



Ordonnance de télécom CRTC 2016-154

Version PDF

Ottawa, le 27 avril 2016

Numéros de dossiers : 8657-C12-201505505 et 4754-503

Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Union des consommateurs à l'instance amorcée par l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2015-239

Demande

1. Dans une lettre datée du 16 décembre 2015, l'Union des consommateurs (Union) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par l'avis de consultation de radiodiffusion et de télécom 2015-239 (instance). Dans le cadre de cette instance, le Conseil a sollicité des observations sur les services fournis par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST) aux consommateurs; l'expérience des consommateurs avec le CPRST; la sensibilisation du public à l'égard du CPRST; la participation des entreprises aux activités du CPRST; et sur le mandat, les activités, la structure et le financement du CPRST.
2. La Société TELUS Communications (STC) a déposé une intervention, datée du 17 décembre 2015, en réponse à la demande de l'Union. L'Union n'a pas déposé de réplique.
3. L'Union a indiqué qu'elle avait 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 elle représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, elle avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et elle avait participé à l'instance de manière responsable.
4. Plus particulièrement, l'Union a fait valoir qu'elle représentait les intérêts des consommateurs canadiens, spécialement les familles à revenu modeste, et qu'elle était orientée vers l'avancement de la justice sociale et de l'égalité et vers des buts et valeurs de justice sociale. De plus, l'Union a indiqué que les consommateurs québécois en général utilisent les services du CPRST et que tout changement à son mandat aurait des conséquences pour les consommateurs représentés par l'Union. Finalement, l'Union a précisé que par ses observations, son expertise, ses commentaires à l'audience publique et ses arguments ciblés, elle a présenté un point de vue distinct au cours de l'instance à titre d'organisation représentant les intérêts des consommateurs canadiens.

5. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 10 148,31 \$, soit 3 200,00 \$ en honoraires d'avocat, 6 815,00 \$ en honoraires d'analyste et 133,31 \$ en débours. La somme réclamée par l'Union comprenait la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente du Québec (TVQ) appliquée aux frais, moins le rabais en lien avec la TPS et la TVQ auquel l'Union a droit. L'Union a joint un mémoire de frais à sa demande.
6. L'Union n'a pas précisé qui devrait être tenu de payer les frais attribués par le Conseil (intimés).

Réponse

7. En réponse à la demande d'attribution de frais, la STC n'a pas contesté l'admissibilité de l'Union à l'attribution de frais dans le cadre de l'instance. Toutefois, la STC a noté que l'instance combinait des questions de radiodiffusion et de télécommunications et qu'il n'existe aucune disposition concernant l'attribution de frais pour des questions de radiodiffusion dans la *Loi sur les télécommunications* (*Loi*). À cette fin, la STC a fait remarquer que l'Union n'a pas indiqué la proportion de ses frais qui correspondait à des frais liés à des questions de radiodiffusion.
8. La STC a soutenu qu'il conviendrait que l'Union soit tenue de soumettre de nouveau sa demande d'attribution de frais, en indiquant la proportion de temps consacré aux questions de télécommunications, plutôt qu'aux questions de radiodiffusion.
9. La STC a précisé que si les parties ne produisent pas de preuve indiquant le temps consacré aux questions de télécommunications et de radiodiffusion, le Conseil aurait intérêt à rendre une ordonnance exigeant que seulement deux tiers du total des frais puissent être attribués, en supposant que seul un tiers du temps consacré à l'instance concerne des questions de radiodiffusion.

Demande de renseignements

10. Dans une lettre datée du 12 février 2016, il a été noté que l'instance portait à la fois sur des questions de télécommunications et de radiodiffusion, et que cet aspect est important parce que, en vertu de la *Loi*, le Conseil peut seulement attribuer des frais pour des questions de télécommunications.
11. Dans la lettre, on a fait remarquer que le Conseil ne peut pas déterminer au préalable le nombre d'heures consacrées par les demandeurs dans le cadre d'une instance portant à la fois sur des questions de télécommunications et de radiodiffusion. Plus particulièrement, il a été noté que la répartition globale des questions dans le cadre de l'instance ne se traduit pas nécessairement par un nombre d'heures consacrées par un demandeur donné à des questions de télécommunications ou de radiodiffusion. On a fait remarquer que seul le demandeur individuel sait combien de temps il a consacré à des questions particulières et si ces questions étaient liées à des questions de télécommunications ou de radiodiffusion.

