

CANADA

(Recours collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL  
No : 500-06-000408-076

COUR SUPÉRIEURE

---

**« Tous les abonnés à l'un des forfaits Internet Vidéotron qui n'ont pas bénéficié entièrement du service pour lequel ils ont payé et/ou qui ont subi un préjudice en raison d'avoir été privé d'un tel service auquel ils avaient souscrit, le tout, en raison d'au moins une interruption et/ou panne de service Internet survenue le 18 juillet 2007. »**

Le Groupe

-et-

**VALÉRIE LAFONTAINE**, résidente et domiciliée au 5075, rue Mentana, app. #3 à Montréal, province de Québec, district de Montréal;

La Représentante

(collectivement « les demandeurs »)

c.

**VIDEOTRON LTÉE**, personne morale dûment constituée en vertu de la Loi sur les compagnies, Partie 1A, dont la principale place d'affaires est située au 612, Saint-Jacques, Montréal, province de Québec, H3C 4 M8, District de Montréal ;

Défenderesse

---

---

## REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UN RECOURS COLLECTIF

---

**À L'HONORABLE CHRISTIANE ALARY, JUGE DE LA COUR SUPÉRIEURE NOMMÉE POUR ENTENDRE LA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UN RECOURS COLLECTIF DANS LE PRÉSENT DOSSIER DANS ET POUR LE DISTRICT DE MONTRÉAL, LES DEMANDEURS EXPOSENT RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :**

## A- INTRODUCTION

1. Par jugement rendu le 14 juillet 2009, l'Honorable Christiane Alary, juge à la Cour Supérieure dans le district judiciaire de Montréal, a autorisé les demandeurs à instituer une action en recours collectif pour le compte de toutes les personnes physiques faisant partie du groupe ci-après décrit et tel qu'il appert du dossier de la Cour :

*« Tous les abonnés à l'un des forfaits Internet Vidéotron qui n'ont pas bénéficié entièrement du service pour lequel ils ont payé et/ou qui ont subi un préjudice en raison d'avoir été privé d'un tel service auquel ils avaient souscrit, le tout, en raison d'au moins une interruption et/ou panne de service Internet survenue le 18 juillet 2007. »*

- 1.1 Le recours collectif consiste en une action en dommages-intérêts contre Vidéotron Ltée, ayant pour objectif de faire sanctionner celle-ci pour des comportements fautifs à l'égard de Valérie Lafontaine et des membres du Groupe, notamment le fait d'avoir facturé l'intégralité des frais relatifs à des forfaits de services Internet alors que ces services n'ont pas été entièrement dispensés et le fait d'avoir causé des dommages en privant ceux-ci du service auquel ils étaient en droit de s'attendre;
2. L'Honorable François Rolland, juge en chef de la Cour Supérieure, district de Montréal, a désigné l'Honorable juge Christiane Alary, J.C.S., afin d'entendre toutes les procédures relatives à l'exercice du présent recours collectif ;

## B- LES PARTIES

### **LA REPRÉSENTANTE ET LE GROUPE:**

3. La Représentante est une personne physique domiciliée dans la région de Montréal et elle est abonnée depuis le mois de juin 2007 aux services de télécommunications de la Défenderesse Vidéotron Limitée (ci-après désignée «Vidéotron»), le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 3.1 La Représentante a subi des dommages suite à une ou des les fautes de la Défenderesse, lesquelles seront plus amplement décrits plus amplement et tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
4. Madame Valérie Lafontaine représente le Groupe lequel compte approximativement huit cents milles (800'000) personnes qui au 18 juillet 2007, étaient des clients de la Défenderesse (ci-après désignés « abonnés ») relativement à un forfait Internet fourni par Vidéotron, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;

### **LA DÉFENDERESSE:**

5. La Défenderesse, **Vidéotron Itée**, est une entreprise de télédistribution et de *télécommunications par câbles* et elle opère sur l'ensemble du territoire québécois, mais plus spécialement dans la région montréalaise où elle a d'ailleurs établi siège social, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;

- 5.1 La Défenderesse, est une filiale à part entière de Quebecor Media inc., le tout tel qu'il appert d'une copie d'un relevé de l'Inspecteur des Institutions Financières du Québec (CIDREQ) communiquée au soutien des présentes sous la cote **R-1** ;
- 5.2 Plus spécifiquement, la Défenderesse œuvre simultanément dans les domaines de la télédistribution, du développement multimédia interactif, des services d'accès Internet, de la téléphonie par câble et de la téléphonie sans fil, le tout tel qu'il appert des copies en liasse des informations corporatives disponibles à la section « À propos- Videotron » disponibles sur le site internet de Videotron, communiquées au soutien des présentes sous la cote **R-2** ;
- 5.3 Depuis 1997, Vidéotron est reconnue par le CRTC comme une entreprise de type « ESLC » (entreprise de services locaux concurrentiels), en raison plusieurs sites techniques et commerciaux à Montréal, à Québec et à Hull qu'elle posséderait, le tout, tel qu'il appert de la pièce précitée sous la cote R-2 ;

## **C- LE DROIT APPLICABLE**

6. En tout temps pertinent, la défenderesse et ses représentants étaient soumis aux règles générales du Code civil du Québec, notamment en matière de contrats de consommation et/ou de services, contrats d'adhésion ainsi que relativement aux principes généraux de responsabilité civile, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 6.1 À titre subsidiaire, les activités de distribution et de radiodiffusion de Vidéotron seraient quant à elles, notamment réglementées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) ;

## **D- INTRODUCTION**

### **INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR VIDEOTRON LIMITÉE**

7. Les activités Vidéotron sont regroupées en deux (2) volets : le secteur *Consommateurs* et le secteur *Affaires*, également désigné « *Service Affaires* » le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition;
- 7.1 Ainsi, la Défenderesse offre et fournit aux abonnés des services de téléphonie, de télévision câblée et haute définition ainsi que de multiples forfaits variés de connexions internet, le tout, tel qu'il appert de la pièce précitée sous la cote R-2 ;
- 7.2 En date du 30 septembre 2009, Vidéotron aurait eu 1 145 400 comptes d'abonnés à ses services par modem câble, ce qui en ferait le plus gros fournisseur d'accès Internet à haute vitesse au Québec, le tout, tel qu'il appert pièce précitées sous la cote R-2 ;
- 7.3 Pour faciliter les échanges avec sa clientèle laquelle est de plus en plus nombreuse, Vidéotron aurait centralisé en un guichet unique la gestion et le service à la clientèle de tous ses produits, de même que pour la facturation par l'émission d'une facture unique destinée à ses abonnés pour de l'ensemble de ses produits et services ;

