



## Ordonnance de télécom CRTC 2015-213

Version PDF

Ottawa, le 21 mai 2015

Numéros de dossiers : 8620-P8-201405606 et 4754-466

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation du Centre pour la défense de l'intérêt public et l'Association des consommateurs du Canada à l'instance amorcée par leur demande sur le programme de remplacement anticipé Rogers Express offert par le Rogers Communications Partnership et le programme de remplacement anticipé T-PLUS! offert par la Société TELUS Communications**

1. Dans une lettre datée du 27 août 2014, le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et l'Association des consommateurs du Canada (ACC) [collectivement PIAC/ACC] ont présenté une demande d'attribution de frais pour leur participation à l'instance amorcée par leur demande en vertu de la partie 1 concernant le programme de remplacement anticipé Rogers Express offert par le Rogers Communications Partnership (RCP) et le programme de remplacement anticipé T-PLUS! offert par la Société TELUS Communications (STC).
2. Le 8 septembre 2014, la STC a déposé une intervention en réponse à la demande d'attribution de frais du PIAC/ACC. Le PIAC/ACC ont déposé une réplique le 11 septembre 2014.

#### **Demande**

3. Le PIAC/ACC ont indiqué qu'ils avaient satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*, car ils représentaient un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, ils avaient aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et ils avaient participé à l'instance de manière responsable.
4. Plus particulièrement, le PIAC/ACC ont fait valoir qu'ils avaient produit la demande en vertu de la partie 1 à la suite de plaintes formulées par des abonnés au sujet des programmes de remplacement anticipé, comme Rogers Express du RCP et T-PLUS! de la STC. Ils ont indiqué que leur demande présente la preuve d'une pratique qui mérite l'attention du Conseil à la lumière du Code sur les services sans fil<sup>1</sup> et qui pourrait être rattachée à d'importantes sommes versées par les abonnés. Le PIAC/ACC ont ajouté qu'ils ont combiné deux demandes en une, qu'ils ont accepté une demande de prolongation de la part du RCP

---

<sup>1</sup> Voir la politique réglementaire de télécom 2013-271.

pour présenter ses réponses et qu'ils se sont assurés que leur réplique porte sur les questions cruciales.

5. Le PIAC/ACC ont demandé au Conseil de fixer leurs frais à 12 406,38 \$, qui constituent uniquement des honoraires d'avocat externe. La somme réclamée par le PIAC/ACC comprenait la taxe de vente harmonisée (TVH) de l'Ontario appliquée aux frais, moins le rabais en lien avec TVH auquel le PIAC/ACC ont droit. Le PIAC/ACC ont joint un mémoire de frais à leur demande.
6. Le PIAC/ACC ont fait valoir que Bell Mobilité inc. (Bell Mobilité), le RCP et la STC sont les parties qui devraient être tenues de payer les frais attribués par le Conseil (intimés). Le PIAC/ACC ont indiqué que cette proposition était fondée sur le fait que le RCP et la STC se livrent à la pratique en cause dans la demande soumise en vertu de la partie 1, ainsi que sur le fait que Bell Mobilité a admis un intérêt direct pour la défense de cette pratique, tout en confirmant son appui à celle-ci.
7. Le PIAC/ACC n'ont présenté aucune autre observation concernant la répartition des frais entre les intimés.

## Réponse

8. En réponse à la demande d'attribution de frais, la STC a fait valoir que les revendications du PIAC/ACC au sujet du programme T-PLUS! reflétaient une importante incompréhension du programme. La STC a indiqué qu'en conséquence, elle a été forcée de corriger en grande partie le dossier relatif à son programme en réponse à la demande produite en vertu de la partie 1. La STC a également argué que la méconnaissance du PIAC/ACC concernant le programme aurait facilement pu être corrigée s'ils avaient simplement fait preuve de diligence raisonnable. Comme ce ne fut pas le cas, selon la STC, ils ont produit une demande qui contenait des idées fausses sur les faits et des allégations non fondées. Par conséquent, la STC a proposé que la réclamation de la moitié des frais soit refusée.
9. La STC a indiqué que la méthode de répartition des frais utilisée par le Conseil, fondée sur les revenus d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)<sup>2</sup>, entraîne parfois des résultats injustes, puisque les RET de la STC comprennent des revenus de services filaires et sans fil. La STC a soutenu qu'en revanche, Bell Mobilité et le RCP participent souvent à des instances de réglementation sous différentes sociétés qui excluent leurs services filaires ou sans fil, ce qui fait en sorte que la STC paie ce qu'elle estime être une part exagérée des frais. La STC a demandé que toute répartition de frais dans le cas présent soit fondée sur les revenus de services sans fil de chaque intimé ou encore, sur des pourcentages fixes.

---

<sup>2</sup> Les RET correspondent aux recettes des télécommunications canadiennes provenant des services locaux et d'accès, de l'interurbain, de la transmission de données, des liaisons spécialisées, d'Internet et du sans-fil.

## Réplique

10. Dans leur réplique, le PIAC/ACC ont soutenu que la réponse de la STC visait à remettre en question le bien-fondé de la demande produite en vertu de la partie 1 et qu'il ne convient pas de régler cette question à l'étape d'attribution des frais de l'instance. Le PIAC/ACC ont également fait valoir qu'il y avait d'importantes ambiguïtés entourant les programmes en cause et que leur compréhension du programme de la STC était fondée sur de l'information qui relève du domaine public.
11. Le PIAC/ACC ont fait valoir qu'il ne serait pas raisonnable pour le Conseil d'exiger des renseignements parfaitement exacts au sujet d'un programme et que l'interprétation d'un tel programme demeure subjective. Par conséquent, le PIAC/ACC ont soutenu que les frais ne devraient ni être refusés ni réduits puisqu'il est possible que l'information accessible au public ne permette pas au demandeur de comprendre le programme aussi bien que son fournisseur. Le PIAC/ACC ont indiqué que la question à trancher concernant l'évaluation de la demande d'attribution de frais est celle de savoir s'ils ont agi de manière raisonnable.
12. En réponse à la demande de la STC selon laquelle toute répartition de frais dans le cadre de la présente instance devrait être fondée sur les revenus de services sans fil, le PIAC/ACC ont fait valoir qu'il s'agissait d'une demande de modification à la politique qui nécessiterait une consultation publique plus vaste.

