

## POLITIQUE EN MATIÈRE D'ARBITRAGE

### **POLITIQUE EN MATIÈRE D'ARBITRAGE DE BELL CANADA ET DE SES FILIALES ET SOCIÉTÉS AFFILIÉES**

La présente politique en matière d'arbitrage s'applique à tout arbitrage entre un client (« **plaignant** ») et Bell Canada ou l'une de ses filiales ou sociétés affiliées (collectivement, « **Bell** »). À la réception d'un avis d'arbitrage écrit (« **avis** ») en provenance d'un plaignant, ou dans le cas où un avis est envoyé à un plaignant, Bell s'assurera qu'une copie de la présente politique est mise à la disposition du plaignant.

#### **1. Avis d'arbitrage**

Tous les plaignants doivent soumettre leur avis à l'une des adresses suivantes :

- (a) Pour les plaignants de l'extérieur du Québec, l'avis doit être envoyé au Service juridique de Bell, au 5025, Creekbank Road, Mississauga (Ontario) L4W 0B6.
- (b) Pour les plaignants du Québec, l'avis doit être envoyé au Service juridique de Bell au 1, carrefour Alexander-Graham-Bell, Aile A, 8<sup>e</sup> étage, Verdun (Québec) H3E 3B3.

#### **2. Choix de l'arbitre**

Le plaignant et Bell prendront toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que le cas d'arbitrage examiné en vertu de la présente politique est entendu et tranché par un arbitre unique, neutre, impartial et expérimenté. L'arbitre sera choisi de la façon suivante :

- (a) Le plaignant peut choisir comme arbitre (« **arbitre choisi** ») tout juge à la retraite du territoire où se situe son adresse de facturation, et dans l'avis qu'il soumet à Bell, le plaignant doit indiquer le nom (et les compétences, dans la mesure où cette information est facilement accessible) de l'arbitre choisi. Bell acceptera le choix du plaignant, pourvu que l'arbitre choisi soit prêt à agir en cette qualité et que, de l'avis raisonnable de Bell, il n'y ait pas de conflit d'intérêts;
- (b) Le plaignant peut choisir comme arbitre une personne autre qu'un juge à la retraite en le signalant à Bell par un avis écrit, auquel cas Bell dispose de 15 jours pour indiquer au plaignant si Bell accepte ou non cette personne comme arbitre;
- (c) Bell maintiendra une liste d'arbitres (la « **liste d'arbitres** ») et fournira au plaignant la liste d'arbitres dans les 15 jours suivant une demande écrite du plaignant à cet effet;
- (d) Le plaignant peut choisir tout arbitre figurant dans la liste d'arbitres qui est disponible et prêt à agir en cette qualité, et doit aviser Bell par écrit de son choix. Bell acceptera tout arbitre choisi par le plaignant parmi la liste d'arbitres;
- (e) En cas de différend relatif au choix d'un arbitre, si un tel différend n'est pas résolu dans les 15 jours suivant le choix par le plaignant d'un arbitre proposé, l'une ou l'autre des parties peut présenter une requête à la Cour du territoire où se situe l'adresse de facturation du plaignant en vue d'obtenir une ordonnance de désignation d'un arbitre. Sauf si la Cour conclut que le plaignant a agi de façon déraisonnable dans le différend relatif au choix de l'arbitre et rend une décision et une ordonnance à cet effet, Bell

assumera tous les coûts et dépenses afférents à la présentation d'une telle requête à la Cour, y compris les frais juridiques raisonnables du plaignant.

### 3. **Lieu de l'arbitrage**

Si l'adresse de facturation du plaignant se situe au Canada, l'arbitrage aura lieu dans la province ou le territoire où se situe l'adresse de facturation du plaignant, conformément à la législation en matière d'arbitrage de cette province ou de ce territoire et à la présente politique. Si l'adresse de facturation du plaignant se situe à l'extérieur du Canada, l'arbitrage aura lieu en Ontario, conformément à la législation applicable en matière d'arbitrage de l'Ontario et à la présente politique.

### 4. **Procédure d'arbitrage**

- (a) Dans le cas de réclamations évaluées à moins de 100 000 \$, l'arbitrage se déroulera selon la procédure simplifiée suivante (« **processus simplifié** ») :
  - (i) Actes de procédure (avis de réclamation; défense, devant être soumise dans les 20 jours suivant la présentation de l'avis de réclamation; réplique, devant être soumise dans les 20 jours suivant la présentation de la défense); conférence de gestion du cas (pouvant être tenue par conférence téléphonique à la demande de l'une ou l'autre des parties); échange des documents sur lesquels s'appuieront les parties; et audience d'arbitrage.
  - (ii) Si l'arbitre estime nécessaire d'établir d'autres procédures, celles-ci devront être conformes aux règles de la Cour des petites créances ou à d'autres cadres semblables dans la province ou le territoire concerné. En l'absence de telles règles dans la province ou le territoire concerné, ces procédures devront être conformes aux règles de la Cour des petites créances de l'Ontario.
  - (iii) À aucun moment des interrogatoires préalables oraux ne seront autorisés dans le cadre du processus simplifié.
- (b) Dans le cas des réclamations évaluées à 100 000 \$ ou plus, l'arbitre déterminera la procédure à suivre pour l'arbitrage, notamment en ce qui concerne tous les aspects liés à la production de documents, aux droits d'interrogatoires préalables oraux (s'il y a lieu), aux éléments de preuve, aux requêtes de nature procédurale et à la conduite de l'audience, conformément à la législation applicable en matière d'arbitrage dans le territoire où a lieu l'arbitrage.
- (c) Si l'arbitre estime nécessaire d'établir d'autres procédures, il devra le faire dans la perspective d'une exécution peu coûteuse et expéditive du processus d'arbitrage, tout en veillant à ce que les droits matériels et procéduraux des parties soient protégés et à ce que le processus d'arbitrage soit équitable pour les deux parties, et en gardant à l'esprit la valeur monétaire des réclamations.
- (d) L'audience d'arbitrage se limitera à une demi-journée, sous réserve de la possibilité pour l'arbitre d'en prolonger la durée, si nécessaire, pour protéger les droits matériels et procéduraux des parties. Si possible, l'arbitre ordonnera que l'audience soit menée par voie de mémoires.

5. **Représentation du plaignant**

Le plaignant peut choisir toute personne pour le représenter dans le cadre de l'arbitrage.

6. **Coûts de l'arbitrage**

Bell assumera tous les coûts, frais ou dépenses de l'arbitre, ainsi que tous les coûts ou dépenses liés à l'utilisation des installations requises pour la séance d'arbitrage proprement dite.

7. **Adjudication de frais**

- (a) L'arbitre pourra, à sa discrétion, adjuger des frais à l'encontre de Bell si le plaignant a gain de cause dans le cadre de l'arbitrage.
- (b) L'arbitre pourra adjuger des frais à l'encontre du plaignant s'il conclut que le plaignant a agi de façon déraisonnable ou inappropriée, ou de mauvaise foi, dans le cadre de l'arbitrage.
- (c) Tous frais adjugés ne devront pas dépasser le montant des frais raisonnables susceptibles d'être adjugés en vertu d'une procédure devant tribunal dans le territoire où a lieu l'arbitrage.

8. **Droits d'appel**

Les parties disposeront des droits d'appel prévus dans la législation applicable en matière d'arbitrage dans le territoire où a lieu l'arbitrage.

9. **Modification de la politique**

Bell se réserve le droit de modifier de temps à autre la présente politique en matière d'arbitrage.