénale a droit au montant de la peine stipulée sans avoir à prouver le préjudice qu'il a subi.*

Cependant, le montant de la peine stipulée peut être réduit si l'exécution partielle de l'obligation a profité au créancier ou si la clause est abusive.

Art. 2098. *Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.*

Art. 2125. *Le client peut, unilatéralement, résilier le contrat, quoique la réalisation de l'ouvrage ou la prestation du service ait déjà été entreprise.*

Art. 2129. *Le client est tenu, lors de la résiliation du contrat, de payer à l'entrepreneur ou au prestataire de services, en proportion du prix convenu, les frais et dépenses actuelles, la valeur des travaux exécutés avant la fin du contrat ou avant la notification de la résiliation, ainsi que, le cas échéant, la valeur des biens fournis, lorsque ceux-ci peuvent lui être remis et qu'il peut les utiliser.*

L'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu, pour sa part, de restituer les avances qu'il a reçues en excédant de ce qu'il a gagné.

Dans l'un et l'autre cas, chacune des parties est aussi tenue de tout autre préjudice que l'autre partie a pu subir.

LES DOMMAGES

28. Compte tenu des manquements contractuels reprochés et du caractère abusif des frais de résiliation de contrat, outre la nullité des clauses de résiliation de contrat, le chef de dommages suivant est ouvert :
- a) Le remboursement intégral des frais de résiliation de contrat payés par les membres du groupe et perçus par les défenderesses, plus les taxes applicables, l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle.

LE GROUPE

29. Le groupe pour le compte duquel la demanderesse entend agir est décrit au premier paragraphe de la présente procédure et inclus les personnes ayant conclu un contrat dans lequel les frais de résiliation de contrat visés y sont stipulés ou ayant subi un renouvellement de contrat sans avoir été informées des conditions de résiliation de contrat.

LES FAITS DONNANT OUVERTURE A UN RECOURS INDIVIDUEL DE LA PART DE CHACUN DES MEMBRES DU GROUPE

30. Les causes d'action et les fondements juridiques des recours de chacun des membres du groupe contre les défenderesses sont essentiellement les mêmes que ceux de la demanderesse.
31. En effet, les fautes, manquements et pratiques commises par les défenderesses à l'égard des membres sont les mêmes que celles commises à l'égard de la demanderesse, lesquelles sont détaillées aux paragraphes 11 et 17 à 24.
32. Les membres ont subi le chef de dommages identifié au sous-paragraphe 27 a) ou sont en droit de demander la nullité des clauses de résiliation de contrat pour les mêmes motifs
33. La demanderesse n'est toutefois pas en mesure d'évaluer le montant global des dommages subis par l'ensemble des membres puisque les informations et données financières essentielles pour y arriver sont en possession des défenderesses.

LA NATURE DE L'ACTION COLLECTIVE

34. La nature du recours que la demanderesse entend exercer pour le compte des membres est une action en nullité et dommages-intérêts contre les défenderesses afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée.

LES QUESTIONS DE FAIT ET DE DROIT IDENTIQUES, SIMILAIRES OU CONNEXES (ART. 575 (1) C.P.C.)

35. Les questions reliant chaque membre aux défenderesses et que la demanderesse entend faire trancher par l'action collective envisagée peuvent se résumer comme suit :
 - a) Les frais de résiliation de contrat exigés par les défenderesses sont-ils abusifs ?
 - b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés aux défenderesses ?
 - c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres ?
 - d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés aux défenderesses ?

Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective, 3 octobre 2018

e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages ?

36. La principale question individuelle à chacun des membres serait la suivante :

a) Le montant des dommages individuels.

LES FAITS ALLEGUES PARAISSENT JUSTIFIER LES CONCLUSIONS RECHERCHEES (ART. 575 (2) C.P.C.)

37. À cet égard, la demanderesse réfère aux paragraphes 2 à 13, 14 à 20 et 22 de la présente demande.

LA COMPOSITION DU GROUPE (ART. 575 (3) C.P.C.)

38. La composition du groupe rend difficile ou peu pratique l'application des règles sur le mandat d'ester en justice pour le compte d'autrui ou sur la jonction d'instance, pour les motifs ci-après exposés.

39. Il est estimé que plusieurs milliers d'entreprises au Québec sont incluses dans le groupe proposé et ont conclu des contrats de service avec les défenderesses dans lesquels les frais de résiliation visés y sont stipulés.

40. Il serait impossible et impraticable pour la demanderesse de retracer et de contacter tous les membres afin que ceux-ci puissent se joindre dans une même demande en justice, d'autant plus qu'elle n'a pas accès à la liste des clients des défenderesses.

41. Il serait tout aussi impossible et impraticable pour la demanderesse d'obtenir un mandat ou une procuration de chacun des membres.

42. Il serait également peu pratique et contraire aux intérêts d'une saine administration de la justice ainsi qu'à l'esprit du *Code de procédure civile* que chacun des membres intente une action individuelle contre les défenderesses.

LA DEMANDERESSE EST EN MESURE D'ASSURER UNE REPRESENTATION ADEQUATE DES MEMBRES (ART. 575 (4) C.P.C.)

43. La demanderesse demande que le statut de représentante lui soit attribué pour les motifs ci-après exposés.

44. La demanderesse est en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres et n'est pas en conflit d'intérêts.

45. La demanderesse a fait des démarches pour exposer les éléments factuels à la base de son recours personnel et les a communiqués à ses procureurs.

46. En plus de sa plainte et de ses nombreux échanges avec le CPRST, le CRTC et Télébec pour contester les pratiques de cette dernière et le caractère abusif des frais de résiliation, le représentant de la demanderesse a soumis son cas à la chroniqueuse Stéphanie Grammond de La Presse, tel qu'il appert de l'article de Stéphanie Grammond communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-6**.
47. Un reportage du réseau TVA-Abitibi a également été réalisé sur la situation de la demanderesse, tel qu'il appert du reportage communiqué au soutien des présentes sous la cote **P-7**.
48. La demanderesse a mandaté des procureurs d'expérience spécialisés dans le domaine des actions collectives qui ont déjà piloté jusqu'à la Cour Suprême des actions collectives touchant des questions similaires.
49. La demanderesse s'attend à ce que ses procureurs utilisent tous les moyens disponibles pour étoffer et bonifier l'action collective envisagée.
50. La demanderesse s'engage à collaborer pleinement avec ses procureurs et à se rendre disponible afin que l'issue de l'action collective soit positive pour l'ensemble des membres.
51. La demanderesse a une connaissance personnelle de la cause d'action alléguée dans la présente requête et elle comprend les faits donnant ouverture à sa réclamation ainsi qu'à celle des membres.
52. La demanderesse est disposée à consacrer le temps requis pour bien représenter les membres dans le cadre de la présente action collective, et ce, autant au stade de l'autorisation qu'au stade du mérite.
53. La demanderesse entend représenter honnêtement et loyalement les intérêts des membres.
54. La demanderesse est donc en excellente position pour représenter adéquatement les membres dans le cadre de l'action collective envisagée.

LA PROPORTIONNALITE DANS L'ANALYSE DES CONDITIONS DE L'ARTICLE 575 C.P.C.

55. L'action collective est le véhicule procédural le plus approprié afin que les membres puissent faire valoir la réclamation découlant des faits allégués dans la présente demande.
56. Bien que le montant des dommages subis diffèrera pour chaque membre, les fautes, manquements et pratiques commises par les défenderesses et la responsabilité en résultant sont essentiellement les mêmes.

Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective, 3 octobre 2018

57. Considérant le montant de la réclamation personnelle et individuelle de chacun des membres, ceux-ci se verraient privés de leur droit d'obtenir compensation en l'absence du véhicule procédural que représente l'action collective, et ce, principalement en raison du rapport disproportionné entre les coûts pour un recours individuel et le montant des dommages effectivement subis et exigibles.
58. Au surplus, la multiplicité potentielle des recours individuels des membres pourrait résulter en des jugements contradictoires sur des questions de faits et de droit identiques, ce qui serait contraire aux intérêts de la justice.

LES CONCLUSIONS RECHERCHÉES

59. Les conclusions recherchées par la demanderesse sont :
 - a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse.
 - b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective.
 - c) **CONDAMNER** les défenderesses à verser aux membres qui sont ou ont été leurs clients l'intégralité des frais de résiliation contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculés à compter de la date de signification de la présente demande.
 - d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisations individuelles selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*.
 - e) **CONDAMNER** les défenderesses à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable.
 - f) **CONDAMNER** les défenderesses aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

DISTRICT JUDICIAIRE DE L'ACTION COLLECTIVE

60. La demanderesse propose que l'action collective soit exercée devant la Cour supérieure siégeant dans le district judiciaire de Montréal pour les motifs ci-après exposés.
61. Plusieurs membres sont domiciliés dans le district judiciaire de Montréal et ses environs.
62. Les défenderesses ont leur siège social dans le district judiciaire de Montréal.

Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective, 3 octobre 2018

63. La présente demande pour autorisation d'exercer une action collective est bien fondée en fait et en droit.

POUR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :

ACCUEILLIR la présente demande pour autorisation d'exercer une action collective.

AUTORISER l'exercice de l'action collective ci-après décrite :

« Une action en nullité et dommages-intérêts contre les défenderesses afin de sanctionner des pratiques de commerce relatives à l'imposition de frais de résiliation de contrat et au renouvellement de contrats à durée déterminée. »

ATTRIBUER à 9238-0831 QUÉBEC INC. faisant affaires sous le nom de **CAFÉIER-BOUSTIFO** le statut de représentante aux fins d'exercer l'action collective pour le compte du groupe de personnes ci-après décrit :

« Toutes les entreprises domiciliées ou ayant été domiciliées au Québec et s'étant vues imposer ou facturer [...] depuis le 20 avril 2015 par [...] l'une ou l'autre des défenderesses [...] des conditions ou des frais de résiliation de contrat [...]. »

IDENTIFIER comme suit les principales questions de faits et de droit qui seront traitées collectivement :

- a) Les frais de résiliation de contrat exigés par les défenderesses sont-ils abusifs ?
- b) Dans l'affirmative, les membres peuvent-ils obtenir la nullité des clauses de résiliation de contrat et obtenir des dommages équivalents à l'intégralité des frais de résiliation payés aux défenderesses ?
- c) Les modalités et conditions contractuelles des renouvellements de contrat sont-elles opposables aux membres ?
- d) Dans la négative, les membres peuvent-ils obtenir également sur cette base le remboursement de l'intégralité des frais de résiliation payés aux défenderesses ?
- e) Y a-t-il lieu d'ordonner le recouvrement collectif des dommages ?

Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective, 3 octobre 2018

IDENTIFIER comme suit les conclusions recherchées qui s'y rattachent :

- a) **ACCUEILLIR** la demande introductive d'instance de la demanderesse.
- b) **ANNULER** les clauses de résiliation de contrat visées par l'action collective.
- c) **CONDAMNER** les défenderesses à verser aux membres qui sont ou ont été leurs clients l'intégralité des frais de résiliation contrat perçus depuis le 20 avril 2015 en incluant les taxes, avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, calculés à compter de la date de signification de la présente demande.
- d) **ORDONNER** que les dommages précités fassent l'objet d'un recouvrement collectif assorti d'un processus d'indemnisations individuelles selon les prescriptions des articles 595 à 598 du *Code de procédure civile*.
- e) **CONDAMNER** les défenderesses à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable.
- f) **CONDAMNER** les défenderesses aux frais de justice, incluant les frais d'expertise et de publication d'avis.

IDENTIFIER comme suit la principale question individuelle à chacun des membres :

Le montant des dommages individuels.

DÉCLARER qu'à moins d'exclusion, les membres seront liés par tout jugement à intervenir sur le recours collectif de la manière prévue par la Loi.

FIXER le délai d'exclusion à trente (30) jours après la date de publication de l'avis aux membres, délai à l'expiration duquel les membres qui ne se seront pas prévalus des moyens d'exclusion seront liés par tout jugement à intervenir.

ORDONNER la publication d'un avis aux membres selon les termes et modalités que le tribunal verra à déterminer.

RÉFÉRER le dossier au juge en chef pour détermination du district dans lequel l'action collective devra être exercée et pour désignation du juge qui en sera saisi.

Demande modifiée pour autorisation d'exercer une action collective, 3 octobre 2018

ORDONNER au greffier de cette Cour, pour le cas où la présente action collective devait être exercée dans un autre district, de transmettre le dossier, dès décision du juge en chef, au greffier de cet autre district.

CONDAMNER les défenderesses aux frais de justice, incluant les frais de publication de l'avis aux membres.

Québec, le 3 octobre 2018

BGA Inc.

Me David Bourgoin

dbourgoin@bga-law.com

BGA INC.

(Code d'impliqué : BB-8221)

67, rue Sainte-Ursule

Québec (Québec) G1R 4E7

Téléphone : 418 523-4222

Télécopieur : 418 692-5695

Procureurs de la demanderesse

Référence : BGA-0217-1

Jugement de la Cour d'appel accueillant la demande pour permission d'appeler (Bich, J.C.A.),
8 novembre 2019

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
GREFFE DE MONTRÉAL

N° : 500-09-028615-193
(500-06-000922-183)

DATE : 8 novembre 2019

DEVANT L'HONORABLE MARIE-FRANCE BICH, J.C.A.

TÉLÉBEC

REQUÉRANTE – défenderesse

c.

9238-0831 QUÉBEC INC.

INTIMÉE – demanderesse

JUGEMENT

[1] Considérant les critères énoncés dans l'arrêt *Centrale des syndicats du Québec c. Allen*¹, il y a lieu d'accueillir la permission d'appeler.

[2] L'appel ainsi autorisé, qui procédera par voie d'exposés, devra par ailleurs cheminer de concert avec le dossier *9238-0831 Québec inc. c. Vidéotron s.e.n.c.*, 500-09-028616-191.

POUR CES MOTIFS, LA SOUSSIGNÉE :

[3] **ACCUEILLE** la requête pour permission d'appeler et **ACCORDE** la permission d'appeler;

[4] **DÉTERMINE** que l'appel procédera par voie d'exposés comportant un argumentaire d'au plus **20 pages**, à notifier et déposer selon les mêmes échéances que le dossier *9238-0831 Québec inc. c. Vidéotron s.e.n.c.*, 500-09-028616-191, et

¹ 2016 QCCA 1878.

500-09-028615-193

PAGE : 2

ENCOURAGE les parties à convenir de la préparation d'annexes communes aux deux dossiers;

[5] **FIXE** à 90 minutes la durée de l'audition du présent appel (45 minutes par partie), sous réserve des modifications pouvant être requises par la réunion du présent dossier avec le dossier 500-09-028616-191;

[6] **RÉUNIT** le présent appel et l'appel du dossier 9238-0831 *Québec inc. c. Vidéotron s.e.n.c.*, 500-09-028616-191, de façon à ce qu'ils soient entendus par la même formation et, si possible, sur la base d'annexes communes;

[7] **DÉFÈRE** l'appel au Maître des rôles pour la fixation d'une date d'audience commune aux deux dossiers;

[8] Frais de justice à suivre.


MARIE-FRANCE BICH, J.C.A.

Me Vincent De L'Étoile
Me Sandra Desjardins
LANGLOIS AVOCATS
Pour la requérante

Me David Bourgoin
BGA Inc.
Pour l'intimée

Date d'audience : 7 novembre 2019

PIÈCES

1-877-733-6077



CONTRAT DU SERVICE CENTREX TÉLÉBEC

CONTRAT NUMÉRO : CHT168A005

BRÛLERIE LE CAFÉIER-BOUSTIFO, ci-après appelé (le « **client** »), demande à **TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE**, une société en commandite formée en vertu des lois du Québec, agissant par l'entremise de son unique commandité, Bell Aliant Communications régionales inc., ci-après appelée « **Télébec** », de lui fournir le service Centrex et /ou les installations connexes désignés à l'annexe 1 du présent contrat aux emplacements précisés à l'annexe 1, et d'en assurer la maintenance.

1. Conditions générales

Lesdits services et/ou installations sont fournis par Télébec conformément aux dispositions applicables du Tarif général de Télébec, y compris les Modalités de service et, sans restreindre la portée de ce qui précède, sous réserve des tarifs et des frais en vigueur visant lesdits services et/ou installations et qui sont soumis de temps à autre à l'approbation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « **CRTC** »). Le service est fourni à la discrétion de Télébec, sous réserve de la disponibilité des installations appropriées.

LES SERVICES NE FAISANT PAS L'OBJET D'UNE ABSTENTION ET LES SERVICES GROUPÉS RENFERMANT DES SERVICES NE FAISANT PAS L'OBJET D'UNE ABSTENTION (LES « SERVICES VISÉS ») SONT FOURNIS UNIQUEMENT AUX TARIFS ET EN VERTU DES MODALITÉS APPROUVÉS PAR LE CRTC. LES TARIFS DES SERVICES VISÉS PAR CETTE MESURE AINSI QUE LES MODALITÉS ET LES CONDITIONS AFFÉRENTES ÉNONCÉS DANS LE CONTRAT NE SONT PAS DÉFINITIFS TANT QU'ILS N'ONT PAS REÇU L'APPROBATION FINALE DU CRTC.

2. Durée du contrat

Le service Centrex est offert en vertu d'un contrat d'une durée minimale (la « **période initiale** ») au choix du client, tel qu'indiqué l'annexe 1 et selon les modalités mentionnées à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

Le présent contrat se renouvellera automatiquement pour des périodes successives égales à la période initiale choisie par le client à l'annexe 1 (la « **période de renouvellement** »), à moins que l'une des parties n'avise l'autre partie de son intention de ne pas renouveler le présent contrat, au moins trente (30) jours avant la date d'expiration du contrat. Cette période de renouvellement est assujettie aux conditions spécifiées à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

3. Résiliation par le client

Si le client résilie le présent contrat ou une partie des services offerts en vertu des présentes avant l'expiration du contrat, le client doit payer à Télébec, en un versement unique, les frais de service et/ou de construction en souffrance ainsi que les frais de résiliation conformément à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

Le service Centrex peut être déplacé dans des nouveaux locaux sans frais de résiliation, pourvu que le nouvel emplacement soit équipé de manière à permettre l'exploitation du service Centrex, que le client continue à être lié par un contrat Centrex et que le nombre de lignes, fourni au nouvel emplacement, soit au moins égal au nombre de lignes retiré de l'emplacement existant.

4. **Résiliation par Télébec**

Si le client omet de régler un compte en souffrance et qu'il ne remédie pas à son défaut, Télébec peut résilier le présent contrat tel que prévu dans le Tarif général de Télébec (article 1.2.22).

5. **Frais d'annulation**

Le Tarif général de Télébec prévoit des frais d'annulation si le client annule ou reporte une demande de service après le début des travaux, mais avant le début du service (article 1.2.20).

6. **Limitation de responsabilité**

Les Modalités de service qui apparaissent au Tarif général de Télébec s'appliquent au service Centrex fourni en vertu des présentes, y compris les dispositions limitant la responsabilité de Télébec.

7. **Confidentialité**

7.1 À moins que le client n'y consente expressément ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que Télébec détient au sujet d'un client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit du client, sont confidentiels, et Télébec ne peut les communiquer à nul autre que :

- le client;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de Télébec, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du client;
- une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une compagnie qui s'occupe de fournir au client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- un mandataire de Télébec dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin.

7.2 Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le client lorsque celui-ci donne :

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale d'un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- une confirmation électronique par Internet.

P-1 Contrat daté du 18 février 2011 (suite)

-3-

8. Contrat intégral et cession

Le présent contrat constitue la seule convention entre les parties quant à son objet et il remplace toutes les propositions et/ou conventions antérieures.

Le présent contrat et les droits qui en découlent ne peuvent pas être cédés en tout ou en partie sans le consentement préalable écrit de Télébec.

Le client : **BRÛLERIE LE CAFÉIER-BOUSTIFO**

Par :

Nom : Benoît Dessureault

Titre : Propriétaire

Date : 18 février 2011

TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
par Bell Aliant Communications régionales inc.,
son commandité

Par :

Nom : Suzanne Ebucault

Titre : Directrice Solutions d'Affaires

Date : 16 février 2011

Le client :

Par :

Nom :

Titre :

Date :

P-1



Service Centrex Télébec
Annexe 1

N° de contrat : CHT168A005
N° de dossier : CHT168
Nom du client : Brûlerie Le Cafétier-Boustifo
Adresse principale : 41, rue des Oblats Nord / Ville-Marie No de tél. : (819) 629-2772

Le service Centrex Télébec est offert en vertu d'un contrat d'une période initiale de 60 mois, commençant le 19 mars 2011 et se terminant le 19 mars 2016.
Le service visé par la présente est un service fourni dans la province de Québec.

RÉSUMÉ DES SERVICES ET ÉQUIPEMENTS À CONTRAT PAR CENTRE DE COMMUTATION

Pourcentage d'économie : 25%
Nombre total de lignes visées par le présent contrat : 1

Nom du client	N° de téléphone	Adresse du client	Ville	Centre de commutation	Quantité	Forfait	Au prix à l'unité
Brûlerie Le Cafétier-Boustifo	(819) 629-2772	41, rue des Oblats Nord	Ville-Marie	525, ave Centrale/Val-d'Or	1	"PTE"	60.25 \$

Le client : **BRÛLERIE LE CAFÉTIER-BOUSTIFO**
par Bell Aliant Communications régionales inc.,
son commandité

Par : Benoit Dessureault Par : Suzanne Fouchault
Nom : Benoit Dessureault Nom : Suzanne Fouchault
Titre : Propriétaire Titre : Directrice Solutions d'Affaires
Date : 18 février 2011 Date : 16 février 2011



Numéro de contrat : **CHT168-01**
Contrat d'adhésion

Entre : **BRÛLERIE LE CAFÉIER-BOUSTIFO**
41, rue des Ombres Nord
Ville-Marie (Québec) J9V 1H9 (le « Client »)

ET : **TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE**, une société en commandite formée en vertu des lois de la Province de Québec, agissant par l'entremise de son unique commanditaire, Bell Alliant Communications Régionales Inc., ayant un établissement au 87, Ontario ouest, Montréal, Québec H2K 1Y8 faisant affaire en division sous le nom de Télébec Internet « Télébec Internet ».

Représenté par : Benoît Dessureault
N° de tél. du Client : (819) 629-2772
N° de télécopieur du Client : _____

Tél. : **(819) 874-5665** ou sans frais : **1-888-730-5466**

CONTRAT D'ADHÉSION OBJET

1.0 Par le présent contrat, Télébec Internet s'engage à louer au Client et à installer aux endroits convenus avec lui les services, équipements et/ou installations (ci-après appelés « services ») décrits aux annexes en contrepartie du paiement par le Client des tarifs mensuels, mensualités d'entretien et autres frais qui y sont prévus et selon les modalités et conditions prévues au présent contrat.

Les frais d'enregistrement du nom de domaine, lorsque requis par le Client, sont à la charge du Client.

Télébec Internet et le Client peuvent convenir en tout temps de la location et de l'installation d'équipement supplémentaire, lequel est ajouté à l'annexe 1 ou à une annexe supplémentaire. Les tarifs mensuels et autres frais qui s'appliquent aux services supplémentaires sont ceux énoncés à l'annexe 1 ou prévus à l'annexe supplémentaire. Les modalités et les conditions prévues au présent contrat s'appliquent à l'annexe supplémentaire.

DANS LA MESURE OÙ LES SERVICES DÉCRITS AUX PRÉSENTES SONT CONSIDÉRÉS PAR LE CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES (CRTC) COMME UN « GROUPEMENT », LA FOURNITURE DE CES SERVICES DOIT RECEVOIR L'APPROBATION PRÉALABLE DU CRTC. LES TARIFS AINSI QUE LES MODALITÉS ET LES CONDITIONS ÉNONCÉS DANS LES PRÉSENTES NE SONT PAS DÉFINITIFS TANT QU'ILS N'ONT PAS REÇU L'APPROBATION FINALE DU CRTC.

DÉPÔT

2.0 Télébec Internet peut, avant la signature du présent contrat ou d'une de ses annexes, exiger un dépôt du Client. Le dépôt est déduit de la première facture mensuelle envoyée au Client. Le dépôt n'est jamais remboursable et est conservé par Télébec Internet s'il est mis fin au contrat avant l'installation de l'équipement.