## Résultats de l'analyse du Conseil

13. Les critères d'attribution de frais sont énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*, qui se lit comme suit :
  68. Le Conseil décide d'attribuer des frais définitifs et fixe le pourcentage maximal de ceux-ci en se fondant sur les critères suivants :
    - a) le fait que le dénouement de l'instance revêtait un intérêt pour le demandeur ou pour le groupe ou la catégorie d'abonnés qu'il représentait;
    - b) la mesure dans laquelle le demandeur a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées;
    - c) le fait que le demandeur a participé à l'instance de manière responsable.
14. Le Conseil conclut que le PIAC/ACC ont satisfait à ces critères par leur participation à l'instance. Ils ont présenté des arguments et des preuves qui soulèvent des questions légitimes en ce qui concerne la conformité des programmes en cause à certains aspects du Code sur les services sans fil. Plus particulièrement, le PIAC/ACC ont présenté des observations dans le but de démontrer que les programmes n'étaient pas conformes aux limites prévues dans le Code sur les services sans fil concernant les frais de résiliation anticipée en exigeant aux clients de payer d'avance un appareil, au motif que les montants versés dans le programme ne sont jamais remboursables.

15. En réponse à la demande produite en vertu de la partie 1, le PIAC/ACC ont retiré l'argument particulier selon lequel le programme T-PLUS! créait une réelle obligation de renouvellement, ce qui entraînait nécessairement un cycle perpétuel de renouvellement de contrats. Le Conseil estime que cette inexactitude particulière n'éclairait pas beaucoup les conclusions du PIAC/ACC et ne contribuait sensiblement pas à leurs frais. La plupart des arguments du PIAC/ACC à l'appui de leurs conclusions pourraient davantage être qualifiés d'arguments reflétant des interprétations différentes et contestables des programmes de remplacement anticipé. Pour ces raisons, le Conseil conclut que le PIAC/ACC ont contribué à accroître la compréhension des questions étudiées et qu'ils ont participé à l'instance de manière responsable.
16. Le Conseil fait remarquer que les taux réclamés au titre des honoraires d'avocat externe sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais du Conseil, telles qu'elles sont énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2010-963. En outre, étant donné que le PIAC/ACC satisfont aux critères susmentionnés, le Conseil n'est pas convaincu de la pertinence de l'observation de la STC, à savoir que l'attribution des frais devrait être réduite. Le Conseil conclut donc que le montant total réclamé par le PIAC/ACC représente des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
17. Il convient, dans le cas présent, de sauter l'étape de la taxation et de fixer le montant des frais attribués, conformément à la démarche simplifiée établie dans l'avis public de télécom 2002-5.
18. Les intimés appropriés dans le cas de la demande d'attribution de frais déposée par le PIAC/ACC sont Bell Mobilité, le RCP et la STC.
19. Le Conseil répartit généralement la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs RET, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance. Le Conseil note les affirmations de la STC à cet égard. Toutefois, tel qu'expliqué dans l'ordonnance de télécom 2013-521, le Conseil estime que s'il répartissait les frais d'une instance uniquement d'après les recettes liées aux questions qui y sont abordées, cela rendrait le processus d'attribution des frais très inefficent. Déterminer les catégories de revenus tirés des services de télécommunication liées aux questions d'une instance donnée n'est pas toujours évident et créer de nouveaux sujets de plaidoyer pour chaque ensemble de réclamations de frais ralentirait de manière inacceptable le processus d'attribution des frais. Le Conseil estime également qu'en attribuant les frais en fonction des RET, il ne fonde pas la responsabilité du paiement des frais uniquement sur l'intérêt relatif des intimés pour le dénouement d'une instance, mais aussi sur la prépondérance relative des intimés et leur aptitude à assumer ces frais.
20. Dans le cas présent, le Conseil estime donc qu'il convient de répartir les frais entre les intimés en proportion de leurs RET déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés. Le Conseil conclut donc qu'il convient de répartir la responsabilité du paiement comme suit :

| Entreprise    | Pourcentage | Montant     |
|---------------|-------------|-------------|
| STC           | 39,7 %      | 4 925,33 \$ |
| RCP           | 37,0 %      | 4 590,36 \$ |
| Bell Mobilité | 23,3 %      | 2 890,69 \$ |

### Directives relatives aux frais

21. Le Conseil **approuve** la demande d’attribution de frais présentée par le PIAC/ACC pour leur participation à l’instance.
22. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 12 406,38 \$ les frais devant être versés au PIAC/ACC.
23. Le Conseil **ordonne** à la STC, au RCP et à Bell Mobilité de payer immédiatement au PIAC/ACC le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 20.

Secrétaire général

### Documents connexes

- *Demande d’attribution de frais concernant la participation du Conseil des consommateurs du Canada à l’instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2013-271*, Ordonnance de télécom CRTC 2013-521, 27 septembre 2013
- *Le Code sur les services sans fil*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013
- *Révision des pratiques et des procédures du CRTC en matière d’attribution de frais*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-963, 23 décembre 2010
- *Nouvelle procédure d’adjudication de frais en télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002