



## Ordonnance de frais de télécom CRTC 2005-7

Ottawa, le 26 septembre 2005

### **Demande d'adjudication de frais présentée par l'Union des consommateurs, le Centre pour la défense de l'intérêt public et Option consommateurs - *Union des consommateurs, Centre pour la défense de l'intérêt public et Option consommateurs - Compositeurs automatiques et détournement de modems*, Décision de télécom CRTC 2005-13**

Référence : 8665-U11-200407090 et 4754-246

1. Dans une lettre du 8 avril 2005, l'Union des consommateurs, le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et Option consommateurs (collectivement, les Groupes de défense des consommateurs) ont présenté une demande d'adjudication de frais au titre de leur demande du 7 juillet 2004 en vertu de la partie VII et de leur participation à l'audience avec comparution ayant mené à la décision *Union des consommateurs, Centre pour la défense de l'intérêt public et Option consommateurs - Compositeurs automatiques et détournement de modems*, Décision de télécom CRTC 2005-13, 9 mars 2005 (la décision 2005-13).
2. Le 18 avril 2005, Aliant Telecom Inc. (Aliant Telecom), Bell Canada et TELUS Communications Inc. (TELUS) ont présenté des observations en réponse à la demande d'adjudication de frais des Groupes de défense des consommateurs. Le 29 avril 2005, les Groupes de défense des consommateurs ont déposé des répliques à ces observations.

#### **La demande**

3. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'ils ont satisfait aux critères d'adjudication de frais établis au paragraphe 44(1) des *Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications* (les Règles), car ils :
  - a) ont agi au nom d'un groupe ou d'une catégorie d'abonnés à qui l'ordonnance ou la décision rendue porte avantage ou préjudice;
  - b) ont participé à la procédure de façon sérieuse;
  - c) ont aidé à faire mieux comprendre le litige au Conseil.
4. Dans le mémoire de frais qu'ils ont joint à leur demande, les Groupes de défense des consommateurs ont réclamé collectivement un montant total de 74 663,28 \$. Ce montant représente 67 623,50 \$ en honoraires d'avocat, 5 484,71 \$ en honoraires d'analyste et 1 553,98 \$ en débours.

5. La part des frais du PIAC s'élève à 51 902,72 \$, ce qui comprend 50 823,68 \$ en honoraires d'avocat et 1 079,04 \$ en débours. La réclamation du PIAC comprenait la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) pour les honoraires d'avocat moins la réduction de 50 p. 100 à laquelle le PIAC a droit au titre de la TPS.
6. La part des frais de l'Union des consommateurs s'élève au total à 11 146,36 \$, soit 5 485,71 \$ en honoraires d'avocat, 5 485,71 \$ en honoraires d'analyste et 174,94 \$ en débours.
7. La part des frais d'Option consommateurs s'élève à 11 614,20 \$, ce qui comprend 11 314,20 \$ en honoraires d'avocat et 300 \$ en débours. Option consommateurs a déposé un mémoire de frais avec la demande des Groupes de défense des consommateurs.
8. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Allstream Inc. (MTS Allstream), Saskatchewan Telecommunications (SaskTel), la Société en commandite Télébec (Télébec) et TELUS (collectivement, les entreprises de services locaux titulaires ou ESLT) devaient être les intimées, car elles avaient participé à l'instance liée à la demande en vertu de la partie VII et à l'audience avec comparution.
9. Les Groupes de défense des consommateurs ont suggéré que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie entre les ESLT en fonction des revenus d'exploitation provenant des activités de télécommunication en tant que critère visant à déterminer l'importance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance.

## **Réponse**

10. En réponse à la demande, Aliant Telecom, Bell Canada et TELUS ont fait valoir qu'elles ne s'opposaient pas à un certain remboursement des coûts raisonnables engagés par les Groupes de défense des consommateurs. Aliant Telecom, Bell Canada et TELUS ne jugeaient pas, cependant, que tous les frais présentés par les Groupes de défense des consommateurs étaient raisonnables compte tenu de la nature des questions en cause, du résultat final de l'instance et de la façon dont les Groupes de défense des consommateurs ont participé à l'instance.
11. Bell Canada et TELUS ont toutes deux affirmé que les Groupes de défense des consommateurs n'avaient pas agi de façon sérieuse en tentant de faire admettre de nouveaux éléments de preuve quatre jours avant l'audience.
12. TELUS s'est aussi opposée à la décision des Groupes de défense des consommateurs de procéder à une audience avec comparution tout en sachant que le Conseil n'avait pas le pouvoir d'accorder une compensation rétroactive.
13. Bell Canada a fait valoir que les Groupes de défense des consommateurs ne devraient avoir droit à aucune adjudication de frais pour le témoin M. Cox, dont la preuve a été exclue par le Conseil.
14. Aliant Telecom appuyait Bell Canada en général et en particulier l'affirmation de Bell Canada selon laquelle les Groupes de défense des consommateurs ne devraient recevoir aucune compensation pour les frais engagés après le 15 novembre 2004, date de la rupture des

négociations entre les parties, étant donné que les Groupes de défense des consommateurs connaissaient à ce moment toutes les mesures de protection des consommateurs mises en œuvre par les ESLT.