PÉRIODE D'ADHÉSION

3.0 La période d'adhésion au forfait est celle prévue à chaque annexe.

OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT

4.0 Pendant toute la durée du contrat, le Client convient :
- que seule Télébec Internet ou ses représentants autorisés ont accès à l'équipement associé au service pour toute fin prévue au présent contrat;
- que le service Internet Haute Vitesse ne peut être fourni que sur des installations (boucle locale) appartenant à Télébec Internet.

RÉSILIATION PAR LE CLIENT

5.0 Le Client peut, en tout temps après le début du contrat, résilier le présent contrat, en tout ou en partie, en payant à Télébec Internet des frais de résiliation égaux à la valeur

actualisée du total des tarifs mensuels non encore échus, moins l'argent de l'argent de Télébec Internet à la date de résiliation.

RÉSILIATION PAR TÉLÉBEC INTERNET

6.0 Si le Client fait défaut de se conformer à l'une ou l'autre de ses obligations et qu'il ne remédie pas à son défaut dans les dix (10) jours d'un avis écrit de Télébec Internet à cet effet, Télébec Internet peut résilier le présent contrat en tout ou en partie sans autre avis ni délai.

Dans un tel cas, le Client s'engage à payer à Télébec Internet des frais de résiliation selon les modalités et les calculs décrits à l'article 5.0 du présent contrat.

DURÉE DU CONTRAT

7.0 Le présent contrat entre en vigueur à la date de sa signature et le demeure jusqu'à l'expiration de la dernière annexe, chacune d'elle comportant sa propre durée, à moins qu'il ne soit mis fin au contrat conformément aux présentes dispositions.

FACTURATION

8.0 Toutes les factures envoyées au Client par Télébec Internet, y compris celle pour les frais de résiliation, sont payables dans les trente (30) jours de la date qu'elles portent, à défaut de quoi des frais de retard ou tout autre appliqué par Télébec Internet sont automatiquement appliqués sur le solde impayé.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

9.0 Rien dans le présent contrat ne doit être interprété comme signifiant que Télébec Internet garantit le fonctionnement ininterrompu des services.

Télébec Internet, ses employés, ses agents et ses préposés ne peuvent être tenus responsables de dommages, de quelque nature que ce soit, causés au Client ou à un tiers en raison de l'exécution ou de l'inexécution totale ou partielle du présent contrat, sauf négligence grossière ou faute lourde de leur part.

REVENTE DE SERVICE

10.0 Il est entendu que pendant toute la durée du contrat aucune revende de service Internet faisant partie des services décrits à ce contrat ne peut être effectuée sous aucune forme.

CONTRAT INTÉGRAL ET CESSIION

11.0 Le présent contrat constitue la seule convention entre les parties quant à son objet et il remplace toutes les propositions et/ou conventions antérieures.

Le présent contrat et les droits qui en découlent ne peuvent pas être cédés en tout ou en partie sans le consentement préalable écrit de Télébec Internet.

Le Client **BRÛLERIE LE CAFÉIER-BOUSTIFO**
Benoît Dessureault 18 février 2011
(signature) dûment autorisé Date
Benoît Dessureault
Nom
Propriétaire
Titre

TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
par Bell Alliant Communications Régionales Inc., son commanditaire
Suzanne Foucault 18 février 2011
(signature) dûment autorisé Date
Suzanne Foucault
Nom
Directrice Solutions d'Affaires
Titre

P-1 Contrat daté du 18 février 2011 (suite)



Annexe 1.0 au contrat numéro : CHT168-01

BRÛLERIE LE CAFÉIER-BOUSTIFO
41, rue des Obligés Nord
Ville-Marie (Québec) J9V 1H9

Date : 19 mars 2011

Représenté par : Benoit Dessureault
N° de tél. du Client : (819) 629-2772
N° de télécopieur du Client : _____

Wouèbe et Cie.
Type de forfait _____

*Durée du contrat : 36 mois

Date de fin de location : 19 mars 2014

Point de service : 41, rue des Obligés Nord, Ville-Marie

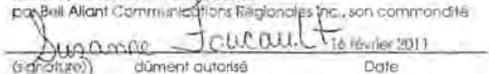
Qté	Équipements ou fonctions	Frais d'activation	Frais mensuels	Total
1	Forfait Wouèbe et Cie.		39,95 \$	1 438,20 \$
1	Frais d'activation (Les frais d'activation sont majorés à 105\$ lors d'une installation sur technologie câble.)			
1	Frais de location du modem			
	Caractéristiques : Vitesse maximale de téléchargement (download) de 5 Mbps. Vitesse maximale de téléchargement vers le serveur (upload) de 1 Mbps.			
5	Adresses de courriel			
1	Adresse IP publique (Frais de 10\$ par adresse IP fixe supplémentaires) 15 heures par mois d'accès commuté à distance sur le serveur pan-canadien Sympatico (1.00\$ de l'heure supplémentaire)			
	Conditions / limitations : Limite mensuelle de téléchargement : illimité Une ligne analogique non-goupée de Télébec S.E.C. est obligatoire pour le service Internet. Réponse téléphonique 24h/24 - 7 jours/7.			
	Total :		39,95 \$	1 438,20 \$

*Ce contrat est renouvelable automatiquement et annuellement aux mêmes termes et conditions à moins d'un avis contraire écrit de la part du Client ou de Télébec Internet, 30 jours avant l'expiration de celui-ci.

LES DISPOSITIONS DU CONTRAT DONT LE NUMÉRO APPARAÎT CI-DESSUS, ET DONT LE CLIENT RECONNAÎT AVOIR UN EXEMPLAIRE EN SA POSSESSION ET AVOIR PRIS CONNAISSANCE, RÉGISSENT LA PRÉSENTE ANNEXE (1.0)

Le Client **BRÛLERIE LE CAFÉIER-BOUSTIFO**

 (signature) _____ document autorisé _____ Date 18 février 2011
 Benoit Dessureault
 Nom
 Propriétaire
 Titre

TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
 par Bell Alliant Communications Régionales Inc., son commandité

 (signature) _____ document autorisé _____ Date 16 février 2011
 Suzanne Foucault
 Nom
 Directrice Solutions d'Affaires
 Titre

P-1 Contrat daté du 18 février 2011 (*suite*)

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
SECTION 2
PAGE 132

SECTION 2

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION

Figurait autrefois sous Section 2 Page Titre.
Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

N

En vigueur le 2011 03 24

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
SECTION 2
PAGE 261.1
ORIGINAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION

Chapitre

2.8 SERVICE CENTREX TÉLÉBEC (suite)

Article

2.8.4 Modalités

1. Période contractuelle

- a) La période contractuelle du service Centrex Télébec est d'une durée minimale de 1an, 3 ans ou 5 ans.
- b) L'abonné peut résilier un contrat du service Centrex de 1 an, 3 ans ou 5 ans, à la condition de payer les frais de résiliation calculés selon ce que prévoit l'article d) ci-après.
- c) Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent si l'abonné conserve au moins 50 % des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou 50 % des lignes Centrex louées à la date de résiliation du contrat, la quantité de lignes la plus élevée étant utilisée.
- d) Par exception à l'article 1.2.20.1, des frais de résiliation, calculés conformément à la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :

$$F.R. = \frac{T.M.}{N.L.R.} \times (N.L.R. - 50 \% \text{ du T.L.}) \times N.M.$$

Légende:

- F.R.: Frais de résiliation
T.M.: Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées
N.L.R.: Nombre de lignes résiliées par l'abonné
T.L.: Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou à la date de résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée.
N.M.: Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date de la fin de la période contractuelle.

Figurait autrefois sous Section 2.8 page 92.

N

Figurait autrefois sous Section 2.8 page 93.

N

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 04 19

En vigueur le 2011 04 19

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
SECTION 2
PAGE 262
ORIGINAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION

Chapitre

2.8 SERVICE CENTREX TÉLÉBEC (suite)

Article

2.8.4 Modalités (suite)

1. Période contractuelle (suite)

e) Il n'y a pas de frais de résiliation lorsqu'un abonné prolonge la durée minimale du contrat de 1 an à une durée minimale de 3 ans ou 5 ans ou lors d'un renouvellement de contrat avant expiration.

f) Une fois que la durée minimale du contrat est expirée, les rabais indiqués à l'article 2.1.7.6 b) cessent de s'appliquer, à moins que le client opte immédiatement pour un nouveau contrat égale à la durée et à la quantité, selon les conditions suivantes:

a. Tous les clients seront avisés de la date du renouvellement de leur contrat, par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique au moins soixante (60) jours avant l'échéance de leur présent contrat.

b. Les clients seront avisés du renouvellement automatique de leur contrat à l'intérieur d'un délai de 35 jours ou moins après le renouvellement de celui-ci.

c. Les clients seront avisés par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique, qu'ils pourront annuler le renouvellement automatique de leur contrat sans pénalité dans les trente (30) jours suivant l'avis du renouvellement automatique du contrat.

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
SECTION 2
PAGE 263
ORIGINAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION

Chapitre

2.8 SERVICE CENTREX TÉLÉBEC (suite)

Article

2.8.4 Modalités (suite)

1. Période contractuelle (suite)

g) Un abonné peut transférer autant de lignes qu'il désire, visé par la période contractuelle d'un système à celle d'un autre, sans frais de résiliation et pourvu que :

i) la période contractuelle en vigueur de l'autre système ou celle d'un nouveau contrat soit égale ou plus longue que celle de la période contractuelle relative aux lignes transférées et

ii) le nombre de lignes installées ajoutées à l'autre système soit identique ou supérieur au nombre total de lignes du contrat existant.

h) Les périodes contractuelles des services Centrex Télébec peuvent être attribuées et les lignes des systèmes Centrex distincts regroupées dans les cas suivants:

i) les noms figurants aux contrats sont ceux d'un seul et même abonné ou

ii) l'abonné dont le nom figure sur un des contrats est un affilié de l'abonné dont le nom figure sur l'autre contrat.

i) Si un abonné demande l'attribution d'une période contractuelle Centrex et le regroupement des lignes des systèmes Centrex distincts et que des noms différents figurent sur chaque engagement à la période contractuelle ou qu'un abonné n'est pas financièrement responsable de l'autre abonné, des frais de résiliation s'appliquent.

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
SECTION 2
PAGE 263.1
ORIGINAL

SERVICE DE CIRCONSCRIPTION

Chapitre

2.8 SERVICE CENTREX TÉLÉBEC (suite)

Article

2.8.4 Modalités (suite)

1. Période contractuelle (suite)
2. Des frais additionnels, spécifiés à l'article 2.8.5 4, s'appliquent aux fonctions optionnelles fournies par l'entreprise.
3. Les changements de programmation afin de modifier les fonctions des lignes d'accès et/ou du système après l'installation initiale sont assujettis aux frais de service indiqués à l'article 2.8.5 3.
4. Une inscription à l'annuaire par ligne Centrex est fournie gratuitement à l'abonné.
5. Lorsqu'un abonné réserve un ou des numéros Centrex, les frais de réservation indiqués au chapitre 2.23 s'appliquent.

Article

2.8.5 Taux et frais

1. Les taux mensuels de même que les rabais applicables aux lignes d'accès Centrex Télébec incluant les fonctions de base sont indiqués à l'article 2.1.7 6 et ceux des fonctions optionnelles à l'article 2.8.5 4.
2. Les taux du service public d'appel d'urgence (9-1-1) indiqués au chapitre 3.5 s'appliquent à chaque numéro d'appel.

Figurait autrefois sous Section 2.8 page 93A.

N

Figurait autrefois sous Section 2.8 page 94.

N

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

En vigueur le 2011 03 24

TABLE DES MATIÈRES

PAGE TITRE
LISTE DE CONTRÔLE
TABLE DES MATIÈRES
INDEX
SYMBOLES

SECTION 1

GÉNÉRALITÉS

Chapitre 1	1.1	<u>Définitions</u>
Chapitre 2	1.2	<u>Modalités de service</u>
Article	1.2.1	Généralités
	1.2.2	Date d'entrée en vigueur des modifications
	1.2.3	Obligation de fournir le service
	1.2.4	Installations de Télébec
	1.2.5	Droit de Télébec de pénétrer dans les lieux
	1.2.6	Service de ligne à deux et à quatre abonnés
	1.2.7	Dépôts et autres garanties
	1.2.8	Restrictions à l'utilisation du service
	1.2.9	Responsabilité de l'abonné pour les appels
	1.2.10	Procédure de contestation
	1.2.11	Confidentialité des renseignements sur l'abonné
	1.2.12	Annuaire
	1.2.13	Erreurs et omissions dans l'annuaire
	1.2.14	Changements de modalités de service et de numéros de téléphone apportés par Télébec
	1.2.15	Remboursements en cas de problèmes de service
	1.2.16	Limitation de la responsabilité de Télébec
	1.2.17	Délai de paiement
	1.2.18	Responsabilité pour les frais non facturés ou sous-facturés
	1.2.19	Responsabilité pour les frais facturés par erreur ou surfacturés
	1.2.20	Durée minimale du contrat et résiliation avant le début du service
	1.2.21	Résiliation par l'abonné
	1.2.22	Suspension ou résiliation du service par Télébec

Figurait autrefois sous Table des Matières page 1.
Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

N

Émis le 2011 04 19

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1	GÉNÉRALITÉS (suite)
Chapitre 3	<u>Modalités générales</u>
Article 1.3.1	Intérêt sur les dépôts
1.3.2	Supplément de retard
1.3.3	Frais pour chèque sans provision
1.3.4	Interruption partielle temporaire du service
1.3.5	Frais pour l'obtention d'un chèque
1.3.6	Télébec, Société en commandite – tarif
1.3.7	Frais abonnement
Chapitre 4	<u>Plan RAFA de radiation administrative des frais des appels interurbains, secteur "Lac-à-Foin"</u>
Article 1.4.1	Généralités
1.4.2	Modalités
1.4.3	Taux et frais
Chapitre 5	<u>Fichier d'échange de renseignements de base (FERB)</u>
Article 1.5.1	Généralités
1.5.2	Définitions
1.5.3	Modalités
1.5.4	Taux et frais
Chapitre 6	<u>Fichiers répertoires</u>
Article 1.6.1	Généralités
1.6.2	Définitions
1.6.3	Modalités
1.6.4	Taux et frais
Chapitre 7	<u>Incitatifs pour la récupération de téléphones</u>
Article 1.7.1	Généralités
1.7.2	Frais

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 21
1 ANNULE ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 2	SERVICE DE CIRCONSCRIPTION
Chapitre 1	<u>Service de base et service régional</u>
Article 2.1.1	Généralités
2.1.2	Service de base de circonscription
2.1.3	Usage ultérieur
2.1.4	Groupes tarifaires et administration des circonscriptions
2.1.5	Portée de l'abstention
2.1.6	Classement des circonscriptions
2.1.7	Taux mensuels des lignes d'accès, des suppléments régionaux et des autres frais
2.1.8	Services de base situés en dehors du développement normal du réseau
2.1.9	Usage ultérieur
2.1.10	Prolongement d'une ligne d'accès hors lieux
2.1.11	Service téléphonique pour les clubs de L'Âge d'Or
Chapitre 2	<u>Classes de service</u>
Article 2.2.1	Généralités
2.2.2	Service de résidence
2.2.3	Service d'affaires
2.2.4	Changement de classe
Chapitre 3	<u>Catégories de service</u>
Article 2.3.1	Généralités
2.3.2	Usage ultérieur
2.3.3	Usage ultérieur
Chapitre 4	<u>Accès commuté 56 kbits/s</u>
Article 2.4.1	Généralités
2.4.2	Taux et frais

E

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 22

1 ANNULE ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 2	SERVICE DE CIRCONSCRIPTION (suite)
Chapitre 5	<u>Téléphones</u>
Article 2.5.1	Téléphone régulier
2.5.2	Usage ultérieur
2.5.3	Téléphone Contempra
Chapitre 6	<u>Raccordement au réseau téléphonique commuté de central privé automatiquement doté d'un dispositif d'accès direct</u>
Article 2.6.1	Généralités
2.6.2	Modalités
2.6.3	Taux et frais
Chapitre 7	<u>Services de téléphonistes</u>
Article 2.7.1	Généralités
2.7.2	Protection du consommateur
2.7.3	Fourniture de services de téléphonistes à l'aide des services ou des installations de Télébec
2.7.4	Assistance-annuaire
2.7.5	Service de vérification d'occupation de ligne et service d'interruption de communication
2.7.6	Blocage du nom et du numéro demandeur
2.7.7	Usage ultérieur
2.7.8	Service de relais

E
|
E

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 22.1
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 2 SERVICE DE CIRCONSCRIPTION (suite)

Chapitre 8	<u>Service Centrex Télébec</u>
Article 2.8.1	Généralités
2.8.2	Fonctions intégrées
2.8.3	Fonctions de base
2.8.4	Modalités
2.8.5	Taux et frais
2.8.6	Systèmes téléphoniques multilignes
2.8.7	Campagne de promotion
Chapitre 9	<u>Débitel</u>
Article 2.9.1	Généralités
2.9.2	Modalités
2.9.3	Taux et frais
2.9.4	Restrictions
Chapitre 10	<u>Service d'urgence</u>
Article 2.10.1	Généralités
2.10.2	Modalités
2.10.3	Taux et frais
Chapitre 11	<u>Service de téléphone public</u>
Article 2.11.1	Généralités
2.11.2	Modalités
2.11.3	Taux et frais

Figurait autrefois sous Table des Matières page 4.
Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"
Émis le 2011 03 24

N

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 23
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 2	SERVICE DE CIRCONSCRIPTION (suite)
Chapitre 12	<u>Service de téléphone semi-public</u>
Article 2.12.1	Généralités
2.12.2	Modalités
2.12.3	Taux et frais
Chapitre 13	<u>Ligne d'accès de base aux services téléphoniques payants</u>
Article 2.13.1	Généralités
2.13.2	Définitions
2.13.3	Modalités
2.13.4	Taux et frais
2.13.5	Garanties pour le consommateur
Chapitre 14	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 15	<u>Service fourni aux bateaux, aux remorques et aux trains immobilisés</u>
Article 2.15.1	Généralités
2.15.2	Modalités
2.15.3	Taux et frais
2.15.4	Raccordement à des systèmes de centraux privés appartenant aux propriétaires de bateaux
Chapitre 16	<u>Service hors circonscription</u>
Article 2.16.1	Généralités
2.16.2	Taux et frais
Chapitre 17	<u>Forfait résidentiel de base</u>
2.17.1	Forfait résidentiel de base
2.17.2	Engagement contractuel et frais de résiliation
2.17.3	Taux et frais

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 24
1 ANNULE ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 2 SERVICE DE CIRCONSCRIPTION (suite)

Chapitre 18	<u>Service radiotéléphonique mobile de circonscription</u>
Article 2.18.1	Généralités
2.18.2	Secteurs de service radiotéléphonique mobile de circonscription
2.18.3	Modalités
2.18.4	Taux et frais
Chapitre 19	<u>Téléphonie Évoluée (VoIP)</u>
Article 2.19.1	Généralités
2.19.2	Numérotation
2.19.3	Fonctions d'appels
2.19.4	Plan d'appels interurbain
2.19.5	Modalités
2.19.6	Engagement contractuel
2.19.7	Tarifs et frais
2.19.8	Fonctions d'appel complémentaires
Chapitre 20	<u>Forfait résidentiel plus</u>
Article 2.20.1	Généralités
2.20.2	Forfait résidentiel plus
2.20.3	Tarifs et frais
Chapitre 21	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 22	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 23	<u>Réservation/mise en service de numéros de téléphones</u>
Article 2.23.1	Généralités
2.23.2	Taux et frais
Chapitre 24	<u>Usage ultérieur</u>

N
|
N

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 25
2 ANNULE 1

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 2 SERVICE DE CIRCONSCRIPTION (suite)

Chapitre 25 Usage ultérieur

Chapitre 26 Usage ultérieur

Chapitre 27 Inscriptions à l'annuaire

Article 2.27.1 Généralités

2.27.2 Inscriptions de base

2.27.3 Inscriptions fournies sans frais

2.27.4 Inscriptions supplémentaires

2.27.5 Période initiale de service des inscriptions supplémentaires tarifées

2.27.6 Taux mensuels des inscriptions supplémentaires

2.27.7 Omission d'une inscription à l'annuaire

Chapitre 28 Promotions

Article 2.28.1 Usage ultérieur

2.28.2 Usage ultérieur

2.28.3 Usage ultérieur

2.28.4 Usage ultérieur

2.28.5 Promotion 2008

2.28.6 Promotion 2010

Chapitre 29 Promotions

Article 2.29.1 Venise-en-Québec

C
|
C

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 26
2 ANNULE 1

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 3	SERVICES AUXILIAIRES DE CIRCONSCRIPTION
Chapitre 1	<u>Frais de distance locale</u>
Article 3.1.1	Généralités
3.1.2	Taux et frais
3.1.3	Circuit entre bâtiments sur propriété continue
Chapitre 2	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 3	<u>Équipements divers</u>
Article 3.3.17	Service de suspension de l'accès à l'interurbain
3.3.18	Les services de gestion des appels
3.3.19	Service de blocage de l'identification du numéro et du nom du demandeur
Chapitre 4	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 5	<u>Service public d'appel d'urgence 9-1-1 (SPAU)</u>
Article 3.5.1	Généralités
3.5.2	Confidentialité
3.5.3	Fonctions
3.5.4	Taux et frais
3.5.5	Service de facturation et de perception de la taxe municipale 9-1-1
Chapitre 6	<u>Service 9-1-1 évolué – fournisseurs de services sans fil (FSSF)</u>
Article 3.6.1	Généralités
3.6.2	Définitions
3.6.3	Modalités
3.6.4	Tarifs et frais
Chapitre 7	<u>Service 8-1-1</u>
Article 3.7.1	Généralités
3.7.2	Description du service
3.7.3	Définitions
3.7.4	Modalités
3.7.5	Tarifs et frais

E

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 27
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 3 SERVICES AUXILIAIRES DE CIRCONSCRIPTION (suite)

Chapitre 8	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 9	<u>Système radio mobile privé</u>
Article 3.9.1	Généralités
3.9.2	Modalités
3.9.3	Taux et frais
Chapitre 10	<u>Système radio chasseur privé</u>
Article 3.10.1	Généralités
3.10.2	Modalités
3.10.3	Taux et frais
Chapitre 11	<u>Usage ultérieur</u>

SECTION 4 FRAIS DE SERVICE ET DE PROLONGEMENT DE RÉSEAU

Chapitre 1	<u>Frais de service</u>
Article 4.1.1	Généralités
4.1.2	Modalités d'application
4.1.3	Définition des frais de service segmentés
4.1.4	Tableau des frais de service segmentés
4.1.5	Autres frais applicables
Chapitre 2	<u>Étalement des frais de service segmentés (FSS)</u>
Article 4.2.1	Généralités
4.2.2	Modalités d'étalement

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 28
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 4	FRAIS DE SERVICE ET DE PROLONGEMENT DE RÉSEAU (suite)
Chapitre 3	<u>Frais de prolongement de réseau</u>
Article 4.3.1	Généralités
4.3.2	Modalités d'application
4.3.3	Autres modalités
4.3.4	Construction pour prolongement de réseau pour circuits entre bâtiments sur propriété continue
Chapitre 4	<u>Plan d'amélioration du service (PAS)</u>
Article 4.4.1	2003-2006 Plan d'amélioration du Service (PAS)
4.4.2	Programme de versements échelonnés (PVE)
SECTION 5	SERVICES INTERCIRCONSCRIPTIONS À MESSAGES TARIFÉS
Chapitre 1	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 2	<u>Modalités du service de messages interurbains entre deux points</u>
Article 5.2.6	Service 900
Chapitre 3	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 4	<u>Service VidéoForum</u>
Article 5.4.1	Généralités
5.4.2	Modalités
5.4.3	Taux et frais

Figurait autrefois sous Table des Matières page 8.
Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

N

Émis le 2011 03 24

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 29
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 5	SERVICES INTERCIRCONSCRIPTIONS À MESSAGES TARIFÉS (suite)
Chapitre 5	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 6	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 7	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 8	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 9	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 10	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 11	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 12	<u>Service de circuits téléphoniques interurbains pour hôtels, motels, hôpitaux et institutions d'enseignement</u>
Article 5.12.1	Généralités
5.12.2	Modalités
Chapitre 13	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 14	<u>Usage ultérieur</u>

Figurait autrefois sous Table des Matières page 8 à 8-A.

