



Ordonnance de télécom CRTC 2017-18

Version PDF

Ottawa, le 23 janvier 2017

Numéros de dossiers : 1011-NOC2016-0103 et 4754-524

Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Union des consommateurs à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-295

Demande

1. Dans une lettre datée du 20 mai 2016, l'Union des consommateurs (Union) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance ayant mené à la politique réglementaire de télécom 2016-295 (instance). Lors de l'instance, le Conseil a imposé comme condition de service en vertu de l'article 24.1 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)* aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents (FSTPC) de respecter toutes les exigences relatives aux garanties offertes aux consommateurs en ce qui concerne les avis indiquant les tarifs des appels payés autrement qu'en espèces. De plus, le Conseil a exigé que les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) qui exploitent des services de téléphones payants incluent toutes ces garanties dans leurs tarifs et contrats avec les FSTPC.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à cette demande d'attribution de frais.
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 indiqué qu'elle avait participé de manière responsable en offrant une intervention brève, qui tenait compte de la portée limitée de l'instance, et en évitant de reproduire les mémoires qu'elle avait présentés lors d'instances antérieures. Elle a également fait valoir qu'elle avait contribué à une meilleure compréhension des questions examinées en partageant son expertise sur les besoins des utilisateurs de téléphones payants et en promouvant un modèle de réglementation efficace qui tient compte des risques pour les consommateurs associés à des règles trop souples.
5. En ce qui a trait au groupe ou à la catégorie d'abonnés pour lesquels l'Union s'est dite être la représentante, l'Union a expliqué qu'à titre d'organisme sans but lucratif agissant comme organisation-cadre pour 12 groupes, elle vise à protéger les droits des consommateurs, principalement au Québec, et elle se focalise spécifiquement sur les ménages à faible revenu. L'Union a indiqué que son statut en tant qu'organisme de défense des consommateurs est reconnu tant aux ordres de gouvernement fédéral que provincial.

6. L'Union a estimé que l'issue de l'instance était dans l'intérêt de la catégorie d'abonnés qu'elle prétendait représenter. En ce qui a trait à la méthode spécifique par laquelle l'Union a indiqué qu'elle représentait ce groupe ou cette catégorie d'abonnés, l'Union a expliqué que certains membres ont précisément soulevé des préoccupations à ce sujet par rapport aux appels interurbains effectués au moyen de téléphones payants publics.
7. L'Union a fait remarquer qu'elle n'a pas initié de consultations formelles orientées vers le sujet de l'instance, en raison de son étroite portée et du statut d'un suivi d'une instance antérieure qui avait une plus grande portée. Cependant, l'Union a fait valoir qu'elle avait tenu des consultations générales auprès de ses membres au sujet des téléphones payants au cours de l'instance visée par l'avis de consultation de télécom 2013-337. À son avis, les renseignements obtenus lors de cette consultation étaient encore pertinents dans le cadre de l'instance de suivi.
8. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 787,50 \$, soit 200 \$ en honoraires d'avocat et 587,50 \$ en honoraires d'analyste. L'Union a joint un mémoire de frais à sa demande.
9. L'Union n'a pas précisé qui devrait être tenu de payer les frais attribués par le Conseil (intimés). Elle a toutefois indiqué qu'à la lumière des frais demandés, le nombre d'intimés devrait être limité pour éviter tout fardeau administratif indû.

Résultats de l'analyse du Conseil

10. 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.
11. Dans le bulletin d'information de télécom 2016-188, le Conseil a donné des directives sur la manière dont un demandeur peut démontrer qu'il répond au premier critère en ce qui a trait à la représentation d'abonnés intéressés. Dans le cas présent, l'Union a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. L'Union s'est décrite comme une organisation défendant les intérêts des consommateurs, particulièrement les ménages à faible revenu, et ses observations lors de l'instance traduisaient les renseignements qu'elle avait obtenus de ses membres sur la question des frais d'interurbains pour les appels effectués au moyen de téléphones payants. De plus, bien qu'elle n'ait pas initié de consultation formelle pour connaître l'opinion du groupe qu'elle représentait lors de la présente instance, il est raisonnable de sa part de reconnaître l'efficacité découlant de l'utilisation d'une consultation

connexe antérieure qui a eu lieu lors de l'instance visée par l'avis de consultation de télécom 2013-337.

12. L'Union a également répondu aux autres critères établis à l'article 68 des *Règles de procédure* de par sa participation lors de l'instance. Plus particulièrement, l'Union a présenté des mémoires sur la manière dont l'imposition de conditions aux ESLT pour continuer d'inclure des garanties dans leurs tarifs et contrats avec des FSTPC constituerait un incitatif additionnel pour les FSTPC de se conformer aux garanties ainsi que sur la nécessité d'établir des exigences de déclaration pour les FSTPC. Les deux mémoires ont aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées lors de l'instance.
13. Les taux réclamés au titre des honoraires d'avocat et d'analyste 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. Le Conseil conclut que le montant total réclamé par l'Union correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
14. 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.
15. Le Conseil désigne généralement intimés à une attribution de frais les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qui y ont participé activement. Le Conseil estime que tous les ESLT et les FSTPC avaient un intérêt significatif envers l'issue de l'instance, mais que seules Bell Canada et la Société TELUS Communications y avaient participé.
16. Toutefois, comme établi dans 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. Étant donné que le montant total des frais réclamés par l'Union est inférieur au seuil minimal de 1 000 \$ établi précédemment par le Conseil et que l'Union a elle-même indiqué que le nombre d'intimés devrait être le petit possible afin d'éviter tout fardeau administratif, le Conseil conclut que l'intimé approprié dans le cas présent est Bell Canada.

Directives relatives aux frais

17. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
18. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi*, le Conseil fixe à 787,50 \$ les frais devant être versés à l'Union.
19. Le Conseil **ordonne** à Bell Canada de payer immédiatement à l'Union le montant des frais attribués.

Documents connexes

- *Imposition de certaines exigences relatives aux garanties offertes aux utilisateurs de téléphones payants directement aux fournisseurs de services de téléphones payants concurrents*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-295, 28 juillet 2016
- *Directives à l'intention des demandeurs d'attribution de frais concernant la représentation d'un groupe ou d'une catégorie d'abonnés*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2016-188, 17 mai 2016
- *Procédure d'établissement des faits concernant le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications*, Avis de consultation de télécom CRTC 2013-337, 16 juillet 2013, modifié par l'Avis de consultation de télécom CRTC 2013-337-1, 11 septembre 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