15. Aliant Telecom, Bell Canada et TELUS estimaient que les dépenses étaient excessives et que la demande et la procédure subséquente étaient inutiles et improductives. TELUS a fait valoir qu'un examen plus poussé du temps de préparation déclaré par les Groupes de défense des consommateurs était justifié étant donné la possibilité d'un dédoublement des tâches. Aliant Telecom et Bell Canada ont fait valoir que les Groupes de défense des consommateurs devraient fournir davantage de précisions quant aux dépenses réclamées.

## **Réplique**

16. Dans une lettre du 29 avril 2005, les Groupes de défense des consommateurs ont présenté leurs répliques aux observations d'Aliant Telecom, de Bell Canada et de TELUS.
17. En réponse à l'argument d'Aliant Telecom, de Bell Canada et de TELUS selon lequel les arguments et les éléments de preuve présentés par les Groupes de défense des consommateurs étaient sans fondement, comme le démontrait le fait qu'ils n'avaient pas réussi à obtenir un redressement additionnel à la suite de l'audience, les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que l'admission du bien-fondé d'une demande n'est pas un critère d'admissibilité à l'adjudication de frais en vertu du paragraphe 44(1) des Règles.
18. En réponse à l'argument d'Aliant Telecom et de Bell Canada selon lequel aucune compensation ne devrait être adjugée aux Groupes de défense des consommateurs pour les frais engagés après le 15 novembre 2004, étant donné que les ESLT avaient déjà volontairement mis en œuvre des mesures efficaces de protection des consommateurs, les Groupes de défense des consommateurs ont soutenu que le redressement le plus important qu'ils cherchaient à obtenir pour les abonnés était un « moratoire » complet pour les frais d'interurbain découlant du détournement de modems et que ce redressement n'avait pas été universellement appliqué par les ESLT.
19. Les Groupes de défense des consommateurs ont contesté l'argument de Bell Canada et de TELUS selon lequel ils n'avaient pas participé de façon sérieuse en cherchant à faire admettre de nouveaux éléments de preuve quatre jours avant l'audience avec comparution. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'ils n'avaient obtenu les éléments de preuve que peu de temps avant l'audience et qu'ils avaient avisé les autres parties dès que possible. Les Groupes de défense des consommateurs croyaient que les éléments de preuve auraient vraisemblablement modifié le résultat de l'instance s'ils avaient été admis.
20. En réponse à l'argument de TELUS selon lequel ils n'avaient pas participé de façon sérieuse en demandant une audience avec comparution, les Groupes de défense des consommateurs ont souligné que l'audience avec comparution avait été imposée par le Conseil et qu'il était, par conséquent, légitime que les Groupes de défense des consommateurs demandent une compensation pour les frais de préparation liés à cette audience.

21. En réponse à l'argument de Bell Canada selon lequel les frais associés au témoignage de M. Cox ne devraient pas être adjugés parce que le Conseil a refusé de l'entendre, les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir que M. Cox avait déjà quitté le Royaume-Uni pour le Canada au moment où le Conseil a rendu sa décision et que les frais avaient été réduits au minimum, étant donné que le billet d'avion de M. Cox n'avait pas été réclamé et qu'il avait donné bénévolement son temps.
22. Les Groupes de défense des consommateurs ont fait valoir qu'en examinant le mémoire de frais, le PIAC avait découvert une erreur dans le calcul des honoraires d'avocat. Le PIAC a établi qu'il avait comptabilisé en double certains honoraires d'avocat, ce qui s'était traduit par une surcharge de 16 000 \$. (Le montant réclamé par les Groupes de défense des consommateurs et indiqué précédemment dans la présente ordonnance a été réduit de 16 000 \$). Par conséquent, les Groupes de défense des consommateurs ont présenté un relevé de frais modifié, accompagné des feuilles de temps détaillées du personnel du PIAC, tel que demandé par Aliant Telecom et Bell Canada. À la lumière de ce qui précède, les Groupes de défense des consommateurs ont affirmé avoir adéquatement répondu à la demande d'Aliant Telecom, de Bell Canada et de TELUS en vue d'obtenir une plus grande précision quant aux dépenses réclamées.