- 7.4 Vidéotron posséderait également l'un des plus grands réseaux de communications hybrides fibre *optique-câble* coaxial interconnectés et bidirectionnels en Amérique du Nord, le tout, tel qu'il plus amplement démontré lors de l'enquête et audition le tout, tel qu'il appert de la pièce précitée sous la cote R-2 ;
- 7.5 Ainsi, le réseau de Videotron s'étendrait sur près de 48 000 kilomètres, soit 29 800 kilomètres de câbles coaxiaux et 17 700 kilomètres de câbles à fibres optiques, le tout, tel qu'il appert de la pièce précitée sous la cote R-2 ;
- 7.6 Il est d'ailleurs pertinent de souligner que tous les services de communications, outre les services dits « sans-fil », transitent par le réseau, de la Défenderesse ;
- 7.7 En juillet 2007, l'*Architecture du réseau internet* de la Défenderesse était composée notamment de câbles coaxiaux, de câbles à fibres optiques, de *parc de serveurs* et finalement le *système de redondance* dont l'une des principales fonctions consistait à assurer la continuité des communications, notamment en situation de bris important sur câblage ;
- 7.8 En soutien au *système de redondance* en cas de bris, les *parcs de serveurs* son également mis à contribution afin d'assurer la redirection des *adresses IP* et ainsi permettre d'assurer la continuité du service aux abonnés, notamment quant à leurs connexions internet avec la Défenderesse ;
- 7.9 Ainsi, dans l'éventualité d'une faiblesse dans l'architecture réseau, soit notamment que le *système de redondance* et/ou bien le *parc de serveurs* venait à faillir, c'est toute l'architecture du réseau de connexion internet des abonnés qui risquerait d'être compromis ;

### **L'USAGE EN COURS CHEZ VIDEOTRON**

8. Depuis une période de temps indéterminée, des centaines de milliers d'abonnés québécois ont conclu des contrats de services (ci- après désigné « abonnements ») avec la Défenderesse pour la connexion à au moins un des services offerts par elle, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 8.1 D'ailleurs, il appert que c'est principalement par téléphone que les futurs abonnés conviennent des services désirés de la défenderesse et c'est verbalement qu'ils concluent leurs abonnements (contrats) avec la Défenderesse, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 8.2 En tout temps pertinent, l'usage en cours veut que les abonnés de Videotron ne se voient pas remettre de documents et/ou de « contrat d'abonnement » écrit au moment précis où les services sont commandés par téléphone auprès du service à la clientèle ;
- 8.3 Il découle également d'usage courant chez Videotron que celle-ci perçoive à l'avance les frais mensuels des forfaits choisis par les nouveaux abonnés, et cela, normalement dès le moment où est conclu ledit abonnement, soit bien avant le moment où les services sélectionnés ne soient connectés au réseau de la Défenderesse ;
- 8.4 Toutefois, ce n'est usuellement que plusieurs jours, sinon semaines après la « date e connexion » au réseau Videotron que les abonnés se voient communiqués une série de documents ;

- 8.5 Ces documents sont usuellement les suivants : une « lettre de Bienvenue », une première facture confirmant le premier paiements fait à l'avance joint à un document explicatif de la facturation et finalement qu'une copie des modalités de services pouvant prendre la forme d'un document intitulé « Contrat de Télédistribution » le tout, tel qu'il appert à titre d'illustration, des copies en liasse des documents destinés à Valérie Lafontaine datée du 27 juillet 2007, communiquées au soutien des présentes sous la cote **R-3** ;
- 8.6 Or, il est pertinent de souligner qu'en aucun temps les abonnés de Videotron ne possèdent de *bénéfice de discussion* et/ou qu'il leur est donné l'opportunité de pouvoir négocier et/ou modifier le contenu textuel de tels contrats et/ou « Modalités de services » ;
- 8.7 Il se dégage de ce qui précède que l'un des usages prédominants de la Défenderesse dans la conduite de ses affaires consiste à ne pas communiquer les modalités de services et/ou les contrats d'abonnement au moment où les abonnés concluraient par téléphone un abonnement avec la Défenderesse ;

### **LES SERVICES OFFERTS PAR VIDEOTRON**

9. Or depuis une période indéterminée, la Défenderesse offre des services qui sont ou bien à la carte, ou bien combinés en forfait de deux ou plusieurs services, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 9.1 Ainsi, depuis une période de temps indéterminée, la Défenderesse conclut des contrats d'abonnement ayant notamment pour objet différents forfaits pouvant combiner la fourniture deux ou plusieurs services simultanément ;
- 9.2 En date du mois de juin 2007, lesdits forfaits ont porté différents noms, notamment avec les forfaits « *Combo 2 services* » ou « *Combo 3 services* »
- 9.3 Plus récemment, la Défenderesse offrait des forfaits « Duo », « Trio » et « Quattro », dont la copie de la page web « *Accueil des forfaits Videotron* » est communiquée à titre simple illustration au soutien des présentes sous la cote **R-4** ;
- 9.4 Il est également pertinent de souligner que les services bases : la téléphonie résidentielle ou sans-fil, la télévision et ceux de connexion internet, pouvaient être commandés séparément ou bien en forfaits combinés ;
- 9.5 Chacun de ces services, offrait distinctement des options propres à sa catégorie lesquels pouvaient être regroupé par la Défenderesse en des *sous-forfaits* distincts des forfaits principaux visant les services de base ;

### **LES « FORFAITS INTERNET » OFFERTS PAR VIDEOTRON**

10. Le ou vers mois de juin 2007, la Défenderesse offrait à ses clients plusieurs types de *sous-forfaits* de connexions internet (ci-après désignés « Forfaits internet »), le tout, tel qu'il appert en liasse des copies des publicités Videotron diffusées en juin 2007, communiquées au soutien des présentes sous la cote **R-5** et tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition;