Pour l'explication des symboles voir la section "symboles"

Émis le 2011 03 24

N

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 30
1 ANNULE ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 6 SERVICES SPÉCIAUX INTERCIRCONSCRIPTIONS

Chapitre 1 Frais de distance intercirconscriptions

- Article 6.1.1 Généralités
- 6.1.2 Mesure des circuits
- 6.1.3 Frais de distance

E

Chapitre 2 Réductions relatives aux circuits (Telpak)

- Article 6.2.1 Généralités

Chapitre 3 Location de circuits

- Article 6.3.1 Généralités
- 6.3.2 Circuits pour la transmission des signaux
- 6.3.3 Circuits pour la télécommande d'un émetteur radio-mobile privé
- 6.3.4 Circuits pour la diffusion de la musique
- 6.3.5 Circuits pour la voix sans signalisation ni traitement
- 6.3.6 Circuits pour la radiodiffusion
- 6.3.7 Circuits pour la télévision

SECTION 7 TARIF DE SERVICES D'ACCÈS VISANT L'INTERCONNEXION AVEC LES FOURNISSEURS DE SERVICES INTERCIRCONSCRIPTIONS (FSI)

Chapitre 1 Généralités

- Article 7.1.1 Modalités et conditions
- 7.1.2 Définition

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 31
1 ANNULE ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 7	TARIF DE SERVICES D'ACCÈS VISANT L'INTERCONNEXION AVEC LES FOURNISSEURS DE SERVICES INTERCIRCONSCRIPTIONS (FSI) (suite)	
Chapitre 2	<u>Tarifs d'accès des télécommunicateurs</u>	
Article 7.2.1	Installation d'essai	
7.2.2	Circuits d'interconnexion avec accès côté réseau	
7.2.3	Frais de contribution	
7.2.4	Circuits de réserve	
7.2.5	Messages réseau pour abonnés de FSI avec groupe de fonctions D débranchés du réseau	
7.2.6	Transfert en bloc de clientèle entre des FSI avec groupe de fonctions D	
Chapitre 3	<u>Usage ultérieur</u>	C E
Chapitre 4	<u>Co-implantation pour télécommunicateurs interconnectés canadiens et fournisseurs de service DSL (FSDSL)</u>	
Article 7.4.1	Généralités	
7.4.2	Définitions	
7.4.3	Modalités	
7.4.4	Taux et frais	
7.4.5	Installation et accès	
Chapitre 5	<u>Revente et partage</u>	
Article 7.5.1	Généralités – Information en médias substitués pour les services fournis aux abonnés aveugles	
Chapitre 6	<u>Usage ultérieur</u>	
Chapitre 7	<u>Usage ultérieur</u>	

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 32
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 7	TARIF DE SERVICES D'ACCÈS VISANT L'INTERCONNEXION AVEC LES FOURNISSEURS DE SERVICES INTERCIRCONSCRIPTIONS (FSI) (suite)
Chapitre 8	<u>Interconnexion de réseaux locaux et dégroupement des composantes réseau</u>
Article 7.8.1	Généralités
7.8.2	Définitions
7.8.3	Modalités
7.8.4	Taux et frais
7.8.5	Installation d'accès
Chapitre 9	<u>Service d'accès Haute Vitesse</u>
Article 7.9.1	Généralités
7.9.2	Modalités
7.9.3	Taux et frais
Chapitre 10	<u>Service Ethernet de gros</u>
Article 7.10.1	Généralités
7.10.2	Modalités
7.10.3	Taux et frais
SECTION 8	SERVICE POUR LA TRANSMISSION DES DONNÉES
Chapitre 1	<u>Modalités de la transmission des données</u>
Article 8.1.1	Généralités
8.1.2	Canaux pour la transmission des données

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 33
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 8	SERVICE POUR LA TRANSMISSION DES DONNÉES (suite)
Chapitre 2	<u>Service Dataroute</u>
Article 8.2.1	Généralités
8.2.2	Définition
8.2.3	Modalités
8.2.4	Mesure de la capacité des circuits
8.2.5	Taux et frais
Chapitre 3	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 4	<u>Service Afficheur Internet</u>
Article 8.4.1	Généralités
8.4.2	Taux et frais
Chapitre 5	<u>Services de réseau numérique</u>
Article 8.5.1	Généralités
8.5.2	Service de circuit numérique
8.5.3	Usage ultérieur
8.5.4	Accès au réseau numérique
8.5.5	Usage ultérieur
8.5.6	Service Lignes spécialisées numériques
8.5.7	Service Lignes spécialisées numériques avec service de gestion
8.5.8	Usage ultérieur
8.5.9	Dispositifs d'extension de Solution Lignes spécialisées numériques
8.5.10	Service d'accès aux dispositifs d'extension de Solution Lignes spécialisées numériques
8.5.11	Usage ultérieur
8.5.12	Programme de tarification dégressive sur volume
8.5.13	Usage ultérieur
8.5.14	Circuits numériques intercentraux

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 34
2 ANNULE 1

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 8	SERVICE POUR LA TRANSMISSION DES DONNÉES (suite)	
Chapitre 6	<u>Usage ultérieur</u>	
Chapitre 7	<u>Service Réseau numérique à intégration de services (RNIS) 2B+D Télébec</u>	
Article 8.7.1	Généralités	
8.7.2	Le service comprend les éléments suivants	
8.7.3	Taux et Frais	
8.7.4	Extension du service	
Chapitre 8	<u>Usage ultérieur</u>	
Chapitre 9	<u>Service Réseau numérique à intégration de services (RNIS) 23B+D Télébec Évolué</u>	
Article 8.9.1	Généralités	
8.9.2	Le service comprend les éléments suivants :	
8.9.3	Acheminement spécial pour réseau d'accès	
8.9.4	Extension du service	
8.9.5	Le service comprend les éléments suivants	N
Chapitre 10	<u>Service de transmission vidéo – circuits de qualité radiodiffusion (usage continu)</u>	
Article 8.10.1	Description du service	
8.10.2	Définitions	
8.10.3	Modalités de service	
8.10.4	Taux et frais	
8.10.5	Rabais	

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 8	SERVICE POUR LA TRANSMISSION DES DONNÉES (suite)
Chapitre 11	<u>Service Boréal</u>
Article 8.11.1	Généralités
8.11.2	Définitions
8.11.3	Modalités
8.11.4	Taux et frais
Chapitre 12	<u>Service d'accès haute vitesse par ligne numérique à paires asymétriques (LNPA)</u>
Article 8.12.1	Généralités
8.12.2	Modalités de service
8.12.3	Taux et frais
Chapitre 13	<u>Accès local numérique</u>
Article 8.13.1	Généralités
8.13.2	Éléments du service
Chapitre 14	<u>Usage ultérieur</u>
Chapitre 15	<u>Réseau intelligent évolué – Routage intelligent</u>
Article 8.15.1	Description du service
8.15.2	Définitions
8.15.3	Modalités
8.15.4	Tarifs et frais
Chapitre 16	<u>Réseau intelligent évolué – Service 5-1-1</u>
Article 8.16.1	Généralités
8.16.2	Service 5-1-1 avec acheminement par indicatif régional et circonscription
8.16.3	Définitions
8.16.4	Modalités
8.16.5	Tarifs et frais

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 35
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 9	RACCORDEMENT DE L'ÉQUIPEMENT FOURNI PAR L'ABONNÉ AUX INSTALLATIONS DE L'ENTREPRISE
Chapitre 1	<u>Raccordement de l'équipement terminal fourni par l'abonné avec les installations de l'entreprise</u>
Article 9.1.1	Généralités
9.1.2	Connexion électrique et couplage acoustique de l'équipement terminal fourni par le client
9.1.3	Homologation
9.1.4	Restrictions sur l'utilisation des dispositifs de composition et d'annonce automatique (DCAA) et conditions régissant les appels téléphoniques en direct et les appels de télécopie non sollicités à des fins de sollicitation
Chapitre 2	<u>Conditions régissant le raccordement d'équipement terminal fourni par l'abonné</u>
Article 9.2.1	Généralités
9.2.2	Restrictions
9.2.3	Dispositif de raccordement
9.2.4	Responsabilité du câblage intérieur
9.2.5	Raccordement d'un équipement terminal fourni par l'abonné à un équipement terminal fourni par l'entreprise
9.2.6	Partage et revente
9.2.7	Entente de raccordement
Chapitre 3	<u>Usage Ulérieur</u>
Chapitre 4	<u>Usage Ulérieur</u>
Chapitre 5	<u>Usage Ulérieur</u>
Chapitre 6	<u>Raccordement de circuits fournis par l'abonné à des centraux privés</u>
Article 9.6.1	Modalités
9.6.2	Taux et frais

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 36
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 9	RACCORDEMENT DE L'ÉQUIPEMENT FOURNI PAR L'ABONNÉ AUX INSTALLATIONS DE L'ENTREPRISE (suite)
Chapitre 7	<u>Raccordement de l'équipement de téléphotographie</u>
Article 9.7.1	Modalités
9.7.2	Taux et frais
Chapitre 8	<u>Usage Ulérieur</u>
Chapitre 9	<u>Usage Ulérieur</u>
Chapitre 10	<u>Caractéristiques essentielles du réseau téléphonique commuté par circonscription</u>
Article 9.10.1	Généralités
9.10.2	Tableau des caractéristiques essentielles du réseau
SECTION 10	SERVICE DIVERS
Chapitre 1	<u>Accès au service sans fil</u>
Article 10.1.1	Définitions
10.1.2	Conditions générales
10.1.3	Modalités de service
10.1.4	Raccordement au réseau SS7
Chapitre 2	<u>Accès au réseau commuté pour systèmes de recherche de personnes par radio</u>
Article 10.2.1	Généralités
10.2.2	Taux et frais

Télébec, Société en commandite

TARIF GÉNÉRAL

P-1
CRTC 25140
PAGE 36.1
ORIGINAL

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 10	SERVICE DIVERS (suite)
Chapitre 3	<u>Service de structures de soutènement</u>
Article 10.3.1	Généralités
10.3.2	Définitions
10.3.3	Modalités
10.3.4	Exigences relatives à l'approbation de l'accès
10.3.5	Taux et frais
10.3.6	Structures de soutènement souterraines de TCBC
Chapitre 4	<u>Services et arrangements divers</u>
Article 10.4	Options pour les entreprises de télédistribution et de télécommunications
SECTION 11	SERVICES POUR PERSONNES HANDICAPÉES
Chapitre 1	<u>Service pour personnes handicapées</u>
Article 11.1.1	Plan de développement des entreprises publiques de téléphone visant à assurer aux personnes handicapées l'accès à l'ensemble des services téléphoniques
11.1.2	Dispositions légales pertinentes
11.1.3	Définitions
11.1.4	Critères d'admissibilité
11.1.5	Description des services et équipements devant être fournis par les entreprises publiques de téléphone pour assurer aux personnes handicapées l'accès au service téléphonique
11.1.6	Tarifification

Sonia Tremblay

De: David Bourgoïn
Objet: TR: Objet: CPRST #0000000811326 PLAINTÉ Benoît Dessureault

De : Caféier - Boustifo <cafeier-boustifo@hotmail.com>
Envoyé : 30 novembre 2017 08:14
À : response@ccts-cprst.ca
Objet : RE: Objet: CPRST #0000000811326 PLAINTÉ Benoît Dessureault

Bonjour !

Si je fie à l'article dans votre courriel, mon fournisseur de service aurait dû tenter de communiquer avec moi au cours des 30 jours suivants le dépôt de ma plainte (que vous avez et "accepté" le 30 octobre). Cependant, Télébec (mon fournisseur de service) n'a aucunement tenté de communiquer avec moi d'aucune façon pour régler ce litige...

Donc, quelles sont les prochaines étapes ? Merci

Conformément au paragraphe 6.5 du Code, nous avons transmis votre plainte à votre fournisseur de services de télécommunications (FSP). En vertu du paragraphe 6.6 du Code, votre FSP doit :

- a) Dans les quinze (15) jours suivant la réception d'une plainte nous aviser par écrit, avec une copie pour vous, qu'il s'oppose à la plainte parce qu'il estime qu'elle ne peut pas ou ne devrait pas donner lieu à une enquête en vertu du présent Code ou pour tout autre motif légal;
- (b) Dans les trente (30) jours suivant la réception d'une plainte, nous aviser par écrit, avec une copie pour vous, que la plainte a été réglée à votre satisfaction ainsi qu'à la satisfaction de votre FST;
- (c) Dans les trente (30) jours suivant la réception d'une plainte, nous aviser par écrit, avec une copie pour vous, que la plainte demeure non réglée et qu'il a l'intention de déposer une réponse écrite à la plainte.

Benoît Dessureault

Propriétaire du **Caféier-Boustifo**
7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6
Tél : 819-629-2772
Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com
Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !



De : response@ccts-cprst.ca <response@ccts-cprst.ca>
Envoyé : 30 octobre 2017 07:51:48

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

À : cafeier-boustifo@hotmail.com

Objet : Objet: CPRST #0000000811326 PLAINTÉ Benoît Dessureault

Monsieur Benoît Dessureault,

Nous vous remercions d'avoir communiqué avec la *Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision* (CPRST). La CPRST est un organisme indépendant ayant pour mandat de recevoir les plaintes admissibles des clients relatives à certains services de télécommunications au détail et services de télévision résidentielle au détail par abonnement, d'en faciliter le règlement et, au besoin, de résoudre ces plaintes.

Nous avons reçu votre plainte 0000000811326 et, par la présente, vous avisons qu'elle relève de la compétence de la CPRST. Votre plainte sera donc traitée conformément à notre Code de procédure, que vous pouvez consulter à l'adresse <https://www.ccts-cprst.ca/fr/codes-statistiques-et-rapports/code-de-procedures>.

Vous avez indiqué que vous contestez certains frais impayés. Ainsi, en vertu de l'article 7.1 du Code de procédure de la CPRST, votre fournisseur de services est promptement tenu de :

- (a) suspendre la date d'échéance des frais contestés ;
- (b) s'abstenir de communiquer les frais contestés à une agence d'évaluation du crédit ;
- (c) s'abstenir de tenter de recouvrer le montant contesté (directement ou par l'intermédiaire d'une agence de recouvrement) ; et
- (d) suspendre toute activité de recouvrement qui a débuté avant que la plainte ne soit reçue par la Commission, jusqu'à ce que la plainte soit réglée ou traitée par la Commission en vertu de l'article 9, 12 ou 13 du Code de procédure.

Nous vous incitons à parcourir le Code afin de prendre connaissance du processus de résolution des plaintes ainsi que de vos droits et responsabilités à titre de client.

Conformément au paragraphe 6,5 du Code, nous avons transmis votre plainte à votre fournisseur de services de télécommunications (FSP). En vertu du paragraphe 6,6 du Code, votre FSP doit :

- a) Dans les quinze (15) jours suivant la réception d'une plainte nous aviser par écrit, avec une copie pour vous, qu'il s'oppose à la plainte parce qu'il estime qu'elle ne peut pas ou ne devrait pas donner lieu à une enquête en vertu du présent Code ou pour tout autre motif légal;
- (b) Dans les trente (30) jours suivant la réception d'une plainte, nous aviser par écrit, avec une copie pour vous, que la plainte a été réglée à votre satisfaction ainsi qu'à la satisfaction de votre FST;
- (c) Dans les trente (30) jours suivant la réception d'une plainte, nous aviser par écrit, avec une copie pour vous, que la plainte demeure non réglée et qu'il a l'intention de déposer une réponse écrite à la plainte.

Dans l'éventualité où votre FSP nous aviserait que la plainte a été réglée à votre satisfaction ainsi qu'à la satisfaction de ce dernier, et que vous n'êtes pas d'avis que la plainte a été résolue à votre satisfaction, vous devez en aviser la CPRST dans les vingt (20) jours suivant la réponse de votre FSP.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant votre plainte ou le contenu de la présente communication, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

CPRST

C.P. 56067 Place Minto RO

Ottawa (Ontario)

K1R 7Z1

1-888-221-1687

Nous vous prions de conserver cette correspondance à des fins de référence.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Équipe d'évaluation de la CPRST

Sonia Tremblay

De: David Bourgoïn
Objet: TR: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

De : Caféier - Boustifo <cafeier-boustifo@hotmail.com>
Envoyé : 10 décembre 2017 21:33
À : response@ccts-cprst.ca
Objet : RE: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Bonjour !

Merci de votre travail concernant ma plainte. J'aimerais néanmoins savoir quelle est la durée de l'enquête ? Je peux m'attendre à avoir le verdict de l'enquête d'ici combien de temps ?

Merci de prendre le temps de me répondre !

Benoît Dessureault

Propriétaire du **Caféier-Boustifo**
7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6
Tél : 819-629-2772
Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com
Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !



De : response@ccts-cprst.ca <response@ccts-cprst.ca>
Envoyé : 30 novembre 2017 12:51:41
À : cafeier-boustifo@hotmail.com
Objet : Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Monsieur Benoît Dessureault,

Dans une communication en date du 30 octobre, 2017, nous avons transmis votre plainte à Télébec afin que votre fournisseur puisse y répondre. Nous n'avons pas reçu de réponse dans le délai applicable et nous allons maintenant faire enquête quant à la plainte.

Au cours de cette enquête, nous examinerons les renseignements et les documents fournis par vous et Télébec. Veuillez noter que nous pourrions communiquer avec vous au cours de notre enquête afin d'obtenir des renseignements ou des documents supplémentaires nécessaires à l'enquête.

Une fois l'enquête terminée, la Commission peut soit rejeter la plainte, soit faire une recommandation non contraignante en vue d'un règlement juste et équitable de la plainte.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la plainte ou le contenu de la présente communication, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

CPRST

C.P. 56067 Place Minto RO

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

Ottawa (Ontario)

K1R 7Z1

1-888-221-1687

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Équipe d'évaluation de la CPRST

Sonia Tremblay

De: David Bourgoïn
Objet: TR: CPRST# 0000000811326 PLAINTÉ RÉFÉRÉ Benoît Dessureault
Pièces jointes: CPRST #0000000811326.pdf

De : CCTS-CPRST <response@ccts-cprst.ca>
Envoyé : 11 décembre 2017 10:52
À : cafeier-boustifo@hotmail.com
Objet : CPRST# 0000000811326 PLAINTÉ RÉFÉRÉ Benoît Dessureault

Monsieur Benoît Dessureault,
Nous vous remercions d'avoir communiqué avec la *Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision* (CPRST). La CPRST est un organisme indépendant ayant pour mandat de recevoir les plaintes admissibles des clients relatives à certains services de télécommunications au détail et services de télévision résidentielle au détail par abonnement, d'en faciliter le règlement et, au besoin, de résoudre ces plaintes.
La portée du mandat de la CPRST est énoncée sur notre site Web, à <http://www.ccts-cprst.ca>
Malheureusement, votre plainte ne constitue pas une plainte admissible en vertu de notre Code de procédures et, par conséquent, se situe hors du champ de compétence de la CPRST. Votre plainte a trait à un service de téléphonie **petite entreprise** dans une région réglementée. Selon l'article 3 de notre Code de procédures, la CPRST ne peut recevoir des plaintes que pour les régions et les services non réglementés.
Par conséquent, la CPRST ne peut traiter votre plainte. Vous pouvez consulter le Code de procédures à l'adresse : <https://www.ccts-cprst.ca/fr/codes-statistiques-et-rapports/code-de-procedures/>

Il se peut que votre plainte relève plutôt du mandat du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et nous leur avons donc fait parvenir votre plainte. Nous avons également fait parvenir votre plainte à votre fournisseur de services de télécommunications à titre informatif.
Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant le contenu de la présente communication, n'hésitez pas à communiquer avec nous.
CPRST
C.P. 56067 Place Minto RO
Ottawa (Ontario)
K1R 7Z1
1-888-221-1687
Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.
CPRST

Details

Veillez donner plus de précisions sur votre plainte.

Il y a environ 2 semaines j'ai communiqué avec Télébec pour mon commerce afin de savoir le coût de ma facture si je conservais seulement l'Internet avec eux et que je faisais débrancher ma ligne téléphonique commerciale. Ils m'ont alors annoncé qu'un contrat de 5 ans avait été renouvelé avec eux en mars 2016 jusqu'en 2021 et que si je débranchais ma ligne téléphonique je devais payer une pénalité qui s'élève à 1760 \$ environ. Ma surprise passée, je leur ai mentionné que je n'avais jamais renouvelé un tel contrat pour une telle durée (5 ans). Ils m'ont mentionné qu'une lettre m'avait été envoyée en janvier 2016 pour m'aviser qu'à moins d'avis contraire de ma part, le contrat serait renouvelé. Ensuite, il s'est dit que j'ai dû recevoir une seconde lettre en avril 2016 me disant que mon contrat avait été renouvelé. Le fait d'envoyer un avis est bien mais le problème dans cette situation est que la lettre qu'ils m'ont envoyée (ils m'en ont renvoyé une copie à ma demande) ne mentionnait en aucun cas les modalités, termes et durée du renouvellement. Il est évident pour moi que je n'aurais jamais renouvelé à ce moment une entente de 5 ans avec ces modalités si cette information avait été explicitement mentionnée dans l'avis qu'ils m'ont envoyé (je croyais d'ailleurs avoir une entente annuelle avec eux !). Ainsi, s'ils avaient voulu respecter les normes du CRTC que j'ai trouvées sur leur site, Télébec était "[...] censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture [...] ou sur l'avis dans ce cas. De ce fait, l'entente a été automatiquement renouvelée par Télébec sans que les modalités ne soient présentées ce qui constitue un manque flagrant d'honnêteté et une fraude. Ainsi puisque le contrat avait été renouvelé de manière malhonnête et frauduleuse, je leur ai demandé de résilier le contrat sans me charger aucune pénalité, ce que Télébec a refusé en alléguant que le renouvellement avait été fait dans les règles et que les modalités de l'entente étaient inscrites dans mon contrat signé en 2011 et que je n'avais qu'à me référer à ce contrat pour les connaître (contrat que je n'ai plus). Ils maintiennent donc la pénalité de 1760 \$ si je désire résilier ma ligne téléphonique mais ils m'ont offert une alternative (transférer ma ligne commerciale à la maison) que j'ai étudiée mais qui s'avérerait encore moins avantageuse pour moi ! Je crois néanmoins qu'ils ont tort et que l'absence délibérée de modalités dans leur avis qu'ils m'ont envoyé fait en sorte que la manière dont ils ont renouvelé le contrat est malhonnête et frauduleuse et que de ce fait ce renouvellement n'est pas valide.

Qu'est-ce qui, selon vous, constituerait un règlement raisonnable de votre plainte?

Résilier immédiatement le contrat de ma ligne téléphonique sans me charger aucune pénalité puisque le renouvellement a été fait de manière malhonnête et frauduleuse.

Quand avez-vous constaté les faits à l'origine de votre plainte?

2017-10-11

Le montant de facturation est contesté

Comment avez-vous entendu parler de la CPRST?

web_search

****Additional information received by email on December 2, 2017.*****

À nouveau je suis en désaccord. Le problème réside dans le fait que vos lettres de renouvellement ne se conforment pas à ce que la loi exige pour un renouvellement. À ce titre, il est clairement indiqué sur le site du CRTC :

Pour vous faciliter la tâche, votre fournisseur de services téléphoniques peut renouveler automatiquement votre contrat de services téléphoniques d'affaires afin que le service ne soit pas interrompu. Toutefois, il est censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture :

deux mois avant la date de renouvellement;

un mois après avoir été renouvelé.

(source, site du CRTC : <https://crtc.gc.ca/fra/contact/phone/q6.htm>)

Dans votre cas, les modalités des avis que vous auriez apparemment envoyés ne présentaient aucunement les modalités du renouvellement !

À ce titre, j'ai reçu au courant du mois de novembre un avis de renouvellement pour un placement chez Desjardins. Eux aussi sont soumis grosso modo aux mêmes règles et peuvent renouveler un placement automatiquement mais ils devaient envoyer un avis clair indiquant les modalités du renouvellement.

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

On voit tout de suite que chez Desjardins on respecte la loi et que l'avis est très clair (voir la zone encadrée en jaune sur la photo que je joins qui présente le terme, le montant, le taux d'intérêt, le montant du capital, etc !). Suite à l'avis, j'ai d'ailleurs décidé de modifier mon placement. La démarche de Desjardins est à mon avis irréprochable, honnête, transparente et conforme à la loi !

Cependant, ce n'est pas le cas de Télébec puisque l'avis envoyé ne présente aucune modalités et dans ce sens, il rend le renouvellement non-conforme à la loi !

