



Ordonnance de télécom CRTC 2016-157

Version PDF

Ottawa, le 27 avril 2016

Numéros de dossiers : 8657-C12-201505505 et 4754-506

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

Demande

1. Dans une lettre datée du 18 décembre 2015, le Conseil des consommateurs du Canada (CCC) 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 aux consommateurs par le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications inc. (CPRST); 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. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la demande d'attribution de frais.
3. Le CCC a indiqué qu'il 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 il représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, il avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et il avait participé à l'instance de manière responsable.
4. Plus particulièrement, le CCC a fait valoir qu'il représentait les intérêts des consommateurs canadiens et qu'il travaille à améliorer le marché pour ces derniers. Il a fait remarquer qu'il est reconnu comme l'un des groupes de défense des consommateurs participant à l'élection des directeurs responsables des consommateurs au CPRST et il a argué que ses observations, particulièrement celles concernant l'issue des plaintes non résolues de consommateurs canadiens, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions à l'étude.
5. Le CCC a demandé au Conseil de fixer ses frais à 15 765,69 \$, soit 15 215,98 \$ en honoraires de consultant et 549,71 \$ en débours. La somme réclamée par le CCC comprenait la taxe de vente harmonisée (TVH) de l'Ontario appliquée aux frais, moins le rabais en lien avec la TVH auquel le CCC a droit. Le CCC a joint un mémoire de frais à sa demande.

6. Le CCC a précisé que les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance sont les parties appropriées qui devraient être tenues de payer tous les frais attribués par le Conseil (intimés).

Demande de renseignements

7. 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 sur les télécommunications (Loi)*, le Conseil peut seulement attribuer des frais pour des questions de télécommunications.
8. 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.
9. Par conséquent, tous les demandeurs qui sont parties à l'instance, y compris le CCC, 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.
10. Dans sa réponse, datée du 21 février 2016, le CCC a indiqué qu'il a alloué presque tout son temps à l'étude de questions de télécommunications et que toute durée passée à examiner des questions de radiodiffusion était négligeable et accessoire. Il a argué que ses observations étaient orientées vers des questions de télécommunications et fondées sur des enjeux qu'il avait analysés dans un contexte relatif aux télécommunications. Le CCC a de plus indiqué qu'il avait très peu fait référence aux fournisseurs de services de télévision et, lorsqu'il l'a fait, c'était dans le but de suggérer que les efforts du CPRST en matière de télécommunications pourraient être applicables au domaine de la radiodiffusion. Par conséquent, le CCC a suggéré que le montant en entier réclamé dans sa demande d'attribution de frais était lié à des questions de télécommunications et qu'il devrait être attribué au complet.
11. Aucune réaction à la réponse du CCC concernant la demande de renseignements n'a été formulée par d'autres parties.

Résultats de l'analyse du Conseil

12. 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.

13. Le CCC a satisfait à ces critères par sa participation à l'instance. Plus particulièrement, les observations du CCC, spécialement celles concernant les plaintes non résolues de consommateurs canadiens, ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées. De plus, le CCC a fourni des observations significatives au sujet de la sensibilisation du public à l'égard du CPRST. Sans la participation et les observations du CCC, le Conseil n'aurait pas eu une compréhension aussi complète des questions à l'étude.

14. Les taux réclamés pour les honoraires de consultant 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.

15. 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.

16. Selon le dossier de l'instance, et étant donné que les observations du CCC lors de l'instance étaient presque exclusivement orientées vers des questions de télécommunications, le Conseil conclut que l'attribution du montant en entier par le CCC pour des questions de télécommunications est acceptable et que le montant total de 15 765,69 \$ réclamé par le CCC correspond à 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. 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 Société TELUS Communications (STC) et TBayTel.
19. 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.
20. 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.
21. 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 %	5 738,71 \$
RCP	33,1 %	5 218,44 \$
Bell Canada	30,5 %	4 808,54 \$

Directives relatives aux frais

22. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par le CCC pour sa participation à l'instance.
23. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 15 765,69 \$ les frais devant être versés au CCC.
24. Le Conseil **ordonne** à la STC, au RCP et à Bell Canada de payer immédiatement au CCC le montant des frais attribués, dans les proportions établies au paragraphe 21.

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.

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 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