- 10.1 Aux mois de mai et juin de l'année 2007, les différents forfaits internet de la Défenderesse qui étaient disponibles, l'étaient sous les appellations suivantes : « Internet Intermédiaire », « Haute vitesse », « Haute vitesse Extrême Plus » et « Haute vitesse Extrême » ;
- 10.2 Il est également pertinent de souligner que chaque forfait internet se distinguait principalement des autres par un coût mensuel distinct;
- 10.3 Plus spécifiquement, chacun des forfaits internet offerts par la Défenderesse comportait également trois (3) autres caractéristiques propres au type de forfait de connexion internet choisi;
- 10.4 Ces trois caractéristiques consistaient notamment en : la *vitesse de connexion*, la *largeur de la bande passante* et la capacité et de téléchargement (en « amont » et en « aval ») le tout, variant en fonction du forfait internet choisi;
- 10.5 Il est pertinent de souligner que plus le niveau de performance de chacun de ces trois (3) caractéristiques était élevé, plus son coût mensuel était élevé, majorant ainsi le coût pour l'ensemble de tous les éléments pouvant composer un forfait;

#### **L'UTILISATION « ILLIMITÉE » DE L'INTERNET DE VIDEOTRON**

11. Il est pertinent de souligner que tous les forfaits internet mensuels offerts par la Défenderesse réfèrent et réfèrent en tout temps à l'expression « *temps d'utilisation illimité* », le tout, tel qu'il appert de la pièce précitée sous la cote R-5 et tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition;
- 11.1 En utilisant l'expression « temps d'utilisation illimité » dans ses représentations avec ses abonnés, la Défenderesse a délimité le cadre du temps d'utilisation de connexion internet qu'elle s'engageait à fournir;
- 11.2 D'ailleurs, en tout temps pertinent la Défenderesse a offert et continue d'offrir à ses abonnés, un service de soutien technique (ci-après désigné « service technique ») afin de supporter « **24 heures sur 24, 7 jours sur 7** » les abonnés dans la résolution de leurs problèmes à survenir lors de leurs temps d'utilisation de la connexion internet ;
- 11.3 Or, considérant que ledit service technique devait être accessible aux abonnés pour la période couvrant « **24 heures sur 24, 7 jours sur 7** », cette représentation laissait clairement présumer aux abonnés que ceux-ci possédaient également un temps d'utilisation équivalent à la disponibilité du service technique, le tout, tel qu'il appert de la pièce précitée sous la cote R-5;
- 11.4 Il est également pertinent de souligner que de façon plus contemporaine, la Défenderesse continue à ce jour d'utiliser l'expression « temps d'utilisation illimité » dans ses représentations auprès des abonnés, le tout, tel qu'il appert notamment de la copie de la page web « Forfaits Trio » provenant du site web de Videotron la Défenderesse communiquée au soutien des présentes sous la cote **R-6** ;

## **E- LES FAITS GÉNÉRATEURS DU DROIT RÉCLAMÉ**

12. Le ou vers 25 mai 2009, soit au moment de l'audition de la requête ré-amendée en autorisation du recours collectif, la Représentante a soumis au tribunal tous les faits pertinents au soutien des présentes, le tout, tel qu'il sera plus amplement détaillé lors de l'enquête et audition ;
- 12.1 Les faits pertinents au soutien des présentes se résument conformément au jugement en autorisation daté du 14 juillet 2009 et se résument comme suit ;
- 12.2 D'ailleurs les Demandeurs soulignent à titre informatif, qu'au moment de l'audition du 25 mai 2009, les procureurs de la Défenderesse ont déposé une copie de contrat de services (ci-après désigné « Contrat Internet »), qui selon leur prétention constituait le contrat applicable aux relations contractuelles avec la Représentante, le tout, tel qu'il appert de la copie la pièce déposée à audition du 25 mai 2009 : « Contrat Internet » est communiquée au soutien des présentes sous la cote **R-7** ;
- 12.3 Il est pertinent de souligner que précité contrat de la pièce R-7, contient une clause de limitation de responsabilité à laquelle les Demandeurs ne souscrivent aucunement et mettent doute sa validité ;

### **LE CONTRAT D'ABONNEMENT AVEC LA REPRÉSENTANTE**

- 12.4 Avant d'être abonnée chez Videotron, la Représentante était une cliente de Bell Canada, le principal compétiteur de la Défenderesse;
- 12.5 Dans le cadre d'un déménagement prévu en juillet 2007, la Représentante prévoyait changer de fournisseur internet et désirait par la même occasion pouvoir s'abonner à plusieurs services combinés de télécommunication, le tout, désignés aux fins des présentes comme des « services combinés»;
- 12.6 Ainsi, au cours des mois de mai et juin 2007, la Représentante a pris connaissance de publicités de la Défenderesse dans différents médias, elle a survolé le site internet de celle-ci et elle a également contacté par téléphone les représentants de celle-ci afin de s'enquérir des forfaits de services combinés offerts par celle-ci;
- 12.7 Dès ses premiers contacts avec les représentations de la Défenderesse, la Représentante a constaté que l'expression « Temps d'utilisation internet illimitée» était fréquemment utilisée par la Défenderesse afin de décrire le temps d'utilisation destinée à être fourni pour les connexions internet de Videotron;
- 12.8 À titre d'illustration, les publicités déposées par les procureurs de la Défenderesse à titre de preuve appropriée dans le cadre de l'audition en autorisation du 25 mai 2009 réfèrent également de l'expression « Temps d'utilisation internet illimité», le tout, tel qu'il appert en liasse des copies du document « Toute la publicité de la Défenderesse relative aux divers forfaits d'accès à l'Internet de la défenderesse du début janvier 2007 au 31 juillet 2007 » déposé au dossier de la cour lors de l'audition du 25 mai 2009 et qui sont communiquées au soutien des présentes sous la cote **R-8**;
- 12.9 En raison de l'ensemble des représentations effectuées par la Défenderesse, la Représentante a arrêté son choix sur les services de Videotron afin lui fournir les services combinés qu'elle désirait;

- 12.10 Le ou vers le 28 juin 2007 que la Représentante a conclu par téléphone un contrat verbal d'abonnement comprenant un forfait de plusieurs services ci-après désignés « *Combo 3 services* » ;
- 12.11 Ce forfait visait la fourniture par le Défenderesse de services de téléphonie, de télévision et d'une connexion internet résidentielle, le tout, tel qu'il sera démontré lors de l'audition et tel qu'il appert de la facture préalablement dénoncée à la pièce R-3 ;
- 12.12 Il est également pertinent de souligner que le coût mensuel de la portion internet « Accès à Haute Vitesse » du forfait « *Combo 3 services* » choisi par la Représentante lui a été facturé à l'avance pour une somme de **58,95 \$ (+txs)**, et cela, en sus des autres services ayant été combinés à son forfait;
- 12.13 Le ou vers 29 juin 2007, à la demande de la Défenderesse, la Représentante a versé en avance a celle-ci, la somme de 255,84 \$ payée carte de crédit, soient la somme représentant les coûts l'achat de certains équipements et des services à être notamment rendus notamment au mois juillet 2007, le tout, tel qu'il appert de la facture préalablement dénoncée à la pièce R-3;