Benoit Dessureault

Propriétaire du Caféier-Boustifo

7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6

Tél : 819-629-2772

Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com

Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

Sonia Tremblay

De: David Bourgoïn
Objet: TR: CRTC référence: 785034 - No tél. du client: 819-629-2772

De : Caféier - Boustifo <cafeier-boustifo@hotmail.com>
Envoyé : 15 décembre 2017 12:54
À : CRTC DONOTRESPOND/NEPASREPONDRE
Objet : RE: CRTC référence: 785034 - No tél. du client: 819-629-2772

Bonjour !

Merci de me transmettre le message. J'ai vu que Télébec avait répondu à votre message et j'ai de mon côté répondu à nouveau. Avez-vous la réponse que j'ai faite au message de Télébec car il y a des éléments que je rectifie dans leur communication !

Merci de m'en donner des nouvelles !

Benoît Dessureault

Propriétaire du **Caféier-Boustifo**
7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6
Tél : 819-629-2772
Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com
Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !



De : CRTC DONOTRESPOND/NEPASREPONDRE <crtcdonotrespond@crtc.gc.ca>
Envoyé : 15 décembre 2017 12:35:51
À : cafeier-boustifo@hotmail.com
Objet : FW: CRTC référence: 785034 - No tél. du client: 819-629-2772

Bonjour,

J'avais fait une erreur dans votre adresse courriel. Je vous réenvoie donc ma réponse (copie plus bas). Le contenu demeure inchangé.

Désolée pour les inconvénients.

Salutations,

Nancy Gauthier
Services à la clientèle | Client Services
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes | Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Ottawa, Canada K1A 0N2
Téléphone | Telephone 1-877-249-2782 / ATS | TTY 1-877-909-CRTC (2782)
Hors Canada | Outside Canada 819-997-0313 / ATS | TTY 819-994-0423
Télécopieur | Facsimile 819-994-0218
Gouvernement du Canada | Government of Canada
<http://www.crtc.gc.ca>
Suivez-nous sur Twitter (@CRTCfra): <https://twitter.com/CRTCfra> | Follow us on Twitter <https://twitter.com/CRTCeng>
Aimez-nous sur Facebook : <http://www.facebook.com/crtcfr> | Like us on Facebook: <http://www.facebook.com/crtceng>

c.c.i. Télébec, Société en commandite

From: CRTC DONOTRESPOND/NEPASREPOINDRE
Sent: December 14, 2017 4:18 PM
To: 'caferier-boustifo@hotmail.com' <caferier-boustifo@hotmail.com>
Subject: CRTC référence: 785034 - No tél. du client: 819-629-2772

Bonjour,

Nous avons bien reçu une copie de votre correspondance de la CPRST (en annexe).

Pour donner suite à ce dossier, je demande à Télébec, par copie de la présente, de vous répondre directement d'ici le 22 janvier 2018 et de nous transmettre copie de sa réponse aux fins d'examen. Si le personnel du CRTC devait conclure, au terme de son examen, que d'autres mesures réglementaires s'imposent, nous vous en informerons.

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez consulter notre fiche info « Comment déposer une plainte relative à votre service téléphonique » à http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t12.htm

Apprenez-en davantage à propos de votre CRTC : <https://youtu.be/0HwEtbW5qA>

NOTE IMPORTANTE : Pour répondre à ce message, veuillez cliquer sur le lien suivant, puis suivre les instructions : <https://applications.crtc.gc.ca/question/fra/formulaire-renseignements?lang=fr&caseid=785034&key=43680.7775450231>
Si vous ne pouvez cliquer sur le lien, veuillez le copier dans la barre d'adresse de votre navigateur.

Salutations,

Nancy Gauthier
Services à la clientèle | Client Services
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes | Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission
Ottawa, Canada K1A 0N2
Téléphone | Telephone 1-877-249-2782 / ATS | TTY 1-877-909-CRTC (2782)
Hors Canada | Outside Canada 819-997-0313 / ATS | TTY 819-994-0423
Télécopieur | Facsimile 819-994-0218
Gouvernement du Canada | Government of Canada
<http://www.crtc.gc.ca>
Suivez-nous sur Twitter (@CRTCfra): <https://twitter.com/CRTCfra> | Follow us on Twitter <https://twitter.com/CRTCeng>
Aimez-nous sur Facebook : <http://www.facebook.com/crtcfr> | Like us on Facebook: <http://www.facebook.com/crtceng>

c.c.i. Télébec, Société en commandite

NOTE POUR LA COMPAGNIE: LES COPIES ÉLECTRONIQUES DE RÉPONSES/RAPPORTS DOIVENT ÊTRE

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

ENVOYÉES À: REPLIES@CRTC.GC.CA - SVP INDIQUER NOTRE NUMÉRO DE RÉFÉRENCE.

Pièce jointe :

1.MSG Correspondance entrante de la CPRST datant du 2017-12-11

Sonia Tremblay

De: David Bourgoïn
Objet: TR: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

De : Lyrette, Marlene <mlyrette@telebec.com>
Envoyé : 15 décembre 2017 13:18
À : 'Caféier - Boustifo'; replies@crtc.gc.ca
Objet : RE: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Bonjour,

Télébec comprend que la convention cadre s'applique au service Internet de M. Dessureault et n'est donc pas en question dans le cadre de la présente plainte. Il a été évoqué par erreur, nous nous en excusons. En ce qui a trait à la plainte portant sur le service Centrex, Télébec doit se conformer aux modalités prévues à son Tarif Général tel qu'approuvé par le CRTC.

L'article 2.8.4. du Tarif général^[1] mentionne ce qui suit :

« 1. Période contractuelle (suite)

e) Il n'y a pas de frais de résiliation lorsqu'un abonné prolonge la durée minimale du contrat de 1 an à une durée minimale de 3 ans ou 5 ans ou lors d'un renouvellement de contrat avant expiration.

f) Une fois que la durée minimale du contrat est expirée, les rabais indiqués à l'article 2.1.7.6 b) cessent de s'appliquer, à moins que le client opte immédiatement pour un nouveau contrat égale à la durée et à la quantité, selon les conditions suivantes:

a. Tous les clients seront avisés de la date du renouvellement de leur contrat, par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique au moins soixante (60) jours avant l'échéance de leur présent contrat.

b. Les clients seront avisés du renouvellement automatique de leur contrat à l'intérieur d'un délai de 35 jours ou moins après le renouvellement de celui-ci.

c. Les clients seront avisés par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique, qu'ils pourront annuler le renouvellement automatique de leur contrat sans pénalité dans les trente (30) jours suivant l'avis du renouvellement automatique du contrat. »

Télébec a agi en conformité avec les modalités prévues à son tarif général en ce qui concerne le renouvellement du contrat de M. Dessureault. Si ce dernier avait des questions quant au renouvellement de son entente il était en mesure de communiquer avec l'entreprise afin de clarifier la situation.

Dans la lettre transmise au client le 5 janvier 2016 Télébec indiquait ce qui suit :

« La présente a pour but de vous informer que votre entente pour l'utilisation du service téléphonique Centrex de Télébec viendra à échéance le 19 mars 2016.

[1] Voir Section 2 :

https://transac.telebec.com/francais/general/propos_telebec/asp/tarifgeneral/versionelectronique.asp

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Cette entente vous fait bénéficier d'un rabais sur le tarif régulier de votre forfait Centrex.

À moins d'avis contraire de votre part, cette entente sera automatiquement renouvelée à son échéance, aux mêmes termes et conditions. *Si vous ne souhaitez pas que cette entente soit renouvelée, vous devez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la réception du présent avis, conformément aux prescriptions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). » [Notre soulignement.]*

Télébec a donc indiqué clairement que l'entente se renouvelait aux mêmes termes et conditions que l'entente initiale. M. Dessureault était au courant des termes et conditions de son entente initiale et, en conséquence, il lui était possible de résilier celle-ci ou encore d'opter pour une durée contractuelle différente.

M. Dessureault a par ailleurs bénéficié de la tarification associée à un terme de 5 ans.

Autant l'entente initiale signée par M. Dessureault que la lettre de renouvellement spécifiaient clairement les conditions applicables. En ce sens M. Dessureault ne peut prétendre que Télébec n'a pas respecté les modalités prévues à son tarif général.

Télébec souligne qu'elle a agi conformément à son Tarif général et à la réglementation en du CRTC à laquelle elle est soumise. L'entreprise maintient sa position à l'effet que M. Dessureault doit assumer les frais de résiliation prévus au Tarif général.

Merci et bonne journée.



Marlène Lyrette

Directrice Solutions Affaires / Business Manager Customer Care

T : 1-888-737-6673 (7354) M : 819-860-0500

Le présent courriel, ainsi que tout fichier joint, peut contenir des renseignements confidentiels destinés exclusivement au(x) destinataire(s). Toute diffusion, utilisation ou copie inappropriée de renseignements confidentiels est strictement interdite. Si vous recevez ce courriel par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et supprimer le courriel immédiatement.

This email, and any attached files, may contain confidential information intended only for the addressee(s). Inappropriate distribution, use or copying of confidential information is strictly prohibited. If you received this email in error, please notify the sender and delete it immediately.

De : Caféier - Boustifo [<mailto:cafeier-boustifo@hotmail.com>]

Envoyé : 15 décembre 2017 10:56

À : Lyrette, Marlène; replies@crtc.gc.ca

Objet : RE: Objet: CPRST #00000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Premièrement, pour le litige en question, je tiens ici à préciser au CRTC que le document de "Convention Cadre" que j'ai signé en date du 16 juillet 2016 concernait le renouvellement de mon contrat pour l'Internet que Télébec me fournit également. J'ai donc signé ce document qui était lié à une nouvelle entente pour mon service Internet uniquement !

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Ce document n'a donc rien à voir avec le présent litige portant sur mon contrat de ligne téléphonique et ce document devrait être rejeté et retiré du présent dossier puisqu'il ne s'appliquait aucunement à ma ligne Centrex ici en litige (j'ai la preuve que ce document de Convention Cadre signé le 16 juillet a été envoyé avec un avis de renouvellement de mon Internet d'ailleurs)

Aussi, je suis à nouveau je suis en désaccord. Le problème réside dans le fait que vos lettres de renouvellement ne se conforme pas à ce que la loi exige pour un renouvellement. À ce titre, il est clairement indiqué sur le site du CRTC :

Pour vous faciliter la tâche, votre fournisseur de services téléphoniques peut renouveler automatiquement votre contrat de services téléphoniques d'affaires afin que le service ne soit pas interrompu. Toutefois, il est censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture :

- deux mois avant la date de renouvellement;
- un mois après avoir été renouvelé.

(source, site du CRTC : <https://crtc.gc.ca/fra/contact/phone/q6.htm>)

Dans votre cas, les modalités des avis que vous auriez apparemment envoyés ne présentaient aucunement les modalités du renouvellement !

À ce titre, j'ai reçu au courant du mois de novembre un avis de renouvellement pour un placement chez Desjardins. Eux aussi sont soumis grosso modo aux mêmes règles et peuvent renouveler un placement automatiquement mais ils doivent envoyer un avis clair indiquant les modalités du renouvellement.

On voit tout de suite que chez Desjardins on respecte la loi et que l'avis est très clair (voir la zone encadrée en jaune sur la photo que je joins qui présente le terme, le montant, le taux d'intérêt, le montant du capital, etc !). Suite à l'avis, j'ai d'ailleurs décidé de modifier mon placement. La démarche de Desjardins est à mon avis irréprochable, honnête, transparente et conforme à la loi !

Cependant, ce n'est pas le cas de Télébec puisque l'avis envoyé ne présente aucune modalités et dans ce sens, il rend le renouvellement non-conforme à la loi !



Desjardins
Gestion de patrimoine

PLACEMENTS • INVESTISSEMENTS

Numéro d'investisseur
Numéro de compte :

Nom et adresse du client

BENOIT DESSUREAULT
35 RUE NOTRE-DAME-
VILLE-MARIE QC
J9V 1X7
CANADA

Numéro du certificat

Q125832

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Benoit Dessureault

Propriétaire du **Caféier-Boustifo**

7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6

Tél : 819-629-2772

Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com

Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !



De : Lyrette, Marlene <mlyrette@telebec.com>

Envoyé : 15 décembre 2017 09:09:08

À : Caféier - Boustifo (cafeier-boustifo@hotmail.com)

Cc : 'REPLIES@CRTC.GC.CA'

Objet : TR: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoit Dessureault

Bonjour,

Tel que mentionné à M Benoit Dessureault le 18 Octobre 2017, l'entreprise Caféier-Boustifo 819-629-2772 (9238-0831 Québec Inc.) est liée par une entente visant le service Centrex. Cette entente, tel que le mentionne l'annexe au contrat joint en annexe (voir : Brûlerie Le Caféier-Boustifo_7_51_8_844.pdf) entre en vigueur du le 19 mars 2011 pour une période initiale de 60 mois, soit jusqu'au 19 mars 2016.

L'article 2. de l'entente spécifie que l'entente se renouvellera automatiquement pour des périodes successives égales à la période initiale choisie par le client à moins que l'une des parties n'avise l'autre partie de son intention de ne pas renouveler l'entente au moins 30 jours avant l'expiration de celle-ci. Cette période de renouvellement est assujettie aux conditions spécifiées à l'article 2.8.4 du Tarif Général de Télébec et le contrat reflète celles-ci, notamment en ce qui concerne les conditions de résiliation anticipée.

Cet article spécifie comment ces frais sont calculés, à savoir :

d) Par exception à l'article 1.2.20.1, des frais de résiliation, calculés conformément à la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :

$$F.R. = \frac{T.M.}{N.L.R.} \times (N.L.R. - 50\% \text{ du T.L.}) \times N.M.$$

Légende:

F.R.: Frais de résiliation

T.M.: Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées

N.L.R.: Nombre de lignes résiliées par l'abonné

T.L.: Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou à la résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée.

N.M.: Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date de la période contractuelle.

En pratique ces frais correspondent à 50% des frais mensuels encourus pour la durée restante du contrat.

Par ailleurs, à l'article 2.8.4 il est spécifié que l'entreprise doit transmettre des lettres de renouvellement à ses clients au moins 60 jours avant la date de renouvellement et au plus 35 jours suivant le dit renouvellement.

On trouve copie de ces lettres en annexe à ce courriel (Voir : Brûlerie Le Caféier - Boustifo_Lettre 65.pdf et Brûlerie Le Caféier - Boustifo_Lettre Confirmation Centrex.pdf). Elles ont été envoyées à l'abonné dans les délais prescrits.

Nous joignons également copie de la convention cadre signée par le client en date du 15 juillet 2016 et portant sur le service Centrex auquel il était abonné.

Notre client a reçu les lettres portant sur le renouvellement de son contrat tel que prévu au tarif général, en ce sens il était au courant du renouvellement de l'entente.

Les frais de résiliation calculés selon les modalités de notre tarif général s'élèvent au montant de \$1 625,00 plus taxes, soit un montant correspondant à 50% des frais mensuels facturables pour la période débutant en date de la résiliation du contrat et la fin de l'entente renouvelée.

Télébec estime être dans son droit de réclamer les frais de résiliation anticipés susmentionnés. Si elle n'agissait pas ainsi elle serait en contravention de son Tarif Général et, au surplus, en contravention avec l'article 25 (1) de la Loi sur les télécommunications à savoir :

« 25 (1) L'entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant — notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux — les tarifs à imposer ou à percevoir. »

Aux fins d'information nous fournissons ci-après un résumé des faits entourant cette plainte tels que répertoriés aux notes figurant au compte du client.

Nous demeurons à votre disposition pour toute information portant sur cette plainte.

Merci.



Marlène Lyrette

Directrice Solutions Affaires / Business Manager Customer Care

T : 1-888-737-6673 (7354) M : 819-860-0500

Le présent courriel, ainsi que tout fichier joint, peut contenir des renseignements confidentiels destinés exclusivement au(x) destinataire(s). Toute diffusion, utilisation ou copie inappropriée de renseignements confidentiels est strictement interdite. Si vous recevez ce courriel par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et supprimer le courriel immédiatement.

This email, and any attached files, may contain confidential information intended only for the addressee(s). Inappropriate distribution, use or copying of confidential information is strictly prohibited. If you received this email in error, please notify the sender and delete it immediately.

=====

Voici les faits :

5 Janvier 2016 : lettre envoyé à M Dessureault concernant son renouvellement Centrex pour l'informer que son entente pour le service téléphonique Centrex de Télébec viendra à échéance le 2016-03-19 (voir pièce jointe)

6 Octobre 2017 : M. Dessureault appelle au service à la clientèle de Télébec afin de connaître sa pénalité s'il annule son service filaire. Nous l'informons qu'à ce jour la pénalité est de 1 665,62\$ et que l'entente de service a été renouvelée pour 60 mois en date du 2016-03-19. Mr Dessureault demande qu'on lui fasse parvenir de nouveau les deux lettres qui confirment le renouvellement.

18 Octobre 2017 : M. Dessureault rappelle au service à la clientèle de Télébec afin de connaître sa pénalité s'il annule son service filaire. Nous l'informons qu'à ce jour la pénalité est de 1 665,62\$ et que l'entente de service a été renouvelée pour 60 mois en date du 2016-03-19. Mr Dessureault demande de nouveau qu'on lui fasse parvenir les deux lettres qui confirment le renouvellement et demande à être rappeler par un superviseur.

19 octobre 2017 : Le service à la clientèle recontacte monsieur Dessureault. Celui-ci demande de résilier son entente de service Centrex et de transférer son numéro à un service cellulaire avec Bell mobilité étant donné que ses besoins d'entreprise changeront en 2018. Il mentionne qu'il aura à se déplacer occasionnellement pour rencontrer ses clients, il veut annuler son service filaire seulement et conserver son service internet avec Télébec. Le contrat Centrex a été renouvelé 60 mois en date du 2016-03-19 au 2021-03-19 et il est avisé des frais de pénalité de 1625.00\$

From: CRTC DONOTRESPOND/NEPASREPONDRE [mailto:crtcdonotrespond@crtc.gc.ca]

Sent: December-14-17 4:18 PM

To: caferier-boustifo@hotmail.com

Subject: CRTC référence: 785034 - No tél. du client: 819-629-2772

Bonjour,

Nous avons bien reçu une copie de votre correspondance de la CPRST (en annexe).

Pour donner suite à ce dossier, je demande à Télébec, par copie de la présente, de vous répondre directement d'ici le 22 janvier 2018 et de nous transmettre copie de sa réponse aux fins d'examen. Si le personnel du CRTC devait conclure, au terme de son examen, que d'autres mesures réglementaires s'imposent, nous vous en informerons.

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez consulter notre fiche info « Comment déposer une plainte relative à votre service téléphonique » à http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t12.htm

Apprenez-en davantage à propos de votre CRTC : <https://youtu.be/0HwEtbW5qA>

NOTE IMPORTANTE : Pour répondre à ce message, veuillez cliquer sur le lien suivant, puis suivre les instructions : <https://applications.crtc.gc.ca/question/fra/formulaire-renseignements?lang=fr&caseid=785034&key=43680.7775450231>
Si vous ne pouvez cliquer sur le lien, veuillez le copier dans la barre d'adresse de votre navigateur.

Salutations,

Nancy Gauthier

Services à la clientèle | Client Services

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes | Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Ottawa, Canada K1A 0N2

Téléphone | Telephone 1-877-249-2782 / ATS | TTY 1-877-909-CRTC (2782)

Hors Canada | Outside Canada 819-997-0313 / ATS | TTY 819-994-0423

Télécopieur | Facsimile 819-994-0218

Gouvernement du Canada | Government of Canada

<http://www.crtc.gc.ca>

Suivez-nous sur Twitter (@CRTCfra): <https://twitter.com/CRTCfra> | Follow us on Twitter <https://twitter.com/CRTCeng>

Aimez-nous sur Facebook : <http://www.facebook.com/crtcfr> | Like us on Facebook: <http://www.facebook.com/crtceng>

c.c.i. Télébec, Société en commandite

NOTE POUR LA COMPAGNIE: LES COPIES ÉLECTRONIQUES DE RÉPONSES/RAPPORTS DOIVENT ÊTRE ENVOYÉES À: REPLIES@CRTC.GC.CA - SVP INDIQUER NOTRE NUMÉRO DE RÉFÉRENCE.

Pièce jointe :

1.MSG Correspondance entrante de la CPRST datant du 2017-12-11

[1] Voir Section 2 :

https://transac.telebec.com/francais/general/propos_telebec/asp/tarifgeneral/versionelectronique.asp

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Sonia Tremblay

De: David Bourgoïn
Objet: TR: Objet: CPRST #00000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

De : Caféier - Boustifo <cafeier-boustifo@hotmail.com>
Envoyé : 31 janvier 2018 09:00
À : Lyrette, Marlene; REPLIES@CRTC.GC.CA
Objet : RE: Objet: CPRST #00000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Bonjour

J'avais déjà ces documents en ma possession. Néanmoins je maintiens que votre avis n'est pas conforme non pas dans les délais mais dans son contenu : ils ne présentent aucunement les modalités du renouvellement comme la loi l'exige :

Pour vous faciliter la tâche, votre fournisseur de services téléphoniques peut renouveler automatiquement votre contrat de services téléphoniques d'affaires afin que le service ne soit pas interrompu. Toutefois, il est censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture :

- deux mois avant la date de renouvellement;
- un mois après avoir été renouvelé.

(source, site du CRTC : <https://crtc.gc.ca/fra/contact/phone/q6.htm>)

Benoît Dessureault

Propriétaire du **Caféier-Boustifo**
7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6
Tél : 819-629-2772
Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com
Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !



De : Lyrette, Marlene <mlyrette@telebec.com>
Envoyé : 31 janvier 2018 08:47:22
À : Caféier - Boustifo; REPLIES@CRTC.GC.CA
Objet : RE: Objet: CPRST #00000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Bonjour,

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Nous vous acheminons à nouveau les copies des lettres de renouvellement que Télébec vous a fait parvenir en janvier et avril 2016, la mention suivante est indiquée au sujet du renouvellement.

À moins d'avis contraire de votre part, cette entente sera automatiquement renouvelée à son échéance, aux mêmes termes et conditions. Si vous ne souhaitez pas que cette entente soit renouvelée, vous devez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la réception du présent avis, conformément aux prescriptions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Pour votre service internet, nous comprenons que le contrat qui s'y rattache est indépendant de celui en litige.

Merci et bonne journée!



Marlène Lyrette

Directrice Solutions Affaires / Business Manager Customer Care

T : 1-888-737-6673 (7354) M : 819-860-0500

Le présent courriel, ainsi que tout fichier joint, peut contenir des renseignements confidentiels destinés exclusivement au(x) destinataire(s). Toute diffusion, utilisation ou copie inappropriée de renseignements confidentiels est strictement interdite. Si vous recevez ce courriel par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et supprimer le courriel immédiatement.

This email, and any attached files, may contain confidential information intended only for the addressee(s). Inappropriate distribution, use or copying of confidential information is strictly prohibited. If you received this email in error, please notify the sender and delete it immediately.

De : Caféier - Boustifo [<mailto:cafeier-boustifo@hotmail.com>]

Envoyé : 22 janvier 2018 11:09

À : Lyrette, Marlene; REPLIES@CRTC.GC.CA

Objet : RE: Objet: CPRST #00000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Bonjour !

Tel que déjà mentionné, il y a 2 éléments problématiques dans votre dossier :

#1- À nouveau je suis en désaccord. Le problème réside dans le fait que vos lettres de renouvellement ne se conforme pas à ce que la loi exige pour un renouvellement. À ce titre, il est clairement indiqué sur le site du CRTC :

Pour vous faciliter la tâche, votre fournisseur de services téléphoniques peut renouveler automatiquement votre contrat de services téléphoniques d'affaires afin que le service ne soit pas interrompu. Toutefois, il est censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture :

- deux mois avant la date de renouvellement;
- un mois après avoir été renouvelé.

(source, site du CRTC : <https://crtc.gc.ca/fra/contact/phone/q6.htm>)

Dans votre cas, les avis que vous avez envoyés ne présentaient aucunement les modalités du renouvellement et dans ce sens, il rend le renouvellement non-conforme à la loi, inadmissible et donc révoquant.

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

#2- Pour le litige en question, je tiens ici à préciser que le document de "Convention Cadre" que j'ai signé en date du 16 juillet 2016 concernait le renouvellement de mon contrat pour l'Internet que Télébec me fournit également. J'ai donc signé ce document qui était lié à une nouvelle entente pour mon service Internet uniquement !

