



Décision de télécom CRTC 2010-448

Version PDF

Ottawa, le 30 juin 2010

Bell Canada – Demande présentée en vue de faire réviser et modifier la décision autorisant Cybersurf Corp. à retirer sa demande concernant un différend en matière de facturation et un avis de débranchement

Numéro de dossier : 8662-B2-201004655

Dans la présente décision, le Conseil établit qu'il ne convient pas d'annuler l'autorisation accordée à Cybersurf Corp. (Cybersurf) de retirer sa demande concernant un différend entre Cybersurf et Bell Canada et qu'il ne rendra aucune décision définitive concernant la demande. De plus, le Conseil précise que l'ordonnance provisoire qu'il a émise concernant la demande de Cybersurf cesse de s'appliquer à compter de la date de la présente décision.

Introduction

1. Le Conseil a reçu une demande de Bell Canada, datée du 12 mars 2010, dans laquelle la compagnie a demandé au Conseil de réviser et modifier les conclusions qu'il a tirées dans sa lettre datée du 11 février 2010 concernant la demande de redressement présentée par Cybersurf Corp. (Cybersurf) contre Bell Canada, concernant certaines pratiques de facturation et un avis de débranchement.
2. Depuis plusieurs années, Bell Canada et Cybersurf sont opposées dans un différend à propos de la facturation. Le 29 octobre 2008, par suite du différend, Bell Canada a signifié à Cybersurf un avis de débranchement. Le 26 novembre 2008, Cybersurf a déposé une demande en vertu de la partie VII (la demande) demandant au Conseil de régler le différend et d'enjoindre temporairement à Bell Canada de retirer son avis de débranchement.
3. Le 29 janvier 2009, le Conseil a publié une ordonnance provisoire (l'ordonnance provisoire) dans laquelle il ordonnait notamment à Bell Canada de retirer son avis de débranchement jusqu'à ce qu'il tranche au sujet des questions soulevées dans la demande.
4. Le 7 janvier 2010, Cybersurf a déposé une lettre auprès du Conseil dans laquelle elle demandait l'autorisation de retirer sa demande. Par la suite, dans une lettre publiée le 11 février 2010, le Conseil acquiesçait à la demande de Cybersurf et établissait que l'ordonnance provisoire demeurerait en vigueur.

5. Dans sa demande, Bell Canada a réclamé que le Conseil annule son autorisation quant au retrait de la demande et rende une décision définitive au sujet de l'ensemble des questions soulevées. En revanche, si le Conseil maintient le retrait de la demande, Bell Canada lui a demandé d'établir que l'ordonnance provisoire ne s'appliquait plus.
6. Le Conseil a reçu des observations de Cybersurf concernant la demande de Bell Canada. On peut consulter sur le site Web du Conseil le dossier public de l'instance, lequel a été fermé le 4 mai 2010. On peut y accéder à l'adresse www.crtc.gc.ca, sous l'onglet *Instances publiques*, ou au moyen du numéro de dossier indiqué ci-dessus.
7. Le Conseil estime qu'il doit se prononcer, dans la présente décision, sur les questions suivantes :
 - I. Le Conseil doit-il annuler l'autorisation de retirer la demande et rendre une décision définitive?
 - II. Dans la négative, le Conseil doit-il établir que l'ordonnance provisoire ne s'applique plus?