### **Analyse et conclusion du Conseil**

23. Le Conseil est d'avis que les Groupes de défense des consommateurs devraient obtenir une adjudication partielle des frais, car ils ont satisfait aux critères énoncés au paragraphe 44(1) des Règles de la manière suivante :
  - a) les Groupes de défense des consommateurs ont agi au nom d'un groupe important d'abonnés qui étaient touchés par l'issue de l'audience, certains d'entre eux ayant reçu des factures élevées d'appels interurbains en raison du détournement de modems;
  - b) les Groupes de défense des consommateurs ont participé de façon sérieuse au règlement du différend en demandant l'intervention du Conseil au moyen du dépôt d'une demande en vertu de la partie VII, tout en négociant avec les ESLT jusqu'au moment où il est devenu évident qu'ils ne pourraient obtenir le redressement auquel ils tenaient le plus, soit un moratoire complet des frais d'interurbain;
  - c) les Groupes de défense des consommateurs ont aidé à faire mieux comprendre le litige au Conseil. Pendant l'instance, ils ont mis en lumière le risque accru pour les abonnés du téléphone de subir des pertes en branchant un ordinateur à Internet au moyen d'une ligne téléphonique. Le Conseil est aussi d'avis que cette instance a rempli une fonction importante en aidant à clarifier que l'abonné du téléphone a la responsabilité première de ces pertes tout en soulignant le rôle important et permanent que jouent les ESLT dans la mise en œuvre de mesures de protection des consommateurs visant à réduire les risques de pertes. Le Conseil juge que cet éclaircissement est important pour toutes les parties, y compris les ESLT.

24. Le Conseil prend note qu'Aliant Telecom, Bell Canada et TELUS ont affirmé que les frais des Groupes de défense des consommateurs semblaient excessifs. Le Conseil estime, cependant, que les frais n'étaient pas excessifs du fait que les Groupes de défense des consommateurs n'étaient pas de simples intervenants dans cette instance, mais les requérants qui représentaient une coalition de trois organismes distincts de défense des droits des consommateurs. De plus, ils ont dû préparer leur cause en tenant compte de six ESLT distinctes. Les questions abordées par les Groupes de défense des consommateurs pendant l'instance étaient complexes et variaient en fonction de chaque ESLT, les ESLT ayant chacune réagi différemment au problème.
25. Le Conseil est toutefois d'avis que des frais ne doivent pas être adjugés relativement aux motions de procédure, y compris la motion visant à faire admettre la preuve de M. Cox, ni les frais associés à M. Cox, étant donné que cela n'était pas conforme à la circulaire *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, Circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004. Le libellé de la circulaire indique clairement que, du point de vue de l'efficacité du déroulement de la procédure accélérée, le dépôt de preuves à la dernière minute et l'admission de témoins six jours après la date limite de dépôt des documents vont directement à l'encontre des objectifs essentiels de la procédure accélérée.
26. Le Conseil fait remarquer que les frais réclamés au titre des honoraires d'avocat et des honoraires d'analyste sont conformes à ceux énoncés dans les *Lignes directrices pour la taxation de frais* du Contentieux du Conseil, telles que modifiées le 15 mai 1998. Le Conseil constate également que les montants réclamés par les Groupes de défense des consommateurs, à l'exception des frais associés à M. Cox dont il est fait mention au paragraphe 25, étaient nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de les adjuger.
27. Le Conseil est d'avis que dans le cas présent, il convient de sauter l'étape de la taxation et de fixer le montant des frais adjugés, conformément à la démarche simplifiée établie dans l'avis *Nouvelle procédure d'adjudication de frais en télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002.
28. Le Conseil conclut que dans le cas de la demande d'adjudication de frais des Groupes de défense des consommateurs, les intimées sont Aliant Telecom, Bell Canada, MTS Allstream, SaskTel, Télébec et TELUS.
29. Le Conseil fait remarquer que, dans des décisions antérieures, il a réparti la responsabilité du paiement des frais entre les intimées en fonction des revenus d'exploitation provenant des activités de télécommunication (RET), critère qu'il utilise pour déterminer l'importance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance. Le Conseil est d'avis que dans le cas présent, il convient de répartir les frais entre les intimées en proportion de leurs RET, qui figurent dans leurs plus récents états financiers vérifiés. Compte tenu des différences qui existent entre les revenus que les intimées tirent des activités de télécommunication, le Conseil estime qu'il faut répartir la responsabilité du paiement des frais de la façon suivante :

Aliant Telecom	7 %
Bell Canada	50 %
MTS Allstream	8 %
SaskTel	4 %
Télébec	1 %
TELUS	30 %

### **Adjudication des frais**

30. Le Conseil **approuve** la demande d'adjudication de frais présentée par les Groupes de défense des consommateurs pour leur participation à l'instance liée à la demande en vertu de la partie VII et à l'audience avec comparution, sous réserve de l'exclusion dont il est fait mention au paragraphe 25.
31. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 50 475,83 \$ les frais devant être versés au PIAC, à 11 146,36 \$ ceux devant être versés à l'Union des consommateurs et à 11 614,20 \$ ceux devant être versés à Option consommateurs.
32. Le Conseil ordonne à Aliant Telecom, à Bell Canada, à MTS Allstream, à SaskTel, à Télébec et à TELUS de payer immédiatement les frais adjugés, dans les proportions indiquées au paragraphe 29.

Secrétaire général

*Ce document est disponible, sur demande, en média substitut, et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant : <http://www.crtc.gc.ca>*