Ce document n'a donc rien à voir avec le présent litige portant sur mon contrat de ligne téléphonique et ce document devrait être rejeté et retiré du présent dossier puisqu'il ne s'appliquait aucunement à ma ligne Centrex ici en litige (j'ai la preuve que ce document de Convention Cadre signé le 16 juillet a été envoyé avec un avis de renouvellement de mon Internet d'ailleurs).

Je maintiens donc mon argumentaire disant que la manière de renouveler le contrat n'était pas conforme à la loi et que le contrat n'est donc pas valide me permettant de rompre mon entente sans les pénalités demandées.

Benoît Dessureault

Propriétaire du **Caféier-Boustifo**

7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6

Tél : 819-629-2772

Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com

Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !



De : Lyrette, Marlene <mlyrette@telebec.com>

Envoyé : 22 janvier 2018 10:34:12

À : REPLIES@CRTC.GC.CA

Cc : 'cafeier-boustifo@hotmail.com'

Objet : Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Bonjour,

Tel que mentionné à M Benoît Dessureault le 18 Octobre 2017, l'entreprise Caféier-Boustifo 819-629-2772 (9238-0831Québec Inc.) est liée par une entente visant le service Centrex. Cette entente, tel que le mentionne l'annexe au contrat joint en annexe (voir : Brûlerie Le Caféier-Boustifo_7_51_8_844.pdf) entre en vigueur du le 19 mars 2011 pour une période initiale de 60 mois, soit jusqu'au 19 mars 2016.

L'article 2. de l'entente spécifie que l'entente se renouvellera automatiquement pour des périodes successives égales à la période initiale choisie par le client à moins que l'une des parties n'avise l'autre partie de son intention de ne pas renouveler l'entente au moins 30 jours avant l'expiration de celle-ci. Cette période de renouvellement est assujettie aux conditions spécifiées à l'article 2.8.4 du Tarif Général de Télébec et le contrat reflète celles-ci, notamment en ce qui concerne les conditions de résiliation anticipée.

Cet article spécifie comment ces frais sont calculés, à savoir :

d) Par exception à l'article 1.2.20.1, des frais de résiliation, calculés selon la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :

$$F.R. = \frac{T.M.}{N.L.R.} \times (N.L.R. - 50 \% \text{ du T.L.}) \times N.M.$$

Légende:

F.R.: Frais de résiliation

T.M.: Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées

N.L.R.: Nombre de lignes résiliées par l'abonné

T.L.: Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée à la date de résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée pendant la période contractuelle.

N.M.: Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la fin de la période contractuelle.

En pratique ces frais correspondent à 50% des frais mensuels encourus pour la durée restante du contrat.

Par ailleurs, à l'article 2.8.4 il est spécifié que l'entreprise doit transmettre des lettres de renouvellement à ses clients au moins 60 jours avant la date de renouvellement et au plus 35 jours suivant le dit renouvellement.

On trouve copie de ces lettres en annexe à ce courriel (Voir : Brûlerie Le Caféier - Boustifo_Lettre 65.pdf et Brûlerie Le Caféier - Boustifo_Lettre Confirmation Centrex.pdf). Elles ont été envoyées à l'abonné dans les délais prescrits.

Nous joignons également copie de la convention cadre signée par le client en date du 15 juillet 2016 et portant sur le service Centrex auquel il était abonné.

Notre client a reçu les lettres portant sur le renouvellement de son contrat tel que prévu au tarif général, en ce sens il était au courant du renouvellement de l'entente.

Les frais de résiliation calculés selon les modalités de notre tarif général s'élèvent au montant de \$1 625,00 plus taxes, soit un montant correspondant à 50% des frais mensuels facturables pour la période débutant en date de la résiliation du contrat et la fin de l'entente renouvelée.

Télébec estime être dans son droit de réclamer les frais de résiliation anticipés susmentionnés. Si elle n'agissait pas ainsi elle serait en contravention de son Tarif Général et, au surplus, en contravention avec l'article 25 (1) de la Loi sur les télécommunications à savoir :

« 25 (1) L'entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant — notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux — les tarifs à imposer ou à percevoir. »

Aux fins d'information nous fournissons ci-après un résumé des faits entourant cette plainte tels que répertoriés aux notes figurant au compte du client.

Nous demeurons à votre disposition pour toute information portant sur cette plainte.

Merci.



Marlène Lyrette
Directrice Solutions Affaires / Business Manager Customer Care
T : 1-888-737-6673 (7354) M : 819-860-0500

Le présent courriel, ainsi que tout fichier joint, peut contenir des renseignements confidentiels destinés exclusivement au(s) destinataire(s). Toute diffusion, utilisation ou copie inappropriée de renseignements confidentiels est strictement interdite. Si vous recevez ce courriel par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et supprimer le courriel immédiatement.

This email, and any attached files, may contain confidential information intended only for the addressee(s). Inappropriate distribution, use or copying of confidential information is strictly prohibited. If you received this email in error, please notify the sender and delete it immediately.

=====

Voici les faits :

5 Janvier 2016 : lettre envoyé à M Dessureault concernant son renouvellement Centrex pour l'informer que son entente pour le service téléphonique Centrex de Télébec viendra à échéance le 2016-03-19 (voir pièce jointe)

6 Octobre 2017 : M. Dessureault appelle au service à la clientèle de Télébec afin de connaître sa pénalité s'il annule son service filaire. Nous l'informons qu'à ce jour la pénalité est de 1 665,62\$ et que l'entente de service a été renouvelée pour 60 mois en date du 2016-03-19. Mr Dessureault demande qu'on lui fasse parvenir de nouveau les deux lettres qui confirment le renouvellement.

18 Octobre 2017 : M. Dessureault rappelle au service à la clientèle de Télébec afin de connaître sa pénalité s'il annule son service filaire. Nous l'informons qu'à ce jour la pénalité est de 1 665,62\$ et que l'entente de service a été renouvelée pour 60 mois en date du 2016-03-19. Mr Dessureault demande de nouveau qu'on lui fasse parvenir les deux lettres qui confirment le renouvellement et demande à être rappeler par un superviseur.

19 octobre 2017 : Le service à la clientèle recontacte monsieur Dessureault. Celui-ci demande de résilier son entente de service Centrex et de transférer son numéro à un service cellulaire avec Bell mobilité étant donné que ses besoins d'entreprise changeront en 2018. Il mentionne qu'il aura à se déplacer occasionnellement pour rencontrer ses clients, il veut annuler son service filaire seulement et conserver son service internet avec Télébec. Le contrat Centrex a été renouvelé 60 mois en date du 2016-03-19 au 2021-03-19 et il est avisé des frais de pénalité de 1625.00\$

Sonia Tremblay

De: David Bourgoin
Objet: TR: CRTC Numéro de référence : 785034
Importance: Haute

De : no-reply@crtc.gc.ca <no-reply@crtc.gc.ca>
Envoyé : 20 mars 2018 10:03
À : cafeier-boustifo@hotmail.com
Objet : CRTC Numéro de référence : 785034

Poser une question ou formuler une plainte - Confirmation

Merci d'avoir communiqué avec le CRTC. Votre requête a été reçue. Nous vous répondrons d'ici 10 jours ouvrables. Veuillez noter que le délai de réponse pourrait être plus long, selon le volume de correspondance reçue au Conseil. S'il s'agit d'une demande urgente, par exemple, un débranchement de service téléphonique, veuillez communiquer avec nos Services à la clientèle au 1-877-249-2782 (sans frais) et indiquer le numéro de confirmation. Si vous utilisez un ATS, vous pouvez communiquer avec nous au 1-877-909-2782 (sans frais).

NOTE IMPORTANTE: Veuillez ne pas répondre à ce message à l'adresse courriel ci-dessus; nous ne pouvons pas recevoir de courriels à cette adresse. Pour nous récrire sur le même sujet, cliquez ici et suivez les instructions : <https://applications.crtc.gc.ca/question/fra/formulaire-renseignements?caseid=785034&key=43680,7775450231> Votre message au CRTC inclut les renseignements suivants :

Confirmation

Numéro de confirmation 785034
Date d'envoi 2018-03-20 10:03 Heure de l'Est

Informations personnelles

Titre M.
Prénom Benoît
Nom Dessureault
Titre d'emploi Propriétaire
Compagnie Caféier-Boustifo
Pays Canada

Province	QC
Courriel	cafeier-boustifo@hotmail.com
Adresse	7 Ste-Anne
Ville	Ville-Marie
Code postal	J9V 2B6
Téléphone	819-629-2772
Autre numéro de téléphone	819-629-2787

Question ou plainte

Je suis extrêmement déçu de la décision du CRTC concernant mon litige avec Télébec. Je trouve désolant que vous considérez que de mettre la mention "aux mêmes termes et conditions" dans un avis de renouvellement de ligne commerciale soit selon vous suffisant pour que le client soit informé correctement du contrat qui se renouvelle automatiquement. Il y a clairement "deux poids, 2 mesures" où les modalités de renouvellement sont beaucoup plus stricte pour une ligne personne ET NÉCESSITE OBLIGATOIREMENT LA SIGNATURE DE L'ABONNÉ ! De plus, le fait que vous m'aviez souligné qu'en plus une erreur était présente le site électronique du CRTC et que de ce fait vous propagez vous-même une mauvaise information démontre un amateurisme criant et le caractère "brouillon" de la gestion de ma plainte. Le CRTC n'est-il pas supposé protéger les citoyens et clients-entreprises contre les mauvaises pratiques de l'industrie pour éviter les abus dont nous pourrions être victime ? Pour moi un renouvellement automatique qui manque clairement de transparence en n'inscrivant pas clairement les modalités, pas avec l'expression "même termes et conditions" mais en les écrivant sur la lettre, est clairement une manière de renouveler un contrat qui manque de transparence et d'honnêteté ! Bref, pour une petite entreprise comme la mienne, qui peine à survivre, et qui doit maintenant verser 1500 \$ à Télébec car son contrat a été renouvelé sans que le tout m'ait été présenté avec transparence et honnêteté, je peux vous dire que cela fait mal ! Si c'est la manière normale de renouveler un contrat de ligne commerciale, bien je vous suggérerais vraiment de changer la loi afin que les modalités et termes soient inscrites ! En tout cas, l'Autorité des Marchés Financiers a une longueur d'avance sur vous pour les modalités exigés de renouvellement puisque les avis envoyés aux clients doivent être détaillés (longueur du terme, taux, montant, etc. !).

Fichier(s) annexé(s)

Nom Taille

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Sonia Tremblay

De: David Bourgoïn
Objet: TR: CRTC Numéro de référence : 785034
Importance: Haute

De : no-reply@crtc.gc.ca <no-reply@crtc.gc.ca>
Envoyé : 8 avril 2018 12:43
À : cafeier-boustifo@hotmail.com
Objet : CRTC Numéro de référence : 785034

Poser une question ou formuler une plainte - Confirmation

Merci d'avoir communiqué avec le CRTC. Votre requête a été reçue. Nous vous répondrons d'ici 10 jours ouvrés. Veuillez noter que le délai de réponse pourrait être plus long, selon le volume de correspondance reçue au CRTC. S'il s'agit d'une demande urgente, par exemple, un débranchement de service téléphonique, veuillez communiquer avec Services à la clientèle au 1-877-249-2782 (sans frais) et indiquer le numéro de confirmation. Si vous utilisez un téléphone, vous pouvez communiquer avec nous au 1-877-909-2782 (sans frais).

NOTE IMPORTANTE: Veuillez ne pas répondre à ce message à l'adresse courriel ci-dessus; nous ne pouvons recevoir de courriels à cette adresse. Pour nous récrire sur le même sujet, cliquez ici et suivez les instructions : <https://applications.crtc.gc.ca/question/fra/formulaire-renseignements?caseid=785034&key=43680,7775450231> message au CRTC inclut les renseignements suivants :

Confirmation

Numéro de confirmation 785034

Date d'envoi 2018-04-08 12:43 Heure de l'Est

Informations personnelles

Titre M.
Prénom Benoît
Nom Dessureault
Titre d'emploi Propriétaire
Compagnie Caféier-Boustifo
Pays Canada

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

Province QC
Courriel cafeier-boustifo@hotmail.com
Adresse 7 Ste-Anne
Ville Ville-Marie
Code postal J9V 2B6
Téléphone 819-629-2772
Autre numéro de téléphone 819-629-2787

Question
ou
plainte

Bon matin ! Je vous joins une chronique de Stéphanie Grammond parue dans La Presse samedi 7 mai 2014. Celle-ci abonde dans mon sens en trouvant que le CRTC ne défend peut-être pas adéquatement les clients entreprises avec ses législations actuelles surtout si on compare avec le résidentiel où la législation fut mise à jour (signature pour renouveler un contrat, aucune pénalité suite à un débranchement etc !). Voici le lien : http://plus.lapresse.ca/screens/e4a4fe74-fafe-467f-96b6-ccb3c076b432%7C.0.html?utm_medium=Facebook&utm_campaign=Internal+Share&utm_content=

Fichier(s) annexé(s)

Nom Taille

Sonia Tremblay

De: David Bourgoïn
Objet: TR: CRTC référence: 785034
Pièces jointes: TR: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault; RE: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

De : CRTC DONOTRESPOND/NEPASREPENDRE <crtcdonotrespond@crtc.gc.ca>

Envoyé : 9 mars 2018 18:25

À : cafeier-boustifo@hotmail.com

Objet : CRTC référence: 785034

Bonjour,

Nous avons examiné la réponse de Télébec (en annexe) au sujet de vos préoccupations sur le renouvellement de votre contrat.

Le personnel du Conseil a déterminé que Télébec est conforme à son tarif; en effet, la compagnie vous a avisé dans les délais prescrits par son tarif en indiquant que le renouvellement se ferait « **aux mêmes termes et conditions** ».

Le personnel du Conseil considère donc qu'on a répondu à vos préoccupations, et qu'aucune autre intervention réglementaire de notre part n'est requise. Nous considérons donc le dossier comme étant fermé.

Cela dit, notre page Web <https://crtc.gc.ca/fra/contact/phone/q6.htm> que vous avez citée contient des erreurs qui seront corrigées le plus tôt possible. En outre, l'exigence de notification après le renouvellement de contrat a été supprimée. Le tarif de chaque compagnie est le document qui a force de loi en cas d'erreur. Nous sommes désolés de ces erreurs.

J'inclus aussi, à titre de référence, un lien à la fiche d'information qui explique le processus de plaintes, y compris la conclusion de celles-ci : http://www.crtc.gc.ca/fra/INFO_SHT/T12.htm

Je vous remercie d'avoir communiqué avec le CRTC sur cette question, et n'hésitez pas à nous contacter de nouveau si vous avez des questions.

NOTE IMPORTANTE : Pour répondre à ce message, veuillez cliquer sur le lien suivant, puis suivre les instructions : <https://applications.crtc.gc.ca/question/fra/formulaire-renseignements?lang=fr&caseid=785034&key=43680.7775450231>
Si le lien ne fonctionne pas avec votre navigateur, veuillez copier le lien dans la barre d'adresse.

Salutations,

Nancy Gauthier

Services à la clientèle | Client Services

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes | Canadian Radio-television and

Telecommunications Commission

Ottawa, Canada K1A 0N2

Téléphone | Telephone 1-877-249-2782 / ATS | TTY 1-877-909-CRTC (2782)

Hors Canada | Outside Canada 819-997-0313 / ATS | TTY 819-994-0423

Télécopieur | Facsimile 819-994-0218

Gouvernement du Canada | Government of Canada

<http://www.crtc.gc.ca>

Suivez-nous sur Twitter (@CRTCfra): <https://twitter.com/CRTCfra> | Follow us on Twitter <https://twitter.com/CRTCeng>

Aimez-nous sur Facebook : <http://www.facebook.com/crtcfr> | Like us on Facebook: <http://www.facebook.com/crtceng>

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

c.c.i. Télébec

Pièces jointes :

5.MSG Réponse de Télébec reçue le 2017-12-15

7.MSG Réponse 2 de Télébec reçue le 2017-12-15

Sonia Tremblay

De: Lyrette, Marlene <mlyrette@telebec.com>
Envoyé: 15 décembre 2017 09:09
À: Caféier - Boustifo (cafeier-boustifo@hotmail.com)
Cc: 'REPLIES@CRTC.GC.CA'
Objet: TR: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault
Pièces jointes: Brûlerie Le Caféier - Boustifo_Lettre Confirmation Centrex.pdf; Brûlerie Le Caféeer - Boustifo_Lettre 65.pdf; Brûlerie Le Caféier-Boustifo_7_51_8_844.pdf; 9238-0831 Québec inc._Convention Cadre.pdf; IncidentReport-0000000811326.pdf; CPRST# 0000000811326 PLAINTÉ RÉFÉRÉ Benoît Dessureault

Bonjour,

Tel que mentionné à M Benoît Dessureault le 18 Octobre 2017, l'entreprise Caféier-Boustifo 819-629-2772 (9238-0831 Québec Inc.) est liée par une entente visant le service Centrex. Cette entente, tel que le mentionne l'annexe au contrat joint en annexe (voir : Brûlerie Le Caféier-Boustifo_7_51_8_844.pdf) entre en vigueur du le 19 mars 2011 pour une période initiale de 60 mois, soit jusqu'au 19 mars 2016.

L'article 2. de l'entente spécifie que l'entente se renouvellera automatiquement pour des périodes successives égales à la période initiale choisie par le client à moins que l'une des parties n'avise l'autre partie de son intention de ne pas renouveler l'entente au moins 30 jours avant l'expiration de celle-ci. Cette période de renouvellement est assujettie aux conditions spécifiées à l'article 2.8.4 du Tarif Général de Télébec et le contrat reflète celles-ci, notamment en ce qui concerne les conditions de résiliation anticipée.

Cet article spécifie comment ces frais sont calculés, à savoir :

d) Par exception à l'article 1.2 20.1. des frais de résiliation, calculés conformément à la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :

$$FR = \frac{T.M.}{N.L.R.} \times (N.L.R. - 50\% \text{ du T.L.}) \times N.M.$$

Légende:

F.R.: Frais de résiliation

T.M.: Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées

N.L.R.: Nombre de lignes résiliées par l'abonné

T.L.: Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou à la résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée.

N.M.: Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date de la fin de la période contractuelle.

En pratique ces frais correspondent à 50% des frais mensuels encourus pour la durée restante du contrat.

Par ailleurs, à l'article 2.8.4 il est spécifié que l'entreprise doit transmettre des lettres de renouvellement à ses clients au moins 60 jours avant la date de renouvellement et au plus 35 jours suivant le dit renouvellement.

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

On trouve copie de ces lettres en annexe à ce courriel (Voir : Brûlerie Le Caféier - Boustifo_Lettre 65.pdf et Brûlerie Le Caféier - Boustifo_Lettre Confirmation Centrex.pdf). Elles ont été envoyées à l'abonné d  na les délais prescrits.

Nous joignons également copie de la convention cadre signée par le client en date du 15 juillet 2016 et portant sur le service Centrex auquel il était abonné.

Notre client a reçu les lettres portant sur le renouvellement de son contrat tel que prévu au tarif général, en ce sens il était au courant du renouvellement de l'entente.

Les frais de résiliation calculés selon les modalités de notre tarif général s'élèvent au montant de \$1 625,00 plus taxes, soit un montant correspondant à 50% des frais mensuels facturables pour la période débutant en date de la résiliation du contrat et la fin de l'entente renouvelée.

Télébec estime être dans son droit de réclamer les frais de résiliation anticipés susmentionnés. Si elle n'agissait pas ainsi elle serait en contravention de son Tarif Général et, au surplus, en contravention avec l'article 25 (1) de la Loi sur les télécommunications à savoir :

« 25 (1) L'entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant — notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux — les tarifs à imposer ou à percevoir. »

Aux fins d'information nous fournissons ci-après un résumé des faits entourant cette plainte tels que répertoriés aux notes figurant au compte du client.

Nous demeurons à votre disposition pour toute information portant sur cette plainte.

Merci.



Marlène Lyrette
Directrice Solutions Affaires / Business Manager Customer Care
T : 1-888-737-6673 (7354) M : 819-860-0500

Le présent courriel, ainsi que tout fichier joint, peut contenir des renseignements confidentiels destinés exclusivement au(x) destinataire(s). Toute diffusion, utilisation ou copie inappropriée de renseignements confidentiels est strictement interdite. Si vous recevez ce courriel par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et supprimer le courriel immédiatement.

This email, and any attached files, may contain confidential information intended only for the addressee(s). Inappropriate distribution, use or copying of confidential information is strictly prohibited. If you received this email in error, please notify the sender and delete it immediately.

=====

Voici les faits :

5 Janvier 2016 : lettre envoyée à M Dessureault concernant son renouvellement Centrex pour l'inform  r que son entente pour le service téléphonique Centrex de Télébec viendra à échéance le 2016-03-19 (voir pièce jointe)

6 Octobre 2017 : M. Dessureault appelle au service à la clientèle de Télébec afin de connaître sa pénalité s'il annule son service filaire. Nous l'informons qu'à ce jour la pénalité est de 1 665,62\$ et que l'entente de service a été renouvelée pour 60 mois en date du 2016-03-19. Mr Dessureault demande qu'on lui fasse parvenir de nouveau les deux lettres qui confirment le renouvellement.

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

18 Octobre 2017 : M. Dessureault rappelle au service à la clientèle de Télébec afin de connaître sa pénalité s'il annule son service filaire. Nous l'informons qu'à ce jour la pénalité est de 1 665,62\$ et que l'entente de service a été renouvelée pour 60 mois en date du 2016-03-19. Mr Dessureault demande de nouveau qu'on lui fasse parvenir les deux lettres qui confirment le renouvellement et demande à être rappelé par un superviseur.

19 octobre 2017 : Le service à la clientèle recontacte monsieur Dessureault. Celui-ci demande de résilier son entente de service Centrex et de transférer son numéro à un service cellulaire avec Bell mobilité étant donné que ses besoins d'entreprise changeront en 2018. Il mentionne qu'il aura à se déplacer occasionnellement pour rencontrer ses clients, il veut annuler son service filaire seulement et conserver son service internet avec Télébec. Le contrat Centrex a été renouvelé 60 mois en date du 2016-03-19 au 2021-03-19 et il est avisé des frais de pénalité de 1625.00\$

From: CRTC DONOTRESPOND/NEPASREPONDRE [<mailto:crtcdonotrespond@crtc.gc.ca>]
Sent: December-14-17 4:18 PM
To: caferier-boustifo@hotmail.com
Subject: CRTC référence: 785034 - No tél. du client: 819-629-2772

Bonjour,

Nous avons bien reçu une copie de votre correspondance de la CPRST (en annexe).

Pour donner suite à ce dossier, je demande à Télébec, par copie de la présente, de vous répondre directement d'ici le 22 janvier 2018 et de nous transmettre copie de sa réponse aux fins d'examen. Si le personnel du CRTC devait conclure, au terme de son examen, que d'autres mesures réglementaires s'imposent, nous vous en informerons.

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez consulter notre fiche info « Comment déposer une plainte relative à votre service téléphonique » à http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t12.htm

Apprenez-en davantage à propos de votre CRTC : <https://youtu.be/0HwEtbW5qA>

NOTE IMPORTANTE : Pour répondre à ce message, veuillez cliquer sur le lien suivant, puis suivre les instructions : <https://applications.crtc.gc.ca/question/fra/formulaire-renseignements?lang=fr&caseid=785034&key=43680.7775450231>
Si vous ne pouvez cliquer sur le lien, veuillez le copier dans la barre d'adresse de votre navigateur.

Salutations,

Nancy Gauthier
Services à la clientèle | Client Services
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes | Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission
Ottawa, Canada K1A 0N2
Téléphone | Telephone 1-877-249-2782 / ATS | TTY 1-877-909-CRTC (2782)
Hors Canada | Outside Canada 819-997-0313 / ATS | TTY 819-994-0423
Télécopieur | Facsimile 819-994-0218
Gouvernement du Canada | Government of Canada
<http://www.crtc.gc.ca>
Suivez-nous sur Twitter (@CRTCfra): <https://twitter.com/CRTCfra> | Follow us on Twitter <https://twitter.com/CRTCeng>
Aimez-nous sur Facebook : <http://www.facebook.com/crtcfr> | Like us on Facebook: <http://www.facebook.com/crtceng>

c.c.i. Télébec, Société en commandite

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

NOTE POUR LA COMPAGNIE: LES COPIES ÉLECTRONIQUES DE RÉPONSES/RAPPORTS DOIVENT ÊTRE ENVOYÉES À: REPLIES@CRTC.GC.CA - SVP INDIQUER NOTRE NUMÉRO DE RÉFÉRENCE.