### **LE BRANCHEMENT DES SERVICES DE VIDEOTRON : REPRÉSENTANTE**

13. Le ou vers 16 juillet 2007, la Représentante recevait la visite d'un technicien installateur de Videotron qui a procédé à la connexion des trois (3) services combinés compris dans le forfait dit « *Combo 3 services* », le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition;
- 13.1 Ainsi, 16 juillet 2007, les services Télévision de type Illico, de téléphonie résidentielle et un modem destiné à une connexion dite « Accès haute vitesse », furent installés et connectés au réseau de communication de la Défenderesse, le tout, tel qu'il appert de la facture préalablement dénoncée à la pièce R-3 datée du 27 juillet 2007;
- 13.2 Il est pertinent de souligner qu'en aucun temps durant la visite du technicien de la Défenderesse, la Représentante n'a signé de contrat et/ou s'est vue remettre de documentation destinée à être signée;
- 13.3 Au moment du départ du technicien de Videotron, la représentante a constaté que tous les services connectés fonctionnaient normalement, le tout, à sa grande satisfaction;
- 13.4 Ainsi, dès le 16 juillet 2007, la Représentante a été en mesure d'utiliser une connexion internet ci-après désignée « Accès Internet Haute vitesse » de la Défenderesse ;
- 13.5 Avant le 18 juillet 2007 à 18 :00 h, la Représentante et les autres abonnés membres du Groupe à l'internet Videotron n'ont ni constaté, ni rapporté de problèmes avec la connexion internet de la Défenderesse, car tout semblait fonctionner normalement ;

### **LA « PANNE » DU 18 JUILLET 2007**

14. Le ou vers 18 juillet 2009, vers 18:30h, la Représentante constatait l'absence de connexion internet alors qu'elle tentait de se servir de l'internet afin d'effectuer un virement bancaire important, mais également pour communiquer avec sa mère malade laquelle n'avait pas d'accès direct au téléphone à partir de l'établissement où elle se trouvait ;

- 14.1 Dès ce moment, la Représentante a immédiatement procédé à une vérification préliminaire des composantes essentielles de son installation informatique, pour finalement confirmer le bon fonctionnement de son installation et l'inexistence d'une connexion internet viable ;
- 14.2 Or, dès 19:00H, le 18 juillet 2007, la Représentante a tenté à plusieurs reprises, sans succès, de communiquer par téléphone avec le service technique de la Défenderesse ;
- 14.3 De plus, la Représentante a constaté à chaque tentative d'appel, les lignes téléphoniques d'accès général sonnaient constamment « engagée » et ne permettaient pas de pouvoir joindre le service technique pour communiquer avec un préposé afin d'obtenir une solution à l'interruption de service et/ou à défaut, de pouvoir obtenir un crédit et/ou un remboursement le cas échéant, qui refléterait le coût des services non rendus;
- 14.4 Or, c'est finalement un peu plus tard par le biais de la télévision, dont la connexion fonctionnait parfaitement, que vers 22 h la représentante se voyait confirmer sur les réseaux de télévision RDI et LCN, qu'il y avait une panne majeure de la connexion internet de Videotron sur tout le réseau de Videotron, privant simultanément près de 800'000 abonnés;
- 14.5 Vers 23 :00, fatiguée, contrariée et résignée, la Représentante a constaté avoir attendu en vain que la connexion internet soit rétablie;
- 14.6 Constatant l'impossibilité de pouvoir compléter sa transaction bancaire et d'obtenir des nouvelles (courriel) de sa mère, la Représentante s'en est allée aller dormir jusqu'au lendemain;
- 14.7 Or, à son réveil au matin du 19 juillet 2007, la Représentante a constaté que sa connexion était rétablie, et celle-ci a navigué pendant quelques minutes sur internet avant d'aller au travail;
- 14.8 Plus tard au fil de cette journée, la Représentante se voyait confirmer sur internet les informations de la télévision diffusées la veille au sujet de la panne, le tout, tel qu'il appert d'une copie d'un article de Marie-Eve Morasse paru sur le site web Cyberpresse et daté du 19 juillet 2007 communiquée au soutien des présentes sous la cote **R-9** ;
- 14.9 Le ou vers 20 juillet 2007, la Représentante signifiait à la Défenderesse une requête en autorisation d'un recours collectif, laquelle se voulait une réclamation (écrite) faite au nom de tous les abonnés de Videotron ayant subi préjudice suite à interruption de la connexion internet les 18 et 19 juillet 2007, le tout, tel qu'il appert au dossier de la cour;
- 14.10 Le ou vers 27 juillet 2009, soit près d'un mois après avoir conclu son contrat d'abonnement par téléphone, la Représentante recevait par courriel des documents de la Défenderesse, soient : une « lettre de Bienvenue » du président de Videotron, une facture confirmant la réception de son premier paiement effectué le 29 juin 2007, un document explicatif de la facture ainsi qu'une copie d'un document intitulé « Contrat de Télédistribution » le tout, tel qu'il appert en liasse des copies préalablement dénoncées à la pièce R-3 ;

