



## Ordonnance de télécom CRTC 2018-88

Version PDF

Ottawa, le 14 mars 2018

*Numéros de dossiers : 8665-T66-201710708 et 4754-578*

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Union des consommateurs à l'instance amorcée par la demande de TELUS Communications Inc. pour un report de la date de mise en œuvre de certaines nouvelles exigences du Code sur les services sans fil**

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 19 décembre 2017, l'Union des consommateurs (Union) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance amorcée par la demande de TELUS Communications Inc. (TCI) pour un report de la date de mise en œuvre de certaines nouvelles exigences du Code sur les services sans fil (instance). L'instance a mené à la publication d'une lettre datée du 13 février 2018, dans laquelle le Conseil a approuvé la demande de TCI et, entre autres choses, a ordonné à TCI de mettre en œuvre certaines mesures pour s'assurer que ses clients sont informés du report de la date de mise en œuvre des nouvelles exigences.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la présente 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 précisément, l'Union a indiqué qu'elle représentait les intérêts des consommateurs, particulièrement ceux des ménages à revenu modeste. Elle a fait remarquer que le dénouement de l'instance revêtait un intérêt pour la catégorie de consommateurs dont elle défend principalement les intérêts. L'Union a indiqué que de nombreux consommateurs du Québec utilisent ou pourraient utiliser les services téléphoniques de TCI.

5. L'Union a aussi indiqué qu'elle comprend 13 groupes de défense des droits des consommateurs, majoritairement du Québec<sup>1</sup>. Elle a fait remarquer que sa structure lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face. Plus précisément, l'Union a indiqué que sa représentation des intérêts des consommateurs est façonnée par le travail sur le terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.
6. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 1 305 \$, soit 600 \$ en honoraires d'avocat et 705 \$ en honoraires d'analyste. Plus précisément, l'Union a réclamé 0,75 jour en honoraires d'avocat interne principal au taux quotidien de 800 \$ et 1,5 jour en honoraires d'analyste interne au taux quotidien de 470 \$. L'Union a joint un mémoire de frais à sa demande.
7. L'Union n'a pas précisé qui devrait être tenu de payer les frais attribués par le Conseil (intimés).

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

8. 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.
9. 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 a indiqué qu'elle représentait les intérêts des consommateurs, principalement ceux des ménages à revenu modeste, et a identifié ses organisations membres. Par ailleurs, l'Union a décrit comment elle a établi que les positions qu'elle a soumises au Conseil reflétaient les intérêts des membres qu'elle prétend représenter.

---

<sup>1</sup> Ces groupes sont l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) dans 10 régions, l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction, le Centre d'éducation financière EBO (anciennement Entraide budgétaire Ottawa) et le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie.

10. L'Union a satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, l'Union a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées en mettant de l'avant sa perspective sur les délais demandés et l'importance d'informer les clients de ces délais et de leurs impacts. De plus, l'Union a participé à l'instance de manière responsable.
11. 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, 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.
12. 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.
13. Le Conseil détermine généralement les intimés appropriés comme les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement de l'instance et qui y ont participé activement. À cet égard, il estime que les parties suivantes y ont participé activement : Bell Canada, Rogers Communications Canada Inc., Saskatchewan Telecommunications et TCI.
14. Néanmoins, le Conseil estime que c'était le demandeur du report de la date de mise en œuvre, soit TCI, qui était particulièrement visé par le dénouement de l'instance. Pour cette raison et étant donné le fardeau administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés, le Conseil conclut que, dans le cas présent, TCI est l'intimé approprié.

### **Directives relatives aux frais**

15. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
16. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 1 305 \$ les frais devant être versés à l'Union.
17. Le Conseil **ordonne** à TCI de payer immédiatement à l'Union le montant des frais attribués.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *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

- *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