Pièce jointe :

1.MSG Correspondance entrante de la CPRST datant du 2017-12-11



Télébec, société en commandite
Service à la clientèle
625, ave Godefroy, 1^{er} étage, Bécancour (Québec) G9H 1S3
Téléphone : 1 888 835-3232

Le 13 avril 2016

Monsieur Benoît Dessureault
Brûlerie Le Cafèier - Boustifo
7, rue Sainte-Anne
Ville-Marie (Québec) J9V 2B6

Objet : Votre contrat d'adhésion à Centrex a été renouvelé pour le 819-629-2772

Monsieur,

La présente a pour but de vous confirmer que votre entente pour l'utilisation du service téléphonique Centrex de Télébec a été renouvelée le 19 mars 2016, tel que nous vous l'avions fait savoir 60 jours avant l'expiration de votre contrat précédent.

En vertu de ce contrat, vous bénéficierez d'un rabais sur le tarif régulier de votre forfait Centrex. C'est une de nos façons de vous remercier de la confiance que vous témoignez à l'égard de nos produits mais surtout à l'endroit de toute l'équipe Télébec qui est à votre service.

En optant pour Télébec, vous avez choisi de faire confiance à votre région. Soyez assuré que nous mettrons tout en œuvre pour être à la hauteur de vos attentes.

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour vos futurs besoins en matière de télécommunications au 1 888 TÉLÉBEC (835-3232).

Service à la clientèle – Solutions d'affaires
1 888 835-3232



Télébec, société en commandite
Service à la clientèle
625, ave Godefroy, 1^e étage, Bécancour (Québec) G9H 1S3
Téléphone : 1 888 835-3232

Le 5 janvier 2016

Monsieur Benoît Dessureault
Brûlerie Le Cafээр - Boustifo
7, rue Sainte-Anne
Ville-Marie (Québec) J9V 2B6

Objet : Renouvellement de votre contrat Centrex, CHT168, 819-629-2772

Monsieur,

La présente a pour but de vous informer que votre entente pour l'utilisation du service téléphonique Centrex de Télébec viendra à échéance le 19 mars 2016.

Cette entente vous fait bénéficier d'un rabais sur le tarif régulier de votre forfait Centrex.

À moins d'avis contraire de votre part, cette entente sera automatiquement renouvelée à son échéance, aux mêmes termes et conditions. Si vous ne souhaitez pas que cette entente soit renouvelée, vous devez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la réception du présent avis, conformément aux prescriptions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Centrex : un service complet, souple et économique

Nous vous rappelons que le service Centrex de Télébec vous offre de nombreux avantages :

- Accès à un service téléphonique de pointe, sans investissements coûteux;
- Modification simple et rapide du système et des fonctions selon l'évolution de vos besoins;
- Gestion plus efficace de vos communications;
- Amélioration du service à la clientèle.

Nous espérons que vous tirez pleinement profit de Centrex et vous invitons à communiquer avec nous pour tous vos besoins en matière de télécommunications au 1 888 TÉLÉBEC (835-3232).

Service à la clientèle – Solutions d'affaires
1 888 835-3232

#1-877-733-6077



CONTRAT DU SERVICE CENTREX TÉLÉBEC

CONTRAT NUMÉRO : CHT168A005

BRÛLERIE LE CAFÉIER-BOUSTIFO, ci-après appelé (le « **client** »), demande à **TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE**, une société en commandite formée en vertu des lois du Québec, agissant par l'entremise de son unique commandité, Bell Aliant Communications régionales inc., ci-après appelée « **Télébec** », de lui fournir le service Centrex et /ou les installations connexes désignés à l'annexe 1 du présent contrat aux emplacements précisés à l'annexe 1, et d'en assurer la maintenance.

1. Conditions générales

Lesdits services et/ou installations sont fournis par Télébec conformément aux dispositions applicables du Tarif général de Télébec, y compris les Modalités de service et, sans restreindre la portée de ce qui précède, sous réserve des tarifs et des frais en vigueur visant lesdits services et/ou installations et qui sont soumis de temps à autre à l'approbation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « **CRTC** »). Le service est fourni à la discrétion de Télébec, sous réserve de la disponibilité des installations appropriées.

LES SERVICES NE FAISANT PAS L'OBJET D'UNE ABSTENTION ET LES SERVICES GROUPÉS RENFERMANT DES SERVICES NE FAISANT PAS L'OBJET D'UNE ABSTENTION (LES « SERVICES VISÉS ») SONT FOURNIS UNIQUEMENT AUX TARIFS ET EN VERTU DES MODALITÉS APPROUVÉS PAR LE CRTC. LES TARIFS DES SERVICES VISÉS PAR CETTE MESURE AINSI QUE LES MODALITÉS ET LES CONDITIONS AFFÉRENTES ÉNONCÉS DANS LE CONTRAT NE SONT PAS DÉFINITIFS TANT QU'ILS N'ONT PAS REÇU L'APPROBATION FINALE DU CRTC.

2. Durée du contrat

Le service Centrex est offert en vertu d'un contrat d'une durée minimale (la « **période initiale** ») au choix du client, tel qu'indiqué l'annexe 1 et selon les modalités mentionnées à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

Le présent contrat se renouvellera automatiquement pour des périodes successives égales à la période initiale choisie par le client à l'annexe 1 (la « **période de renouvellement** »), à moins que l'une des parties n'avise l'autre partie de son intention de ne pas renouveler le présent contrat, au moins trente (30) jours avant la date d'expiration du contrat. Cette période de renouvellement est assujettie aux conditions spécifiées à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

3. Résiliation par le client

Si le client résilie le présent contrat ou une partie des services offerts en vertu des présentes avant l'expiration du contrat, le client doit payer à Télébec, en un versement unique, les frais de service et/ou de construction en souffrance ainsi que les frais de résiliation conformément à l'article 2.8.4 du Tarif général de Télébec.

Le service Centrex peut être déplacé dans des nouveaux locaux sans frais de résiliation, pourvu que le nouvel emplacement soit équipé de manière à permettre l'exploitation du service Centrex, que le client continue à être lié par un contrat Centrex et que le nombre de lignes, fourni au nouvel emplacement, soit au moins égal au nombre de lignes retiré de l'emplacement existant.

-2-

4. **Résiliation par Télébec**

Si le client omet de régler un compte en souffrance et qu'il ne remédie pas à son défaut, Télébec peut résilier le présent contrat tel que prévu dans le Tarif général de Télébec (article 1.2.22).

5. **Frais d'annulation**

Le Tarif général de Télébec prévoit des frais d'annulation si le client annule ou reporte une demande de service après le début des travaux, mais avant le début du service (article 1.2.20).

6. **Limitation de responsabilité**

Les Modalités de service qui apparaissent au Tarif général de Télébec s'appliquent au service Centrex fourni en vertu des présentes, y compris les dispositions limitant la responsabilité de Télébec.

7. **Confidentialité**

7.1 À moins que le client n'y consente expressément ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités juridiques, tous les renseignements que Télébec détient au sujet d'un client, à l'exception du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone inscrit du client, sont confidentiels, et Télébec ne peut les communiquer à nul autre que :

- le client;
- une personne qui, de l'avis raisonnable de Télébec, cherche à obtenir les renseignements en qualité de mandataire du client;
- une autre compagnie de téléphone, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- une compagnie qui s'occupe de fournir au client des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin;
- un mandataire de Télébec dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le règlement de l'état de compte du client, sous réserve que les renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin.

7.2 Le consentement exprès peut être considéré comme donné par le client lorsque celui-ci donne :

- un consentement écrit;
- une confirmation verbale d'un tiers indépendant;
- une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain;
- une confirmation électronique par Internet.

8. **Contrat intégral et cession**

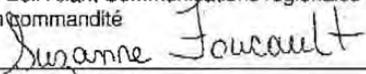
Le présent contrat constitue la seule convention entre les parties quant à son objet et il remplace toutes les propositions et/ou conventions antérieures.

Le présent contrat et les droits qui en découlent ne peuvent pas être cédés en tout ou en partie sans le consentement préalable écrit de Télébec.

Le client : **BRÛLERIE LE CAFÉIER-BOUSTIFO**

Par : 
Nom : Benoît Dessureault
Titre : Propriétaire
Date : 18 février 2011

TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
par Bell Aliant Communications régionales inc.,
son commandité

Par : 
Nom : Suzanne Ebucault
Titre : Directrice Solutions d'Affaires
Date : 16 février 2011

Le client :
Par : _____
Nom : _____
Titre : _____
Date : _____

P-2



Service Centrex Télébec
Annexe 1

N° de contrat : CHT168A005 No de tél. : (819) 629-2772
 N° de dossier : CHT168
 Nom du client : Brûlerie Le Cafétier-Boustifio

Adresse principale : 41, rue des Oblats Nord / Ville-Marie

Le service Centrex Télébec est offert en vertu d'un contrat d'une période initiale de 60 mois, commençant le 19 mars 2011 et se terminant le 19 mars 2016.

Le service visé par la présente est un service fourni dans la province de Québec.

RÉSUMÉ DES SERVICES ET ÉQUIPEMENTS À CONTRAT PAR CENTRE DE COMMUTATION

Pourcentage d'économie : 25%

Nombre total de lignes visées par le présent contrat : 1

Nom du client	N° de téléphone	Adresse du client	Ville	Centre de commutation	Quantité	Forfait	Au prix à l'unité
Brûlerie Le Cafétier-Boustifio	(819) 629-2772	41, rue des Oblats Nord	Ville-Marie	525, ave Gentiale/Val-d'Or	1	"PTE"	60.25 \$

Le client : **BRÛLERIE LE CAFÉTIER-BOUSTIFIO**

TELÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
par Bell Alliant Communications régionales inc.,
son commandité

Par : Benoît Dessureault
 Nom : Benoît Dessureault
 Titre : Propriétaire
 Date : 18 Février 2011

Par : Suzanne Fournault
 Nom : Suzanne Fournault
 Titre : Directrice Solutions d'Affaires
 Date : 16 février 2011



1-877-733-6077

Numéro de la convention : CHT168

CONVENTION-CADRE DE SERVICES

La présente Convention intervient entre

9238-0831 QUÉBEC INC. (le « Client »)

ET

TÉLÉBEC, société en commandite par Bell Canada, son commandité. (« Télébec »).

Moyennant une contrepartie de valeur, dont la réception et la suffisance sont reconnues, les parties conviennent de ce qui suit

1. **Fourniture de services** : Suivant les modalités de la présente Convention, des pièces jointes et/ou Annexes Services qui s'y rapportent (la « Convention »), le Client demande et Télébec fournira les services et/ou l'équipement (les « Services ») décrits dans les Annexes Services (les « Annexes Services ») ci-jointes. Les Services seront régis par la présente Convention, qui comprend la présente page couverture, les modalités prévues à la Pièce jointe A et les modalités des Annexes Services.

2. **Durée** : La durée de la présente Convention (la « Durée de la Convention ») commencera à la date à laquelle elle est signée par les deux parties et prendra fin à la date à laquelle la Durée des Services de la dernière Annexe Services expire ou prend fin. Chaque Annexe Services aura sa propre durée (la « Durée initiale des services »). Si i) le Client ou Télébec donne un avis écrit à l'autre partie, au moins 30 jours d'avance, qu'il n'a pas l'intention de renouveler une Annexe Service ou ii) l'Annexe Service ne prévoit pas une Durée du renouvellement des Services, cette Annexe Services prendra alors fin à la fin de la Durée initiale des Services. Si un tel avis n'est pas donné et qu'une de ses dispositions prévoit une Durée du renouvellement des Services, l'Annexe Services sera automatiquement renouvelée à la fin de la Durée initiale des Services selon les mêmes modalités pour la ou les périodes de renouvellement consécutives indiquées (une « Durée du renouvellement des Services »). La Durée initiale des Services et toute Durée du renouvellement des Services sont appelées collectivement la « Durée des services ». Télébec peut modifier les Frais pour une Durée du renouvellement des Services en donnant au Client un préavis de modification écrit d'au moins 60 jours avant la fin de la Durée des Services courante. De plus, le Client reconnaît et accepte que Télébec peut, en tout temps, modifier les services ou les frais en conformité avec les modalités spécifiques décrites aux Annexes Services. Si Télébec débute des travaux afin de fournir un Service ou livre un Service avant le début de la Durée initiale des Services, tous les travaux et tous les services fournis par Télébec avant cette date seront considérés comme ayant été fournis aux termes de la présente Convention et de l'Annexe Services pertinente.

Télébec et le Client conviennent tous deux des modalités de la présente Convention, y compris les « Modalités » prévues à la Pièce jointe A. La présente Convention peut être signée en un ou plusieurs exemplaires, dont chaque exemplaire signé sera réputé être un original et dont tous, dans leur ensemble, constituent une seule et même Convention.

TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE
Par Bell Canada, son commandité.

CLIENT : 9238-0831 QUÉBEC INC.

SIGNATURE : Marie-Eve Goulet-Tessier

SIGNATURE : Benoit Dessureault

NOM : Marie-Eve Goulet-Tessier

NOM : Benoit Dessureault

POSTE : Rep. SAC Solutions d'affaires

POSTE : Président

Je suis autorisé(e) à lier Télébec, Société en commandite par Bell Canada, aux conditions de la présente Convention.

Je suis autorisé(e) à lier le Client aux conditions de la présente Convention.

DATE : 15 juillet 2016

DATE : 16 juillet 2016



Pièce jointe A – Modalités

1. **SERVICES RÉGLEMENTÉS** : La totalité ou une partie des Services peuvent être visés par la réglementation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « **CRTC** ») au moyen de tarifs, de décisions, de directives ou d'ordonnances (collectivement, les « **Tarifs** »). Télébec doit fournir tous les Services réglementés conformément aux Tarifs applicables, qui peuvent être modifiés de temps à autre. En cas de conflit entre les Tarifs et la présente Convention, les modalités des Tarifs ont préséance. Si le CRTC décide que la totalité ou une partie d'un Service n'est plus réglementée, cette partie des Services non visée par la réglementation (un « **Service faisant l'objet d'une abstention de réglementation** ») sera alors fournie conformément à la présente Convention.
2. **FRAIS**
 - a. **Frais** : Le Client doit payer les frais, y compris les Frais de résiliation, les Frais de sous-utilisation et les frais d'immobilisation, de développement ou d'installation, le cas échéant, qui s'appliquent à chacun des Services (les « **Frais** »), sans retenue, réduction ou compensation. Outre les Frais, le Client paie toutes les taxes applicables, y compris l'intérêt et les pénalités prélevés par un organisme gouvernemental, en vigueur maintenant ou adoptées à l'avenir (les « **Taxes** »). Aucune partie n'est responsable des impôts établis sur le revenu net de l'autre partie. L'ensemble des Frais et des Taxes seront indiqués séparément dans une facture mensuelle. Toutes les factures concernant les Frais et les Taxes sont payables à la date de facturation. Les Frais et les Taxes facturés sont assujettis à des frais de paiement en retard, au taux indiqué sur la facture, lequel taux peut être modifié à l'occasion, calculés à compter de la date de la facture, si la facture n'est pas payée dans les 30 jours de la date de la facture. Si une facture comporte des erreurs (y compris les Taxes facturées), le Client doit en aviser Télébec dans un délai de 60 jours de la date de la facture et Télébec doit collaborer avec le Client en vue de dépister et de corriger l'erreur. Les factures de Télébec doivent indiquer et comprendre tous les renseignements prescrits et exigés aux termes de la *Loi sur la taxe d'accise* (Canada) et du Règlement sur les renseignements nécessaires à une demande de crédit de taxe sur les intrants et de la législation sur la taxe de vente du Québec et de la réglementation sur les remboursements de la taxe sur les intrants. Le numéro de TPS de Télébec est le 144463817RT0001 et son numéro d'enregistrement aux fins de la TVQ est le 1200882501TQ0001.
 - b. **Retenue d'impôt applicable aux non-résidents** : Le Client doit effectuer tous les paiements sans retenue ou déduction à l'égard de la taxe applicable aux non-résidents. Si une retenue ou une déduction est prescrite par la loi à l'égard d'un paiement, ce paiement sera augmenté au besoin pour faire en sorte qu'après les déductions ou les retenues, Télébec reçoive le même montant qu'elle aurait reçu si ces taxes n'avaient pas été retenues ou déduites.
 - c. **Engagement minimal** : Le Client accepte que les niveaux minimaux d'engagement pour la facturation, le volume ou l'utilisation, fixés dans l'Annexe Services (l'« **Engagement minimal** »), s'appliquent au cours de la période indiquée dans l'Annexe Services (la « **Période d'engagement minimal** »). Si le Client ne respecte pas un Engagement minimal pendant la Période d'engagement minimal, il doit payer à Télébec les frais de sous-utilisation précisés dans l'Annexe Services (les « **Frais de sous-utilisation** »).
3. **DURÉE** : La Durée des Services est indiquée à l'Article 2 de la page couverture de la présente Convention.
4. **RÉSILIATION**
 - a. **Résiliation anticipée par le Client** : i) Le Client peut résilier une Annexe Services, ou une partie de celle-ci (le « **Service résilié** »), à tout moment avant la fin de la Durée des Services en donnant à Télébec un avis écrit d'au moins 30 jours et en payant les Frais de résiliation; ii) l'une ou l'autre des parties peut résilier la Convention ou une Annexe Services en donnant un avis écrit à l'autre partie à la survenance de l'un des événements suivants : l'autre partie est en défaut à l'égard d'une obligation importante aux termes de la présente Convention et ne corrige pas le défaut dans les 30 jours suivant la réception d'un avis écrit du défaut. Le défaut du Client de payer les Frais ou les Taxes facturés lorsqu'ils sont exigibles constitue un défaut à l'égard d'une obligation importante. Si Télébec est en défaut à l'égard d'une obligation importante dans la fourniture d'un Service, le Client ne peut que résilier l'Annexe Services prévoyant ce Service; ou ii) l'autre partie conclut une liquidation forcée ou volontaire, parvient à un arrangement avec ses créanciers ou convoque une réunion avec ceux-ci, se voit nommer un séquestre pour la totalité ou une partie de ses actifs, prend une mesure semblable en raison d'une créance ou fait l'objet d'une telle mesure ou cesse ses activités pour quelque motif que ce soit.
 - b. **Frais exigibles** : À la résiliation, pour quelque motif que ce soit, la totalité des Frais et des Taxes exigibles à l'égard du Service résilié jusqu'à la date de la résiliation sont exigibles et payables immédiatement. De plus, si le Client résilie un Service aux termes de l'alinéa 4.a) i) ou si Télébec résilie un service aux termes de l'alinéa 4.a) ii), le Client doit payer à Télébec : i) 100 % des frais remboursables raisonnables que Télébec



engage ou engagera en raison de la résiliation et ii) les frais de résiliation précisés dans l'Annexe Services pertinente ou, s'ils n'y sont pas précisés, un montant correspondant à 50 % des Frais mensuels restants à l'égard des Services résiliés qui auraient été payables à la fin de la Durée des Services (collectivement, les « **Frais de résiliation** »), majorés des Taxes. Les Frais de résiliation constituent des dommages-intérêts extrajudiciaires et une contrepartie pour les Services résiliés et non une pénalité.

5. **ÉQUIPEMENT ET LOGICIELS DE TÉLÉBEC** : Télébec est propriétaire de la totalité du matériel, de l'équipement et des logiciels qu'elle fournit, ou qui servent à fournir les Services (l'« **Équipement fourni par Télébec** »), à moins qu'une Annexe Services ne précise expressément le contraire. Télébec est également propriétaire des droits à l'égard de toute adresse IP que le Client peut s'être vu attribuer dans le cas du Service et elle se réserve le droit de modifier l'adresse IP attribuée en donnant un avis préalable au Client de cette modification.
6. **OBLIGATIONS DU CLIENT** : En plus de toutes autres obligations du Client aux termes de la présente Convention, le Client a les obligations suivantes :
- i. le client ne peut revendre ni recommercialiser à des fins commerciales quelque service offert en vertu des modalités du présent contrat. Si le client souhaite revendre ou recommercialiser les services, il devra conclure avec Télébec un contrat écrit spécifique aux ventes en gros.
 - ii. un Service ou en relancer la commercialisation, à moins d'avoir conclu une entente écrite distincte de services en gros avec Télébec;
 - iii. être responsable de l'approvisionnement, de l'installation et de l'entretien de tout équipement ou de tous logiciels autres que l'Équipement fourni par Télébec (l'« **Équipement non fourni par Télébec** »), qui sont nécessaires pour recevoir les Services, et s'assurer que l'équipement non fourni par Télébec est compatible avec les Services et l'Équipement fourni par Télébec;
 - iv. fournir toute l'infrastructure nécessaire au fonctionnement de l'Équipement fourni par Télébec et s'assurer que celui-ci est entreposé en sécurité, tel qu'il est stipulé;
 - v. accorder à Télébec ou aux fournisseurs de Télébec un accès rapide et sécuritaire aux locaux du Client pour qu'ils puissent installer, entretenir, débrancher, remplacer ou enlever les Services ou l'Équipement fourni par Télébec;
 - vi. être responsable de la perte de l'Équipement fourni par Télébec ou de dommages à celui-ci, sauf si la perte ou les dommages découlent de la négligence ou l'inconduite volontaire de Télébec ou des fournisseurs de Télébec;
 - vii. être responsable de l'utilisation des Services par l'un de ses employés ou autres utilisateurs finaux (collectivement, les « **Utilisateurs finaux** »), y compris s'assurer du respect des politiques indiquées dans une Annexe Services comme s'appliquant à un Service et s'assurer que les Utilisateurs finaux n'altèrent ni ne modifient ni ne réarrangent les Services;
 - viii. ne pas utiliser les Services d'une manière qui entrave les Services et n'y en faire une utilisation abusive, ou permettre ou aider d'autres personnes à le faire.

Si le Client manque à l'une ou l'autre des obligations stipulées précédemment, provoquant un problème avec le réseau de Télébec ou le réseau d'un des fournisseurs de Télébec, Télébec peut prendre une mesure immédiate en vue de corriger le problème, y compris la suspension, la limitation ou la résiliation d'un Service, au moyen d'un avis, ou la résiliation de la Convention conformément à l'article 4.

7. **CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ** : Télébec ne garantit pas des Services ininterrompus ou sans erreur, ni le contenu, la disponibilité, l'exactitude ou tout autre aspect de tous renseignements, y compris l'ensemble des données, des fichiers ou de tous les autres renseignements ou du contenu sous quelque forme que ce soit, auxquels le Client ou ses Utilisateurs finaux ont accès ou qu'ils peuvent consulter. Pendant la Durée des Services, Télébec peut passer d'un Service à un service ou à une technologie de remplacement à condition que le service ou la technologie de remplacement fournisse une fonctionnalité similaire à celle du Service remplacé. Télébec n'est pas responsable si des changements dans les Services ont un effet sur la performance de l'équipement, du matériel ou des logiciels du Client ou font en sorte que ceux-ci deviennent désuets ou requièrent une modification ou une attention particulière. Télébec donne au Client un avis de 60 jours d'un tel changement. La totalité des droits et des recours du Client en ce qui concerne l'incapacité de Télébec à respecter une entente au titre du niveau des services, y compris les crédits, les remboursements ou les droits de résiliation, sont stipulés dans l'Annexe Services pertinente. LES GARANTIES PRÉVUES DANS LA PRÉSENTE CONVENTION REMPLACENT TOUTES AUTRES GARANTIES ET CONDITIONS. LE CLIENT RENONCE À TOUTES AUTRES GARANTIES ET CONDITIONS, EXPRESSES, IMPLICITES OU PRÉVUES PAR LA LOI, Y



COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTABILITÉ À UNE FIN PARTICULIÈRE OU ENCORE DE DISPONIBILITÉ OU DE FIABILITÉ DES SERVICES.