## LA CAUSE DE LA PANNE DU 18 JUILLET 2007

15. Or, Il appert que la panne survenue le 18 juillet 2009, aurait été causée par un « problème d'architecture de réseau », selon Isabelle Dessureault, porte-parole de Vidéotron lors d'une déclaration rapportée par la journaliste Marie-Eve Morasse le 19 juillet 2009 à la précitée pièce R-9 et tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 15.1 Ainsi, les déclarations d'Isabelles Dessureault rapportées par Marie-Eve Morasse à la précitée pièce R-9, ladite porte-parole de Videotron, confirmeraient les faits suivants ;
- 15.1.1 La panne serait survenue vers 18 h 40 mercredi 18 juillet 2007;
  - 15.1.2 Une « bonne majorité » des 850 000 abonnés au Québec aurait été privée de leur connexion Internet.
  - 15.1.3 Que Videotron savait qu'il ne s'agissait pas une erreur humaine, mais plutôt d'un problème « d'architecture de réseau » ;
  - 15.1.4 Que c'est à l'occasion du bris d'un « lien sur un câble de fibre optique » que « Le système de redondance » n'a pas pris la relève du système en raison d'un « problème inattendu avec le parc de serveurs »
  - 15.1.5 Que le parc de serveurs n'a pas redirigé « les adresses IP
  - 15.1.6 L'heure à laquelle la panne est survenue constituait une période « très achalandée » qui pourrait expliquer que le système de redondance ait flanché.
  - 15.1.7 Que ledit bris sur un lien de fibre optique aurait eu lieu entre Gatineau et Montréal aurait été causé par à un acte de vandalisme;
- 15.2 De surcroît, la porte-parole de Vidéotron a déclaré : « Le nombre d'appels reçus hier était tellement important, on n'est pas capable de faire face à cette demande-là » pour expliquer le fait que de nombreux abonnés avaient rapporté avoir eu de la difficulté à joindre le service à la clientèle le soir du 18 juillet 2007, le tout, tel qu'il appert de la pièce préalablement dénoncée sous la cote R-9 ;

## LES CRÉDITS OCTROYÉS PAR VIDEOTRON SUITE À D'AUTRES « PANNES »

- 16.1 À ce jour, aucun crédit ayant pour objet de compenser pour la panne du 18 au 19 juillet 2009 n'a été rapporté avoir été octroyé par la Défenderesse, que ce soit sur les factures des membres du Groupe que sur celles de la Représentante, le tout, tel qu'il appert en liasse des copies des factures de Valérie Lafontaine pour les mois d'août, septembre, octobre et novembre de l'année 2007 communiquées au soutien des présentes sous la cote **R-10** ;
- 16.2 Toutefois, il pertinent de préciser que d'autres interruptions majeures des services de Videotron ont été subséquemment rapportées par les médias, notamment le 25 mai 2008, le 30 septembre 2009 et le 14 octobre 2009, le tout, tel qu'il appert en liasse des copies des articles et blogues de discussions ayant été publiés entre le mois de mai 2008 et le 15 octobre 2009 à propos de ces interruptions des services de Videotron à survenir, communiquée au soutien des présentes sous la cote **R-11** ;
- 16.3 Il également pertinent de souligner que l'interruption du 15 octobre 2009 constituait la deuxième panne de grande ampleur des services de Videotron à survenir en moins de quinze jours, suscitant ainsi de vives réactions chez les abonnés de la Défenderesse ;

- 16.4 À titre d'illustration, il est pertinent de souligner que pour la panne survenue le 30 septembre 2009, certains abonnés se sont vus octroyer un crédit ci-après désigné « l'interruption de services » afin d'être indemnisés pour la perte de services ;
- 16.5 Il est pertinent de souligner les indemnités effectuées par la Défenderesse sous forme des crédits octroyés aux abonnés, équivalaient au prorata à la valeur du coût pour journée de service, le tout, afin de compenser environ 30 minutes de panne, le tout, tel qu'il appert en liasse des copies des factures des mois d'octobre et novembre 2009 provenant d'abonnés indemnisés pour l'interruption de service du 30 septembre 2009 communiquées au soutien des présentes sous la cote **R-12** ;
- 16.6 Or, le simple fait que des crédits « d'interruption de services » aient pu être octroyés aux abonnés pour l'interruption du 30 septembre 2009, confirme que la Défenderesse est en mesure d'indemniser ses abonnés suite à une interruption majeure de services, chose qu'elle a manifestement omis de faire pour la panne des 18 et 19 juillet 2009;

## **D- LES FAUTES**

### **LE MANQUEMENT À UNE OBLIGATION DE RÉSULTAT**

17. Ainsi, le ou vers mois de juin de l'année 2007, les membres du groupe se sont vus facturer à l'avance, l'intégralité de leurs forfaits mensuels internet Videotron pour le mois de juillet 2007, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 17.1 Or, la Défenderesse ne s'est pas acquittée intégralement de la prestation à laquelle elle s'était engagée de fournir lorsque la connexion destinée à un « temps d'utilisation illimité » s'est vue interrompue pour près de 800'000 abonnés Videotron de 18:30h à 1 h du matin, les 18 juillet et 19 juillet 2007 ;
- 17.2 Or, l'expression « temps d'utilisation illimité » utilisée dans les représentations de Videotron auprès de sa clientèle, constitue une quantification déterminée et précise de la prestation devant être fournie par la Défenderesse quant à la durée de temps d'utilisation convenue avec les abonnés, notamment au moment de la panne de juillet 2007 ;
- 17.3 Par conséquent, l'expression « temps d'utilisation illimité » constitue la représentation d'un résultat à délivrer aux abonnés, soit de leur fournir une accessibilité illimitée à la connexion internet, le tout, afin d'en permettre un « temps d'utilisation illimité », et finalement ce à quoi la Défenderesse a manifestement fait défaut lors de l'interruption de la connexion internet les 18 et 19 juillet 2007 ;
- 17.4 Ainsi, la Défenderesse ne s'est pas acquittée de délivrer intégralement le service de connexion internet prévu, mais pleinement facturés aux abonnés;
- 17.5 Or, le fait de ne pas avoir fourni intégralement le temps de connexion internet convenu et/ou d'agir de façon à ce que le temps d'utilisation ne puisse être pleinement utilisé constitue clairement d'une faute contractuelle et un manquement à une obligation de résultat pour lequel la Défenderesse ne peut se soustraire en faisant supporter aux abonnés l'incapacité de réseau à pouvoir servir convenablement les abonnés ;