I. Le Conseil doit-il annuler l'autorisation de retirer la demande et rendre une décision définitive?

8. Bell Canada a affirmé que le Conseil avait commis une erreur au plan des principes lorsqu'il avait permis à Cybersurf de retirer sa demande avant de rendre une décision définitive. Bell Canada a fait valoir que les parties avaient consacré beaucoup de temps et d'efforts afin de constituer un dossier exhaustif et que, en fait d'équité procédurale, elles avaient droit à une décision définitive.
9. Selon Bell Canada, Cybersurf avait bénéficié des ordonnances provisoires, lesquelles ont permis de reporter le débranchement pendant près d'un an, et Bell Canada avait subi des préjudices en cherchant des solutions aux termes d'un contrat devant les tribunaux civils, en raison du processus du Conseil. Bell Canada a fait valoir que le retrait de la demande avait permis à Cybersurf de manipuler indûment la procédure, puis d'en tirer un avantage indu et de miner l'intégrité du processus de règlement de différends du Conseil.
10. Bell Canada a soutenu que le Conseil avait également fait une erreur en tenant compte de l'existence d'une poursuite civile, ce que la compagnie affirmait être un facteur non pertinent. Bell Canada a fait valoir que le Conseil était l'autorité que les deux parties avaient choisie pour régler le différend en matière de facturation, et qu'aucune des parties n'intentait activement un recours civil.
11. Cybersurf était d'avis que plusieurs questions et demandes de redressement présentées devant les tribunaux se trouvaient à remplacer cette demande et que la compétence du Conseil en la matière était moindre. Cybersurf a fait valoir que, par conséquent, la cour supérieure provinciale était l'endroit privilégié pour régler tous les différends entre les parties.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. Le Conseil fait remarquer qu'il a le pouvoir de fixer sa propre procédure, sous réserve des impératifs de justice naturelle. Par conséquent, il peut user de son pouvoir discrétionnaire de refuser ou d'autoriser le retrait d'une demande.
13. En ce qui concerne la demande déposée devant lui, le Conseil fait remarquer que le différend entre Bell Canada et Cybersurf est long et complexe. De plus, il fait remarquer que les questions litigieuses sont essentiellement de nature commerciale et ne sont pas liées à la politique des télécommunications. Selon le Conseil, pour les questions de cette nature, les procédures civiles offrent plusieurs avantages par rapport au processus du Conseil, dont l'interrogatoire et le contre-interrogatoire des témoins et une évaluation des éléments de preuve fondée sur la crédibilité des témoins, ce qui peut donner des résultats plus précis concernant les sommes dues.
14. Par conséquent, le Conseil estime que, dans les circonstances précises de ce cas, le différend entre Bell Canada et Cybersurf aurait avantage à être réglé par un tribunal civil.
15. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il ne convient pas d'annuler l'autorisation de retirer la demande et qu'il ne rendra donc aucune décision définitive à ce sujet.

II. Le Conseil doit-il établir que l'ordonnance provisoire ne s'applique plus?

16. Bell Canada a fait valoir que le Conseil a fait une erreur évidente de droit en autorisant le retrait de la demande tout en maintenant l'ordonnance provisoire. Bell Canada a soutenu que le retrait de la demande avait mis fin à l'instance, et qu'il n'était pas de la compétence du Conseil de maintenir en vigueur l'ordonnance provisoire.
17. Cybersurf a fait valoir qu'elle avait vendu ses actifs à Distributel Communications Limited (Distributel), transaction prenant effet le 1^{er} juin 2009, et que la menace de débranchement ne la concernait donc plus directement. Cybersurf a demandé au Conseil, sous réserve d'observations de Distributel, d'acquiescer à la demande de Bell Canada concernant l'annulation de l'ordonnance provisoire.

Résultats de l'analyse du Conseil

18. Le Conseil fait remarquer que Cybersurf n'a pas contesté la demande de Bell Canada en vue d'annuler l'ordonnance provisoire et que Distributel n'avait soumis aucune observation. De plus, le Conseil fait remarquer que l'ordonnance provisoire avait pour but de préserver les droits des parties jusqu'à ce que le Conseil rende une décision définitive concernant la demande. Compte tenu de la conclusion qu'il a tirée dans la présente décision de ne pas annuler l'autorisation

de retirer la demande, le Conseil estime que le maintien de l'ordonnance provisoire n'a plus sa raison d'être. Par conséquent, le Conseil établit que l'ordonnance provisoire ne s'appliquera plus à compter de la date de la présente ordonnance.

19. Dans la mesure où Cybersurf continue d'avoir des abonnés et que Bell Canada peut mettre fin au service, les abonnés doivent recevoir un préavis suffisant les informant que le service téléphonique de Cybersurf ne leur sera plus offert. Bell Canada et Cybersurf sont tenues de prendre des mesures raisonnables, avant le débranchement des abonnés, afin de garantir que ceux-ci ont suffisamment de temps pour transférer leur service local à un autre fournisseur. L'avis aux abonnés doit, au minimum, préciser la date du débranchement et indiquer que l'abonné doit prendre des arrangements avec un autre fournisseur de services afin de garantir que son service, y compris l'accès au 9-1-1 et aux autres services d'urgence, ne sera pas interrompu en raison du débranchement.

Secrétaire général