8. **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ** : SAUF DANS LE CAS D'UN MANQUEMENT AU PARAGRAPHE 9.b), TÉLÉBEC ET LES FOURNISSEURS DE TÉLÉBEC NE SERONT RESPONSABLES QUE DES DOMMAGES DIRECTS, RÉELS ET PROUVABLES (LES « **DOMMAGES-INTÉRÊTS** »), QU'ILS NAISSENT EN RAISON D'UNE NÉGLIGENCE, D'UN DÉLIT CIVIL, D'UNE LOI, DE L'ÉQUITÉ, D'UN CONTRAT, DE LA *COMMON LAW* OU D'UNE AUTRE CAUSE D'ACTION OU THÉORIE JURIDIQUE. LA RESPONSABILITÉ N'EXCÉDERA PAS UN MONTANT CORRESPONDANT À L'ENSEMBLE DES FRAIS TOTAUX PAYÉS PAR LE CLIENT POUR LE OU LES SERVICES QUI ONT DONNÉ LIEU AUX DOMMAGES-INTÉRÊTS PENDANT LA PÉRIODE DE TROIS MOIS PRÉCÉDANT L'ÉVÉNEMENT QUI A DONNÉ NAISSANCE AUX DOMMAGES-INTÉRÊTS, DÉDUCTION FAITE DES MONTANTS QUE TÉLÉBEC AURA PAYÉS À L'ÉGARD DE RÉCLAMATIONS ANTÉRIEURES. TÉLÉBEC N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES-INTÉRÊTS INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS LA PERTE DE PROFITS, OU REVENUS ANTICIPÉS OU ACTUELS, LA PERTE DE DONNÉES, LES PERTES DE L'UTILISATION D'UN SYSTÈME D'INFORMATION, L'INCAPACITÉ À RÉALISER LES ÉCONOMIES ESCOMPTÉES OU TOUTE AUTRE PERTE COMMERCIALE OU ÉCONOMIQUE OU TOUTE RÉCLAMATION PAR UN TIERS), QU'ILS NAISSENT EN RAISON DE LA NÉGLIGENCE, D'UN DÉLIT CIVIL, D'UNE LOI, DE L'ÉQUITÉ, D'UN CONTRAT, DE LA *COMMON LAW* OU D'UNE AUTRE CAUSE D'ACTION OU THÉORIE JURIDIQUE MÊME SI TÉLÉBEC A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE CETTE RÉCLAMATION. TÉLÉBEC N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES-INTÉRÊTS DÉCOULANT DES POINTS SUIVANTS QUI INCOMBENT AU CLIENT : I) L'UTILISATION DES SERVICES FOURNIS EN COMBINAISON AVEC DES SERVICES, DES PRODUITS OU DE L'ÉQUIPEMENT NON FOURNIS PAR TÉLÉBEC, II) LE DÉFAUT DU CLIENT D'EXÉCUTER SES OBLIGATIONS AUX TERMES DE LA PRÉSENTE CONVENTION, III) L'UTILISATION DES SERVICES OU LA TRANSMISSION DE LEUR CONTENU PAR LE CLIENT OU DES UTILISATEURS FINAUX. LE CLIENT CONVIENT QUE CES LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ SONT RAISONNABLES ET RECONNAÎT QUE TÉLÉBEC N'AURAIT PAS CONCLU LA PRÉSENTE CONVENTION SANS L'ACCEPTATION DE LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DÉCRITE PRÉCÉDEMMENT.

9. **RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS**

- a. **Obligation du Client** : Les « **Renseignements confidentiels de Télébec** » désignent toutes données, tous documents ou autres renseignements de nature exclusive de Télébec, qu'ils aient été identifiés ou non comme étant confidentiels ou exclusifs, qui sont communiqués au Client ou que le Client peut consulter dans le cadre de la négociation, de la préparation ou de l'exécution de la présente Convention et de la conception, de l'installation, de la livraison ou de la mise en application des Services, y compris les grilles tarifaires, les niveaux de service et les spécifications relatives à la conception des réseaux, à moins que ces renseignements ne soient du domaine public. Le Client convient de protéger la confidentialité des Renseignements confidentiels de Télébec de la même manière qu'une partie raisonnable protégerait la communication de ses propres renseignements confidentiels et, à l'exception de ce que la loi exige ou ce qui est nécessaire afin de remplir ses obligations ou de recevoir les Services aux termes de la présente Convention, le Client convient de ne pas utiliser ou communiquer les Renseignements confidentiels de Télébec sans le consentement préalable écrit de Télébec. Par les présentes, le Client consent à fournir ses renseignements à une agence d'évaluation du crédit et/ou une agence de recouvrement pour aider Télébec à recouvrer les montants dus si le compte du Client accuse des retards.
- b. **Obligation de Télébec** : Tous les renseignements que Télébec conserve et qui concernent le Client sont recueillis et gérés conformément à notre Politique de confidentialité des renseignements du Client, qu'il est possible d'obtenir sur le site web de Télébec à l'adresse suivante : www.telebec.com, à la section Info légales, réglementaires, sécurité et vie privée.

10. **CONTENU** Télébec n'est pas propriétaire du contenu qui est accessible au Client ou à ses Utilisateurs finaux ou que ceux-ci peuvent consulter grâce à l'utilisation des Services. Télébec ne surveille pas l'utilisation des Services, à moins que la surveillance ne fasse partie du Service, et n'a pas le contrôle sur l'utilisation qu'en fait le Client. Toutefois, Télébec aura le droit de surveiller à l'occasion les Services de manière électronique et de communiquer tout renseignement qui est nécessaire pour respecter une exigence de la loi ou des autorités compétentes ou pour protéger l'exploitation des Services ou de son réseau ou d'autres biens.

11. **DISPOSITIONS GÉNÉRALES Exécution des obligations** : Télébec peut s'acquitter de certaines de ses obligations aux termes de la présente Convention par l'entremise de d'autres parties, y compris des membres de son groupe, des mandataires, des partenaires, des fournisseurs ou des sous-traitants (les « **Fournisseurs de Télébec** »), mais Télébec ne sera pas pour autant libéré de ses obligations, le cas échéant. **Intégralité de l'entente; Modification** : La présente Convention constitue l'intégralité de l'entente conclue entre le Client et Télébec relativement aux Services et remplace l'ensemble des autres documents ou discussions antérieurs. La



présente Convention ne peut être modifiée que par un document écrit signé par les deux parties. Une partie n'est réputée avoir renoncé à ses droits aux termes de la présente Convention que si cette renonciation est faite explicitement et par écrit à l'autre partie. **Cession** : Aucune partie ne peut céder la présente Convention sans le consentement préalable de l'autre partie, qui ne peut déraisonnablement le refuser. Toutefois, une partie peut céder la présente Convention à un membre actuel ou futur de son groupe, mais la cession par le Client est conditionnelle à l'établissement par Télébec de la solvabilité du cessionnaire et du respect de tout critère d'admissibilité aux Services. Télébec peut également céder des droits portant sur toute créance découlant de la présente Convention. **Force majeure** : Si une partie manque à ses obligations aux termes de la présente Convention ou accuse un retard dans leur exécution (sauf pour ce qui est de l'obligation de payer les Frais) en raison de circonstances raisonnablement indépendantes de la volonté de cette partie, alors cette partie n'est pas responsable de ce défaut ou de ce retard et sera dispensée au jour le jour de l'exécution future des obligations en cause, si cette partie déploie des efforts raisonnables du point de vue commercial pour mettre fin promptement aux causes du manquement ou du retard se rapportant à l'exécution. **Lois applicables et règlement des différends** : La présente Convention est régie par les lois en vigueur dans la province où est située l'adresse de facturation du Client et par les lois du Canada qui s'appliquent dans cette province. Si l'établissement est situé à l'extérieur du Québec et de l'Ontario, la présente Convention sera alors régie et interprété par les lois en vigueur de la province de l'Ontario et les lois canadiennes applicables en Ontario. Les tribunaux de la province concernée ont compétence exclusive à l'égard de toutes questions se rapportant à la présente Convention, sauf les questions d'ordre réglementaire concernant le CRTC, qui relèvent du CRTC et des tribunaux fédéraux du Canada. **Arbitrage** : À moins que les parties ne conviennent du contraire, les réclamations ou différends découlant de la présente Convention ou des Services ou des relations créées par la Convention seront tranchés par un arbitrage exécutoire à l'exclusion des tribunaux. **Dispositions conflictuelles ou invalides** : En cas d'un conflit entre les modalités et la présente Convention et celles d'une Annexe Services, les modalités de la Convention auront préséance, à moins de dispositions expresses contraires d'une Annexe Services. Si un tribunal ayant compétence déclare une disposition de la présente Convention invalide, illégale ou inexécutoire, cette décision n'aura pas d'effet sur les autres dispositions de la présente Convention ni ne leur portera atteinte, et la disposition irrégulière sera automatiquement modifiée dans la moindre mesure nécessaire pour la rendre valide, légale et exécutoire. **Avis** : Tous les avis prévus doivent être donnés par écrit et remis en mains propres ou par courrier recommandé ou certifié ou par télécopieur. Les avis sont réputés avoir été reçus lorsque l'expéditeur obtient une confirmation de la remise. Les adresses aux fins des avis sont les suivantes : i) pour le Client, l'adresse à laquelle Télébec envoie les factures du Client et ii) pour Télébec, l'adresse de l'entreprise et à l'attention du représentant commercial de Télébec pour le Client. Le Client avisera Télébec de toute modification de son adresse de facturation et de sa dénomination sociale ou de son appellation commerciale utilisées. **Devise** : À moins d'indication contraire dans une Annexe Services, toutes les sommes indiquées dans la présente Convention sont libellées en dollars canadiens. **Survie de certaines dispositions** : Les articles suivants de la présente Convention survivent à la résiliation ou à l'expiration d'une Annexe Services ou de la présente Convention : les articles 2 (Frais), 4 (Résiliation), 5 (Équipement et logiciels de Télébec), 6 (Obligations du Client), 7 (Clause de non-responsabilité), 8 (Limitation de responsabilité), 9 (Renseignements confidentiels) et le présent article 11.

rapport d'incident

d'incident: 00-00-00-00811326

date de dépôt de la plainte: 2017-10-24

informations sur le client

compagnie Caféier-Boustifo (9238-0831 Québec Inc) de Small Business
nom du client Benoît Dessureault courriel cafeier-boustifo@hotmail.com
numéro de téléphone (cell.) _____
numéro de téléphone (jour) (819) 629-2772 numéro de téléphone (soirée) (819) 629-2787
mode de transmission de la plainte Webform
mode de communication préféré _____
meilleur moment pour communiquer avec vous _____

adresse de service

7, rue Ste-Anne
Ville-Marie, Québec
J9V 2B6,

adresse de facturation

compte

SN: Benoît
AN: CHT168, 819-629-2772

détails de la plainte

date d'acceptation de la plainte 2017-11-30

FST Télébec
type de requête Inquiry
statut de la plainte Pending Analysis Level 2
dirigé par- aiguillé vers _____
motif de la plainte Other Service
nature de la plainte _____

Services locaux et VoIP (y compris les fonctions téléphoniques) -> Dispute contractuelle -> renouvellement de contrat -> absence de conse
Services locaux et VoIP (y compris les fonctions téléphoniques) -> Dispute contractuelle -> renouvellement de contrat -> renouvellement a
Services locaux et VoIP (y compris les fonctions téléphoniques) -> Dispute contractuelle -> frais de résiliation anticipée -> légitimité des frai

Details

Veuillez donner plus de précisions sur votre plainte.

Il y a environ 2 semaines j'ai communiqué avec Télébec pour mon commerce afin de savoir le coût de ma facture si je conservais seulement l'Internet avec eux et que je faisais débrancher ma ligne téléphonique commerciale. Ils m'ont alors annoncé qu'un contrat de 5 ans avait été renouvelé avec eux en mars 2016 jusqu'en 2021 et que si je débranchais ma ligne téléphonique je devais payer une pénalité qui s'élève à 1760 \$ environ. Ma surprise passée, je leur ai mentionné que je n'avais jamais renouvelé un tel contrat pour une telle durée (5 ans). Ils m'ont mentionné qu'une lettre m'avait été envoyée en janvier 2016 pour m'aviser qu'à moins d'avis contraire de ma part, le contrat serait renouvelé. Ensuite, il s'est dit que j'ai dû recevoir une seconde lettre en avril 2016 me disant que mon contrat avait été renouvelé. Le fait d'envoyer un avis est bien mais le problème dans cette situation est que la lettre qu'ils m'ont envoyée (ils m'en ont renvoyé une copie à ma demande) ne mentionnait en aucun cas les modalités, termes et durée du renouvellement. Il est évident pour moi que je n'aurais jamais renouvelé à ce moment une entente de 5 ans avec ces modalités si cette information avait été explicitement mentionnée dans l'avis qu'ils m'ont envoyé (je croyais d'ailleurs avoir une entente annuelle avec eux !). Ainsi, s'ils avaient voulu respecter les normes du CRTC que j'ai trouvés sur leur site, Télébec était "[...] censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture [...] ou sur l'avis dans ce cas. De ce fait, l'entente a été automatiquement renouvelée par Télébec sans que les modalités ne soient présentées ce qui constitue un manque flagrant d'honnêteté et une fraude. Ainsi puisque le contrat avait été renouvelé de manière malhonnête et frauduleuse, je leur ai demandé de résilier le contrat sans me charger aucune pénalité, ce que Télébec a refusé en alléguant que le renouvellement avait été fait dans les règles et que les modalités de l'entente étaient inscrites dans mon contrat signé en 2011 et que je n'avais qu'à me référer à ce contrat pour les connaître (contrat que je n'ai plus). Ils maintiennent donc la pénalité de 1760 \$ si je désire résilier ma ligne téléphonique mais ils m'ont offert une alternative (transférer ma ligne commerciale à la maison) que j'ai étudiée mais qui s'avérerait encore moins avantageuse pour moi ! Je crois néanmoins qu'ils ont tort et que l'absence délibérée de modalités dans leur avis qu'ils m'ont envoyé fait en sorte que la manière dont ils ont renouvelé le contrat est malhonnête et frauduleuse et que de ce fait ce renouvellement n'est pas valide.

Qu'est-ce qui, selon vous, constituerait un règlement raisonnable de votre plainte?

Résilier immédiatement le contrat de ma ligne téléphonique sans me charger aucune pénalité puisque le renouvellement a été fait de manière malhonnête et frauduleuse.

Quand avez-vous constaté les faits à l'origine de votre plainte?

2017-10-11

Le montant de facturation est contesté

Comment avez-vous entendu parler de la CPRST?

web_search

Sonia Tremblay

De: response <response@ccts-cprst.ca>
Envoyé: 11 décembre 2017 10:53
À: cafeier-boustifo@hotmail.com
Objet: CPRST# 00000000811326 PLAINTÉ RÉFÉRÉ Benoît Dessureault
Pièces jointes: CPRST #00000000811326.pdf

Monsieur Benoît Dessureault,

Nous vous remercions d'avoir communiqué avec la *Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication-télévision* (CPRST). La CPRST est un organisme indépendant ayant pour mandat de recevoir les plaintes admissibles des clients relatives à certains services de télécommunications au détail et services de télévision résidentielle au détail par abonnement, d'en faciliter le règlement et, au besoin, de résoudre ces plaintes.

La portée du mandat de la CPRST est énoncée sur notre site Web, à <http://www.ccts-cprst.ca>

Malheureusement, votre plainte ne constitue pas une plainte admissible en vertu de notre Code de procédures et, par conséquent, se situe hors du champ de compétence de la CPRST. Votre plainte a trait à un service de téléphonie **petite entreprise** dans une région réglementée. Selon l'article 3 de notre Code de procédures, la CPRST ne peut recevoir des plaintes que pour les régions et les services non réglementés.

Par conséquent, la CPRST ne peut traiter votre plainte. Vous pouvez consulter le Code de procédures à l'adresse : <https://www.ccts-cprst.ca/fr/codes-statistiques-et-rapports/code-de-procedures/>

Il se peut que votre plainte relève plutôt du mandat du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et nous leur avons donc fait parvenir votre plainte. Nous avons également fait parvenir votre plainte à votre fournisseur de services de télécommunications à titre informatif.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant le contenu de la présente communication, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

CPRST

C.P. 56067 Place Minto RO

Ottawa (Ontario)

K1R 7Z1

1-888-221-1687

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.

CPRST

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Details

Veuillez donner plus de précisions sur votre plainte.

Il y a environ 2 semaines j'ai communiqué avec Télébec pour mon commerce afin de savoir le coût de ma facture si je conservais seulement l'Internet avec eux et que je faisais débrancher ma ligne téléphonique commerciale. Ils m'ont alors annoncé qu'un contrat de 5 ans avait été renouvelé avec eux en mars 2016 jusqu'en 2021 et que si je débranchais ma ligne téléphonique je devais payer une pénalité qui s'élève à 1760 \$ environ. Ma surprise passée, je leur ai mentionné que je n'avais jamais renouvelé un tel contrat pour une telle durée (5 ans). Ils m'ont mentionné qu'une lettre m'avait été envoyée en janvier 2016 pour m'aviser qu'à moins d'avis contraire de ma part, le contrat serait renouvelé. Ensuite, ils m'ont dit que j'ai dû recevoir une seconde lettre en avril 2016 me disant que mon contrat avait été renouvelé. Le fait d'envoyer un avis est bien mais le problème dans cette situation est que la lettre qu'ils m'ont envoyée (ils m'en ont renvoyé une copie à ma demande) ne mentionnait en aucun cas les modalités, termes et durée du renouvellement. Il est évident pour moi que je n'aurais jamais renouvelé à ce moment une entente de 5 ans avec ces modalités si cette information avait été explicitement mentionnée dans l'avis qu'ils m'ont envoyé (je croyais d'ailleurs avoir une entente annuelle avec eux !). Ainsi, s'ils avaient voulu respecter les normes du CRTC que j'ai trouvés sur leur site, Télébec était "[...] censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture [...] ou sur l'avis dans ce cas. De ce fait, l'entente a été automatiquement renouvelée par Télébec sans que les modalités ne soient présentées ce qui constitue un manque flagrant d'honnêteté et une fraude. Ainsi puisque le contrat avait été renouvelé de manière malhonnête et frauduleuse, je leur ai demandé de résilier le contrat sans me charger aucune pénalité, ce que Télébec a refusé en alléguant que le renouvellement avait été fait dans les règles et que les modalités de l'entente étaient inscrites dans mon contrat signé en 2011 et que je n'avais qu'à me référer à ce contrat pour les connaître (contrat que je n'ai plus). Ils maintiennent donc la pénalité de 1760 \$ si je désire résilier ma ligne téléphonique mais ils m'ont offert une alternative (transférer ma ligne commerciale à la maison) que j'ai étudiée mais qui s'avérerait encore moins avantageuse pour moi ! Je crois néanmoins qu'ils ont tort et que l'absence délibérée de modalités dans leur avis qu'ils m'ont envoyé fait en sorte que la manière dont ils ont renouvelé le contrat est malhonnête et frauduleuse et que de ce fait ce renouvellement n'est pas valide.

Qu'est-ce qui, selon vous, constituerait un règlement raisonnable de votre plainte?

Résilier immédiatement le contrat de ma ligne téléphonique sans me charger aucune pénalité puisque le renouvellement a été fait de manière malhonnête et frauduleuse.

Quand avez-vous constaté les faits à l'origine de votre plainte?

2017-10-11

Le montant de facturation est contesté

Comment avez-vous entendu parler de la CPRST?

web_search

****Additional information received by email on December 2, 2017.*****

À nouveau je suis en désaccord. Le problème réside dans le fait que vos lettres de renouvellement ne se conforment pas à ce que la loi exige pour un renouvellement. À ce titre, il est clairement indiqué sur le site du CRTC :

Pour vous faciliter la tâche, votre fournisseur de services téléphoniques peut renouveler automatiquement votre contrat de services téléphoniques d'affaires afin que le service ne soit pas interrompu. Toutefois, il est censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture :

deux mois avant la date de renouvellement;

un mois après avoir été renouvelé.

(source, site du CRTC : <https://crtc.gc.ca/fra/contact/phone/q6.htm>)

Dans votre cas, les modalités des avis que vous auriez apparemment envoyés ne présentaient aucunement les modalités du renouvellement !

À ce titre, j'ai reçu au courant du mois de novembre un avis de renouvellement pour un placement chez Desjardins. Eux aussi sont soumis grosso modo aux mêmes règles et peuvent renouveler un placement automatiquement mais ils devaient envoyer un avis clair indiquant les modalités du renouvellement.

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

On voit tout de suite que chez Desjardins on respecte la loi et que l'avis est très clair (voir la zone encadrée en jaune sur la photo que je joins qui présente le terme, le montant, le taux d'intérêt, le montant du capital, etc !). Suite à l'avis, j'ai d'ailleurs décidé de modifier mon placement. La démarche de Desjardins est à mon avis irréprochable, honnête, transparente et conforme à la loi !

Cependant, ce n'est pas le cas de Télébec puisque l'avis envoyé ne présente aucune modalités et dans ce sens, il rend le renouvellement non-conforme à la loi !

Benoit Dessureault
Propriétaire du Caféier-Boustifo
7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6
Tél : 819-629-2772
Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com
Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !

Sonia Tremblay

De: Lyrette, Marlene <mlyrette@telebec.com>
Envoyé: 15 décembre 2017 13:18
À: 'Caféier - Boustifo'; Service à la Clientèle/Client Services
Objet: RE: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Bonjour,

Télébec comprend que la convention cadre s'applique au service Internet de M. Dessureault et n'est donc pas en question dans le cadre de la présente plainte. Il a été évoqué par erreur, nous nous en excusons. En ce qui a trait à la plainte portant sur le service Centrex, Télébec doit se conformer aux modalités prévues à son Tarif Général tel qu'approuvé par le CRTC.

L'article 2.8.4. du Tarif général^[1] mentionne ce qui suit :

« 1. Période contractuelle (suite)

e) Il n'y a pas de frais de résiliation lorsqu'un abonné prolonge la durée minimale du contrat de 1 an à une durée minimale de 3 ans ou 5 ans ou lors d'un renouvellement de contrat avant expiration.

f) Une fois que la durée minimale du contrat est expirée, les rabais indiqués à l'article 2.1.7.6 b) cessent de s'appliquer, à moins que le client opte immédiatement pour un nouveau contrat égale à la durée et à la quantité, selon les conditions suivantes:

a. Tous les clients seront avisés de la date du renouvellement de leur contrat, par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique au moins soixante (60) jours avant l'échéance de leur présent contrat.

b. Les clients seront avisés du renouvellement automatique de leur contrat à l'intérieur d'un délai de 35 jours ou moins après le renouvellement de celui-ci.

c. Les clients seront avisés par une lettre ou par une note inscrite sur leur compte téléphonique, qu'ils pourront annuler le renouvellement automatique de leur contrat sans pénalité dans les trente (30) jours suivant l'avis du renouvellement automatique du contrat. »

Télébec a agi en conformité avec les modalités prévues à son tarif général en ce qui concerne le renouvellement du contrat de M. Dessureault. Si ce dernier avait des questions quant au renouvellement de son entente il était en mesure de communiquer avec l'entreprise afin de clarifier la situation.

Dans la lettre transmise au client le 5 janvier 2016 Télébec indiquait ce qui suit :

« La présente a pour but de vous informer que **vosre entente pour l'utilisation du service téléphonique Centrex de Télébec viendra à échéance le 19 mars 2016.**

[1] Voir Section 2 :

https://transac.telebec.com/francais/general/propos_telebec/asp/tarifgeneral/versionelectronique.asp

Cette entente vous fait bénéficier d'un rabais sur le tarif régulier de votre forfait Centrex.

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

À moins d'avis contraire de votre part, cette entente sera automatiquement renouvelée à son échéance, aux mêmes termes et conditions. Si vous ne souhaitez pas que cette entente soit renouvelée, vous devez communiquer avec nous dans les 30 jours suivant la réception du présent avis, conformément aux prescriptions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). » [Notre soulignement.]

Télébec a donc indiqué clairement que l'entente se renouvelait aux mêmes termes et conditions que l'entente initiale. M. Dessureault était au courant des termes et conditions de son entente initiale et, en conséquence, il lui était possible de résilier celle-ci ou encore d'opter pour une durée contractuelle différente.

M. Dessureault a par ailleurs bénéficié de la tarification associée à un terme de 5 ans.

Autant l'entente initiale signée par M. Dessureault que la lettre de renouvellement spécifiaient clairement les conditions applicables. En ce sens M. Dessureault ne peut prétendre que Télébec n'a pas respecté les modalités prévues à son tarif général.