## **L'EXPECTATIVE RAISONNABLE DES MEMBRES DU GROUPE**

18. Les 18 et 19 juillet 2007, les membres du groupe se sont vus privés d'une connexion internet facturée et/ou payée à l'avance, pour laquelle ils étaient raisonnablement en droit de s'attendre à pouvoir accéder en tout temps, notamment afin d'en jouir pour un « temps d'utilisation illimité » qui était alloué, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 18.1 Or, en effectuant des représentations référant directement à l'expression « temps d'utilisation illimité », la Défenderesse a fautivement nourri et encouragé les abonnés croire au concept de « temps d'utilisation illimité », chose qu'elle savait manifestement fausse et/ou grossièrement inexacte ou tout simplement qu'elle n'avait pas l'intention d'honorer tels qu'illustré par l'absence d'indemnisation aux abonnés pour les préjudices subis en raison de l'interruption des 18 et 19 juillet 2007;
- 18.2 En vertu de « l'obligation générale de bonne foi » dans la conduite des affaires, les membres du Groupe étaient raisonnablement justifiés de s'attendre à ce que leurs connexions internet puissent être accessibles pour être utilisées en tout temps, au moment de leur choix, et cela, peut importe l'heure au cours des *24 heures qui composent chacune des journées du calendrier* au cours d'une même période de facturation;
- 18.3 Par l'ensemble de sa conduite fautive, des représentations qu'elle a effectuées et qu'elle savait fausses ou grossièrement inexactes, ou bien qu'elle n'avait pas l'intention d'honorer. la Défenderesse a manifestement commis une faute génératrice de responsabilités à l'égard des membres du Groupe quant à la panne des 18 et 19 juillet, 2007;

## **PRESTATIONS NON CONFORMES AUX REPRÉSENTATIONS DE VIDEOTRON**

19. Les membres du groupe se sont vus privés des services internet pour lesquels ils ont payé et pour lesquels ils étaient raisonnablement en droit de s'attendre à utiliser sur la base des représentations de la Défenderesse, le tout, qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition ;
- 19.1 Ainsi, pour les membres du Groupe, le seul fait de ne pas avoir entièrement délivré la connexion internet les 18 et 19 juillet 2007, juxtaposé à l'absence de dédommagement pour la perte de durée d'utilisation, constituent de flagrantes contradictions à ses représentations et l'expectative du service qu'elle avait créé chez les membres du Groupe ;
- 19.2 Par conséquent, les membres du groupe se sont vus privés d'un service internet pour lequel ils ont payé et dont la connexion internet fournie par Défenderesse les 18 et 19 juillet 2007 n'était pas conforme aux représentations effectuées, le tout, constituant également une faute génératrice de responsabilités envers les membres du Groupe;

## **MANQUEMENT À L'OBLIGATION DE FACTURATION**

20. Videotron avait également l'obligation de facturer les membres du Groupe, de façon conforme et fidèle à l'utilisation des services fournis par elle, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête et audition;

- 20.1 Il est pertinent de souligner que l'obligation de facturation est une obligation inhérente à tous les types de contrats, notamment aux contrats d'abonnement de la Défenderesse qu'elle a conclus avec chacun des membres du Groupe;
- 20.2 Cette obligation relève non seulement de la connaissance généralement, mais découle également d'une expectative raisonnable auxquels tous les abonnés s'attendent dans leurs rapports contractuels avec la Défenderesse dans le cadre de l'exécution de son « obligation générale de bonne foi » dans la conduite de ses affaires;
- 20.3 Par ailleurs, précisons que cette « obligation » s'infère directement de l'obligation générale de bonne foi du Code civil du Québec et dont le tribunal a une connaissance d'office;
- 20.4 Or, malgré une connexion internet substantiellement amputée les 18 et 19 juillet 2007, la Défenderesse a volontairement et fautivement maintenu pour les mois suivant la panne une pleine facturation aux abonnés, sachant alors que les services facturés en juin n'avaient pas été entièrement fournis aux abonnés;
- 20.5 Or, la Défenderesse a commis une faute à son obligation de facturation conforme en faisant défaut de rembourser les abonnés et/ ou bien en omettant d'ajuster temporairement à la baisse le coût de ses services, le tout, de façon à ce que les coûts des services y apparaissant reflètent fidèlement, par compensation, la réalité des services non délivrés en juillet 2007, mais en tout temps pleinement facturés par Videotron ;
- 20.6 Or, malgré sa capacité à pouvoir octroyer aux abonnés des crédits de facturation pour indemniser les interruption de services, la demanderesse refuse et/ou néglige toujours d'ajuster fidèlement sa facturation pour tenir compte des services réellement fournis en juillet 2007 le tout, constituant un manquement à son obligation facturation conforme;
- 20.7 En plus de causer un préjudice aux membres du Groupe, cette faute de la Défenderesse s'éloigne de la bonne foi commerciale;

### **CONCLUSION SUR LES FAUTES ALLÉGUÉES**

21. Le préjudice dont sont victimes membres du groupe ne peuvent se justifier d'aucune façon et se doivent d'être sanctionnés;
- 21.1 Face à cette situation, les membres du Groupe ont dû se résigner à être privés d'un accès internet auquel ils avaient droit, ce qu'ils n'auraient pas eu à subir si la Défenderesse avait respecté ses obligations contractuelles et ses promesses faites dans ses représentations;
- 21.2 Il est par ailleurs inconcevable aux membres du Groupe qu'une telle façon d'agir soit en place dans une entreprise qui se prétend sérieuse et qui offre des services Internet à l'échelle provinciale, d'autant plus qu'internet est dorénavant une mode de communication aussi essentiel que le téléphone ;
- 21.3 La Représentante assimile la façon d'agir de la Défenderesse à la mise en place d'une pratique de commerce déloyale visant à laisser faussement croire à un « temps d'utilisation illimité » et à faire fi de ses obligations de résultat quant à la délivrance des ses prestations, de façon à priver les membres du groupe à l'intégralité du service internet pour lequel ils ont payé et auquel ils étaient en droit de s'attendre;

- 21.4 Par ailleurs, si la Représentante et les membres du groupe avaient été avisés de ces faits par la Défenderesse, soit ils n'auraient pas contracté, soit ils l'auraient fait à des conditions différentes ou, à tout le moins, en pleine connaissance de cause;