12. Par conséquent, tous les demandeurs qui sont parties à l'instance, y compris l'Union, se sont vu demander d'indiquer le pourcentage de temps consacré aux questions de télécommunications au cours de l'instance, et de corroborer de la manière dont les parties ont déterminé l'allocation du temps consacré aux télécommunications par rapport à la radiodiffusion.
13. Dans sa réponse, datée du 22 février 2016, l'Union a indiqué qu'elle n'a pas fait de distinction entre le temps passé sur des questions de télécommunications par rapport à celui passé sur des questions de radiodiffusion, car elle fait le suivi selon le type de tâche effectuée et non sur le type de sujet examiné. De plus, l'Union a précisé qu'en raison du fardeau administratif que cela suppose, il serait impossible de diviser les heures selon le sujet abordé.
14. L'Union a fait remarquer que la majorité des questions soulevées lors de l'instance concernaient les télécommunications et a suggéré que certains sujets relevaient tant de la radiodiffusion que des télécommunications. Bien que l'Union ait parlé brièvement des fournisseurs de services de télévision, ses observations détaillées traitaient de questions de télécommunications, comme la mise en œuvre du Code sur les services sans fil par le CPRST, le mandat du CPRST, une évaluation de la qualité des services offerts par le CPRST ainsi que la gouvernance et le financement.
15. Après avoir regardé ses dossiers et examiné de manière logique le travail accompli au cours de l'instance, l'Union a conclu qu'une meilleure répartition générale du temps est de 75 % pour les questions de télécommunications et de 25 % pour les questions de radiodiffusion.
16. Aucune réaction à la réponse de l'Union concernant la demande de renseignements n'a été formulée par d'autres parties.

Résultats de l'analyse du Conseil

17. Les critères d'attribution de frais sont énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*, qui prévoit :
 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.
18. L'Union a satisfait à ces critères par sa participation à l'instance. Plus particulièrement, l'Union a déposé des observations constructives sur la manière dont le CPRST devrait être renforcé pour remplir et étendre son mandat. De plus,

l'Union a présenté des observations utiles sur les raisons d'accroître la sensibilisation du public à l'égard du CPRST et sur des façons de le faire. L'Union a également déposé des observations précieuses sur la manière de conserver la stabilité financière du CPRST, de créer un meilleur système de traitement des plaintes et d'accroître la participation. Ainsi, l'Union a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions à l'étude.

19. Les taux réclamés pour les honoraires d'analyste et d'avocat 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.
20. L'instance portait à la fois sur des questions de télécommunications et de radiodiffusion. Comme susmentionné, en vertu de la *Loi*, le Conseil peut seulement attribuer des frais pour des questions de télécommunications. Cependant, les parties sont libres de soumettre une demande au Fonds canadien de participation à la radiodiffusion pour la portion de temps qu'elles ont consacré aux questions de radiodiffusion dans le cadre de l'instance.
21. Selon le dossier de l'instance, le Conseil conclut que l'allocation de 75 % du temps par l'Union à des questions de télécommunications est acceptable, et que le montant total réclamé dans sa demande d'attribution de frais initiale devrait être rajusté à 7 611,23 \$ (75 % des frais initiaux de 10 148,31 \$). Le Conseil conclut que le montant total modifié réclamé par l'Union correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
22. 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.
23. Lorsqu'il s'agit de déterminer les intimés appropriés dans le cas d'une attribution de frais, le Conseil tient généralement compte des parties qui sont particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qui y ont participé activement. Le Conseil estime que les parties suivantes étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance et y ont participé activement : Bell Canada; Bragg Communications Incorporated, exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Cogeco Câble inc.; le Consortium des Opérateurs de Réseaux Canadiens Inc.; MTS Inc. et Allstream Inc.; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron s.e.n.c.; le Rogers Communications Partnership (RCP); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.; la STC et TBayTel.
24. Le Conseil estime que, conformément à sa pratique, il convient de répartir la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs revenus

d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)¹, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance.

25. Toutefois, comme établi au paragraphe 21 de l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil estime que 1 000 \$ devrait être le montant minimal à payer par l'intimé étant donné le fardeau administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.
26. Par conséquent, le Conseil conclut que, dans le cas présent, la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit :

Entreprise	Pourcentage	Montant
STC	36,4 %	2 770,49 \$
RCP	33,1 %	2 519,32 \$
Bell Canada	30,5 %	2 321,42 \$

Directives relatives aux frais

27. Le Conseil **approuve avec modifications** la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
28. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 7 611,23 \$ les frais devant être versés à l'Union.
29. Le Conseil **ordonne** à la STC, au RCP et à Bell Canada de payer immédiatement à l'Union le montant des frais attribués, dans les proportions établies au paragraphe 26.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Examen du mandat et de la structure du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Avis de consultation de radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-239, 4 juin 2015, modifié par les Avis de consultation de

¹ 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. Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés en se basant sur leurs plus récents états financiers vérifiés.

radiodiffusion et de télécom CRTC 2015-239-1, 24 juillet 2015, et 2015-239-2, 25 septembre 2015

- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Ontario Video Relay Service Committee à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2014-188*, Ordonnance de télécom CRTC 2015-160, 23 avril 2015
- *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