Télébec souligne qu'elle a agi conformément à son Tarif général et à la réglementation en du CRTC à laquelle elle est soumise. L'entreprise maintient sa position à l'effet que M. Dessureault doit assumer les frais de résiliation prévus au Tarif général.

Merci et bonne journée.



Marlène Lyrette
Directrice Solutions Affaires / Business Manager Customer Care
T : 1-888-737-6673 (7354) M : 819-860-0500

Le présent courriel, ainsi que tout fichier joint, peut contenir des renseignements confidentiels destinés exclusivement au(x) destinataire(s). Toute diffusion, utilisation ou copie inappropriée de renseignements confidentiels est strictement interdite. Si vous recevez ce courriel par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et supprimer le courriel immédiatement.

This email, and any attached files, may contain confidential information intended only for the addressee(s). Inappropriate distribution, use or copying of confidential information is strictly prohibited. If you received this email in error, please notify the sender and delete it immediately.

De : Caféier - Boustifo [mailto:cafeier-boustifo@hotmail.com]
Envoyé : 15 décembre 2017 10:56
À : Lyrette, Marlene; replies@crtc.gc.ca
Objet : RE: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoît Dessureault

Premièrement, pour le litige en question, je tiens ici à préciser au CRTC que le document de "Convention Cadre" que j'ai signé en date du 16 juillet 2016 concernait le renouvellement de mon contrat pour l'Internet que Télébec me

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (*suite*)

P-2

fournit également. J'ai donc signé ce document qui était lié à une nouvelle entente pour mon service Internet uniquement !

Ce document n'a donc rien à voir avec le présent litige portant sur mon contrat de ligne téléphonique et ce document devrait être rejeté et retiré du présent dossier puisqu'il ne s'appliquait aucunement à ma ligne Centrex ici en litige (j'ai la preuve que ce document de Convention Cadre signé le 16 juillet a été envoyé avec un avis de renouvellement de mon Internet d'ailleurs)

Aussi, je suis à nouveau je suis en désaccord. Le problème réside dans le fait que vos lettres de renouvellement ne se conforme pas à ce que la loi exige pour un renouvellement. À ce titre, il est clairement indiqué sur le site du CRTC :

Pour vous faciliter la tâche, votre fournisseur de services téléphoniques peut renouveler automatiquement votre contrat de services téléphoniques d'affaires afin que le service ne soit pas interrompu. Toutefois, il est censé indiquer clairement les modalités de renouvellement sur votre facture :

- deux mois avant la date de renouvellement;
- un mois après avoir été renouvelé.

(source, site du CRTC : <https://crtc.gc.ca/fra/contact/phone/q6.htm>)

Dans votre cas, les modalités des avis que vous auriez apparemment envoyés ne présentaient aucunement les modalités du renouvellement !

À ce titre, j'ai reçu au courant du mois de novembre un avis de renouvellement pour un placement chez Desjardins. Eux aussi sont soumis grosso modo aux mêmes règles et peuvent renouveler un placement automatiquement mais ils doivent envoyer un avis clair indiquant les modalités du renouvellement.

On voit tout de suite que chez Desjardins on respecte la loi et que l'avis est très clair (voir la zone encadrée en jaune sur la photo que je joins qui présente le terme, le montant, le taux d'intérêt, le montant du capital, etc !). Suite à l'avis, j'ai d'ailleurs décidé de modifier mon placement. La démarche de Desjardins est à mon avis irréprochable, honnête, transparente et conforme à la loi !

Cependant, ce n'est pas le cas de Télébec puisque l'avis envoyé ne présente aucune modalités et dans ce sens, il rend le renouvellement non-conforme à la loi !



Desjardins
Gestion de patrimoine
PLACEMENTS • INVESTISSEMENTS

Numéro d'investisseur
Numéro de compte :

Nom et adresse du client

BENOIT DESSUREAULT
35 RUE NOTRE-DAME-
VILLE-MARIE QC
J9V 1X7
CANADA

Numéro du certificat

01000000

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

Benoit Dessureault

Propriétaire du **Caféier-Boustifo**

7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6

Tél : 819-629-2772

Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustifo.com

Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !



De : Lyrette, Marlene <mlyrette@telebec.com>

Envoyé : 15 décembre 2017 09:09:08

À : Caféier - Boustifo (cafeier-boustifo@hotmail.com)

Cc : 'REPLIES@CRTC.GC.CA'

Objet : TR: Objet: CPRST #0000000811326 ENQUÊTE Benoit Dessureault

Bonjour,

Tel que mentionné à M Benoit Dessureault le 18 Octobre 2017, l'entreprise Caféier-Boustifo 819-629-2772 (9238-0831 Québec Inc.) est liée par une entente visant le service Centrex. Cette entente, tel que le mentionne l'annexe au contrat joint en annexe (voir : Brûlerie Le Caféier-Boustifo_7_51_8_844.pdf) entre en vigueur du le 19 mars 2011 pour une période initiale de 60 mois, soit jusqu'au 19 mars 2016.

L'article 2. de l'entente spécifie que l'entente se renouvellera automatiquement pour des périodes successives égales à la période initiale choisie par le client à moins que l'une des parties n'avise l'autre partie de son intention de ne pas renouveler l'entente au moins 30 jours avant l'expiration de celle-ci. Cette période de renouvellement est assujettie aux conditions spécifiées à l'article 2.8.4 du Tarif Général de Télébec et le contrat reflète celles-ci, notamment en ce qui concerne les conditions de résiliation anticipée.

Cet article spécifie comment ces frais sont calculés, à savoir :

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

d) Par exception à l'article 1.2.20.1, des frais de résiliation, calculés conformément à la formule qui suit, sont payables par l'abonné à Télébec :

$$F.R. = \frac{T.M.}{N.L.R.} \times (N.L.R. - 50\% \text{ du T.L.}) \times N.M.$$

Légende :

F.R. : Frais de résiliation

T.M. : Total du tarif mensuel de chacune des lignes résiliées

N.L.R. : Nombre de lignes résiliées par l'abonné

T.L. : Total des lignes Centrex louées à la date de la signature du contrat ou à la résiliation du contrat, la quantité la plus élevée étant utilisée.

N.M. : Nombre de mois restant à courir entre la date de résiliation et la date de la fin de la période contractuelle.

En pratique ces frais correspondent à 50% des frais mensuels encourus pour la durée restante du contrat.

Par ailleurs, à l'article 2.8.4 il est spécifié que l'entreprise doit transmettre des lettres de renouvellement à ses clients au moins 60 jours avant la date de renouvellement et au plus 35 jours suivant le dit renouvellement.

On trouve copie de ces lettres en annexe à ce courriel (Voir : Brûlerie Le Cafээр - Boustifo_Lettre 65.pdf et Brûlerie Le Cafээр - Boustifo_Lettre Confirmation Centrex.pdf). Elles ont été envoyées à l'abonné dans les délais prescrits.

Nous joignons également copie de la convention cadre signée par le client en date du 15 juillet 2016 et portant sur le service Centrex auquel il était abonné.

Notre client a reçu les lettres portant sur le renouvellement de son contrat tel que prévu au tarif général, en ce sens il était au courant du renouvellement de l'entente.

Les frais de résiliation calculés selon les modalités de notre tarif général s'élèvent au montant de \$1 625,00 plus taxes, soit un montant correspondant à 50% des frais mensuels facturables pour la période débutant en date de la résiliation du contrat et la fin de l'entente renouvelée.

Télébec estime être dans son droit de réclamer les frais de résiliation anticipés susmentionnés. Si elle n'agissait pas ainsi elle serait en contravention de son Tarif Général et, au surplus, en contravention avec l'article 25 (1) de la Loi sur les télécommunications à savoir :

« 25 (1) L'entreprise canadienne doit fournir les services de télécommunication en conformité avec la tarification déposée auprès du Conseil et approuvée par celui-ci fixant — notamment sous forme de maximum, de minimum ou des deux — les tarifs à imposer ou à percevoir. »

Aux fins d'information nous fournissons ci-après un résumé des faits entourant cette plainte tels que répertoriés aux notes figurant au compte du client.

Nous demeurons à votre disposition pour toute information portant sur cette plainte.

Merci.



Marlène Lyrette
Directrice Solutions Affaires / Business Manager Customer Care
T : 1-888-737-6673 (7354) M : 819-860-0500

Le présent courriel, ainsi que tout fichier joint, peut contenir des renseignements confidentiels destinés exclusivement au(x) destinataire(s). Toute diffusion, utilisation ou copie inappropriée de renseignements confidentiels est strictement interdite. Si vous recevez ce courriel par erreur, veuillez en aviser l'expéditeur et supprimer le courriel immédiatement.

This email, and any attached files, may contain confidential information intended only for the addressee(s). Inappropriate distribution, use or copying of confidential information is strictly prohibited. If you received this email in error, please notify the sender and delete it immediately.

=====

Voici les faits :

5 Janvier 2016 : lettre envoyé à M Dessureault concernant son renouvellement Centrex pour l'informer que son entente pour le service téléphonique Centrex de Télébec viendra à échéance le 2016-03-19 (voir pièce jointe)

6 Octobre 2017 : M. Dessureault appelle au service à la clientèle de Télébec afin de connaître sa pénalité s'il annule son service filaire. Nous l'informons qu'à ce jour la pénalité est de 1 665,62\$ et que l'entente de service a été renouvelée pour 60 mois en date du 2016-03-19. Mr Dessureault demande qu'on lui fasse parvenir de nouveau les deux lettres qui confirment le renouvellement.

18 Octobre 2017 : M. Dessureault rappelle au service à la clientèle de Télébec afin de connaître sa pénalité s'il annule son service filaire. Nous l'informons qu'à ce jour la pénalité est de 1 665,62\$ et que l'entente de service a été renouvelée pour 60 mois en date du 2016-03-19. Mr Dessureault demande de nouveau qu'on lui fasse parvenir les deux lettres qui confirment le renouvellement et demande à être rappeler par un superviseur.

19 octobre 2017 : Le service à la clientèle recontacte monsieur Dessureault. Celui-ci demande de résilier son entente de service Centrex et de transférer son numéro à un service cellulaire avec Bell mobilité étant donné que ses besoins d'entreprise changeront en 2018. Il mentionne qu'il aura à se déplacer occasionnellement pour rencontrer ses clients, il veut annuler son service filaire seulement et conserver son service internet avec Télébec. Le contrat Centrex a été renouvelé 60 mois en date du 2016-03-19 au 2021-03-19 et il est avisé des frais de pénalité de 1625.00\$

From: CRTC DONOTRESPOND/NEPASREPENDRE [<mailto:crtcdonotrespond@crtc.gc.ca>]

Sent: December-14-17 4:18 PM

To: caferier-boustifo@hotmail.com

Subject: CRTC référence: 785034 - No tél. du client: 819-629-2772

Bonjour,

Nous avons bien reçu une copie de votre correspondance de la CPRST (en annexe).

Pour donner suite à ce dossier, je demande à Télébec, par copie de la présente, de vous répondre directement d'ici le 22 janvier 2018 et de nous transmettre copie de sa réponse aux fins d'examen. Si le personnel du CRTC devait conclure, au terme de son examen, que d'autres mesures réglementaires s'imposent, nous vous en informerons.

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez consulter notre fiche info « Comment déposer une plainte

P-2 Ensemble des échanges avec le CPRST, le CRTC et la défenderesse Télébec (suite)

P-2

relative à votre service téléphonique » à http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/t12.htm

Apprenez-en davantage à propos de votre CRTC : <https://youtu.be/0HwEtbW5qA>

NOTE IMPORTANTE : Pour répondre à ce message, veuillez cliquer sur le lien suivant, puis suivre les instructions : <https://applications.crtc.gc.ca/question/fra/formulaire-renseignements?lang=fr&caseid=785034&key=43680.7775450231>
Si vous ne pouvez cliquer sur le lien, veuillez le copier dans la barre d'adresse de votre navigateur.

Salutations,

Nancy Gauthier

Services à la clientèle | Client Services

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes | Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Ottawa, Canada K1A 0N2

Téléphone | Telephone 1-877-249-2782 / ATS | TTY 1-877-909-CRTC (2782)

Hors Canada | Outside Canada 819-997-0313 / ATS | TTY 819-994-0423

Télécopieur | Facsimile 819-994-0218

Gouvernement du Canada | Government of Canada

<http://www.crtc.gc.ca>

Suivez-nous sur Twitter (@CRTCfra): <https://twitter.com/CRTCfra> | Follow us on Twitter <https://twitter.com/CRTCeng>

Aimez-nous sur Facebook : <http://www.facebook.com/crtcfr> | Like us on Facebook: <http://www.facebook.com/crtceng>

c.c.i. Télébec, Société en commandite

NOTE POUR LA COMPAGNIE: LES COPIES ÉLECTRONIQUES DE RÉPONSES/RAPPORTS DOIVENT ÊTRE ENVOYÉES À: REPLIES@CRTC.GC.CA - SVP INDIQUER NOTRE NUMÉRO DE RÉFÉRENCE.

Pièce jointe :

1.MSG Correspondance entrante de la CPRST datant du 2017-12-11

^[1] Voir Section 2 : https://transac.telebec.com/francais/general/propos_telebec/asp/tarifgeneral/versionelectronique.asp



Page 1 de 4

NUMÉRO DE COMPTE	(819) 629-2772
DATE DE FACTURATION	7 avril 2018

CAFÉIER - BOUSTIFO 7 RUE SAINTE-ANNE VILLE-MARIE QC	00308 20168 01412
---	-------------------

SOMMAIRE DU COMPTE FINAL

Mois précédent

<i>Service à la clientèle</i> 1 888 835-3232	Solde antérieur	151.98
	Paiement reçu le 6 avril, merci	151.98cr
	Rectifications	0.00
	Solde reporté	0.00

Mois courant

Modifications de service	1386.41
Communications tarifées	0.31
TPS	69.33
TVQ	138.33
Total - mois courant	1594.38



000154-000735 (8M)_1_2 B B

Afin d'éviter tout supplément de retard, votre paiement doit être reçu avant le 7 mai 2018.

▶ **Montant dû 1594.38**

Vos économies et réductions interurbaines ce mois-ci 1.55 \$ sur 1.86 \$ = 83.3%



Détacher ici pour un paiement par la poste

Lors du paiement dans une institution financière, veuillez présenter les deux parties.

00308 20168 01412			
Numéro de compte	Date de facturation	Montant dû	Paiement
(819) 629-2772	7 avril 2018	1594.38	

À l'usage de Télébec

*01FQCCBSO*FNL***000000735

A1

*0000194

Q
P7



CAFÉIER - BOUSTIFO
7 RUE SAINTE-ANNE
VILLE-MARIE QC
J9V 2B6

003082016801412000015943814

Telebec

Page 2 de 4

NUMÉRO DE COMPTE (819) 629-2772
DATE DE FACTURATION 7 avril 2018

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

PAIEMENT DE VOTRE COMPTE

Ce compte peut être acquitté dans une institution financière, par prélèvement automatique ou par la poste.

À défaut de recevoir votre paiement avant la date d'échéance, un supplément de retard de 3.25% par mois (46.78% par année) s'appliquera.

Les paiements acheminés par la poste sont crédités le jour de leur réception par Télébec.

Les paiements doivent être reçus à Télébec dans les 30 jours à compter de la date de facturation.

TÉLÉBEC À VOTRE SERVICE

Vous pouvez adresser vos demandes de service ou de renseignements au bureau du Service à la clientèle au 1 888 Télébec (835-3232).

**ÉCONOMISEZ AVEC
L'INTERURBAIN TÉLÉBEC**

Appelez-nous, nos préposés du Service à la clientèle se feront un plaisir de vous conseiller sur le plan d'économie interurbain qui vous convient le mieux.

NUMÉROS D'ENREGISTREMENT DE TÉLÉBEC

TPS (Taxe sur les produits et services)
R144463817

TVQ (Taxe de vente du Québec)
12-0088-2501

000194-000736

*01FQCCBSO*FNL***000000736

Papier recyclable 

TÉLÉBEC S.E.C.
CP 11602
SUCC CENTRE-VILLE
MONTRÉAL QC H3C 5T1

TIMBRE
DE CAISSE



NUMÉRO DE COMPTE (819) 629-2772
 DATE DE FACTURATION 7 avril 2018

MODIFICATIONS DE SERVICE

Description	Quantité	Tarif	Jours	Montant
-------------	----------	-------	-------	---------

Demande de service D-30105
 REQ:018086833493

Services au 7 STE-ANNE, VILLE-MARIE
 (du 29 mars au 18 avril)

Annulation de service				
Plan d'économie InterAccès	1	0.00	20	0.00
Crédit Forfait	1	20.00cr	20	13.33
Frais d'accès au réseau avec forfait	1	7.95	20	5.30cr
Service E911	1	0.32	20	0.21cr
Taxe municipale 9-1-1	1	0.46	20	0.31cr
Service Internet Haute-Vitesse 8 Mbps 36 Mois	1	58.95	20	39.30cr
Modem internet sans fil SE 567	1	0.00	20	0.00

InterAccès

(du 29 mars au 18 avril)

Annulation de service				
Rabais plan d'économie InterAccès	1	0.00	20	0.00

Contrat: CHT168A006-Centrex

Services au 7 STE-ANNE, VILLE-MARIE
 (du 29 mars au 18 avril)

Annulation de service				
Centrex - Forfait affaires de base	1	84.25	20	56.17cr
Centrex - sonnerie personnalisée	1			
Centrex - téléréponse	1			
Ligne d'accès Centrex	1			

Frais de résiliation de contrat				1474.37
Total porté au sommaire du compte				1386.41

SOMMAIRE DES TAXES

Description	Montant	TPS	IVQ	
			Services	Équipements
Modifications de service	1386.41	69.31	138.30	0.00
Communications tarifées	0.31	0.02	0.03	
Total		69.33	138.33	0.00
Total porté au sommaire du compte		69.33	138.33	

COMMUNICATIONS TARIFÉES

SOMMAIRE DES COMMUNICATIONS TARIFÉES

Description	Appels	Durée	Coût	Réduction	Montant
InterAccès	2	1.7	0.31		0.31
Total	2	1.7	0.31		0.31

000194-000737 194_2_2 8 B



Telebec

Page 4 de 4

NUMÉRO DE COMPTE	(819) 629-2772
DATE DE FACTURATION	7 avril 2018

COMMUNICATIONS TARIFÉES (suite)

SOMMAIRE DU SERVICE InterAccès

Description	Appels	Durée	Coût	Réduction	Montant
(819) 629-2772	2	1.7	0.31		0.31
<i>Total avant réduction sur le volume</i>			<i>0.31</i>		<i>0.31</i>
<i>Total porté au sommaire des communications tarifées</i>	2	1.7	<i>0.31</i>		<i>0.31</i>
<i>Les mêmes communications interurbaines au tarif régulier</i>					<i>1.86</i>
<i>Total des économies du service InterAccès</i>					<i>1.55</i>

InterAccès - APPELS INTERURBAINS

**Réduction en fonction du jour et de l'heure

Date	Endroit	Numéro	Début	Dur.	Code	Coût	Réduction	Montant
MM/JJ			HHMM		*		**	

Dur. = durée présentée en unités de 6 secondes

Appels facturés au (819) 629-2772

1	03/21	Noranda	QC (819) 762-8219	0936	1.1 8	.20		.20
2	03/27	Noranda	QC (819) 762-8219	1104	.6 8	.11		.11
<i>Total pour 2 appels porté au sommaire du service InterAccès</i>					<i>1.7</i>	<i>0.31</i>		<i>0.31</i>

Dur. = Durée présentée en minutes, à moins d'indication contraire

LÉGENDE

* Code: Type de communication et code divers

8 Interurbain automatique

001184-000738

P-4 Courriel et page de signature du contrat

P-4

The screenshot shows a webmail interface with a navigation bar at the top containing various application icons (Facebook, Hotmail, etc.) and a search bar. The main content area displays an email from 'Contrats Télébec <contrats@telebec.com>' with the subject 'Caféier-Boustiffo CHT168 819-197-6681_Annexe Internet'. The email body contains a message in French regarding a contract and an internet service, followed by contact information for 'Benoit Desreault' and a logo for 'Caféier Boustiffo'. The interface includes standard email controls like 'Envoyer', 'Annuler', and 'Repondre'.

Rechercher dans les messages e...

Courrier Outlook

Applications FB Hotmail Accès D Méteo VotreSite.Ca Monético - Ma Stat... Revenu Qc ARC Provingo Pc Plus Users-cafeier Symbiose Ch iCloud Entreprise Café Links Chantal Caféier - Boustiffo

Rechercher

Nouveau | Supprimer | Archiver | Courrier indisponible | Ranger | Déplacer vers | Catégories | ...

Boîte de réception

- Courrier indisponible
- Brouillons 2
- Éléments envoyés
- Éléments supprimés 106
- Activés
- Chalef
- Chantal
- CPRST Télébec
- Flux RSS
- Historique des connexions
- Important
- Infected Items
- POP

À : Contrats Télébec <contrats@telebec.com>

2 Me Télébec - Contrat Intern...

Je vous retourne la page 5 du contrat que j'ai signée (voir photo en pièce jointe)

Je tiens à mentionner que malgré que je signe le présent contrat puisque les besoins de mon commerce nécessitent un service Internet, je tiens à manifester mon opposition face aux frais de résiliation ainsi qu'à la méthode de renouvellement présents dans le contrat. D'ailleurs j'ai ajouté une note au bas de ma signature à ce propos.

Benoit Desreault
Propriétaire du Caféier-Boustiffo
7, rue Ste-Anne, Ville-Marie, J9V 2B6
Tél : 819-639-3772
Visitez notre Boutique Web au cafeier-boustiffo.com
Livraison gratuite au Québec et en Ontario avec tout achat de 60 \$ et plus !

Caféier Boustiffo
Boutique - Café

Annuler

Envoyer

Contrats Télébec <contrats@telebec.com>

Mise à niveau vers Premium

Repondre

P-4 Courriel et page de signature du contrat (suite)

P-4



Numéro de convention-cadre : CHT168
Numéro Annexe : CHT168022NT

« Remarques » :

Notes relatives à l'annexe des frais

- ¹ Des frais d'installation de base peuvent s'appliquer (105 \$ pour l'installation par un technicien).
 - ² Les prix mentionnés ne comprennent pas les taxes de vente et d'utilisation.
 - ³ Des frais de 99,95 \$ seront imputés pour le remplacement de tout modem loué qui n'est pas remis ou qui est endommagé.
- i. Le nombre minimal d'unités visées par l'abonnement peut se rapporter à une combinaison de forfaits de service et/ou à un nombre total de forfaits.
 - ii. Les frais de résiliation correspondent au nombre d'unités manquantes pour atteindre le nombre minimal prévu par contrat multiplié par 100 % du taux mensuel, et ce, pour le nombre de mois pendant lesquels le compte tombe sous le nombre minimal qui figure précédemment.

4. SERVICE À LA CLIENTÈLE

Service de soutien : Le service de soutien Internet est un guichet d'accès unique où les clients peuvent aviser Télébec en cas d'incident ou formuler une demande liée au Service Internet haute vitesse pour les entreprises.

Renseignements sur le service de soutien Internet	
Numéro sans frais	1-888-737-6873, poste 4758
Heures d'ouverture	7 jours/24 heures

En apposant leur signature ci-après, Télébec et le Client conviennent que la présente Annexe Services est jointe à la Convention-cadre de services et en constitue une partie intégrante.

TÉLÉBEC, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE,
Par Bell Canada, son commandité.

CLIENT : 9238-0831 QUEBEC INC. (CAFÉIER-BOUSTIFO)

SIGNATURE : Nathalie Perron

SIGNATURE : Benoit Dessureault

NOM : Nathalie Perron

NOM : Benoit Dessureault

TITRE : Représentante Solution Affaire

TITRE : Président

Je suis autorisé(e) à accepter les modalités de la présente Convention pour le compte de Télébec, société en commandite.

Je suis autorisé(e) à accepter les modalités de la présente Convention pour le compte du Client.

DATE : 18 avril 2018
AAAA-MM-JJ

DATE : 18 avril 2018
AAAA-MM-JJ

* Malgré que je signe le présent contrat, je tiens à manifester mon opposition face aux frais de résiliation ainsi qu'à la méthode de renouvellement ici présents.

Annexe portant sur le Service Internet haute vitesse pour les entreprises
Version vigueur 180221

Benoit Dessureault
18 avr. 2018