### **LE LIEN DE CAUSALITÉ : VIDEOTRON ET SES ÉQUIPEMENTS**

22. Or, la Défenderesse a fait supporter aux membres du Groupe le poids des lacunes technologiques, de la piètre qualité du fonctionnement des équipements composant le réseau, lesquels se relèvent tous être des composantes du réseau de la Défenderesse qui sont entièrement sous sa responsabilité, le tout, tel qu'il sera plus amplement démontré lors de l'enquête en audition;
- 22.1 Par ailleurs, par l'intermédiaire de sa porte-parole, Madame Isabelle Dessureault, dans ses déclarations rapportées par Marie-Eve Morasse à la précitée pièce R-9, la Défenderesse a clairement admis que l'interruption de la connexion internet les 18 et 19 juillet 2009 ne découlait pas d'une erreur humaine, mais plutôt directement de problèmes étant entièrement imputable à ses équipements, soient notamment :
- 22.1.1 Que Videotron savait qu'il « ne s'agit pas une erreur humaine, mais plutôt d'un problème « d'architecture de réseau » ;
- 22.1.2 Que c'est à l'occasion du bris d'un « lien sur un câble de fibre optique » que « Le système de redondance » n'a pas pris la relève du système en raison d'un « problème inattendu avec le parc de serveurs »
- 22.1.3 Par conséquent, que le parc de serveurs n'a pas redirigé « les adresses IP.
- 22.1.4 À l'heure à laquelle la panne est survenue constituait une période « très achalandée » qui pourrait expliquer, selon elle que le système de redondance ait flanché.
- 22.2 Ainsi, les explications de la porte-parole de la Défenderesse attribuent directement les causes de la panne des 18 et 19 juillet 2007 à un problème de capacité de fonctionnement de l'architecture de réseau, lequel se également à être un élément se trouvant sous la garde et contrôle de la Défenderesse ;
- 22.3 Ainsi, l'interruption des 18 et 19 juillet 2007 aurait été causée par soit le réseau lui-même, soit le fait autonome de la chose et qui était directement sous responsabilité de la Défenderesse qui avait la garde et le contrôle ;
- 22.4 De surcroît, l'incapacité globale du réseau fonctionner correctement, notamment quant aux systèmes de « redondance » et de redirection des adresses IP durant la panne des 18 et 19 juillet 2008, mettent en lumière une *architecture du réseau*, inadéquate, précaire et instable;
- 22.5 L'incapacité structurelle du réseau à pouvoir fonctionner correctement à la suite d'un bris en apparence mineur, n'est pas un cas isolé et appert être un problème récurrent chez la Défenderesse considérant l'existence de trois (3) autres précédents de pannes (précitée à la pièce R-11) qui à chaque fois ont privé des centaines de milliers d'abonnés de connexion à différents services de la Défenderesse;
- 22.6 Or, la Défenderesse à titre de gardienne et propriétaire de son « réseau » avait un *pouvoir de contrôle et de direction* sur les équipements qui en forme l'architecture;

- 22.7 Or, c'est uniquement en raison de défaillances majeures dans leur fonctionnement que les *système de redondance* et du *parc de serveurs*, ont été dans l'incapacité de prendre le relai à l'occasion du présumé bris sur câble de fibre optique située entre Montréal et Gatineau le 18 juillet 2007;
- 22.8 En tout état de cause, le bris du câble de fibres optiques survenu entre Montréal et Gatineau, n'est pas la cause directe de l'interruption de la connexion internet les 18 et 19 juillet 2007, mais seulement l'occasion de celui-ci, le tout, considérant que c'est principalement l'architecture du réseau dont le système de redondance et le parc de serveur qui sont responsable de l'interruption de la connexion internet des membres du groupe, dont une copie de la liste des noms des membres connus est communiquée au soutien des présentes sous la cote **R-13** ;

## **E- LES DOMMAGES**

### **POUR LES MEMBRES DU GROUPE**

23. Les fautes commises par la Défenderesse ont causé des dommages aux membres du Groupe, lesquels se détaillent comme suit :
- a) S'étant vus priver du service auquel ils avaient droit, les membres du Groupe sont en droit de réclamer des dommages monétaires compensatoires à la défenderesse afin d'être indemnisés au prorata pour les sommes payées pour une connexion internet dont ils ont été privés pour chacune des journées d'interruption, une somme à parfaire en fonction de la valeur proportionnelle d'une journée à une l'un des forfaits internet en cour au moment de la cause d'actions, par journée d'interruption en cours, par membre du groupe par journée d'interruption, pour les forfaits suivants:

i. Internet intermédiaire	ii. Internet Haute Vitesse Extrême
iii. Internet Haute Vitesse	iv. Internet Haute Vitesse Extrême

- b) La Représentante et les membres du Groupe sont également en droit d'obtenir de la défenderesse et ses membres des dommages moraux et pour troubles et inconvénients pour avoir souffert, le stress, l'incertitude et l'attente relativement l'interruption du service de connexion internet, une somme à parfaire par membre du groupe ;

### **POUR LA REPRÉSENTANTE DU GROUPE**

24. Les susdites fautes commises par la Défenderesse ont causé des dommages à la Représentante, lesquels se détaillent comme suit :
- a) Le fait que la Défenderesse ait facturé à la Représentante le plein montant relatif à un forfait mensuel pour un service internet que celui-ci n'a pas entièrement délivré, entraîne des dommages monétaires qui sont justifiés d'être réclamés à la Défenderesse, lesquels dommages seront évalués à deux (2) dollars (**2,00\$**) par journée d'interruption, sujet à parfaire ultérieurement ;

- b) Le fait par la Représentante d'avoir été privée du service internet auquel elle était normalement en droit de s'attendre, lui causant préjudices, troubles et inconvénients qui entraînent des dommages monétaires justifiés d'être réclamés à la Défenderesse, lesquels dommages sont évalués à **50,00\$** ;
25. Chacun des membres du Groupe réclame donc à la défenderesse une somme à parfaire à titre de dommages-intérêts compensatoires et moraux ;
26. La présente action en recours collectif est bien fondée en faits et en droits ;

**PAR CES MOTIFS, PLAISE À CETTE HONORABLE COUR :**

**ACCUEILLIR** l'action en recours collectif de la Représentante Valérie Lafontaine et des membres du groupe ;

**CONDAMNER** la Défenderesse à verser à la Représentante la somme équivalant aux frais de service Internet facturés, mais non dispensés, 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 requête;

**CONDAMNER** la Défenderesse à verser à la Représentante la somme équivalant aux dommages subis, troubles et inconvénients pour avoir été fréquemment privé du service internet auquel il avait droit, avec intérêts au taux légal, majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, calculée à compter de la date de signification de la présente requête;

**CONDAMNER** la Défenderesse à verser à chacun des membres du Groupe la somme équivalant aux frais de services Internet facturés, mais non dispensés, 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 requête;

**CONDAMNER** la Défenderesse à verser à chacun des membres du Groupe la somme équivalant aux dommages subis, troubles et inconvénients pour avoir été fréquemment privé du service internet auquel ils avaient droit, 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 requête;

**ORDONNER** le recouvrement collectif du montant total des réclamations précitées;

**ORDONNER** que les réclamations des membres du Groupe soient l'objet de réclamations individuelles selon les prescriptions des Articles 1037 à 1040 du *Code de procédure civile*;

**CONDAMNER** la Défenderesse à tout autre remède approprié jugé juste et raisonnable;

**LE TOUT** avec dépens, le tout incluant les frais pour les pièces, les experts, les expertises et ceux de tous les avis nécessitant une publication.

Montréal, 20 novembre 2009

*BGA Avocats s.n.c.*

---

*BGA Avocats s.e.n.c.r.l.*

Procureurs des demandeurs

## AVIS À LA DÉFENDERESSE ET SES PROCUREURS

DESTINÉ À :

**VIDEOTRON LTÉE**  
« La Défenderesse »  
Me Annie Galarneau  
Département des affaires juridiques  
612, Saint-Jacques,  
Montréal (Québec) Canada H3C 4M8,

**Me Pierre-Yves Lefebvre**  
Fasken Martineau DuMoulin senci  
« Procureurs de la Défenderesse »  
Videotron Limitée  
800 Place Victoria Bureau 3400,  
Montréal (Québec) H4Z 1E9

**PRENEZ AVIS** que la Demandeurs en l'instance ont déposé au greffe de la Cour Supérieure, chambre civile, du district judiciaire de Montréal, la présente requête.

Pour répondre à cette demande, vous devez comparaître par écrit, personnellement ou par avocat, au Palais de justice de Montréal, situé au 1, Rue Notre-Dame E., Montréal, Québec, dans les **10 jours** de la signification de la présente requête.

À défaut de comparaître dans ce délai, un jugement par défaut en autorisation pourra être rendu sans autre avis dès l'expiration de ce délai de **10 jours**.

Si vous comparez, la demande sera présentée, dès que conseil pourra être entendu, devant la Cour supérieure, chambre des recours collectifs du Palais de justice de Montréal, situé au 1, Rue Notre-Dame E., Montréal, Québec, et le Tribunal pourra à cette date exercer les pouvoirs nécessaires en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance ou procéder à l'audition de la cause, à moins que vous n'ayez convenu par écrit avec la Requérante ou son avocat d'un calendrier des échéances à respecter en vue d'assurer le bon déroulement de l'instance, lequel échéancier devra être déposé au greffe du tribunal.

**PRENEZ DE PLUS AVIS** qu'à défaut de vous présenter dans le fixé pour la présentation de cette demande, la Requérante pourra obtenir jugement par défaut contre vous sans autre avis ni délai.

Il est important que vous agissiez dans le délai mentionné, soit en vous adressant à un avocat qui peut vous représenter et agir en votre nom, soit en procédant vous-même suivant les formalités de la Loi.

**VEUILLEZ AGIR EN CONSÉQUENCE.**

Montréal, 20 novembre 2009

*BGA Avocats senci*

**BGA Avocats s.e.n.c.r.l.**  
Procureurs des Demandeurs

CANADA

(Recours collectif)

PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE MONTRÉAL

COUR SUPÉRIEURE

No : 500-06-000408-076

VALÉRIE LAFONTAINE ;

Représentante

c.

VIDEOTRON LTÉE ;

Défenderesse

---



---

**LISTE DES PIÈCES COMMUNIQUÉES**


---



---

- PIÈCE R-1 :** Copie d'un relevé de l'Inspecteur des Institutions Financières du Québec (CIDREQ) ;
- PIÈCE R-2 :** En liasse copies des informations corporatives disponibles à la section « À propos- Videotron » disponibles sur le site internet de Videotron ;
- PIÈCE R-3 :** En liasse copies de la « lettre de Bienvenue » de Videotron et une facture toutes deux datées du 27 juillet 2007, un document explicatif de la facture ainsi d'un document intitulé « Contrat de Télédistribution » ;
- PIÈCE R-4 :** Copie de la page web « Accueil des forfaits Videotron » ;
- PIÈCE R-5 :** En liasse des copies des publicités Videotron diffusées en juin 2007 ;
- PIÈCE R6 :** Copie de la page web « Forfaits Trio » provenant du site web de Videotron ;
- PIÈCE R-7 :** Copie la pièce déposée à l'audition du 25 mai 2009 : « Contrat Internet » ;
- PIÈCE R-8 :** Copie du document « Toute la publicité de la Défenderesse relative aux divers forfaits d'accès à l'Internet de la défenderesse du début janvier 2007 au 31 juillet 2007 » ;
- PIÈCE R-9 :** Copie d'un article de Marie-Eve Morasse paru sur le site web Cyberpress daté du 19 juillet 2007 ;
- PIÈCE R-10 :** En liasse des copies des factures de Valérie Lafontaine pour les mois d'août, septembre, octobre et novembre de l'année 2007 ;
- PIÈCE R-11:** En liasse des copies des articles sur les différentes interruptions des services de Videotron et blogues de discussions ayant été publiés avant le mois de novembre 2009 ;

- PIÈCE R-12 :** En liasse des copies des factures des mois d'octobre et novembre 2009 provenant des abonnés de Videotron indemnisés pour l'interruption de service du 30 septembre 2009 ;
- PIÈCE R-13 :** Copie de la liste des noms des membres connus au 20 novembre 2009 ;

Montréal, 20 novembre 2009

*BGA Avocats s.e.n.c.r.l.*

---

*BGA Avocats s.e.n.c.r.l.*  
Procureurs des demandeurs

NO	500-06-000408-076	
COUR	SUPÉRIEURE	
DISTRICT	DE MONTRÉAL	
<p><b>VALÉRIE LAFONTAINE ;</b></p> <p>Requérante</p> <p>c.</p> <p><b>VIDÉOTRON LTÉE ;</b></p> <p>Intimée</p>		
<p><b>REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE D'UN RECOURS COLLECTIF</b></p>		
<p><b>ORIGINAL</b></p>		
BB-8304	ME BENOÎT GAMACHE	N/C: RC07-002
<p><b>BGA AVOCATS S.É.N.C.R.L.</b></p> <p>6090, Jarry est, suite B-4  MONTREAL (QUEBEC) H1P 1V9  TELEPHONE : (514) 908-7446  TELECOPIEUR : (514) 329-0120</p>		